



Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
Facultad de Filosofía y Educación
Escuela de Psicología

**POLÍTICAS PÚBLICAS, POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y VIOLENCIA
HACIA ESTUDIANTES EN EL USO DEL TRANSPORTE URBANO**

**PUBLIC POLICIES, ORGANIZATIONAL POLICIES AND VIOLENCE TO
STUDENTS IN THE USE OF URBAN TRANSPORTATION**

Tesis para optar al Grado de Licenciado en Psicología y al Título de Psicólogo

Autores: Rodrigo Ewertz Fernández, Alexis González Zamorano

Valparaíso, Chile, 2018

RESUMEN

Varias fuentes mediáticas han visibilizado conductas violentas por parte de choferes microbuseros hacia estudiantes que hacen uso del beneficio de la Tarjeta Nacional Estudiantil. Mediante un estudio cualitativo se indaga en la vinculación entre políticas públicas, políticas empresariales y violencia hacia estudiantes, realizando un análisis documental de políticas públicas. Se realizaron entrevistas a choferes microbuseros, jefaturas intermedias de empresas de microbuses y estudiantes de educación media y universitaria. Utilizando análisis de contenido, los resultados muestran que existe una política pública ambigua que delega responsabilidades a los involucrados, produciendo discordancias que se reflejan en actos violentos en microbuses. Además, existen condiciones laborales indignas en conductores, que traen repercusión en actos violentos acontecidos en microbuses. El estudio aporta a la comprensión del fenómeno de la violencia hacia estudiantes en el transporte público, lo cual

podría orientar a la mejora de políticas públicas y plantear un debate sobre la importancia de la no-violencia hacia estudiantes en contextos extraacadémicos.

Palabras claves: Violencia extraescolar, Transporte público, Políticas públicas, Políticas organizacionales.

ABSTRACT

Various media sources have shown violent behavior by micro-bus drivers towards students who make use of the National Student Card. Through a qualitative study, the link between public policies, business policies and violence towards students is investigated, making a documentary analysis of public policies. Interviews were conducted with micro-bus drivers, intermediate head offices of micro-bus companies and students of secondary and university education. Using content analysis, the results show that there is an ambiguous public policy that delegates responsibilities to those involved, producing discordances that are reflected in violent acts in minibuses. In addition, there are unworthy working conditions in drivers, which brings repercussion in violent acts that happened in minibuses. The study can be a contribution to the understanding of the phenomenon of violence towards students in public transport, associated with Public Policies, which could guide the improvement of these and raise a debate about the importance of nonviolence towards students in extra-academic contexts.

Keywords: Extracurricular violence, Public transport, Public policies, Organizational policies.

INTRODUCCIÓN

Existen numerosos estudios que se ocupan de la violencia hacia estudiantes en la comunidad escolar con énfasis en la relación profesor-estudiante y estudiante-estudiante (Cava, Buelga, Musitu, y Murgui, 2010; Chaux, 2011; Contador, 2001; De la Torre, García, Carpio y Casanova, 2008; Ramírez y Arcila, 2013; Camargo, 1997). Por otro lado, existen investigaciones que hacen referencia al fenómeno de la violencia hacia estudiantes fuera de establecimientos educativos (Varela, Ávila y Martínez, 2013; Álvarez-García, et al., 2011), sin embargo, la cantidad de estos es exigua.

Un caso no estudiado de violencia extraescolar en Chile, guarda relación con el uso del beneficio que tienen los estudiantes en el transporte público. Este beneficio consiste en una rebaja en el pasaje del estudiante escolar y universitario, que se acredita mediante la Tarjeta Nacional Estudiantil (en adelante TNE). En la última década, los medios de comunicación nacionales (principalmente la prensa) han visibilizado notoriamente una serie de conflictos entre choferes y estudiantes, en donde estos últimos afirman haber recibido diversos tipos de maltrato por parte de microbuseros al querer hacer uso de la TNE (González, 2018; Lobos, 2015; Matus, 2016; Mery y Astudillo, 2015; Trejo, 2016).

Las paralizaciones realizadas por conductores, el trabajo hecho por la prensa y las conversaciones sostenidas entre el gremio microbusero y la Federación de Estudiantes de la Universidad de Chile (FECH, 2011), han arrojado luces acerca de una vinculación entre la violencia hacia estudiantes por uso de la TNE, Políticas Públicas y Políticas Organizacionales. Dado a lo anterior, la finalidad del presente estudio es identificar y comprender esta posible vinculación.

La relevancia del estudio radica en que los resultados pueden constituirse como un aporte a la comprensión del fenómeno de la violencia hacia estudiantes en el transporte público, asociado a Políticas Públicas, lo cual podría orientar a la mejora de estas últimas. De

la misma manera, es relevante en cuanto pone de manifiesto una discusión acerca de la importancia del cumplimiento o no cumplimiento de la garantía que brinda el Estado de una educación sin violencia para los estudiantes, específicamente en contextos extraescolares (Ministerio de Educación, 2015).

