



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ESTUDIO DE CASO:

LA TARJETA NACIONAL ESTUDIANTIL EN EL TRANSPORTE
METROPOLITANO DE VALPARAÍSO Y LA CONFLICTIVIDAD EN SU
IMPLEMENTACIÓN 2006 - 2017

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Alumno

NICOLE UBILLA BARRA

Profesor Guía

EDUARDO MUÑOZ INCHAUSTI

Valparaíso, Diciembre 2017

Para todos aquellos que compartieron conmigo, de una u otra forma, estos caóticos, estresantes, tristes, alegres, confundidos, flojos, bien vividos y bebidos meses antes de mi egreso universitario. Se dio todo lo que se pudo... y quiso dar.

ÍNDICE

RESUMEN	5
ABSTRACT	5
INTRODUCCIÓN	6
1 PARTE I: “Marco Institucional, Normativo y Conceptual”	7
1.1 Reseñas Institucionales	7
1.1.1 JUNAEB.....	7
1.1.2 Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.....	8
1.2 Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE)	9
1.2.1 Contextualización:.....	9
1.2.2 Decreto N°20 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones:	10
1.2.3 Modificaciones al Decreto N°20 de 1982:.....	11
1.2.4 Resumen de uso:.....	14
1.3 Subsidio al Transporte, Ley N°20.378:	16
1.3.1 Decreto N°5, Reglamento Ley N°20.378:	19
1.4 Transporte Metropolitano Valparaíso (TMV).....	20
1.4.1 Resolución Exenta N°3739	21
1.4.2 Unidades de Negocio.....	22
1.5 Concepto de Resistencia	22
2 Parte II: “Marco Metodológico”	24
2.1 Planteamiento del problema de investigación	24
2.1.1 Preguntas de investigación	25
2.1.2 Justificación de la investigación:	25
2.2 Objetivos de la investigación	25
2.2.1 Objetivo general:.....	25
2.2.2 Objetivos específicos:	25
2.3 Enfoque y estrategia de investigación	26
2.3.1 Enfoque y aproximaciones de la investigación:	26
2.3.2 Estrategia de investigación	26
3 Parte III “Levantamiento de Información”.....	28
3.1 Exposición de documentos y datos	28
3.1.1 Tarjetas Nacionales Estudiantiles:	28
3.1.2 Subsidios por Ley N°20.378:.....	29

3.2	Exposición de Notas de prensa	30
3.2.1	Llamados a paro:	30
3.2.2	Altercados entre Choferes y Estudiantes:	32
3.2.3	Falsificación y entregas erróneas de TNE	32
3.3	Entrevistas	33
3.3.1	Entrevistas Exploratorias:.....	33
3.3.2	Entrevistas a Actores:	46
4	Parte IV “Análisis de Datos”	54
4.1	TMV	54
4.1.1	Eje “uso incorrecto de la TNE”:	54
4.1.2	Eje “cambio en el uso actual de la TNE”:	55
4.1.3	Eje “TNE falsificadas y mercado negro”:	56
4.1.4	Eje “Personas que no son estudiantes ocupan TNE”:	56
4.1.5	Eje “Subsidio”:.....	57
4.1.6	Caso Trolebuseros v/s Conductores microbuses, sistema de pago de remuneraciones:	59
4.2	Estudiantes	60
4.2.1	Referencia a Santiago:.....	60
4.2.2	Cuando utilizar la TNE	61
4.2.3	Motivos de uso de la TNE:	61
4.2.4	Visión positiva del Beneficio	63
4.2.5	Se tiene en consideración al chofer, con una connotación negativa	63
4.2.6	Falta Información, concientización o debe ser mejor explicado:	64
5	Parte V “Conclusiones y recomendaciones”	65
6	Bibliografía	70

RESUMEN

En los últimos años el conflicto entre conductores del transporte público y estudiantes, que utilizan su TNE, ha sido ampliamente difundido por diversos medios de comunicación y redes sociales. Esta problemática se ve exacerbada en regiones, observándose casos en los cuales se ha llegado hasta a agresiones física. Es por ello, que mediante este trabajo de titulación, se pretende, luego de analizar y explorar el sistema de transporte público de la región de Valparaíso (TMV), por medio de entrevistas exploratorias y expertas a los actores relevantes, revisión de documentación, reclamos oficiales y notas de prensa, proponer directrices que pueden establecer posibles soluciones, tales como modificación de normativa, modernización en sistema de cobranza de transporte público, establecimiento de métodos de fiscalización, entre otras opciones que se pudieran llegar a barajar; todo ello con el fin de aminorar o lograr superar el manifiesto conflicto ya mencionado.

Palabras Claves: TNE, resistencia, conductores, transporte público, estudiantes, Valparaíso, TMV

ABSTRACT

In recent years the conflict between drivers of public transport and students, who use their TNE, has been widely diffused by different means of communication and social networks. This problem is exacerbated in regions, observing cases in which physical aggressions have taken place. That is why, through this titling work, it is intended, after analyzing and exploring the public transport system of the Valparaíso region (TMV), through exploratory and expert interviews with relevant stakeholders, documentation review, official complaints and press releases, propose guidelines that can establish possible solutions, such as modification of regulations, modernization in public transportation collection system, establishment of control methods, among other options that could be considered; all this in order to lessen or to overcome the manifest conflict already mentioned.

keywords: TNE, resistance, drivers, public transport, students, Valparaíso, TMV

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación aborda la temática de resistencia al uso de la TNE en el sistema de transporte de la provincia de Valparaíso y Marga Marga. Según distintas indagaciones realizadas, se puede hacer referencia que este es el primer trabajo formal del cual se tiene conocimiento que aborde la temática sobre el uso de la TNE en algún sistema de transporte a nivel nacional. Es por eso que esta investigación tiene como finalidad, fuera de los objetivos planteado de por si en la investigación, ser un aporte al conocimiento y entendimiento respecto a los puntos a tratar en el propio escrito.

La estructura de exposición de la investigación se realizará secuencialmente por medio de la división del contenido en 5 capítulos. Por medio de estos se intentará dar respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Existe una resistencia al uso de la TNE por parte de los conductores del Transporte Metropolitano de Valparaíso? Y, en el caso de corroborarse lo anterior ¿Cuáles son las causas de esta resistencia?

Lo expresado en el párrafo precedente pretende ser investigado por medio de una mirada enfocada en la percepción de los sujetos que se ven inmersos en el sistema de transporte día a día. Es por lo anterior que la investigación girará en torno a un enfoque cualitativo

El capítulo 1 contiene todo lo relativo a información de respaldo para la investigación. En este apartado se encuentran reseñas institucionales, exposición de normativa, descripción del Transporte Metropolitano Valparaíso y conceptualización de resistencia.

El capítulo 2 dice relación con la explicación de la metodología que guía la presente investigación.

El capítulo 3 conlleva a la exposición de todos los datos obtenidos y considerados como relevantes respecto al tema.

El capítulo 4 es propio del análisis de datos, en este se organizan los datos obtenidos y se analizan de forma agrupada.

En el último capítulo se establecen las principales conclusiones de la investigación y se esbozan recomendaciones con el fin de mitigar aspectos negativos.

PARTE I: “Marco Institucional, Normativo y Conceptual”

1.1 Reseñas Institucionales

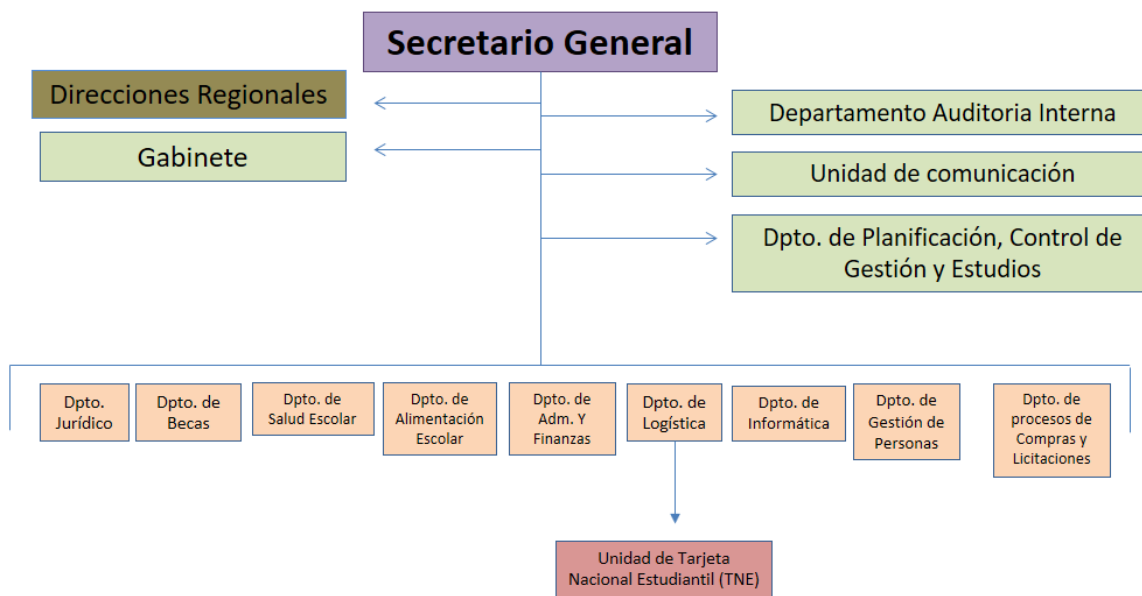
1.1.1 JUNAEB

La JUNAEB es la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, es una institución pública descentralizado, relacionada con la Presidencia de la República por medio del Ministerio de Educación. Creada en 1964 mediante la Ley N°15.720, es *“responsable de administrar los recursos estatales destinados a velar por los niños, niñas y jóvenes chilenos en condición de vulnerabilidad biopsicosocial, para que ingresen, permanezcan y tengan éxito en el Sistema Educativo.”* (JUNAEB, s.f.).

Tiene como misión “Favorecer la mantención y éxito en el sistema educacional de niñas, niños y jóvenes en condición de desventaja social, económica, psicológica y/o biológica, entregando para ello productos y servicios integrales de calidad, que contribuyan a hacer efectiva la igualdad de oportunidades, el desarrollo humano y la movilidad social.” (JUNAEB, s.f.).

➤ En la actualidad JUNAEB se encarga de:

- Administración de Becas para estudiantes de enseñanza Básica, media y superior
- Programa de Alimentación Escolar (PAE).
- Distintos programas de Salud Escolar.
- Administración y suministro de la TNE.
- La Iniciativa Yo Elijo mi PC.
- La entrega de útiles escolares a estudiantes de escasos recursos.
- Residencias Estudiantiles.



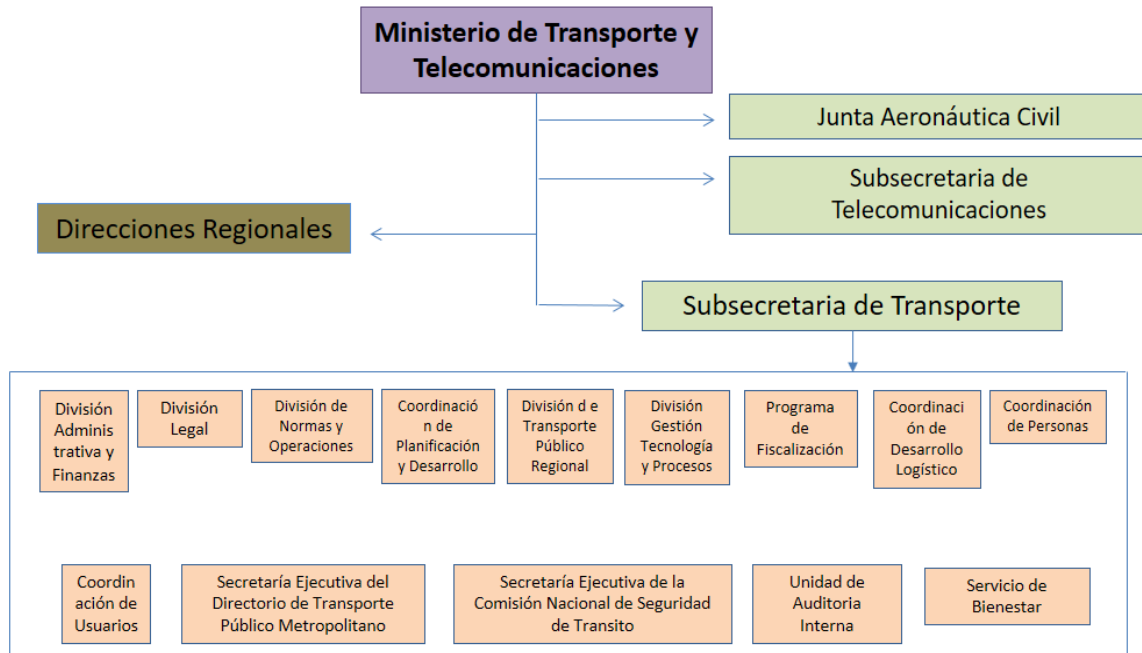
Elaboración propia¹, información obtenida por medio de Gobierno Transparente: http://transparencia.junaeb.cl/IRIS_FILES/T.ACTIVA/42/Organigrama_JUNAEB_01-08-2017.pdf

1.1.2 Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones

El Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones es un organismo de carácter centralizado. Creado por medio del Decreto de Ley N°557, del año 1974. Es el encargado de *“proponer las políticas nacionales en materias de transportes y telecomunicaciones, de acuerdo a las directrices del Gobierno y ejercer la dirección y control de su puesta en práctica; supervisar las empresas públicas y privadas que operen medios de transportes y comunicaciones en el país, y coordinar y promover el desarrollo de estas actividades y controlar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas pertinentes.”* (Telecomunicaciones, s.f.).

Está constituido por la Subsecretaría de Transporte, la Junta Aeronáutica Civil y la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

¹ El organigrama expuesto muestra la orgánica macro del organismo, sólo se resalta la Unidad encargada de TNE, puesto que dice relación con lo expuesto en el presente trabajo, no significando que sea la única unidad existente.



Elaboración propia², información obtenida por medio de Gobierno Transparente: http://www.subtrans.gob.cl/transparencia/2017/Noviembre/Organigrama_SUBTRANS_2017.html

1.2 Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE)

1.2.1 Contextualización:

“La Tarjeta Nacional Estudiantil es un beneficio administrado por JUNAEB que acredita la calidad de estudiante regular de enseñanza Básica, Media o Superior y que hace efectiva la gratuidad o rebaja en el pago de la tarifa de los servicios de locomoción colectiva.

La administración de la TNE para Establecimientos Educativos de los niveles Básica, Media y Educación Superior es realizada por JUNAEB desde el período académico 2006, beneficiando a la fecha a más de 2 millones de estudiantes del país.” (JUNAEB, s.f.).

El Pase Escolar o Tarjeta Nacional Estudiantil, es un beneficio otorgado por el Estado de Chile por medio de uno de sus organismos públicos: la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), ello desde el año 2006.

² El organigrama expuesto muestra la orgánica macro del organismo, Sólo se busca resaltar los componentes generales de la Subsecretaría de Transporte, puesto que ellos dicen relación con el fin del presente trabajo.

El documento conocido en la actualidad como TNE, es fruto -al igual que otras medidas tomadas por el gobierno en relación a una agenda corta- de las movilizaciones y manifestaciones sucedidas en el país en el año 2006, las cuales dicen relación con la conocida como “Revolución Pingüina”, en la cual los estudiantes secundarios exigen al Estado modificaciones al sistema educacional y beneficios en torno a la educación público- privada tales como la unificación del pase escolar en torno a uno solo documento de carácter y utilización nacional y modificación en los fines y tiempos de uso.

En relación a la normativa legal, es el Decreto Supremo N°20, de fecha 18 de febrero de 1982, y sus posteriores modificaciones, el que rige lo que se entiende por pase escolar y todo lo inherente a él.

1.2.2 Decreto N°20 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones:

Como ya se hizo mención anteriormente el Decreto Supremo N°20 es el encargado de normar todas las disposiciones respecto al pase escolar. En relación a la historia de este Decreto, se puede evidenciar que ha sufrido alrededor de 10 modificaciones en su cuerpo luego de su promulgación en 1982, respecto a ellas se puede hacer referencia a que algunas representan cambios menores, en cambio otras representan una reestructuración en el concepto y fines del uso del documento.

*“Artículo 3°. Para los efectos de este decreto, se denomina Pase Escolar al documento a través del cual la Administración acredita la calidad de estudiante regular de enseñanza básica y media **y que permite el traslado de los alumnos en sus viajes realizados con motivo de estudio durante el año escolar; y en todo caso durante los demás meses del año, incluidos enero y febrero, en cualquiera de los medios de transporte público de pasajeros de la región, incluidos microbuses, taxibuses, trolebuses, y ferrocarriles de servicio metropolitano (Metro, Merval y los demás que correspondan).**”.*

El artículo 7° del presente cuerpo legal que dice relación con el pase de educación superior otorga a este documento las características enunciadas en el art. 3°

El Decreto Supremo N°20 otorga la “liberación o rebaja de tarifa en los pasajes de los servicios públicos de locomoción colectiva” a estudiantes de enseñanza básica, media y superior, estipulando esto en los artículos 1° (enseñanza básica y media) y 7° (enseñanza superior). Este documento acredita la calidad de alumno de instituciones educacionales súper vigiladas por el Ministerio de Educación, y posee características de “**público, personal e intransferible**”, pudiendo penalizar su mala utilización por la normativa vigente.

Actualmente, y como se ve en el recuadro expuesto, el pase escolar se puede ser utilizado los 12 meses del año y tendrá validez las 24 horas, los 7 días a la semana, según lo dispuesto en el artículo 4°. En relación a su fecha de caducidad la TNE o pase escolar tendrá validez hasta el 31 de mayo del año posterior a su entrega o revalidación, pudiendo acceder a tarifa liberada o rebaja solo cuanto se presente el documento al momento de ingresar al transporte público respectivo. Otro punto es que la TNE será distribuida por la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), sin perjuicio de que, en ciertas ocasiones, y en casos especiales, puede ser confeccionado un pase escolar por medio de entes privados. Sin embargo, lo relativo a la síntesis de este párrafo es fruto de distintas modificaciones realizadas a través de los años, es por ello, y con el fin de resaltar y contraponer los cambios, que a continuación se expondrán las modificaciones que se consideran relevantes respecto a los fines del presente trabajo de titulación.

1.2.3 Modificaciones al Decreto N°20 de 1982:

Modificación	Año	Original	Final
Decreto N°20 (Original).	1982		<p>Artículo 3°.- (..) y permite únicamente el traslado de los alumnos desde su residencia hasta el establecimiento educacional y viceversa.</p> <p>Artículo 4°.- (..) El Pase Escolar para los estudiantes de la enseñanza diurna regirá de Lunes a Viernes de 6.00 a 21.00 horas, y los Sábados de 6.00 a 14.00 horas. Para los estudiantes vespertinos y nocturnos este horario será de 18.30 a 24.00 horas de Lunes a Viernes, y los Sábados de 14.30 a</p>




			<p>20.00 horas.</p> <p>El Pase Escolar no podrá ser usado en días festivos, ni tendrá validez después del término del año escolar, en cada Región. (enseñanza básica y media)</p> <p>Artículo 7º.- Los estudiantes de educación superior tendrán derecho a rebaja tarifaria siempre que sean beneficiarios de Crédito Fiscal.</p>
Decreto N°1	1984	<p>Artículo 4º. - (..) Para los estudiantes vespertinos y nocturnos este horario será de 18.30 a 24.00 horas de Lunes a Viernes, y los Sábados de 14.30 a 20.00 horas.</p>	<p>Artículo 4º, inciso tercero del D.S. N°20 de 1982, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Transportes, de la siguiente manera: reemplázale el guarismo "18.30" por el guarismo "18.00"</p>
Decreto N°142	1989	<p>Artículo 7º.- Los estudiantes de educación superior tendrán derecho a rebaja tarifaria siempre que sean beneficiarios de Crédito Fiscal.</p>	<p>Artículo 7º: "Los estudiantes de Educación Superior tendrán derecho a rebaja tarifaria siempre que sean beneficiarios de Crédito Fiscal Universitario</p>
Decreto N°67	2005	<p>Artículo 4º. - (..) El Pase Escolar para los estudiantes de la enseñanza diurna regirá de Lunes a Viernes de 6.00 a 21.00 horas, y los Sábados de 6.00 a 14.00 horas. Para los estudiantes vespertinos y nocturnos este horario será de 18.00 a 24.00 horas de Lunes a Viernes, y los Sábados de 14.30 a 20.00 horas.</p>	<p>Artículo 4º. - (..) "El Pase Escolar para los estudiantes de la enseñanza diurna regirá de lunes a viernes de 6:00 a 23:00 hrs. y los sábados de 6:00 a 18:00 hrs. Para los estudiantes vespertinos y nocturnos este horario será de 16:00 a 24:00 hrs. de lunes a viernes, y los sábados de 6:00 a 20:00 hrs.".</p>
Decreto N°124	2006	<p>Artículo 3º.- El documento que acredita la calidad de estudiante regular se denomina "Pase Escolar" y permite únicamente el traslado de los alumnos desde su residencia hasta el establecimiento educacional y viceversa</p> <p>Artículo 4º. - (..) "El Pase Escolar para los estudiantes de la enseñanza diurna regirá de lunes a viernes de 6:00 a 23:00 hrs. y los sábados de 6:00 a</p>	<p>Modifíquese el artículo 3º en el siguiente sentido: a) Sustitúyase la expresión "únicamente el traslado de los alumnos desde su residencia hasta el establecimiento educacional y viceversa" por "el traslado de los alumnos en sus viajes realizados con motivo de estudio".</p> <p>Artículo 4º. -(..) El Pase Escolar regirá de Lunes a Domingo las 24 horas del día durante todo el año escolar. Los alumnos de la educación técnico profesional que</p>

		<p>18:00 hrs. Para los estudiantes vespertinos y nocturnos este horario será de 16:00 a 24:00 hrs. de lunes a viernes, y los sábados de 6:00 a 20:00 hrs."</p> <p>Artículo 7°: Los estudiantes de Educación Superior tendrán derecho a rebaja tarifaria siempre que sean beneficiarios de Crédito Fiscal Universitario</p>	<p>deban realizar prácticas profesionales, según certifique el establecimiento al que pertenecen, podrán también hacer uso del beneficio durante los meses de verano, debiendo portar el certificado correspondiente.</p> <p>Artículo 7° "Para los efectos de este decreto se denomina Pase de Educación Superior al documento que acredita la calidad de alumno regular de educación superior Pública y Privada y permite el traslado para viajes con motivo de estudio, en cualquiera de los medios descritos en el artículo 3° de este decreto." "El Pase de Educación Superior regirá de Lunes a Domingo las 24 horas del día durante todo el año escolar. En el caso de los alumnos que deban realizar prácticas profesionales o cursar actividades curriculares, según certifique la institución a la que pertenecen, podrán también hacer uso del beneficio durante los meses de verano, debiendo portar el certificado correspondiente."</p>
Decreto N°239	2014	<p>Artículo 3°.- El documento que acredita la calidad de estudiante regular se denomina "Pase Escolar" y permite el traslado de los alumnos en sus viajes realizados con motivo de estudio.</p> <p>Artículo 7° "Para los efectos de este decreto se denomina Pase de Educación Superior al documento que acredita la calidad de alumno regular de educación superior Pública y Privada y permite el traslado para viajes con motivo de estudio, en cualquiera de los medios descritos en el artículo 3° de este decreto." "El Pase de Educación Superior regirá de Lunes a Domingo las 24 horas del día durante todo el año escolar. En el caso de los alumnos que deban realizar prácticas profesionales o cursar actividades curriculares, según certifique la institución a la que pertenecen, podrán también hacer uso del beneficio durante los meses de</p>	<p>Artículo 3°:"Para los efectos de este decreto, se denomina Pase Escolar al documento a través del cual la Administración acredita la calidad de estudiante regular de enseñanza básica y media y que permite el traslado de los alumnos en sus viajes realizados con motivo de estudio durante el año escolar; y en todo caso durante los demás meses del año, incluidos enero y febrero, en cualquiera de los medios de transporte público de pasajeros de la región (..)</p> <p>Se agrega al inciso primero del artículo 4°, luego del punto aparte (.) que pasa a ser seguido (.), la siguiente frase "El Pase Escolar tendrá validez de lunes a domingo las 24 horas del día."</p> <p>artículo 7°, "Para los efectos de este decreto se denomina Pase de Educación Superior al documento a través del cual la Administración acredita la calidad de alumno regular de educación superior Pública y Privada y que permite el traslado para viajes con motivo de estudio, durante el año escolar; y en todo caso durante los</p>

		<p>verano, debiendo portar el certificado correspondiente."</p>	<p>demás meses del año, incluidos enero y febrero, en cualquiera de los medios descritos en el artículo 3º de este decreto."</p> <p>Se agrega al inciso segundo del artículo 7º, luego del punto aparte (.) que pasa a ser seguido (.), la siguiente frase "El Pase de Educación Superior tendrá validez de lunes a domingo las 24 horas del día."</p>
--	--	---	--

1.2.4 Resumen de uso:

La TNE es un documento que puede obtenerse desde el 5º año de enseñanza básica (momento desde el cual también debe ser exigido en el transporte para contar la liberación tarifaria), siendo necesario cambiar el tipo de TNE en 1º medio de enseñanza media y 1º año de educación superior. Dentro de cada subdivisión es necesario revalidar el documento con el fin de poder acceder a los beneficios que conlleva. Este documento puede ser obtenido o revalidado sólo si el alumno demuestra estar matriculado en un establecimiento educacional; el certificado de alumno regular es el documento que permite acreditar lo anterior siendo “ *una constancia escrita que extiende cada establecimiento educacional, con el objetivo de acreditar ante entidades públicas y privadas que un estudiante se encuentra matriculado en una determinada institución escolar*” (Chile Atiende, 2017).

 <p>The image shows a yellow TNE card for Basic Education. It features the logo of JUNAEB (Ministerio de Educación) and the text 'TNE' and 'BÁSICA'. The card includes fields for 'NOMBRE', 'APELLIDO1+APELLIDO2', 'RUC', 'INSTITUCIÓN', and 'NOMBRE INSTITUCIÓN'. There is a circular emblem with the letter 'B' in the top right corner.</p>	<p>TNE de Enseñanza Básica otorgado a alumnos de 5°, 6°, 7° y 8°. ³</p>	<p>Tarifa Liberada en el transporte público comprendido en el Decreto N°20.</p>
 <p>The image shows a green TNE card for Medium Education. It features the logo of JUNAEB (Ministerio de Educación) and the text 'TNE' and 'MEDIA'. The card includes fields for 'NOMBRE', 'APELLIDO1+APELLIDO2', 'RUC', 'INSTITUCIÓN', and 'NOMBRE INSTITUCIÓN'. There is a circular emblem with the letter 'M' in the top right corner.</p>	<p>TNE de Enseñanza Media otorgado a alumnos de 1°, 2°, 3° y 4°.</p>	<p>Tarifa Rebajada en el transporte público comprendido en el Decreto N°20.</p>
 <p>The image shows a blue TNE card for Superior Education. It features the logo of JUNAEB (Ministerio de Educación) and the text 'TNE' and 'SUPERIOR'. The card includes fields for 'NOMBRE', 'APELLIDO1+APELLIDO2', 'RUC', 'INSTITUCIÓN', and 'NOMBRE INSTITUCIÓN'. There is a circular emblem with the letter 'S' in the top right corner.</p>	<p>TNE de Educación Superior otorgado a alumnos de carreras de Pregrado, Magister y Doctorado. ⁴</p>	<p>Tarifa Rebajada en el transporte público comprendido en el Decreto N°20.</p>

³ “Alumnos de Establecimientos Municipales y Particulares Subvencionados (...). Alumnos de Establecimientos particulares no subvencionados (pagados) cumpliendo los siguientes requisitos: Acreditar un ingreso per cápita familiar, inferior o igual a \$352.743, mediante una Declaración jurada notarial que indique el cumplimiento del requisito del ingreso per cápita y Declaración de Renta, Formulario 22 (si ambos padres perciben ingresos, se deben presentar ambos).” (JUNAEB, 2017).

⁴ Instituciones “reconocida por el Ministerio de Educación (Centros de Formación Técnica, Institutos Profesionales, Universidades Estatales, Universidades particulares con aporte estatal y Universidades Privadas). Estudiantes de Magister o Doctorado, que posean situación socioeconómica conforme a lo indicado en el oficio 1268 acreditada por la institución.” (JUNAEB, 2017).

1.3 Subsidio al Transporte, Ley N°20.378:

“Artículo 1º.- Créase, con el objeto de promover el uso del transporte público remunerado de pasajeros, un mecanismo de subsidio de cargo fiscal destinado a compensar los menores pagos que realizan los estudiantes en los servicios de transporte público remunerado de pasajeros”. (TELECOMUNICACIONES & TRANSPORTE, 2009)

La Ley N°20.378 que “Crea un Subsidio Nacional para el Transporte Público Remunerado de Pasajeros”, con fecha de promulgación el 1 de septiembre de 2009, tiene como fin la promoción y desarrollo del transporte público a lo largo del territorio nacional por medio de un subsidio al transporte público. A la presente Ley también se le conoce o se atribuye el nombre de **Ley Espejo del Transantiago**, ello puesto que busca replicar el gasto realizado en el sistema de transporte “Transantiago” en regiones, o en otras palabras *“consiste en que por cada peso que se invierte en el Transantiago, se invertirá un peso en el servicio de transporte en regiones.”* (Murga, 2015)

Esta Ley divide el monto total otorgado por concepto de aplicación del mecanismo de subsidio, establecido por Ley de Presupuesto respectiva de cada año, monto que no puede superar los 380.000.000 M, en partes iguales entre:

- la provincia de Santiago y las comunas de San Bernardo y Puente Alto
- y la Región Metropolitana, excluyendo las zonas ya nombradas, así como las demás regiones del país.

El monto que se asignará a cada región se establecerá mediante la dictación de un decreto a más tardar el 31 de diciembre de cada año. Para el cálculo y división del subsidio entre las 15 regiones, se tendrá en consideración variables tales *“parámetros propios de los sistemas de transportes, tales como viajes, tarifas, flota u otros, y considerando los proyectos, programas y contratos que se encuentren vigentes y que se hubieren puesto en ejecución con anterioridad a la dictación del decreto, destinando los recursos prioritariamente a rebaja de tarifas y mejoramiento de condiciones de calidad y*

seguridad del transporte público en beneficio de los usuarios.” (TELECOMUNICACIONES & TRANSPORTE, 2009).

Una vez distribuidos los recursos entre las regiones, los montos correspondiente al subsidio se podrán utilizar - excluyendo las zonas de la provincia de Santiago y las comunas de San Bernardo y Puente Alto- en lo que respecta a las mismas transferencias a los prestadores de servicios con el fin de subsidiar lo relativo a la rebaja correspondiente a la tarifa escolar y, además *“podrán destinarse recursos de subsidio, sobre la base de criterios de impacto y, o rentabilidad social, a un Programa de Apoyo al Transporte Regional que contemplará un subsidio al transporte público remunerado en zonas aisladas; un subsidio al transporte escolar; un subsidio orientado a la promoción y fortalecimiento del transporte público en las zonas rurales del país; subsidios que promuevan el transporte público en las Regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Aysén, Magallanes y la Antártica Chilena, y las Provincias de Palena y Chiloé, cuando el uso del transporte público mayor sea significativamente menor al resto del país; y otros programas que favorezcan el transporte público, la seguridad o la educación vial, los que podrán considerar la entrega de orientación psicológica o jurídica a las víctimas de accidentes de tránsito.” (TELECOMUNICACIONES & TRANSPORTE, 2009).*

Cabe destacar que la Ley N°20.378 hace una diferencia en torno a la entrega y transferencia del subsidio dependiendo si el transporte público al cual se hace referencia en una determinada zona geográfica se encuentra licitado bajo la Ley N°18.696 o no lo está. Teniendo en consideración el fin del presente trabajo se expondrá lo relativo al transporte público licitado, puesto que la V región, respecto al transporte Metropolitano Valparaíso, se encuentra en la primera categoría, es por ello que a continuación se expondrá el Decreto N°5.

La presente Ley crea el Fondo de Apoyo Regional *“para el financiamiento de iniciativas de transporte, conectividad y desarrollo regional”*, Al Fondo precedente podrán cargarse realizarse iniciativas de las cuales se tengan en consideración *“un impacto o rentabilidad social”*, tales como:

“1.- Grandes Proyectos de desarrollo, de infraestructura general, transporte público, modernización, y otros; los que podrán involucrar más de una región y más de un período presupuestario.

- a) *Ejecución de un programa especial mediante el cual los Gobiernos Regionales estarán facultados para convocar a un proceso de renovación de buses, minibuses, trolebuses y taxibuses.(...)*
- b) *Infraestructura para el transporte público y su modernización, tales como diseño e implementación de planes de mejora del transporte público, de inversión en infraestructura para el transporte o la modernización de la gestión de los sistemas.*
- c) *Cualquier otro proyecto de inversión, distinto de los señalados anteriormente, los que se deberán fundar en la relevancia de dichas inversiones para la región o regiones.*

2.- Un Programa de Apoyo a los servicios de transporte público remunerado de pasajeros prestados mediante ferrocarriles, destinado a financiar su sustentabilidad económica a través del financiamiento de mejoras realizadas en las condiciones técnicas y de calidad de prestación de los servicios, entre otros. Las normas necesarias para su implementación y operación se establecerán en un decreto dictado por el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones y suscrito, además, por el Ministro de Hacienda.”
(TELECOMUNICACIONES & TRANSPORTE, 2009).

“Artículo Octavo Transitorio. - La disminución de tarifas que se produzca como consecuencia de la entrega del subsidio que establece esta ley, en caso alguno significará una disminución en el monto total de la remuneración percibida por la misma jornada de trabajo por los trabajadores que se desempeñan como conductores. Para estos efectos, se entenderá que existe disminución, cuando el trabajador percibiere un monto inferior por concepto de remuneración que la que habría percibido previo a la existencia y entrega de los subsidios establecidos en esta ley. Con todo, las partes podrán convenir modificaciones en los componentes que integran la remuneración a fin de evitar que la disminución de tarifas impacte negativamente en la misma.”
(TELECOMUNICACIONES & TRANSPORTE, 2009)

1.3.1 Decreto N°5, Reglamento Ley N°20.378:

El presente Decreto, del año 2010, regula la forma en la cual se calcula y el procedimiento de entrega del subsidio contemplado en la ley N°20.378, artículo 3 letra b, o sea a los sistemas de transporte remunerado de pasajeros que cuenten con una concesión que diga relación con la ley N°18.696 (a) u otra modalidad equivalente a la anterior (b), a esto se le suma empresas de ferrocarriles urbanos (c).

El título II del presente decreto busca expone la forma en la cual calcular el monto del subsidio a otorgar para los sistemas de transporte comprendidos en la letra a y b por concepto de *“cubrir los menores pagos que realizan los estudiantes en los servicios de transporte público remunerado a los que se refiere el presente reglamento”*. Los presentes montos, para ser calculados, tendrán en cuenta variables técnicas tales como: *“número de viajes de pasajeros adultos y estudiantes de educación básica, media y superior, en servicios de transporte público remunerado de pasajeros y las respectivas tarifas en las distintas zonas del país.”* (Telecomunicaciones M. d., 2010), considerando, además, que esta información no supere los 10 años de antigüedad. Al momento de calcular la fórmula solo se tendrá en cuenta la información con la cual se cuenta al momento de realizar dicho procedimiento.

En el artículo 3 del presente es donde se expresan conceptos matemáticos de la fórmula de cálculo. Se expresa que se hará un cálculo de recaudación proyecta, la anterior *“estará constituida por la suma del total de viajes adultos anuales multiplicada por las tarifas adultas correspondientes, más el total de viajes estudiantes anuales multiplicados por la tarifa estudiante correspondiente, más el monto anual del subsidio que reciben los prestadores de servicios en conformidad a los mecanismos establecidos en la ley N° 20.378”* (Telecomunicaciones M. d., 2010). Este cálculo deberá realizarse por cada servicio prestado. Una vez realizado lo anterior, se procederá a calcular una tarifa media la cual *“(corresponde a la tarifa que mantiene la recaudación constante para una determinada demanda), dividiendo la recaudación proyectada, referida en el artículo anterior, por la demanda total, la que estará conformada por el número de viajes totales anuales del servicio, comprendidos por los viajes adultos, estudiantes educación básica, media y superior.”* art 4° (Telecomunicaciones M. d., 2010).

“Los recursos referenciales para cada servicio, grupo de servicios o todos los servicios de una zona corresponderán a la suma, para cada categoría de estudiante, sea esta básica, media o superior, de la multiplicación de la diferencia entre la tarifa media y la tarifa estudiante, según el caso, y el número de viajes anuales correspondientes.” art 5° (Telecomunicaciones M. d., 2010).

Los montos de subsidios podrán ser modificados ya sea por bases de licitación, contratos o resoluciones, y en casos en los cuales hubiese variaciones significativas en alguno de los factores, que incidan en los ingresos del servicio, esto según su artículo 6. Cabe destacar que los subsidios también serán reajustados, adicionalmente a lo expresado en el art 6, considerando la variación del IPC.

Los subsidios serán transferidos por el Ministerio de Transporte en razón a una periodicidad determinada y de las formas establecidas en las bases de licitación, contrato o resoluciones

1.4 Transporte Metropolitano Valparaíso (TMV)

El Transporte Metropolitano Valparaíso (TMV), o también conocido como TransValparaíso popularmente, es un sistema de transporte público licitado por medio de la Ley 18.696, orientado a mejorar y reorganizar la flota de microbuses que se encontraba en funcionamiento dentro de las provincias de Valparaíso y Marga Marga, puntualmente en las comunas de Villa Alemana, Quilpué, Concón, Viña del Mar y Valparaíso (182). El TMV comienza su puesta en marcha el año 2007, y posee como principales características:

1. la unificación de servicios en torno a 10 unidades de negocios,
2. modernización del transporte público,

Cuenta regresiva al TransValparaíso

“(..)Este es un plan de ordenamiento de la locomoción colectiva mayor, que surgió por el descontento de la comunidad con el modo del servicio, pues en las horas punta circulan hoy por el Gran Valparaíso 2.500 buses; y en horario normal el mismo número. No es necesario que ello ocurra, fíjese. En el horario normal el pasajero es esquivo, no es lo mismo que a las ocho de la mañana, por ejemplo, que es cuando la gente se desplaza a sus trabajos. Entonces nos enfrentamos a

3. control en la frecuencia de microbuses,
4. descongestión de la ciudad y
5. resguardo de la seguridad de los pasajeros

En relación a la primera característica, cada unidad de negocio poseerá colores distintivos, es por ello que cada microbús perteneciente a una respectiva línea deberá unificar su imagen en torno a la correspondiente unidad de negocio. Con respecto a las dos seguidas características, se tenderá a la modernización del transporte en las provincias ya mencionadas a través del uso de GPS en los microbuses licitados, con lo cual se podrá tender a una mejor fiscalización y control por parte del organismo pertinente (SEREMI de Transporte y Telecomunicaciones). En relación a los puntos siguientes, la descongestión de calles es por medio de la reducción en la circulación de microbuses en horarios NO puntas y, por último, la seguridad en transporte de pasajeros está ligada al punto precedente, debido a que se reduce la competencia por la toma de pasajeros y, además, por medio de la licitación se establece la renovación de microbuses de forma periódica con el fin de que estos cumplan con un adecuado funcionamiento.

1.4.1 Resolución Exenta N°3739

Actualmente es la Resolución Exenta N°3739, de título : “establece condiciones específicas de operación y utilización de vías para servicios de transporte público de pasajeros que indica”, es la que rige todo lo atribuible en relación a *“Las condiciones específicas de operación y utilización de vías”*, estas *“ serán aplicables a los servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros prestados con buses y/o trolebuses al interior del área comprendida por el conglomerado urbano conformado por las comunas de Valparaíso, Viña del Mar, Quilpué, Villa Alemana y Concón(...)”* (Telecomunicaciones M. d., 2011).

En la presente Resolución Exenta se establece que el monto a cobrar a los estudiantes que cuenten con tarifa rebajada será de un 33% de la tarifa adulta de la correspondiente línea que aborden, esto queda expuesto en el punto 9.4

1.4.2 Unidades de Negocio



Imagen Obtenida de página oficial de TMV (TMV, s.f.).

1.5 Concepto de Resistencia

El concepto de **Resistencia** es un término con carácter polisémico. Lo anterior queda en evidencia al constatar que este concepto es utilizado para explicar ciertos fenómenos sucedidos en distintas ciencias que abarcan ámbitos tales como la biología hasta las ciencias organizacionales.

La resistencia hace referencia a “*Acción y efecto de resistir o resistirse.*” según lo definido por la Real Academia de la Lengua Española. LA RAE también define la acción de resistir, en sus últimas acepciones como “**6.** intr. Repugnar, contrariar, rechazar, contradecir. **7.** prnl. Dicho de una persona: Oponerse con fuerza a algo. *Se resistió a ser detenido.* **8.** prnl. Dicho de una cosa: Oponer dificultades para su comprensión, manejo, conocimiento, realización, etc. *Este problema se me resiste.*” (Real Academia Española, s.f.).

Considerando el estudio de políticas públicas, el concepto de resistencia no es esbozado o definido, es por ello que mediante este apartado se expondrán conceptos de resistencias definidos en otras áreas de ciencias blandas, con el fin de comprender la acepción que quiere dársele al presente concepto para fines de comprender lo realizado en este trabajo de investigación.

-Resistencia en el ámbito de terapias psicológicas:

*“La **Resistencia** se puede definir como la energía psicológica que opone el sujeto a que ciertos **contenidos inconscientes** penosos o problemáticos se hagan conscientes. **Sigmund Freud** decía que lo largo de un tratamiento mediante psicoanálisis, el psicoanalista tendrá que interpretar las diferentes resistencias que vayan surgiendo para hacerlas desaparecer.*

De una forma más simple se podría definir la Resistencia como todo obstáculo que se oponga al tratamiento”. (Guirao, 2010).

-Resistencia en el ámbito organizacional:

En este caso se expondrá la acepción de lo que se entiende por resistencia al cambio organizacional.

“La acepción de los autores en cuanto a la resistencia al cambio, es que es una reacción de cualquier sistema que se encuentra en estado de equilibrio y percibe una influencia del medio ambiente (suprasistema) o malfuncionamiento interno (entropía) que produce inestabilidad o pérdida de equilibrio (homeostasis) a lo cual hay que responder, pero el estado de confort producido por el equilibrio en el que se encontraba el sistema, actúa como un obstáculo, una fuerza inversa que impide el reajuste adaptativo que necesita el sistema para alcanzar la nueva homeostasis que exige el medio ambiente. De León (2000) la define como aquellas fuerzas restrictivas que obstaculizan un cambio.

La resistencia al cambio es un fenómeno psicosocial que se debe estudiar para conocer y adoptar las reacciones y condiciones que la disminuyan y faciliten este cambio (López, 2004)” (Macluf, 2014).

Se destaca y se pretende tener en consideración que:

*“Así pues, se genera **resistencia al cambio** porque:*

- 1. La visión no está clara, lo que crea dudas y temor natural al cambio (del tipo dar un paso hacia lo desconocido)*
- 2. Existen conflictos de intereses*
- 3. No se comprendió o internalizó el proceso de diagnóstico de riesgos y oportunidades y no están adecuadamente el plan de acción a seguir.” (Society, s.f.).*

Parte II: “Marco Metodológico”

En el presente capítulo se expondrán los aspectos metodológicos que rigen el presente trabajo de investigación. A continuación, se describirá la problemática en torno a la cual gira la investigación, además se expondrán tipo de metodología, enfoque y diseño de investigación, justificación del estudio, entre otros.

2.1 Planteamiento del problema de investigación

El año 2006 se constituye la actual Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE); es además cuando el pase escolar pasa a ser distribuido a nivel nacional por una entidad estatal Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), ello con el fin de estandarizar y normar el uso y beneficios de esta tarjeta por igual a todos los rincones del país.

Desde ese entonces, la utilización del pase escolar o TNE ha traído consigo una serie de eventos de connotación negativa -principalmente en las regiones por no contar con un sistema de pago como la BIP, Transantiago- debido a las modificaciones en la normativa que rige al documento. Una de las regiones que se ha visto mayormente afectada es la Región de Valparaíso, entendiéndose que concentra diversas casas de estudio de tipo universitario y técnico, sumado a los establecimientos educacionales de enseñanza básica y media, por lo cual el uso de este beneficio es recurrente los 365 días del año en la Región. Lo anterior, ha traído aparejadas distintas manifestaciones por parte del gremio de transporte del Gran Valparaíso, dentro de los cuales se encuentran movilizaciones y paralizaciones por parte de los conductores de locomoción colectiva (microbuses). Sumado a esto se encuentran la aparición de agresiones recíprocas, verbales y físicas, entre conductores y estudiantes que utilizan el beneficio.

Debido a ello cabe preguntarse el por qué una política pública, que trae consigo una inversión estatal en subsidios para el transporte en las regiones del país, conlleva a una **aparente resistencia** por parte de los transportistas del transporte público de la región, principalmente en los conductores del Transporte Metropolitano Valparaíso (TMV).

2.1.1 Preguntas de investigación

- ¿Existe una resistencia al uso de la TNE por parte de los conductores del Transporte Metropolitano de Valparaíso? ¿Cuáles son las causas de esta resistencia?

2.1.2 Justificación de la investigación:

El presente estudio pretende contribuir a la comprensión del fenómeno suscitado entre conductores del Transporte Metropolitano de Valparaíso y estudiantes respecto al uso de la TNE por parte de estos últimos – teniendo en consideración que no hay ningún estudio o documento formal respecto al tema-, ello mediante el análisis de las experiencias y apreciaciones de los propios involucrados.

2.2 Objetivos de la investigación

2.2.1 Objetivo general:

-Establecer la existencia de resistencia al uso de la TNE en el Transporte Metropolitano de Valparaíso y las posibles causas que conllevan a esta.

2.2.2 Objetivos específicos:

- 1.-Describir la normativa que reglamenta a la TNE.
- 2.- Describir los cuerpos legales que dicen relación con los subsidios otorgados por uso de la TNE.
- 3.-Exponer organización y fines del Transporte Metropolitano Valparaíso.
- 4.- Recolectar datos por medio de instrumentos tales como: documentos, entrevistas, notas de prensa, etc.
- 5.- Analizar los datos aportados por las herramientas de recolección.

6.- Comprender el fenómeno que genera la utilización de la TNE en la región, particularmente en la relación Usuario-Choferes.

7.- Identificar posibles focos de resistencia.

4. Identificar posibles cursos de acción que permitan mitigar los efectos del fenómeno.

2.3 Enfoque y estrategia de investigación

El presente apartado contendrá todo lo referente al enfoque bajo el cual se desarrolla el presente estudio, además de contemplar el diseño y aproximaciones del mismo.

2.3.1 Enfoque y aproximaciones de la investigación:

En relación a la metodología de trabajo este se realizará en torno al **Enfoque Cualitativo**, se tiene en consideración este enfoque puesto que el presente trabajo se considera de carácter subjetivo, en donde se pretende obtener información respecto a las percepciones de los involucrados los cuales se encuentran situados en un entorno determinado, es por ello que la forma de recolección y análisis de la información no pretenden establecer pautas o teorías de gran rango. Se expresa, de este modo, que esta investigación resaltará aspectos conceptuales y no numéricos o cuantificables.

En relación al alcance o aproximación del trabajo, este poseerá un **carácter exploratorio**, como justificación de lo anterior se expone que luego de realizar una búsqueda de material en relación al tema por medio de distintas plataformas virtuales (biblioteca UV, Biblioteca PUCV, Biblioteca U de Chile, Scielo, buscadores web) no se encontró ningún documento, trabajo o exposición en torno al tema en cuestión; este hecho es de suma importancia puesto que al no poseer algún texto de investigación previa hace necesario que por medio del presente trabajo se establezcan variables, estudios, posibles soluciones, etc.

2.3.2 Estrategia de investigación

Se explica que la estrategia de investigación se encuentra compuesta tanto por el diseño de investigación como por y “*los tipos generales de datos que se van a recolectar inicialmente*” (Sampieri, 2014). En este caso el diseño que enmarca a esta investigación

es el **estudio de caso**, puesto que *“se analiza profundamente una unidad para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar teoría”* (Rodríguez, 2011) , en este caso el Transporte Metropolitano Valparaíso, y porque tiene *“como objetivo documentar una experiencia o evento en profundidad o entender un fenómeno desde la perspectiva de quienes lo vivieron; no persigue ninguna clase de generalización y la transferencia es muy difícil de establecer”*. (Rodríguez, 2011).

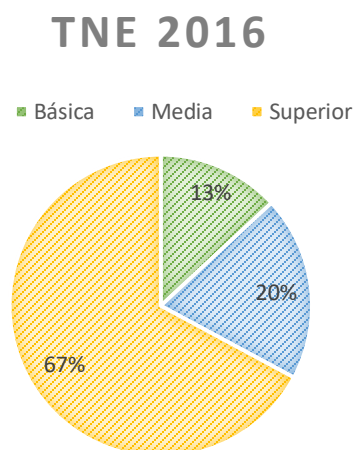
En relación a los tipos de datos a recolectar estos serán datos aportados por notas de prensa, documentos y cifras aportadas por organismos públicos según requerimientos y, por último, datos obtenidos por medio de entrevistas de tipo semi estructuradas y no estructuradas a los involucrados directamente con el tema a tratar.

Parte III “Levantamiento de Información”

3.1 Exposición de documentos y datos

3.1.1 Tarjetas Nacionales Estudiantiles:

A continuación, se exponen el número total de TNE entregadas, en la V región de Valparaíso, durante el año 2016. Se considera en el presente gráficos las TNE de enseñanza básica, media y superior.



Comunas ⁵	Básica	Media	Superior
Viña del Mar	2.193	3.193	-
Quilpué	3.194	4.747	-
Viña del Mar	4.674	6.618	-
Valparaíso	4.902	8.132	-
San Pedro de Macoris	527	736	-
Total	15.490	23.426	79.519

Total de 118.435 TNEs entregadas en la región el año

2016

Elaboración propia con datos aportado por Ley de Transparencia de JUNAEB y JUNAEB Abierta. <http://junaebabierta.junaeb.cl/visualizaciones/tarjeta-nacional-estudiantil/>

TNE con la V, es la que vale:

Cabe agregar que, desde el año 2017, las nuevas TNE que se distribuyan en la V región cuenta con una letra V en su cara frontal, lo anterior con el fin de “brindar transparencia a los conductores de la región, y así evitar conflictos entre ellos y los estudiantes” (González V. , 2017) , puesto que permite a los choferes identificar que la TNE es nueva, y por ende, libre de falsificaciones.

⁵ Comunas en las cuales se sitúa el funcionamiento del Transporte Metropolitano Valparaíso

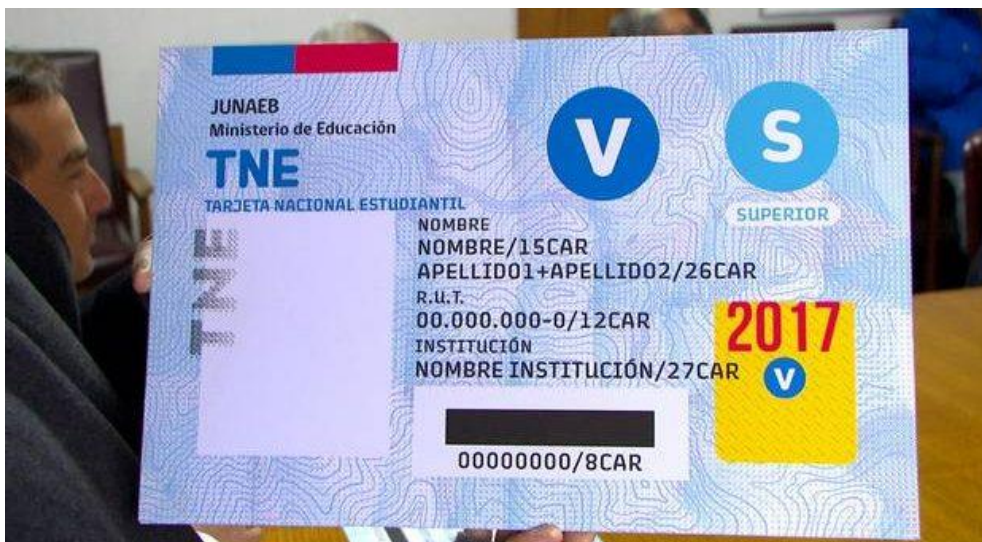


Imagen Obtenida de: <http://canalcarnaval.cl/2017/05/03/atencion-estudiantes-de-la-v-region-junaeb-extendio-al-15-de-mayo-el-plazo-para-revalidar-tne/>

3.1.2 Subsidios por Ley N°20.378:

En el presente apartado se exponen los montos correspondientes a los subsidios entregados, por la Ley N°20.378, a cada Unidad de Negocio del TMV, de manera mensual. En otras palabras, los montos totales expuesto al final de cada año -en la tabla-, deben ser multiplicados por 12.

Unidad de Negocio	Monto 2011 ⁶	Monto 2014	Monto 2015	Monto 2016	Monto 2017
1	\$ 137.404.402	\$ 149.970.007	\$ 156.868.639	\$ 163.967.106	\$ 168.394.205
2	\$ 177.710.862	\$ 193.962.483	\$ 210.741.043	\$ 220.013.649	\$ 225.954.017
3	\$ 96.898.878	\$ 105.760.262	\$ 110.625.235	\$ 123.862.590	\$ 127.206.880
4	\$ 92.249.613	\$ 103.452.935	\$ 108.211.769	\$ 117.659.014	\$ 120.835.807
5	\$ 112.538.142	\$ 122.829.732	\$ 128.479.900	\$ 136.250.812	\$ 139.929.584
6	\$ 167.305.556	\$ 182.605.613	\$ 191.005.471	\$ 199.409.712	\$ 204.793.774
7	\$ 63.325.032	\$ 69.116.093	\$ 83.279.278	\$ 93.265.693	\$ 95.783.867
8	\$ 12.218.178	\$ 13.335.527	\$ 13.948.961	\$ 14.562.715	\$ 14.955.909
9		\$ 20.499.987	\$ 21.442.987	\$ 22.386.479	\$ 22.990.913
10		\$ 15.214.780	\$ 15.914.660	\$ 16.614.905	\$ 17.063.507
TOTAL	\$ 859.650.663	\$ 976.747.419	\$ 1.040.517.943	\$ 1.107.992.675	\$ 1.137.908.463

Elaboración propia con datos aportados por SEREMI de Transporte y Telecomunicaciones.

⁶ Año 2011 expone las cifras acordadas en el Anexo N°5 de la Resolución Exenta N°3739, diciembre de 2011.

3.2 Exposición de Notas de prensa

A continuación, se exponen distintas notas de prensa, las cuales han sido recopiladas mediante el uso de buscadores on-line (Google).

3.2.1 Llamados a paro:

Fecha	Titular	Motivos	Estado
Junio 2014	<i>“Anuncian paro mayor de la locomoción colectiva en la región de Valparaíso para el próximo miércoles” (Iduarte, 2014)</i>	<ul style="list-style-type: none">-Nula Fiscalización de TNE.-No recibimiento de subvenciones.-Falsificación de documento (TNE).-Renovación no oportuna.	<p>Paro Depuesto por acuerdos con autoridades:</p> <ul style="list-style-type: none">- “Mejorar la fiscalización al uso de la TNE, para identificar a los jóvenes que realmente tienen acceso al beneficio y quiénes lo usan de forma ilícita.-Renovación de “todos los pases que no estén en buenas condiciones y cuya información o fotografía esté parcialmente borrada, para evitar que las tarjetas sean utilizadas por otras personas. (..)-Constitución de dos mesas de trabajo, para abordar temas laborales respecto a la situación en que se encuentran los choferes, la entrega de la subvención estatal que se realiza a los empresarios y no a los trabajadores, y estudiar cómo mejorar el sistema de la TNE.” (Rivas, 2014)
Agosto 2014	<i>“Continúa paro de transporte en la región de Valparaíso” (Correa, 2014)</i>	<ul style="list-style-type: none">- Quiebre en mesas de trabajo.- Compensación por perdidas	Para Efectuado.

		económicas al aceptar uso de la TNE.	
Marzo 2015	<p>“Conductores de la locomoción colectiva de Valparaíso anuncian paro indefinido desde este lunes” (Mercurio, 2015).</p>	<p>- Pago de bono escolar los meses de enero y febrero.</p> <p>- Conductores puedan participar en reuniones de fijación de tarifas.</p> <p>-No hay acuerdo entre sindicato, empresarios y seremi.</p>	<p>Paro Efectuado, terminado por acuerdo: “confirmó el término del paro luego de alcanzar un acuerdo con los empresarios para el pago del bono de compensación que se les adeudaba por la rebaja de tarifa escolar correspondiente a febrero” (González, 2015).</p>
Agosto 2015	<p>“Paro de locomoción colectiva afecta al Gran Valparaíso este martes” (T13, 2015).</p>	<p>- Exigencia de bono permanente por aceptar TNE 24/7.</p> <p>- Instalar dispositivos para verificar uso de TNE.</p> <p>-Regularizar el pago de los bonos a choferes.</p>	<p>Para Efectuado.</p>
Octubre 2016	<p>“Microbuseros de la región de Valparaíso postergaron para noviembre el paro de mañana jueves” (Díaz, 2016).</p>	<p>- JUNAEB deje de ser encargada de TNE.</p> <p>- Cambio en Jefe de Fiscalización del Seremi de Transporte y Telecomunicaciones.</p>	<p>Paro Pospuesto:</p> <p>- “Ingreso a la movilización de nuevas asociaciones de conductores, -paralizaciones que está marcada por la Anef, cuyos funcionarios públicos continuarán paralizados mañana.” (Díaz, 2016)</p>

3.2.2 Altercados entre Choferes y Estudiantes:

Año	Titular	Motivo
2014	<i>“Controversia por video que muestra a conductor lanzando pase a la calle - CHV Noticias”</i> (Noticias C. , 2014).	-Conductor reclama que pase escolar es falso.
2016	<i>“Chofer de micro agredió a estudiante por usar pase escolar”</i> (Multimedios, 2016).	-Conductor se reusa a aceptar a estudiante que cancela tarifa escolar.
2016	<i>“Chofer de micro sufrió brutal agresión a manos de supuesto estudiante en Viña”</i> (Cooperativa, 2016).	-Conductor no acepta pase escolar presentado.
2017	<i>“Estudiante golpeó a chofer de micro por alza en la tarifa”</i> (Noticias C. , 2017).	-Por alza en la tarifa.

3.2.3 Falsificación y entregas erróneas de TNE

Fecha	Titular	Contenido
2006	<i>“Autoridades de la Quinta Región denunciaron falsificación de pases escolares”</i> (Cooperativa, 2006).	Dirigentes muestran pases falsificados como prueba, y resaltan las características propias de los mismos
2015	<i>“PDI detuvo a sujeto que falsificaba pases escolares en Viña del Mar”</i> (Cooperativa, 2015)	Sujeto falsificaba TNE y las vendía por un monto de \$20.000 pesos.

2016	<p><i>“Aumento en pases escolares falsificados desata polémica con transportistas regionales”</i> (T13, 2016).</p>	<p>Gremios de transporte a nivel regional resaltan la mala administración de la JUNAEB respecto al control de la TNE, rememorando el hecho de que el organismo entregó incorrectamente 313 mil TNE a lo largo del país el año 2015. Estimando que en Valparaíso el monto asciende a 58.243.</p>
2016	<p><i>“Junaeb anuncia sumario para investigar entrega de TNE 2016”</i> (T13, 2016).</p>	<p>JUNAEB inicia sumario luego de entregar erróneamente 313 mil TNE, significando un gasto al fisco de \$859 millones. El organismo afirma que implementara nuevas medidas para mejorar la calidad en la entrega de su servicio.</p>

3.3 Entrevistas

3.3.1 Entrevistas Exploratorias:

En el presente apartado se expondrá un extracto de las ideas relevantes articuladas en las entrevistas exploratorias realizadas a conductores del TMV en noviembre de 2017 y a estudiante se educación superior de distintas casas de estudio en los meses de noviembre y diciembre de 2017.

Para el caso de los conductores del TMV estas entrevistas no poseen un orden ni preguntas preparadas con anterioridad. Las preguntas a realizadas son hechas a partir de la misma conversación que se tiene con los choferes. La única idea principal de las

entrevistas es buscar saber la opinión de los entrevistados respecto al uso, por parte de los estudiantes, de la TNE. (entrevistas no estructuradas)

Aclaración: se intenta hacer las entrevistas de forma individual, sin embargo, hay casos en los cuales, al haber más choferes en el alrededor, estos también entran en la conversación para expresan su opinión. En estos casos ocurre un focus group de forma no planeada. En estos casos se intenta hacer preguntas dirigidas a los individuos que manifiestan ideas distintas o de relevancia para la investigación.

En el caso de los estudiantes, las entrevistas realizadas se hicieron en torno a 2 cuestionante: (entrevistas semi estructuradas)

1.- ¿Qué opinión tienes de la TNE y su uso en el sistema de transporte?

2.- ¿Cómo sabes tú que puedes ocupar la TNE?

3.3.1.1 Entrevistas a conductores TMV:

-Folio 1: No tiene mayor inconveniente con los alumnos que utilizan su TNE, considera que es un beneficio de los estudiantes. Hace mención al hecho de que no le parece correcto obtener la TNE “por movidas”, haciendo referencia a que trabajadores de distintas empresas poseen este documento.

-Folio 2: Considera que el transporte con TNE debe ser de lunes a sábado hasta las 00:00 horas, ya que cree “se aprovechan del horario de trasnoche”. Destaca que lo anterior es lo que provoca el conflicto con los choferes, puesto que los estudiantes se aprovechan del beneficio de la TNE.

-Folio 3: El problema radica en que el estudiante es “irrespetuoso con el conductor” y viceversa, ello debido a que no hay un orden; en este sentido destaca que muchos de los conductores preferirían de que el uso de la TNE dure hasta el día viernes. Respecto a la pregunta realizada sobre si considera que el conflicto se acrecentó luego de la última modificación al D.S N°20 cree que si es el caso. Propone que el SEREMI de Transporte y telecomunicaciones hiciera un trabajo de control puesto que considera que hay demasiadas TNE falsificadas. Resalta que es mayor la molestia por la legalidad del mismo documento que por los motivos de uso “personas que estudian y tienen pase escolar”.

-Folio 4: La TNE es un abuso para los conductores, afecta monetariamente a los mismos. Hay abuso del sistema porque la agente ocupa pase escolar domingos y festivos. Si la TNE fuera más normada sería mejor, en relación a la falsificación de documentos, los validadores deberían ya estar implementados, con el fin de detectar TNE falsas. Personas ocupan TNE con olor a trago.

- Folio 5: chofer no tiene mayor problema con el pase escolar, considera que los estudiantes tienen derecho a la tarifa rebajada. Al preguntarle por el uso 24/7 considera que la TNE debiera ser utilizada de lunes a sábado, puesto que estudiantes usan el pase para fiestas, no le parece la idea de pase libre. Cuando se le pregunta que haría el para mejorar la situación hace mención al aumento del control y reducción de TNE 24/7. Reconoce la falsificación de TNE.

- Folio 6: El beneficio de la TNE es bueno, pero tiene problema con los horarios y los días en los cuales se usa la TNE, haciendo referencia al uso por parte de estudiantes universitarios y de enseñanza media. Habla sobre el hecho de que la TNE es usada sábados, domingo y festivos cuando no hay establecimientos educacionales abiertos. También agrega que hay un mercado negro que abastece a personas con TNE. Ha observado a personas que ocupan TNE para realizar compras, no siendo esto un motivo de estudio. Falta control y fiscalización respecto a TNE falsos. Hace mención de la larga validez de la TNE, puesto que esta tiene vigencia hasta casi mediados de año del año siguiente al cual se obtiene.

- Folio 7: La TNE es un derecho, es importante el buen manejo del pase, trolebuseros no tiene problemas con el pase puesto que ellos reciben sueldos, no teniendo injerencia en estos el hecho de llevar a personas con TNE -más adelante hace la observación de que a ellos les pagan por conducir-, hace distinción con el caso de los otros choferes que ganan por porcentaje de pasaje. Se le hace la pregunta respecto a cómo es que ellos consensuaron recibir sueldos, y dice que eso viene desde hace años cuando la empresa tenía carácter estatal. Al consultarle por la mala utilización, considera que hay personas que no lo utilizan de forma correcta la TNE, haciendo referencia a que el pase se debe ocupar para estudiar. A pesar de lo anterior a ellos no les molesta por el hecho de recibir sueldo. Propone que el transporte en Valparaíso usara sistema de tarjeta, y que, además, a todos los choferes del sistema se les pagara un sueldo con el fin de terminar con los

problemas que esto genera. Considera que esto el problema es del Gobierno, ello al no obligar a que a los choferes e le pague un sueldo.

-Folio 8: Le parece que la TNE está bien, puesto que facilita al transporte de los escolares, los cuales no tiene ingresos como el de una persona que trabaja, considera que el uso que se le da es el que corresponde. No tiene problemas con la TNE.

-Folio 9: No le importa el pase escolar, no tiene problemas con la TNE, no comprende porque pelean los micreros, esto porque ellos se manejan bajo otro sistema, hace mención del sueldo (digno) y los bonos que reciben y a las horas trabajadas por los trolebuseros, en general considera que sus compañeros tampoco tienen problemas con el uso de la TNE, y en el caso de un conductor recibir reclamos, su caso es estudiado.

-Folio 10: No tiene problemas con la TNE.

-Folio 11: Cree que la TNE es un beneficio obtenido por los escolares y que ellos tienen que respetarlo. Hablada de mal uso al transportar personas con TNE en la madrugada con “olor a trago”, eso no corresponde. Si la TNE se ocupa como corresponde no tienen mayor problema. Al preguntar por subvenciones, no poseía mucha información respecto a ellas.

-Folio 12: Tiene familia que ocupa el pase, considera mal uso el usar la TNE el fin de semana, resalta el uso del pase para fiestas. En lo personal no se hace problema cuando de usa de forma “correcta”. En el caso de mejorar algo, propone el volver a como se utilizaba antes el pase, de lunes a viernes y sábado a mediodía. Respecto a la subvención, sabe sobre la existencia de esta, pero recalca que a pesar de que el empresario recibe de enero a diciembre el subsidio, a ellos solo les otorgan bonos por transporte de escolares los meses de enero y febrero.

Se agrega de que hay personas que no estudian y se pueden conseguir la TNE por fuera.

-Folio 13: No se hace problema con los pases, se le pregunta sobre pases falsificados responde de que hay muchos pases falsificados. Se pregunta por iniciativa de validadores y su apreciación, considera que esta es una buena medida.

-Folio 14: No revisa TNE. Considera que la TNE debe ser restringida, hay estudiantes que no saben usar el pase, al darse un beneficio total provoco que la locomoción colectiva en la noche desapareciera, puesto que se usa para fiestas. En si no se hace mayor problema, pero sabe, y le molesta, el uso de la TNE con fines que no sean de estudio resalta que eso no es culpa de los estudiantes puesto que a ellos se les dio el beneficio, pero no lo considera justo. Hay mala difusión de información sobre el uso de TNE. En última instancia hablada sobre el uso de TNE por estudiantes de la Escuela Naval.

-Folio 15: Considera que los estudiantes y los choferes se encuentra en medio de la situación, puesto que las negociaciones se hacen sin tomar en cuenta a los choferes, que es el que hace el trabajo. También habla de que a los estudiantes hacen los que se les informa que pueden hacer. Expresa que costo negociar que se les pagara un bono por los meses de enero y febrero. La solución esta en mirar el conflicto desde el inicio. Agrega que antes los pases escolares utilizados establecían un recorrido, el cual era el que el estudiante podía usar. La mayor reglamentación del pase serviría para que le pase fuera utilizado con un fin correcto. Menciona el hecho de la larga validez de la TNE de un año a otro, puesto que tiene validez casi hasta mediados de año.

-Folio 16: Estudiantes usan TNE para compras y para viajar, con maletas. Se perdió el respeto por parte de los estudiantes. No le afecta tanto el uso, si no la poca tolerancia y un trato agresivo dese los estudiantes a los micreros. Igual piensa que hay un abuso. Al preguntarle por una solución sobre maquinas validadoras, cree que en la región costara implementar ese sistema.

-Folio 17: No tiene problema de que los estudiantes paguen escolar, tiene hijo que lo hace. Lo único que les molesta es que hay estudiantes agresivos que intentan pagar tarifa rebajada sin exhibir la TNE. Complementa con chofer del audio 13 el hecho de que antes los pases establecían un recorrido, pudiendo el pase solo ser usados en esos casos, eso según rememora el en los años 85-90. Antes el pase duraba los días viernes hasta las 6 de la tarde, y el sábado hasta a las 2 pm. Antes los domingos y festivos no se usaba, considera que liberar el uso del pase, por parte de la Presidencia, es meterse en el bolsillo de ellos. Expresa que los sindicatos de micreros no son unidos, por lo cual nunca han logrado concordar una gran movilización. Habla de que los pases igual se venden por internet.

Se le consulta por cómo era el sistema de entrega del pase escolar antes del 2006, dando la respuesta de que antes era la confederación de autobuseros, empresarios, antes del 2006 era la que distribuía el pase en la región. Hay tarjeta estudiantil que no es TNE, que sigue siendo entregada por los empresarios en la actualidad. Lo anterior en conjunto con el chofer de audio 13.

-Folio 18: En general no le molesta el uso del pase, lo que le molesta es el uso de documentos falsificados y el uso los sábados en la noche, considerando de que se le da mal uso a la TNE. Cree que a sus compañeros les molesta algo similar, propone que el pase debería ser más normado en el uso, hasta un cierto horario, excluyendo los uso los domingos. Los estudiantes no tienen culpa, si no que el gobierno al darle las facilidades a los mismos.

Expone el caso de que hubo un tiempo en el cual se intentó implementar un pago fijo, el cual no fructífero tanto por empresarios como por los mismos conductores, porque no les conviene. Habla sobre el subsidio, pero que estos no bajan completos a los conductores, o veces en el cual no llega.

-Folio 19: LA TNE está y se tiene que utilizar. Hay mal uso, no tanto por parte de la enseñanza media, no así los estudiantes universitarios, los cuales lo usan para comprar en supermercados y fiestas. Recuerda de que el pase antes el pase establecía horarios y días de uso, lunes a viernes y sábado a medio día, agrega de que los domingos y feriados no hay establecimientos abiertos. No tiene problemas con los que usan TNE para fines de estudio, sino con los que lo mal usan.

-Folio 20: Opina que la TNE es el fraude más grande que existe, hay uso indiscriminado del beneficio – ejemplo para ir a comprar y después de fiestas- y agrega que muchas personas(trabajadores) tienen TNE. La TNE debe ser exhibida cada vez que se pida la rebaja, y esta debe estar actualizada. Al preguntar si una reestructuración en el uso del pase podría llegar a ser una solución, responde de que si, pero si la JUNAEB no lo administra, puesto que esta vende la TNE. Afirma que hay marinos que usan pase escolar. Al hablar sobre subvenciones explica que a él le dan lo que los empresarios quieren, los meses, solamente, de enero y febrero, los demás meses del año no. Respecto a la durabilidad del pase, explica que hay personas que se matriculan, y luego

estas se retiran de las carreras pueden seguir utilizando el pase puesto que no caduca hasta el otro año. Resalta que ellos tienen pérdidas económicas.

-Folio 21: Expresa que hay gente que se matricula, y se retira de las carreras, pero esta luego puede seguir utilizando el pase.

-Folio 22: Para él la TNE es considerado por él como un buen beneficio, pero antes, ahora no, antes cuando el pase era de lunes a viernes y sábado hasta la tarde. Considera que hay un mal uso por usar la TNE para compras y fiestas. Recuerda cuando el pase tenía escrito los recorridos que le servían al estudiante. A la pregunta si volviera el pase a ser normado como antes lo era, considera que esta sería una buena forma de aminorar conflictos. Respecto a las Subvenciones, habla que solo las reciben los meses de enero y febrero. Prefiere evitar paraderos con escolares, puesto que le ocupan la micro y ellos reciben menos dinero -esto salvo que no sea en horario punta- esto al ganar por porcentaje de boleto. En lo personal, evita hacerse problema cuando le cancelan con TNE. Como crítica al documento mismo, considera que la foto no es de la mejor calidad. Los estudiantes, en algunas ocasiones, son prepotentes, esto al pedir que le exhiban la TNE.

-Folio 23: Sobre el pase escolar, exige que los estudiantes les muestren el pase. No se complica con llevar estudiantes. Le molesta que, en ocasiones estudiantes de enseñanza media, de colegio particular, que no tienen TNE quieran y exijan subir al microbús pagando tarifa rebajada.

-Folio 24: Para él la TNE es un arma de doble filo, en la licitación del transporte se prometieron muchas cosas respecto a la TNE. Considera que los estudiantes creen que los choferes están a sus servicios. Se le pregunta, haciendo referencia a información obtenida en estas mismas entrevistas, respecto a la posibilidad de establecer un sueldo fijo, a lo cual responde que esto no se ha logrado a pesar de haberse prometido.

-Folio 25: No tiene problema con el pase; no se hace problema cuando los estudiantes pagan con TNE con diversos motivos.

-Folio 26: Considera que los estudiantes no hacen buen uso de la TNE, puesto que la ocupan con diversos fines. En el caso de que la ocupen con fines de estudio, no tiene problema con ello. Respecto a la pregunta sobre la puesta en marcha de la TNE 24/7 considera que hay un cambio, puesto que lo “ocupan demasiado mal”. Le molesta que en horarios nocturnos ocupen la TNE para fiestas.

-Folio 27: Afirma que hay pases falsos. Le molesta el hecho de que los escolares se demoren en pagar, puesto que lo retrasan. Sabe que hay estudiantes que se aprovechan del beneficio, ejemplo en el verano. Respecto a los subsidios, afirma no haber recibido nunca este beneficio. Al preguntarse por un intento sobre un sueldo y horario fijo, afirma que a los empresarios no le conviene, y que por eso no lo han intentado.

-Folio 28: Opina que la TNE es un fraude, porque hay personas que no son estudiantes que usan la TNE. Agrega que personas ocupan la TNE para ir de compras, fiestas y trabajar, si es por estudio no tiene mayor problema. Sabe que el pase lo venden en la calle. Critica la forma de revalidar el pase, al solo pegarle un sticker.

-Folio 29: Considera que la TNE es un beneficio que corresponde. Fue escolar por lo cual entiende su utilidad y los costos asociados. Cree que hay abuso y mal uso de la TNE, ejemplo de ello es realizar compras en supermercados y ferias. Considera que el pase escolar debe ser utilizado con motivos de estudio. Destaca que también ha transportado personas que van a fiestas en feriados o fin de semanas, y eso no es un fin educacional. Opina que una buena forma de solución es que el Estado subvencione a los conductores de forma mensual, puesto que se les compensa lo que están perdiendo. Tiene entendido que el Estado subvenciona a los empresarios los meses de enero y febrero. Otra idea podría ser legislar con el fin de establecer horarios y recorridos, tal y como se hacía antiguamente. Expresa la idea de “moviditas” para conseguir pase escolar. El problema actual radica en que existe un mal uso y no existe subvención.

Focus Group: Resaltan que los choferes no tienen protección, a modo de ejemplo exponen un caso en el cual el conductor es castigado por retener un pase falso. Les molesta el mal uso, en general, de la TNE. Agregan el hecho de que personas poseen TNE por haberse matriculado y luego retirarse del establecimiento, y estas siguen usando la TNE. El problema también radica en que ellos ganan por boleto cortado, es por eso que

también hay problemas, debido al monto que ellos recaudan al transportar a estudiantes con TNE. Consideran también que la JUNAEB no administra bien el beneficio. En relación a otro tema, exponen que transportan a muchos pasajeros que usan TNE sin la V. Consideran que los estudiantes universitarios son los que peor uso hacen del pase. En medio de la conversación-audio 28- un chofer considera que lo anterior no es culpa de los estudiantes, puesto que a ellos se les libero el uso de la TNE, por parte del Estado. Expresan que los ganadores son los estudiantes y los empresarios, pero los choferes se ven mermados, ellos solo reciben subvenciones solo enero y febrero. El conflicto existirá siempre que los beneficios no bajen a los conductores. Agregan que los marinos y militares ocupan TNE.

3.3.1.2 Estudiantes Universitarios:

-Folio 1: El mejor logro respecto a la TNE es que se puede usar todo el año, es de Santiago y en este lugar se puede usar bien puesto que cuenta con sistema de cobro BIP. Sin embargo, en la Región de Valparaíso es un problema puesto que se debe estar expectante a como reacciona el chofer. Considera que el uso de la TNE es por tener la calidad de estudiante, sin exclusión de motivos de uso. Considera que los choferes deben tener el problema con los empleadores y no con los usuarios (estudiantes) del transporte. Expresa que se debe tener en cuenta las condiciones de trabajo de choferes.

-Folio 2: La administración del pase, a nivel regional, es mal administrada, hace la distinción entre el sistema de pago operante en Santiago, lo cual evita el rose. Tiene en cuenta la diferencia en el pago de sueldo al chofer tanto en el sistema de Transantiago v/s en la región de Valparaíso. Considera que el uso de la TNE es por tener la calidad de estudiante, sin exclusión de motivos de uso.

-Folio 3: La TNE es un buen beneficio. Considera que el contacto con el chofer es chocante puesto que les parece que se les estuviera “robando plata”, cree que puede haber diálogos entre estudiantes y micreros. Cuestiona que el derecho de uso de TNE sea a nivel nacional y garantizado. Considera que el uso de la TNE es por tener la calidad de estudiante, sin exclusión de motivos de uso, puesto que, sobre estos, y sus familias, recae diversos gastos derivados del hecho de estudiar una carrera de pregrado.

-Folio 4: Considera que es un buen beneficio para que los estudiantes puedan movilizarse, considera que esto es mejor desde las últimas modificaciones realizadas al decreto que norma el pase (ocupar el pase todos los días, en cualquier hora). Expone que no sabe si se ha hecho bien el hecho de informar a los conductores respecto a la ley que regula el uso del pase escolar. Considera que es bueno aclarar los usos de la TNE puesto que son los estudiantes, a la hora de usar la TNE, los que se llevan los maltratos al utilizar los instrumentos. Según expone, entiende que el pase debe ser utilizado con fines estudiantiles, independiente esto de la hora.

-Folio 5: Es un buen instrumento, lo que falta es que sea mejor explicado, puesto que este es muy ambiguo respecto a lo que expresa la misma ley, trayendo diversas interpretaciones. La extensión de uso facilita el quehacer de los estudiantes. Considera que la TNE es para ser utilizada con fines de estudio. Propone propender al dialogo para pactar la interpretación respecto a ley que norma el uso del pase escolar. Expone que afecta el trato de los micreros a los estudiantes. Destaca también posibles casos y problemas con estudiantes de enseñanza básica, los cuales podrían hacer uso de su tarifa liberada el fin de semana pudiendo ser cuestionados, expresa que esto puede exponer a menores. En relación a la distinción que se hace entre estudiantes de colegios pagados y su restricción al acceso de la TNE resalta que es una medida discriminatoria, puesto que a los universitarios de universidades privadas si se le hace entrega del beneficio.

-Folio 6: En la región un estudiante siempre puede encontrar “mala onda” con los conductores. Considera que no debería haber mayor problema por utilizar el pase. Respecto a su conocimiento sobre el uso expone que la TNE se puede ocupar 24/7 por cualquier motivo por el hecho de ser estudiante.

-Folio 7: Cree que la TNE es un excelente beneficio. Expone que la TNE puede ocuparse siempre, ello por el hecho de ser estudiante, uno se encuentra pagando una carrera, por ello se deben ocupar los beneficios inherentes a esta situación.

-Folio 8: Considera que es de utilidad para los estudiantes, sin embargo cree que tiene defectos, a modos de ejemplo el no respeto del uso en todo horario o no respeto del

monto de la tarifa. Expone que el pase escolar, en la semana, puede ser utilizado en todo momento, y, el fin de semana, solo por motivos de estudio.

-Folio 9: La TNE es una herramienta de suma utilidad, que sirve para transportarse dentro del territorio nacional. Según su entendimiento el pase escolar puede ser utilizado 24/7 sin condicionantes de motivos.

-Folio 10: Cree que hay poca fiscalización, ello repercute en que, en ocasiones, a pesar de poder usar el pase, los estudiantes no lo utilicen. Cree que la causante del problema es el hecho de que no bajen las subvenciones a los propios conductores y la desinformación de los conductores, esto provoca que los conductores se desquiten con los estudiantes que usen el beneficio. Expone que la TNE puede ser ocupada de modo "libre". Resalta que las políticas públicas tienen eficiencia, pero en ocasiones esa eficiencia no se refleja en la eficacia de las mismas.

-Folio 11: Considera que es un buen beneficio, más aún ahora que se puede ocupar todo el año, 24 hrs. Resalta que la entrega de la TNE debe ser mejor administrada, ello considerando los tiempos relativos a la entrega y validación efectiva del documento.

-Folio 12: Cree que el uso de la TNE en la región de Valparaíso es más permisivo que en otras regiones. Es un buen beneficio para aminorar gastos. Expresa que según su entendimiento el pase escolar puede ocuparse en solo en ciertos horarios.

Folio 13: Cree que las últimas modificaciones son un gran avance. Considera que hay una falta de concientización dentro de las empresas de transporte para que el documento pueda ser utilizado sin "miedo" y sin mayores problemas. Su concepción de uso es 24/7 365 días, sin embargo, el entrevistado solo lo utiliza la TNE los días de semana, para evitarse problemas con los choferes.

-Folio 14: La TNE es un instrumento que ayuda a costear la movilización de los estudiantes. Es un instrumento necesario. Cree que los choferes ponen trabas para la utilización del pase. Expresa que el beneficio y su uso recaen en el hecho de ser estudiante sin importar el motivo de uso.

-Folio 15: Es un buen beneficio. Tiene una idea de uso 24/7 365 días, por cualquier motivo.

-Folio 16: La TNE es una buena y necesaria herramienta, respecto a la cual no se debería limitar su uso. El pase escolar puede ser utilizado por cualquier motivo que el estudiante estime conveniente.

-Folio 17: Es un instrumento necesario. Considera que el proceso de validación u obtención de la TNE es engorroso el proceso. Expresa que el uso es todos los días de la semana con fines de estudio.

-Folio 18: Prefiere no usar el pase escolar, puesto que choferes son desagradables, prefiere pagar tarifa completa para evitar molestias tales como malas caras, tensión, etc. Sabe que la TNE es un derecho que tiene por ser estudiante, que puede ser ocupado 24/7 con fines educacionales. Compara con Santiago, resaltando que no hay problemas, puesto que hay totems. La TNE es un beneficio justificado para los alumnos, puesto que todos tienen todos los recursos para gastar en locomoción todos los días, considera que es una herramienta útil para incentivar la asistencia a clases.

-Folio 19: Cree que el funcionamiento de la TNE, en el transporte de Valparaíso, no es malo. Se hace la aclaración de que es por el motivo de que funciona mejor que en otros lados. Entiende que se puede ocupar todo el año, 24/7, esto no se respeta tanto por los choferes, ejemplo sábados y domingos. Expresa que no hay más información respecto a la que uno tiene.

-Folio 20: El pase escolar es un buen beneficio, puesto a que rebaja la tarifa en la locomoción. Entiende que se puede ocupar todo el año 24/7, con motivos de estudio.

Yaniz Folio 21: El pase escolar es una herramienta que te ayuda a pagar menos en pasaje. Encuentra que es un buen beneficio, puesto que no hay restricciones de micros, no como los pases particulares. Se puede ocupar toda la semana, todo el año.

-Folio 22: La TNE es un servicio que ayuda al estudiante, puesto que los precios del transporte son elevados. Entiende que la TNE es un beneficio que se puede ocupar 24/7 todo el año.

-Folio 23: *“Lo puedo usar siempre, lo he usado muy temprano y muy tarde, todos los días de la semana, incluso feriados. En ese sentido es súper bueno, pero los choferes generalmente te miran feo y además a veces hasta me han pedido el carnet. Así que creo que es muy útil, pero que a los choferes les molesta y lo hacen notar. (...)*

Yo entiendo que el pase es 24/7 pero en Quillota no lo entienden así (los buses) en Valpo lo aceptan aunque con mala gana.

Sólo por motivos de estudio. Entiendo que por ser estudiantes tienes derecho al beneficio, pero sólo si lo usas por temas de estudio. Es de eso de lo que se agarran los choferes para ponerte mala cara los fin de semana y festivos, ellos entienden que el estudio es solo ir a clases, sin tomar en consideración que existe la posibilidad de que te juntes a hacer trabajos o estudiar los fin de semana.”

-Folio 24: Cree que el pase escolar es un beneficio que ayuda hacer efectiva la rebaja en los servicios de locomoción colectiva. Entiende que se puede usar la TNE los 365 días del año, sin embargo, expresa que hay conductores que dicen que solo funciona de lunes a sábado. Expresa que sabe que la ley le permite ocuparlo por cualquier motivo, pero como opinión personal cree que solo debería ocuparse con fines de estudio.

-Folio 25: *“para mí el pase escolar es un gran beneficio, una de las pocas políticas públicas que admiro, por el hecho de que requiere de una consciencia mayor de quienes lo otorgan, al observan en los estudiantes universitarios un aporte a futuro para nuestro país. Sobre su correcto uso me informaba de forma personal, a través de noticias, internet, u otro medio, sin embargo, lo utilizo para mi traslado diario a clases y prácticas de lunes a viernes, en ocasiones los sábados solo por las mañanas. (...) tenía entendido que en los últimos años es los 365 días del año 24 hrs. (...) yo creo que los últimos años el beneficio es por el hecho de ser estudiante”.*

-Folio 26: Es un beneficio estudiantil que se le otorga a los estudiantes de colegios y enseñanza superior. Opina que es un beneficio bien hecho, considera que es bueno para los estudiantes, puesto que no tienen ingresos fijos, es una ayuda “poderosa”. Como opinión personal cree que la tarifa básica no debería ser liberada, sino que rebajada. En la región, el sistema de uso no es muy bueno, esto al compararlo con la región metropolitana y el uso de validadores. Cree que el trato con los micreros no debería existir

porque el trato es pésimo, tiran boletos, mala cara, etc. cree que es un trato indigno, “*te da vergüenza ser estudiante y hacer uso del beneficio*”. Entiende que el beneficio, luego de la última modificación, puede ser ocupado toda la semana, los 365 días del año. Expresa que el motivo de uso es por cualquier motivo, por el hecho de ser estudiante, esto al considerar la ya mencionada modificación, sin embargo, le causa curiosidad que los choferes manifiesten que es por motivos solo de estudio.

3.3.2 Entrevistas a Actores:

➤ Seremi de Transportes y Telecomunicaciones, Mauricio Candia:

¿Qué opinión tiene sobre la resistencia en el TMV?

Establece que son 1000 los reclamos al mes que llegan al servicio sobre problemas de la TNE son 600 mil viajes diarios los que se realizan en el mundo estudiantil, cabe preguntarse entonces hay resistencia, ¿hay un problema?. Hace la diferencia entre la sensación ambiental y cuánto hay de problemática real. La pregunta recae entonces en cuantos viajes se hacen bien versus cuantos se hacen mal. Tiene la sensación de que no hay un problema. ¿Dónde está la sensación de que el instrumento no funciona de manera correcta?

Cree que existe una resistencia, pero también considera que hay múltiples causas de la misma. Se pregunta si realmente hay una resistencia en el sistema al tener en consideración los datos. Esboza que, o tiene la noción de que el pase escolar es “para ir a estudiar” y que el mal uso sería ocuparlo para otra cosa que no fuera la anterior. Su visión es pasar del eslogan a lo concreto. El problema que les pasa con el pase escolar es que es como un fantasma, se siente que el problema es grande, pero al tomar los datos nos damos cuenta que el fantasma es pequeño. Estima que 300 mil pases se entregan en la provincia de Valparaíso.

Resalta que en toda actividad hay algún tipo de margen de error, no se podría encerrar esta “resistencia” dentro de este margen. A él, como autoridad, aún no le llega el dato duro que diga cuál es el problema. Considera que existe una problemática y que si está dentro de los márgenes de error de la aplicación de la política. Cuanto es lo real a lo imaginario. Cuando es sensación, la sensación se puede combatir con dinámica de

sensaciones ejemplo muro de los lamentos. Cuanta de mi sensación depende de mi estado de ánimo más que la misma prestación del servicio.

Modelar la resistencia hasta el punto de que lo es. Cree que el mundo estudiantil debería ayudar en esto. Considera que en el tema de la TNE hay mucho de eslogan, puesto que si se corrobora con los datos cuanto de verdad hay, que es lo concreto. ¿Hay un problema con la TNE o del servicio?. El lenguaje construye realidades, en este caso alguien que no sabe sobre el tema, escucha este eslogan y cree que hay un gran problema.

¿Qué potestades tiene el ministerio para influir en el pago de remuneraciones de los conductores?

Respecto a lo anterior, responde que como ministerio tiene claras sus funciones y competencias, estas son de carácter técnico y responde a políticas de ordenamiento del transporte público, no está en las atribuciones del organismo incidir en temas de carácter laboral, para eso está el ministerio del trabajo y dirección del trabajo, los cuales son los encargados de establecer las políticas de regulación en materia laboral, no teniendo herramientas (el seremi de transporte) para “meterse” en estos temas, destacando que además los mismos son un acuerdo entre privados, siendo ellos los que debe establecer montos y formas de pago. Desde la perspectiva anterior transportes no puede incidir; si puede incidir en el caso de que el pago de sueldos - carácter variable- incida en un mal servicio, por ejemplo carreras, en este caso puede influir para encontrar mejores mecanismos de transacción de pago, a modo de ejemplo, avanzar en la automatización de pagos traerá aparejado un nuevo tipo de vinculación contractual distinta a la existente en la actualidad.

¿Qué posibilidad real hay de instaurar un sistema similar al de Santiago?

Es una posibilidad real, pero no es fácil de hacer, puesto que detrás de la implementación de un pago automatizado hay una serie de definiciones previas que hay que tomar, ejemplo nivel de empresarización de las empresas, entendiéndose empresarización como: cuantos buses pertenecen a una sola unidad comercial, no como el actual, en donde cada bus tiene un propietario distinto (figura de prestación de servicio), avanzar en que cada bus tengo un numero apropiado de conductores, condicionamiento de jornadas laborales. En este caso nos encontraremos con problemas estructurales que también los

ha vivido Transantiago. Expresa que estos son los desafíos más allá de instalar un validador, la idea es poner al día las carencias que tiene el sector transportes de implementar el uso de validadores.

➤ **Presidente de la Confederación Nacional de Trabajadores del Transporte Terrestre, Óscar Cantero:**

¿Cuál es la visión de la organización en relación a la TNE?

El Estado tiene una deuda histórica con los conductores en relación a este punto, puesto que no ha sabido resolver las problemáticas de los conductores a la hora de transportar estudiantes. Esto se ha complicado en los últimos tiempos puesto que solo se ha indemnizado a los empresarios y a los trabajadores se les ha dejado de lado, esa es la lucha constante que se tiene con los estudiantes, puesto que los conductores ganan por boleto cortado, siendo notoria la diferencia y menoscabo económico al comparar el pago de una tarifa escolar versus una tarifa adulta. Es aquí donde las autoridades deberían solucionar el conflicto suscitado entre trabajadores del transporte y estudiantes, mediante la compensación de diferencia que hay entre el pago de las tarifas, esa problemática se ha mantenido por años. Lo único que se ha logrado es ganar compensación a los conductores por los meses de enero y febrero, eso se ganó al tener conversaciones con los empresarios.

¿Tiene algún programa o forma para bajar la información respecto a cómo funciona la TNE a los conductores?

Expresa que los conductores lo tienen claro, sabiendo que el Decreto N° 20 regula el pase escolar. Luego de una contra pregunta, expresa que el Decreto N°20 es ambiguo, es por eso que expone que siempre se les ha llamado a las autoridades a que interpreten tal documento o darle un pronunciamiento respecto, ello con el fin de que el conductor logre entender el real uso de la TNE. Expresa que han pedido pronunciamiento a la Contraloría General de la República. Están de acuerdo con el transporte de estudiantes 24/7, lo que queda poco claro es por los motivos. Hace la referencia que también queda poco clara la idea de motivos de estudio, ¿qué son los motivos de estudio?. Ese es el conflicto que tiene el conductor común y corriente, puesto que, al no tener mucho estudio, estima que debe transportar estudiantes cuando los establecimientos educacionales se encuentren

abiertos, eso es motivo de estudios para ellos. Expresa que han bajado a muchos estudiantes que ocupan el pase escolar para ir a la playa, pero quien certifica que van a estudiar. Es por eso que ellos le ponen un paralelo al motivo de estudio, como lo certifican. Expresa que hay una discordancia, porque el decreto no se entiende. Respecto a la pregunta inicial no hay ninguna otra forma de bajar la información sobre el uso del pase escolar más que publicar que normativa rige el uso del pase escolar. Recalca que JUNAEB no hace bien al entregarle el pase escolar a gente “rica” (escuchar audio para profundizar la idea). Cree que las instituciones no cumplen en diversos puntos. Resalta que la JUNAEB el año 2015 entrego TNE sin RUT, TNE con nombre de personas fallecidas, etc. Resaltado que ellos no saben si están transportando estudiantes o no. Destaca que esta y otras dificultades han tenido como transportistas, resalta también que ellos han pedido validadores, pero esto aún no se ha concretado. Estima que en la región hay 200 mil estudiantes, pero que ellos transportan más menos 400 mil estudiantes. Resalta que se luchó por una TNE que tuviera estándares de seguridad, los cuales no sirven si no se tiene “por donde pasarla”. Se sienten defraudados respecto a cómo las autoridades han respondido a la temática del pase escolar. Ellos intentan no tener problemas con los estudiantes, pero si también cree que el estudiante es el gran culpable al abusar y hacer mal uso de la TNE.

Pregunta sobre en atención a los subsidios

Considera que la Ley 20.378 es igualmente compleja. Había que demostrar que el conductor tenía una merma económica, pero eso no se logró demostrar (indagar idea en audio). Expresa que a pesar de que los conductores ganan por porcentaje de boleto cortado, a los ojos del contrato reciben sueldo fijo. Lo que se logró, en 4 empresas que se logró que se le subiera el sueldo al conductor de un 20 a un 22% respecto al subsidio que les llega a los conductores.

Pregunta sobre la noción o idea que se tuvo sobre el establecimiento de un sueldo fijo en el TMV

En este punto se llegó un acuerdo con el empresario, luego de la licitación de 2007, para ver la posibilidad de que el conductor trabajara 7 horas y media con sueldo fijo, eso se logró, pero quien no lo quiso fue el conductor, puesto que los sueldos variaban en demasía respecto a lo que se ganaba en contraposición con la nueva propuesta. No

existe Ley que obligue al empresario a pagar un sueldo fijo de 500 mil o 600 mil pesos, solamente sueldo mínimo.

Pregunta relacionada sobre si hay fiscalización sobre el hecho de que a los conductores se le entreguen los subsidios

No hay Ley que obligue a los empresarios a que baje los subsidios a los conductores solo se puede hacer por medio de la buena voluntad de los empresarios el hacer acuerdos. Menciona 3 empresas que han llegado a acuerdo con los conductores para que se le pague algún remanente de la subvención mensualmente.

Falta voluntad política para lograr llegar a acuerdos con los empresarios, el cree que esto se va a acabar cuando a los conductores se le paguen las perdidas por transportar a los estudiantes, este monto asciende aproximadamente entre \$8.000 y \$10.000 pesos diarios por jornada, o si o no, poner validadores y ganar sueldo fijo.

➤ **Jefe Unidad de Logística V región, Julio Leiva Carvajal:**

1.-¿Ud. cree que existe un posible “resistencia” por parte de los conductores del transporte metropolitano de Valparaíso, respecto al uso de la TNE en la región?

En los últimos años no ha habido problemas con esta relación, los conductores han respetado la tne, sin perjuicio de que siempre existirán problemas, pero comparativamente con años anteriores es mínima.

2.-¿Qué significó para la región la retarjetarización de la TNE “con la V”?

La V no tiene ninguna relevancia ya que la tne es igual en todo el país, lo que si el año 2017 se cambió el parque de tarjetas de la educación superior en nuestra región a los alumnos revalidantes (antiguos), el que fue un proceso único en el país, es decir solo en la región de Valparaíso se cambiaron las tarjetas de los alumnos antiguos, en las restantes regiones se les revalidó con la adhesión de un sello holográfico.

3.- La TNE con la V, ¿ implica una variación respecto al mes del año en el cual se entrega el documento? , ejemplo el 2017 hubo personas que obtuvieron su nueva TNE los meses de enero y febrero.

No, como te digo la v es irrelevante en todos los proceso, los que obtuvieron una tne nueva en los meses de enero y febrero corresponde a un proceso de reposición, y se les imprimió con mapping 2016, esto es así siempre, el mapping de la tne cambia el 1 de marzo de cada año, por lo tanto estos alumnos (que recibieron una tne de reposición entre el 1 de enero y el 28 de febrero debieron revalidar su tne en forma posterior, distinto es el caso del alumno que tramitó una reposición a contar del 1 de marzo, ya que a contar de esa fecha se cambia el mapping por lo tanto la tne al venir con mapping 2017 el alumno “no” debe revalidarla, evita realizar ese trámite.

4.-Su opinión personal respecto a los cuestionamientos realizados por conductores del TMV al proceso de gestión de la TNE en la región.

No tienen asidero ya que la tne tiene su respaldo legal, expresados claramente en los decretos 20/1982 y 239/2014, y junaeb siempre ha realizado lo que por ley le corresponde hacer, ellos creen o creían que juaneb era responsable de fiscalizar, pero el decreto 239 es super claro y establece que la fiscalización es responsabilidad de carabineros, inspectores municipales y a los inspectores fiscales (que son los del mtt).

5.-General. ¿Existen, o JUNAEB ha contemplado, posibles procedimientos respecto a la falsificación de pases escolares o entregas erróneas de TNE?

Los procedimientos existen, y también están normados, en nuestra región cuando hemos tomado conocimiento de alguno de estos ilícitos, se han denunciado al ministerio público como lo establece la ley

➤ **Secretaria General FEUV**

¿Cómo ven como Federación el beneficio del pase escolar?

Considera que la tarifa actual del pase escolar es una tarifa que beneficia a los estudiantes, resaltan el hecho de que ayuda a apalear económicamente los gastos realizados por los mismos. Es un beneficio ganado por medio de la lucha estudiantil y es fruta de la misma. Resalta, finalmente, que es un beneficio cuestionado todos los marzos de cada año.

¿Qué noción tienen sobre el uso de la TNE en el TMV? ¿Sienten que hay una problemática?

Siente que existen varias problemáticas, teniendo en cuenta tanto a los estudiantes como a los conductores. Hay problemáticas en el uso del pase, los choferes reclaman que se suben estudiantes se suben “curados”, puesto que en la ley se establece, claramente, que es con uso académico, ello es una problemática. Rescata la disposición de ambas personas, considerando que hay ocasiones en las cuales estudiantes son agresivos y viceversa, abusando de su poder por el hecho de que los estudiantes pagan menos, sin entender estos que es un beneficio que los estudiantes se ganaron, eso respecto a problemáticas con tipo de relaciones. También considera que hay problemáticas burocráticas, las cuales tiene que ver con los inicios de año y la retarjetarización o validación de la TNE para el año en curso, aquí comienzan problemas con los conductores porque dicen que los pases son falsos o que no están validados, alegando no saber quienes son estudiantes y quienes no. Resalta que hay muchos problema asociados, esto lo pudieron saber al sostener conversaciones con el gremio de transporte, en donde se expusieron las problemáticas que tiene cada parte.

¿La FEUV realiza algún proceso informativo en relación a la TNE?

Respecto al correcto uso de la TNE, nunca se ha hecho una campaña, sin embargo, resalta que luego de las conversaciones con el gremio de conductores, se lanzaría una campaña, en conjunto, sobre el uso responsable de la TNE y la convivencia entre estudiantes y choferes, pero no se logró puesto que había un problema con el hecho de no contar aún con los nuevos pases. Luego de ello, y a medida que paso el tiempo, no se concretó nada, pero sí estuvo la idea. Lo que si se hizo fue una campaña informativa sobre la retarjetarización sobre la TNE con la “V”, esta campaña sirvió mucho, puesto que muchas personas se informaron por medio de la FEUV.

¿Se han propiciado encuentros con la confederación de transportistas?

Explaya que hay diversas agrupaciones de conductores, no sabe muy bien el número, pero que ellos recuerdan haber sostenido conversaciones con 3 de ellas, en estas conversaciones acordaron el uso del certificado de alumno regular mientras no llegaban los pases, acordaron el tema de la campaña ya mencionada sobre el buen uso del pase y la buena convivencia y así otras cosas. Cree que lo anterior fue un buen espacio, sin embargo, expresa que este espacio se dio sólo por el hecho de la coyuntura respecto a al

retarjetarización por pases falsificados. Respecto al punto anterior expresa que JUNAEB “tiró la pelota” del problema a estudiantes y gremios de conductores, expresa que cree que es JUNAEB la que debe hacerse cargo del problema, y fue por este motivo que, ambos “bandos” sostuvieron conversaciones.

Parte IV “Análisis de Datos”

En el presente apartado se realizará el análisis de datos de acuerdo a la información expuesta anteriormente. En este sentido se establecerán ejes conceptuales sobre los cuales se realizarán los pertinentes análisis. Se pretende dividir el presente análisis en dos apartados apartado TMV y Estudiantes.

4.1 TMV

En el presente apartado se hará un análisis, en el cual se tendrán en consideración los datos aportados por las distintas herramientas de recolección de datos.

Se aclara que las entrevistas realizadas a los conductores fueron de carácter exploratorio, en ellas no se establecieron preguntas en rigor, solo se tenía en claro una idea principal, la cual era informarse sobre la opinión de los conductores respecto a la utilización de la TNE. Es por ello que los respectivos folios expresan y responden de acuerdo a su visión y conocimiento, lo que provoca que no todas las entrevistas contengan ejes establecidos y claros. Es por lo anterior que sólo se hará un análisis respecto a los ejes conceptuales con mayor reiteración en las entrevistas, sumándosele a estos los ejes conceptuales de las otras herramientas de recolección. También se agregará un análisis macro, que no es parte de un eje conceptual.

4.1.1 Eje “uso incorrecto de la TNE”:

Este eje es considerado puesto que, en relación a las 29 entrevistas realizadas de manera individual, 18 de los consultados destacan que los estudiantes ocupan de forma equivocada la Tarjeta Nacional estudiantil. Para estos efectos se infiere, luego de la observación, y se considerara como **“mal uso” toda aquella utilización del pase escolar que no sea con fines propiamente académicos, principalmente para transportarse hacia establecimientos educacionales o desde ellos**. Se puede observar una visión restringida de lo que es un fin de estudio.

Fue reiterativo en las entrevistas realizadas que los conductores del transporte Metropolitano Valparaíso resaltarán el hecho de la mala utilización del beneficio otorgado por el Estado, de hecho, es la idea conceptual que tiene el 1er lugar con 18 repeticiones de 29 entrevistados, se destaca que toda entrevista realizada parte con la premisa “que opina usted de la TNE”, por lo cual, en ningún momento, se guía al participante a responder por la concepción del uso del documento propiamente tal. Es por ello que se considera relevante esta información, debido a que, al manifestar su opinión de manera libre, se cree que expresan las situaciones que marcan su pensamiento respecto a su posición respecto al tema.

En estos casos particulares, es considerado mal uso por los conductores:

- Utilizar la TNE para realizar compras.
- Transportarse con la TNE para trasladar a los hijos de los estudiantes a los establecimientos educacionales de los menores.
- Emplear el beneficio en las madrugadas.
- Hacer uso con hálito alcohólico.
- Utilizar la TNE los días domingos y festivos.
- Transportarse con el beneficio hacia trabajos remunerados.

4.1.2 Eje “cambio en el uso actual de la TNE”:

En una línea similar al punto anterior, se percibe que la idea de reducir el uso de la TNE- expresado de manera explícita como recomendación o de manera implícita al recordar el cómo era el beneficio antiguamente- en relación a los días de uso o también respecto a los mismos horarios que se permite el uso del beneficio, es una idea que representa el 44,8 % de los entrevistados. En general esta idea sostuvo que sería útil establecer el uso de la TNE de lunes a sábado, no siendo posible ocupar el pase escolar los días domingos y festivos, esto también se relaciona directamente con el punto anterior, puesto que se expresa que en estos días excluidos no se encuentran establecimientos educacionales abiertos, subentendiéndose que los motivos de estudios a considerar por los choferes del transporte público dicen relación con el transporte hacia o desde establecimientos educacionales; en relación a los horarios se hace una relación intrínseca respecto horario

y días de uso, en otras palabras se esboza la idea de establecer horarios puntuales de lunes a viernes y un horario puntual el día sábado.

4.1.3 Eje “TNE falsificadas y mercado negro”:

En relación a este punto se expresa que los conductores esbozan la idea de que hay “muchas” TNE falsificadas y “muchas” otras obtenidas por medios no oficiales, tales como la venta en ferias libres. Se destaca que esta es una percepción propia de los conductores, respecto a lo que ellos consideran falsificación y obtención incorrecta. En este sentido y complementándose con notas de prensa se puede observar que en la región si se han dado caso en los cuales se han confirmado lo expresado por los choferes, es por ello que se considera que esta percepción posee sustento por medio de la constatación de casos antes expuestos. Al igual que los casos de falsificaciones se reconoce, por parte del organismo encargado de la distribución del documento JUNAEB, la entrega errónea de pases escolares a nivel nacional, afectado también a la región de Valparaíso con 58.243⁷ TNE invalidas.

Bajo este contexto se puede observar, de acuerdo a la exposición de notas de prensa, que este punto es relevante a la hora de realizar convocatoria a paro el 2014. Algo similar ocurre con las demandas de las confederaciones de conductores para la instalación de validadores el año 2015.

4.1.4 Eje “Personas que no son estudiantes ocupan TNE”:

Este punto, al igual que el anterior, resalta la percepción de los conductores respecto a su observación diaria del uso de la TNE. En este caso no existen datos o hechos formales que nos den sustento de lo expresado. Queda claro que esta percepción es manifestada por los conductores mediante ejemplos o hechos percibidos en primera persona o por sucesos vividos por algún otro compañero.

- Respecto a un ejemplo nombrado o al cual se hizo referencia en ciertas ocasiones fue el hecho de la ocupación de TNE por parte de estudiantes de la Armada de Chile (y otras fuerzas armadas), especificando en playa Las Salinas es frecuente

⁷ Dato obtenido de nota de prensa citada en la exposición de datos.

el uso del documento por parte de grumetes de la Escuela Naval. Otro ejemplo fue el uso de la TNE en zonas empresariales tales en la zona de Placilla, sumándose a esto diversos puntos en los cuales obreros de la construcción suben a las micros usando la TNE.

4.1.5 Eje “Subsidio”:

Este punto del análisis resulta complejo, puesto que un bajo número de los entrevistado esbozó, de propia iniciativa, comentarios sobre las subvenciones o su noción sobre ellas y otro bajo porcentaje, alrededor del 10%, tuvo noción sobre las subvenciones al momento de realizarle la consulta pertinente- también cabe destacar que al ser una entrevista exploratoria no se les consulto a todos los conductores sobre las subvenciones, puesto que la pregunta se podría consultar inoportuna- , respecto a este punto quedará la incertidumbre si los entrevistados no hicieron referencia a las subvenciones, en primer lugar, porque no les parecen relevantes para la solución de la problemática, en segundo lugar, porque no poseen información sobre las mismas o en tercera instancia, por temor o incomodidad de expresar ideas u opiniones respecto a la composición de su sueldo.

Es por lo anteriormente expresado que, el análisis de la presente acepción conceptual se hará respecto a la impresión o sensación que se tuvo al momento de irrumpir en el ambiente de los conductores (garitas) sumado a los comentarios expresados por los mismos choferes. Finalmente será complementado por las notas de empresas expuestas en el capítulo anterior y la entrevista realizada al presidente de la Confederación de Confederación Nacional de Trabajadores del Transporte Terrestre, Óscar Cantero.

En relación a lo percepción de campo que se tuvo, fue que respecto a las subvenciones los conductores no poseían información sobre el tema y, en el caso de poseerla, era ambigua o errónea. Por lo general se pudo establecer el patrón de que los que tenían información sobre las subvenciones eran los conductores que tenían noción sobre el pago de un bono los meses de enero y febrero por parte de su empleador, sin embargo, y según se expresó en algunos casos, estos creían que las subvenciones solo eran recibidas por los empleadores solo estos meses, sólo en 2 casos los conductores expresaron que tenían noción de que las subvenciones eran recibidas todo el años pero que estas no bajan a ellos. Se destaca que se cree que los conductores no poseen información respecto al tema puesto que un caso expreso no saber sobre el hecho, 3

expresar de forma explícita que el beneficio era una suerte de merma económica para ellos, sin hacer una contra idea con la noción del pago de subvenciones, en otros casos sucedió que los propios choferes no comprendían la pregunta, subentendiéndose que no poseen la noción el concepto. Cabe destacar que en la mayoría de los casos se entrevistó a conductores con más de 10 años de experiencia en el rubro.

Tal y como se puede apreciar en la exposición de datos del capítulo anterior, desde el año 2011 se establece una suma que es entregada a cada Unidad de negocio, expresando montos incluso por recorridos establecidos, Observándose que estos montos varían al alza a medida del pasar de los años. Se debe tener en consideración que montos varían por nuevos estudios de demandas y reajustes del IPC.

En relación a las notas de prensa, se observa que este punto es resaltado a la hora de las convocatorias a paros los años 2014 y 2015.

Según lo conversado con el presidente de la Confederación, considera que la Ley N° 20.378 es confusa, considerándose ignorarte respecto al tema. Respecto a las subvenciones resalta que no hay un Ley que obligue al empresario a que bajen los subsidio a los conductores, esto queda a la buena voluntad del mismo y el poder de negociación del gremio y los trabajadores. Destaca que se ha logrado que en un porcentaje de alrededor del 30 0 40 % de las unidades de negocio se ha logrado que los empresarios entreguen un remanente mensual a los conductores. Respecto a este punto se considera como clave, puesto que queda a voluntad, entendimiento y negociación de los privados la repartición del subsidio, causando diferencias respecto al impacto económico para cada conductor del TMV.

A pesar de que concepto no tiene una reiteración conceptual definida en los entrevistados, se expone como punto clave, puesto que es considerado como eje central en los llamados a paros en los últimos años. También por el hecho de que se cree que su no reiteración es justamente por la falta de información respecto a este.

4.1.6 Caso Trolebuseros v/s Conductores microbuses, sistema de pago de remuneraciones:

Antes de comenzar se establece que este es un análisis aparte, no perteneciendo a los ejes anteriores.

Si bien los Trolebuseros y los choferes de micro pertenecen de igual manera al TMV, se puede apreciar una gran diferencia entre ellos. Respecto a esto se puede expresar que los Trolebuseros inciden en un muy bajo porcentaje en la reiteración conceptual que da paso a la exposición de ejes anteriormente expuestos, ello debido a que, al funcionar con un sistema de sueldo fijo y jornada laboral establecida, no tienen un malestar respecto al transporte de estudiantes con TNE. Es por lo anterior que se comenzó a preguntar en ciertas entrevistas – a conductores de micros- respecto al intento de establecer un sistema de pago de remuneraciones similares a los de la ya mencionada unidad 8. Mediante esta cuestionante se logró comprender que, en efecto, se había intentado imponer un sistema de pago con sueldos fijos luego de las licitaciones del 2007, sin embargo, y según lo expresado por Óscar Cantero, el presente pacto entre conductores y empresario no se logró mantener puesto que los conductores de microbuses veían reducido, en un gran porcentaje, los ingresos mensuales propios. A modo de ejemplo los conductores de micro buses trabajan alrededor de 12 a 14 hrs diarias, lo cual les permite obtener un sueldo, en base a su propio esfuerzo, de un monto cercano a 1 millón, esto varía según horas trabajadas. En cambio, la propuesta de remuneraciones y horario fijo constaba de 8 horas diarias trabajadas con sueldos que no superarían los \$300.000 pesos (dependiendo de la unidad de negocio), estos datos son aportados por el presidente de la Confederación. Respecto a estos datos, y teniendo en consideración el punto anterior sobre subsidios, se puede inferir que la merma económica puede llegar a influir en el aumento de horas trabajadas por los conductores, a esto también se le suma el hecho de la escasez de conductores para el transporte público, se hizo mención de lo último en ciertas conversaciones con conductores, las cuales no fueron grabadas. A lo anterior también se le suma un dato expresado por funcionarios del programa DTPR de la Subsecretaría de Transportes de la Región respecto a que al dividir el total de conductores por el total de la flota válida se obtiene un resultado de 0,6 conductores por cada microbús. Cabe destacar que, según lo expresado por un entrevistado de los trolebuses, sus sueldos provienen desde la época en la cual la empresa de Trolebuses era del Estado, la cual, al privatizarse, siguió conservado ciertas características.

4.2 Estudiantes

A continuación, se exponen las ideas más recurrentes expresadas por los estudiantes universitarios⁸:

- Hace referencia a Santiago⁹
- Cuando puedo usar la TNE¹⁰:
 - 24/7.
 - Ciertos días, En ciertos Horarios.
 - Todo el Año.
- Por qué Motivos puedo ocupar la TNE¹¹:
 - Por todo motivo/ Por el hecho de ser estudiante.
 - Por motivos de Estudio.
- Visión positiva de la TNE¹².
- Nombran o tiene en consideración al chofer, con connotación negativa.¹³
- Falta Información, concientización o debe ser mejor explicado.¹⁴

Cabe destacar que los ejes conceptuales resaltados buscan no ser inferidos por el entrevistador, si no que se contabilizan sólo en el caso de aparecer casi de manera explícita o textual en la propia entrevista.

4.2.1 Referencia a Santiago:

Para el eje anterior hubo 4 estudiantes que hicieron una comparación del uso de la TNE en la región de Valparaíso - o en regiones - y el uso del beneficio en Santiago. Generalmente se expresó que el método de pago utilizado en Santiago evita roses con

⁸ Se expondrá un anexo en el cual se puede observar que folio expreso tal o cual idea.

⁹ En este sentido, se refiere o hace mención del sistema de transporte utilizado en Santiago.

¹⁰ Cuando puedo ocupar la TNE. En este caso no se creyó correcto aunar la concepción 24/7 con la de "todo el año", puesto que se considera que se puede inferir, de manera incorrecta, la percepción que el entrevistado tiene sobre la TNE. A modo de ejemplo, para alguien la TNE puede ser utilizada 24/7 en relación al año escolar, no necesariamente "todo el año".

¹¹ El motivo por el cual cada estudiante cree que puede ocupar la TNE

¹² El entrevistado expresa una visión positiva, esta puede ser bajo distintos parámetros o puntos de vistas, para identificar la visión dirigirse a las entrevistas expuestas.

¹³ Ocurre al similar a lo anterior, en este caso el estudiante expresa ideas en las cuales el chofer es observado como un sujeto que pone trabas al uso de la TNE, en esta categoría se tiene en consideración distintos tipos de motivos y apreciaciones. Para mayor información dirigirse a las entrevistas.

¹⁴ Este punto dice relación a que el estudiante cree que falta información respecto al uso de la TNE, ya sea por parte los choferes o los propios estudiantes.

conductores, ello al pagarse con totems, un entrevistado expreso conocer la diferencia existente respecto a la forma en la cual reciben sueldos los transportistas de la capital(fijos) versus el cómo lo reciben los choferes de la región.

4.2.2 Cuando utilizar la TNE

Este eje conceptual busca exponer la unidad temporal, entendiéndose el “cuando” en relación a horarios, días o épocas del año. En este caso se hizo una clara distinción entre el concepto 24/7 y “todo el año”, ello debido a que 24/7 no necesariamente es sinónimo de todo el año y a la inversa. Se hizo la anterior distinción con el fin de no sesgar la opinión propia de los entrevistados bajo las concepciones propias del investigador.

Para el presente caso 14 personas expresaron que sabían que podían ocupar la TNE 24/7, 1 persona cree que lo puede ocupar ciertos días y 11 personas entienden que lo pueden ocupar todo el año, cabe destacar que existió la expresión “sé que lo puedo ocupar 24/7, todo el año”, por lo cual un mismo folio puede contener las 2 respuestas, 8 folios hicieron énfasis en esta combinación. Hubo personas que no hicieron referencia a la temporalidad en el uso, 9 entrevistados.

En relación a las 9 personas, se puede exponer que hubo estudiantes que no entendieron la pregunta, como hubo personas que resaltaron el “todo motivo de uso” como un sinónimo para referirse a siempre o durante todo el año, en este caso no se quiso contemplar estos casos por no referirse textualmente a alguna de las repeticiones conceptuales. Además, se resalta que, en estos 9 casos, no se quiso realizar nuevamente la pregunta o explicarla, puesto que podría llevar a influenciar al entrevistado al intentar de que el mismo respondiera de manera más clara.

Si bien todo lo anterior resulta engorroso, se intenta explicar, de la manera más clara posibles, las diferencias, puesto que no se pueden hacer suposiciones respecto a que entiende el entrevistado al momento de expresar de cierta manera la idea.

4.2.3 Motivos de uso de la TNE:

Este apartado resulta ser menos engorroso que el anterior, en este caso 19 personas exponen el motivo por el cual creen que pueden ocupar la TNE y 7 personas no hacen mención, o su visión sobre los motivos de uso no concuerdan con los ejes conceptuales

reiterados (ejemplo se usa el sinónimo de la temporalidad infiriendo motivo, pero esto no se puede establecer con certeza), sobre el motivo de uso. Respecto a los 19 casos este se divide en 13 personas que entienden que el pase puede ser utilizado por cualquier motivo, apelando a que el beneficio es otorgado por el hecho de ser estudiante, ósea que el fin es reducir el gasto del estudiante en su quehacer cotidiano, en cambio 6 personas entienden que la TNE puede ser utilizada por motivos de estudio.

Se expone a continuación el caso del Folio 8 *“Expone que el pase escolar, en la semana, puede ser utilizado en todo momento, y, el fin de semana, solo por motivos de estudio”*. Esta interpretación es un ejemplo de los 7 casos no contabilizados.

Respecto a este punto se resalta los diversos matices que se tiene en consideración a la hora de preguntar cuál es el motivo por el cual creen que se debe ocupar la TNE. Según lo expresado en el Decreto N°20 el pase escolar es un documento **“que permite el traslado de los alumnos en sus viajes realizados con motivo de estudio durante el año escolar; y en todo caso durante los demás meses del año, incluidos enero y febrero”**. Haciendo una interpretación propia del decreto se cree que la TNE se puede ocupar con motivos de estudio los meses de marzo a diciembre, y por cualquier motivo, ósea solo por el hecho de poseer el documento, los meses de enero y febrero. Cabe destacar que ha sido expresado lo engorroso del enunciado del decreto N° 20, puesto que se presta para diversas interpretaciones de uso. Esto aumenta al sumarse que el mismo Decreto, en su artículo 4° *“El Pase Escolar tendrá validez de lunes a domingo las 24 horas del día”*. En relación a lo expresado por la normativa, se puede exponer que las 13 que estiman que el pase puede ser utilizado por cualquier motivo- de las cuales 5 postulan la idea que puede ser utilizado todo el año por el hecho de ser estudiante-, caen en un error o en un mal entendimiento de la normativa vigente, salvo que solo estén consideran esta visión los meses de enero y febrero.

Respecto a lo expuesto, se estima que es la poca claridad en el Decreto N° 20, sumado al poco interés en la búsqueda de la normativa misma por parte del estudiante, dejándose influenciar por lo que escucho respecto a cómo se puede utilizar el pase, conlleva a una mala utilización del documento en ciertos casos, debido al desconocimiento o la falta de información.

4.2.4 *Visión positiva del Beneficio*

Respecto a este punto, son 18 los entrevistados que dejan de manifiesto mediante ciertas frases su visión positiva respecto a este documento, al igual que en casos anteriores, se contabilizan expresiones claras respecto a esta visión del entrevistado, excluyendo del conteo entrevistas en las cuales no se expresa, de manera fehaciente tal idea. Bajo esta visión se resalta, principalmente, la significancia económica que posee la TNE para el estudiante. También un entrevistado expresa que el pase puede verse como un incentivo para mitigar la usencia a establecimientos educacional. Se Expone esta idea puesto que es considerada como distinta respecto a toda la noción que se tiene sobre el beneficio de la TNE.

4.2.5 *Se tiene en consideración al chofer, con una connotación negativa*

En este caso son 11 los entrevistados que hacen mención sobre los choferes en sus relatos. Bajo este punto se establecen diversos parámetros, tales como el no respeto de tarifas, no respeto del 24/7, faltas de respeto por parte de los mismo, expresiones de desagrado a los estudiantes, entre otras. Respecto a este punto se puede realizar un análisis cíclico al tomar en cuenta la opinión del uso de la TNE que tienen en general los conductores de la locomoción y la opinión de uso que tiene los estudiantes respecto al uso de la TNE. Como se expresó anteriormente, los estudiantes creen, en un mayor porcentaje, que el beneficio puede ser utilizado bajo cualquier motivo, sin embargo, y como también se expresó en el apartado anterior, los choferes tienen la noción de que el pase es sólo con fines de estudio, entendiendo este concepto, generalmente, como traslado hacia y desde los establecimientos educacionales. La oposición de visiones claramente traerá “altercados” entre ambos, a modo de ejemplificar el ciclo, un chofer “x”, que tiene esta visión rígida de transporte, observa que los estudiantes utilizan este beneficio de forma inadecuada a su parecer , al ser es acción constante, el chofer comienza a expresar una intolerancia o condicionamiento con expresiones negativas hacia los estudiantes, respecto a las cuales los estudiantes responden con mismas expresiones negativas o faltas de respeto, el ciclo se va acrecentando bajo esta dinámica.

4.2.6 Falta Información, concientización o debe ser mejor explicado:

En este punto 5 entrevistados hacen mención a la falta de información que se posee, 3 personas consideran que los choferes se encuentran mal informados o hay poca concientización respecto a la utilización de la TNE y 2 personas creen que hay una falta de información generalizada tanto de estudiantes como conductores. Respecto a este punto se puede establecer, al mirar puntos anteriores, que la falta de información es uno de los principales problemas en este “conflicto”, tanto la mala información de los estudiantes tanto como la mala información de los conductores.

Parte V “Conclusiones y recomendaciones”

En este último capítulo del trabajo investigativo se realizarán conclusiones y recomendaciones en base a los datos obtenidos y el análisis que se hizo posteriormente.

En primera instancia se aclara que exponer o tener la idea de que existe una resistencia en el TMV, respecto al uso de la TNE, no quiere decir que se estime que el sistema de transporte, en general, se ineficiente o ineficaz, solo se resalta que, al tomar en consideración el uso de la TNE en dicho transporte, se observa, por medio de notas de prensa, comentarios cotidianos y observaciones diarias, que no hay una indiferencia respecto al hecho de transportar estudiantes con liberación o rebaja tarifaria. Lo anterior no quiere decir que se esté ante una gran problemática a nivel de transporte a nivel regional respecto al tema, sin embargo, el sólo motivo de que cada cierto tiempo hayan acontecimientos de bajo o gran nivel, debe hacernos pensar de que hay un “algo” en el engranaje que no funciona del todo correcto, y es misión y deber de los organismos del Estado intentar erradicar o mejorar ese “algo” que merma la utopía de un funcionamiento perfecto.

Se desataca en estas conclusiones que llama profundamente la atención la postura u opinión de las autoridades respecto a su opinión sobre una posible “resistencia” o “problemática” en el transporte público, esto a la hora de contrastarlas con representantes tanto de conductores como de estudiantes. Los 2 primeros actores consideran que los problemas son menores- y se podría inferir que prácticamente inexistentes-, puesto que, en general, no hay mayores reclamos con respecto a la efectiva aceptación de la TNE (eficiencia). En contraposición, los representantes del gremio de conductores y, en ese caso, de una federación estudiantil consideran que hay una problemática continua y cíclica en el uso de la TNE. Se piensa que las autoridades nombradas fijan y hacen referencia en las cifras duras, algo que es correcto puesto que no se pueden tomar medidas en torno a datos inexistentes, sin embargo, el tener datos de una eficiencia rotunda, no puede llevar a desconocer que existe malestar en el uso de la TNE, lo que merma la calidad en su uso.

Este trabajo exploratorio lleva a concluir que el TMV, efectivamente, posee un cierto grado de resistencia o problemática respecto al uso del pase escolar- aseverado por 2 actores en las entrevistas expuestas (Secretaria general FEUV y Presidente de la Confederación de Transportistas)- siendo los mismos conductores y los estudiantes del sistema los cuales la provocan, ello al no tener una buena apreciación o visión del documento o poseer información errónea.

La resistencia no se encuentra fundamentalmente dada por el hecho de la efectiva aceptación del uso de la TNE en los viajes realizados, si no respecto a la percepción del uso de esta (TNE) en los viajes, principalmente por parte de los choferes. Si bien los conductores aceptan llevar a un alumno con pase escolar no significa que al final del día le sea indiferente transportar a cientos de estos. Esta reiteración conlleva a que los conductores modifiquen el trato a estudiantes de manera consciente o inconscientemente, lo cual provoca que los estudiantes tengan la percepción de que el documento no puede ser utilizado con toda libertad expresada por las autoridades.

En relación a las causas, se identificaron 4 grandes detonantes de esta resistencia. La primera causa es la **Concepción de mala utilización de la TNE**, tanto por horarios o días de uso como por los motivos a los cuales el estudiante hace uso del documento. La segunda causa es el **Desmedro económico** que causa el transporte de estudiantes a los choferes del TMV. En tercera instancia, **la Errónea información que poseen los estudiantes**, al dar por sentado cierta forma de utilizar la TNE. Por último, la cuarta causa, es la **Creencia de que se transportan personas que no son estudiantes**, en esta causa se engloba todo lo correspondiente a falsificación o venta irregular de pases escolares. Las causas anteriores son inferidas luego del análisis de los datos en el apartado anterior.

Respecto a las 4 causas ya nombradas, se puede llegar a inferir que, 3 de ellas, son consecuencias de una “causa madre”. Explorando mejor esta idea, la causa “concepción de mala utilización”, “errónea información que poseen los estudiantes” y “creencia de que se transportan personas que no son estudiantes”, pueden ser una forma de despistarnos del problema mayor, el cual es el propio **Desmedro económico**. Entiéndase que, si los conductores contaran con un sueldo fijo, las causas expuestas podrían no aparecer en el momento en el cual se les consulta a las partes por la TNE. Un claro ejemplo de ello es lo

que ocurre en el sistema de transporte de la región metropolitana, Transantiago, en el cual no se evidencian mayores problemas por forma de uso, horarios de uso respecto de la TNE o la información que manejan los estudiantes respecto al documento. Lo anterior se explica debido a la indiferencia de los conductores del transporte hacia el uso del pase escolar, puesto que ellos perciben un sueldo fijo, el cual no se ve afectado por la alta afluencia de uso del transporte por parte del estudiantado. Cabe destacar que solo se hace referencia a Transantiago por emplear mecanismo de sueldos fijos, sin querer expresar por ello una aprobación o considerar que los contratos de Transantiago no carecen de sus propios problemas.

El tener una primera aproximación respecto al origen de la resistencia existente en el transporte de las comunas de Valparaíso, Viña del Mar, Con Con, Quilpué y Villa alemana, permite esbozar recomendaciones en pos de mitigar el efecto negativo que se da a la hora del transporte de estudiantes. Se destaca que para realizar propuestas se debe tener en consideración que hay causas que son resultado de las acciones de una contraparte, osea de quien hace uso de la TNE, los estudiantes. Es por ello que también esta investigación contempló el análisis y estudio de la visión de los estudiantes respecto a la TNE.

Respecto al punto anterior se puede concluir **que los estudiantes que utilizan el Transporte Metropolitano Valparaíso NO se encuentran informados correctamente respecto a las posibilidades de uso que ofrece el pase escolar** (causa 3) - al igual que los mismos choferes-, lo anterior provoca que se haga, muchas veces, una mala utilización del beneficio, lo cual afecta directamente en el aumento de la resistencia de los conductores, causa 1. Es por ello que **una de las propuestas en este sentido es mejorar la baja o incorrecta información que posee el estudiante sobre la TNE**, en este sentido puede ser válido, para aminorar la resistencia en la región -principalmente en el TMV-, que organismos estatales como JUNAEB gestionen programas de entrega de información, ya sea mediante un volante o de forma verbal, al momento en el cual un estudiante asista a las oficinas del ente a retirar su TNE. Otra forma es que tanto colegios, universidades y centros de formación técnica establecieran mecanismos de concientización respecto al uso de la TNE, por ejemplo, mediante programas establecidos por centros de alumnos, federaciones estudiantiles o incluso de manera formal por medio de autoridades de los mismos establecimientos.

Se hace mención a que un hecho similar debería ocurrir con los choferes del transporte público, puesto que en algunos casos la concepción de motivos de utilización del pase escolar también son errados en ellos. En este caso podrían ser los representantes del gremio los que potenciarán actividades de concientización y entendimiento, puesto que en la actualidad solo informan cual es la normativa vigente que regula al documento, produciendo que los conductores se formen su propia impresión respecto a lo que dice la normativa, sesgando las formas en las cuales si se puede ocupar la TNE, es por ello que los conductores deben aunar los criterios que se tiene sobre el transporte de escolares con TNE.

En relación a la merma económica una propuesta puede ser el hecho de concientizar a los mismos conductores sobre la existencia de subsidios entregados por el Estado y sus montos – en el caso de mantenerse con una política de sueldos variables, de una manera similar a la forma en la cual se puede realizar la “bajada” de información respecto a la TNE. En este sentido conductores más informados pueden negociar de mejor manera con los propios empresarios respecto a los montos que pudieran llegar a obtener. Si bien esta medida no es “una gran medida”, se intenta agregar una propuesta en este sentido puesto que son modificaciones a grandes escalas que se tendrían que realizar para que los organismos estatales puedan influenciar en la relación o tratos efectuados entre privados. **- o, de plano, establecer, mediante las licitaciones, requerimientos a los empresarios, tales como la fijación de un sueldo.** Se destaca que, si se logra mejorar este aspecto, pueden suprimirse las otras causas de resistencia.

Respecto a la causa 3 se propone, **como posible forma de mitigar este aspecto de la resistencia se propone la siguiente propuesta; Una definición de puntos críticos** en los cuales se estime que hay un uso de la TNE por parte de personas que no son estudiantes, una vez establecidos estos focos, realizar fiscalizaciones, por parte de los organismos pertinentes, con el fin de corroborar que el portador de la TNE es efectivamente el titular del documento o determinar si la TNE en cuestión es falsificada.

Se destaca que las recomendaciones anteriores tienen un carácter localizado, en las cual no se necesita más que la voluntad local para realizar cambios. Sin embargo, **existen**

otras posibles sugerencias o modificaciones de carácter nacional que pueden traer un impacto en regiones que sufren problemas similares, a modo de ejemplo:

-Mejorar redacción o generar un pronunciamiento de organismos oficiales sobre el artículo 3 del Decreto Supremo N°20 de 1982. Lo anterior con el fin de que se establezca, claramente, los usos y los alcances de la TNE, puesto que según consultados consideran que el decreto resulta ambiguo.

-Modificación en la forma de traspaso de los subsidios otorgados por la Ley N°20.378. En este sentido, propender a iniciativas tales como parcelamiento en el monto, en el cual un porcentaje mayor sea efectivamente recepcionado por los empresarios y otro porcentaje menor fuera repartido, por los mismos organismos estatales, directamente a los conductores del transporte, este respecto a la noción y figura del transporte licitado bajo la Ley 18.696 o similares. Ello en consideración al escenario actual de los conductores del TMV.

-Mejorar la política de control y tiempos de entrega que JUNAEB tiene en regiones respecto a la TNE. Este punto involucra incomodidad tanto para los choferes y como para los estudiantes.

Como conclusión final se cree que la resistencia en el TMV es un fenómeno existente, el cual tiene que ver con un componente altamente subjetivo y no objetivo, puesto que dice relación con las percepciones personales de los involucrados respecto a tratos, ciertas manifestaciones y apreciaciones. Lo anterior se puede traducir en una dificultad para establecer acciones concretas con tal de mitigar este aspecto del transporte de la región de Valparaíso, sin embargo, se considera que se pueden establecer ciertos puntos, tales como los ya nombrados, para mejorar la experiencia en el uso del transporte de estudiantes. Se cree que esta “resistencia” desaparecerá lentamente, en el caso de que se apliquen ciertas medidas, esto al tener en consideración que la misma resistencia se ha ido creando de manera paulatina a través de los años.

Bibliografía

- El Mercurio Valparaíso. (3 de enero de 2007). Mercurio Valparaíso. Obtenido de http://www.mercuriovalpo.cl/prontus4_noticias/site/artic/20070103/pags/20070103014441.html
- MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES. (septiembre de 2009). CREA UN SUBSIDIO NACIONAL PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO REMUNERADO DE PASAJEROS. Ley N°20.378 Subsidio Nacional para el Transporte Público de Pasajeros. Chile.
- Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. (diciembre de 2011). EXTRACTO DE RESOLUCIÓN N° 3.739 EXENTA. Obtenido de Ley Chile: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1035235>
- Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. (2010). Decreto N° 5 , REGLAMENTO QUE ESTABLECE FÓRMULA DE CÁLCULO DEL MONTO DEL SUBSIDIO Y PROCEDIMIENTO DE ENTREGA, EN ZONAS GEOGRÁFICAS QUE INDICA. Obtenido de Ley Chile: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1011340>
- Real Academia Española. (s.f.). RAE. Obtenido de RAE: <http://dle.rae.es/?id=WAYmYNI>
- The Integral Management Society. (s.f.). The Integral Management Society. Obtenido de <http://integralms.com/site/homepage/adm-cambio/concepto-de-administracion-del-cambio-y-de-resistencia-al-cambio>
- Chile Atiende. (24 de agosto de 2017). Chile Atiende. Obtenido de <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/ver/33265>
- ChileVisión Noticias. (2014). YouTube. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=KFkyuAwjRwM>
- Chilevisión Noticias. (abril de 2017). Chilevisión Noticias. Obtenido de <http://www.chvnoticias.cl/nacional/estudiante-golpeo-a-chofer-de-micro-por-alza-en-la-tarifa/2017-04-02/211420.html>
- Cooperativa. (octubre de 2006). Cooperativa. Obtenido de <https://www.cooperativa.cl/noticias/pais/educacion/beneficios/autoridades-de-la->

quinta-region-denunciaron-falsificacion-de-pases-escolares/2006-10-14/122213.html

Cooperativa. (julio de 2015). Cooperativa. Obtenido de <https://www.cooperativa.cl/noticias/pais/policial/estafas/pdi-detuvo-a-sujeto-que-falsificaba-pases-escolares-en-vina-del-mar/2015-07-02/121816.html>

Cooperativa. (julio de 2016). Cooperativa. Obtenido de <http://www.cooperativa.cl/noticias/pais/region-de-valparaiso/chofer-de-micro-sufrio-brutal-agresion-a-manos-de-supuesto-estudiante-en/2016-07-26/175623.html>

Correa, P. (agosto de 2014). Radio UdeChile. Obtenido de <http://radio.uchile.cl/2014/08/05/continua-paro-de-transporte-en-la-region-de-valparaiso/>

Díaz, J. R. (octubre de 2016). Soy Chile. Obtenido de <http://www.soychile.cl/Valparaiso/Sociedad/2016/10/26/426118/Microbuseros-de-la-region-de-Valparaiso-postergaron-para-noviembre-el-paro-de-manana-jueves.aspx>

El Mercurio. (Marzo de 2015). EMOL. Obtenido de <http://www.emol.com/noticias/nacional/2015/03/22/709237/choferes-de-la-locomocion-colectiva-de-valparaiso-anuncian-paro-indefinido-para-manana.html>

González, C. (marzo de 2015). Bio Bio Chile. Obtenido de <http://www.biobiochile.cl/noticias/2015/03/24/finaliza-paro-de-micros-en-valparaiso-tras-acuerdo-entre-choferes-y-empresarios.shtml>

González, V. (24 de febrero de 2017). Obtenido de Bio Bio Chile: <http://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/region-de-valparaiso/2017/02/24/tne-en-valparaiso-tendra-una-v-para-que-conductores-identifiquen-tarjetas-falsas-o-antiguas.shtml>

Guirao, D. M. (enero de 2010). Psicoterapeutas. Obtenido de <http://psicoterapeutas.eu/resistencia/>

Iduarte, J. A. (junio de 2014). Portal Medios. Obtenido de <http://www.portalmedios.cl/2014/06/anuncian-paro-mayor-de-la-locomocion-colectiva-en-la-region-de-valparaiso-para-el-proximo-miercoles/>

JUNAEB. (2017). TNE. Obtenido de Preguntas Frecuentes: <https://www.tne.cl/preguntas-frecuentes-2017-2/>

JUNAEB. (s.f.). JUNAEB. Obtenido de <https://www.junaeb.cl/que-es-la-tne>

JUNAEB. (s.f.). JUNAEB. Obtenido de <https://www.junaeb.cl/quienes-somos>

Macluf, J. E. (abril de 2014). Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/09/01CA201401.pdf>

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. (s.f.). mtt.gob. Obtenido de mtt.gob: <http://www.mtt.gob.cl/resenainstitucional>

Multimedios. (marzo de 2016). El Martutino. Obtenido de <http://www.elmartutino.cl/noticia/sociedad/video-chofer-de-micro-agredio-estudiante-por-usar-pase-escolar>

Murga, J. A. (agosto de 2015). TvMaulinos. Obtenido de <http://tvmaulinos.com/conoces-la-ley-espejo-o-ley-transantiago-conoce-como-pierde-plata-chile/>

Rivas, F. (junio de 2014). Bio Bio Chile. Obtenido de <http://www.biobiochile.cl/noticias/2014/06/03/suspenden-paro-de-locomocion-colectivo-en-valparaiso-anunciado-para-este-miercoles.shtml>

Rodríguez, J. M. (2011). Métodos de Investigación Cualitativa.

Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la Investigación. MC Graw Hill.

T13. (agosto de 2015). T13. Obtenido de T13: <http://www.t13.cl/noticia/nacional/paro-locomocion-colectiva-afecta-al-gran-valparaiso-este-martes>

T13. (noviembre de 2016). T13. Obtenido de <http://www.t13.cl/noticia/nacional/aumento-pases-falsificados-desata-polemica-transportistas-regionales>

T13. (septiembre de 2016). T13. Obtenido de <http://www.t13.cl/noticia/nacional/junaeb-anuncia-sumario-para-investigar-entrega-de-tne-2016>

TMV. (s.f.). TMV. Obtenido de http://www.tmv.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=35&Itemid=191