La TNE es un beneficio que administra la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (en adelante JUNAEB) desde 2006. La tarjeta acredita la calidad de estudiante y hace efectiva la gratuidad para usuarios de enseñanza básica y la rebaja para usuarios de enseñanza media y universitaria en la tarifa de la locomoción colectiva (JUNAEB, 2010).

Hasta el 2006 las empresas de microbuses se encargaban en su totalidad de la administración del pase escolar. A partir de ese año, el gremio de microbuseros comienza a compartir la administración de la TNE (creación y entrega de las mismas) con JUNAEB. Luego, en 2011, el gremio de microbuseros queda excluido de la administración de la tarjeta; responsabilidad que adquiere JUNAEB (FECH, 2011). Esta serie de cambios administrativos han fomentado conflictos entre las organizaciones públicas y privadas de transporte urbano, como el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (en adelante *“El Ministerio”*), empresas microbuseras y gremios microbuseros.

La ley N° 20.378 “crea 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” (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2009, p.1), sin embargo, las empresas de microbuses reclaman que los aportes fiscales no responden a la cantidad de estudiantes reales que ocupan el servicio, ya que el número de beneficiarios se calcula en base a estudios desactualizados llevados a cabo por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones (FECH, 2011). Cada año las tarifas se elevan, sin embargo, el gremio microbusero afirma que los aportes estatales financian sólo la diferencia entre la rebaja

existente hasta 2005 (FECH, 2011). Estas brechas económicas en el costo de los pasajes y en la cantidad de estudiantes son asumidas por las empresas de microbuses, generando malestar y disconformidad principalmente entre los choferes.

La modificación del Decreto 20 del *Ministerio*, efectuada en diciembre de 2014, agudizó aún más los problemas ya expuestos. El cambio más importante guarda relación con la extensión del uso de la TNE, permitiendo ahora “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”. (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2014, p.1). Esto agrava el problema no sólo por la ya cuestionada subvención, sino por la aparente incongruencia de la cláusula “motivos de estudio” y extensión del servicio a horarios de fin de semana y vacaciones.

El discurso del 21 de mayo de 2014 pronunciado por la presidenta Michelle Bachelet, donde anunció las modificaciones efectuadas por el Decreto 239, omite declaraciones acerca del motivo de estudio, enfatizando únicamente la extensión del beneficio. Además, el ex seremi de Transportes de Valparaíso, Patricio Cannobbio, declaró en una entrevista que “(...) el estudiante, con sólo portar su TNE y ser la misma persona que aparece en la tarjeta, tiene el derecho al pago escolar, a todo evento y en cualquier horario” (Mery y Astudillo, 2015). La interpretación del ex seremi de Transportes difiere en gran medida de la que brindan conductores y empresarios, quienes manifiestan su disgusto ante la extensión del beneficio.

Debido a lo anterior, el gremio microbusero ha expresado su oposición a estos cambios a través de continuas quejas; incluso algunas líneas han respondido con paros, mostrando su disgusto ante las modificaciones mencionadas. Una de las paralizaciones más importantes fue la de 2014, cuya consigna era “*No + TNE*”. Además, algunos choferes rechazan la TNE y no aceptan que estudiantes hagan uso de su beneficio. Tal es la magnitud que ha adquirido esta problemática, que en la plataforma *Transporte Escucha* los estudiantes

pueden formalizar denuncias al respecto. La página menciona como hechos denunciables, entre otros, los siguientes: “Vehículo de transporte público que se niega a transportar usuario; Conductor no reconoce pase escolar y Maltrato del conductor” (Transportescucha, 2013).

A partir de esto, se puede establecer una relación entre Políticas Públicas y Violencia, entendida esta última desde la definición que brinda Michaud en Aróstegui (1994):

Hay violencia cuando, en una situación de interacción, uno o varios actores actúan de forma directa o indirecta, masiva o dispersa, dirigiendo su ataque contra uno o varios interlocutores en grado variable, sea en su integridad física, sea en su integridad moral, en sus posesiones o en sus participaciones simbólicas y culturales (p.24).

La importancia de profundizar en el fenómeno de la violencia radica en el impacto que, para De Souza (2005), tiene ésta en la calidad de vida de las personas. La autora afirma que las lesiones que involucra la violencia pueden ocurrir en varias dimensiones; pueden ser físicas, psíquicas, espirituales y morales.

Además de las Políticas Públicas, cabe considerar el papel que desempeñan las políticas organizacionales de las empresas microbuseras en esta problemática. Las políticas organizacionales se definen, según Rodríguez (1992), como aquellas actividades desarrolladas para incrementar y usar el poder y otros recursos, con la finalidad de conseguir resultados que respondan a las necesidades emergentes de la organización.

Estas políticas organizacionales, que privilegian los propios recursos antes que el beneficio estudiantil, han entrado en conflicto con las Políticas Públicas, teniendo un dificultoso diálogo que se hace visible en el momento en que las Políticas Públicas son implementadas en la organización.

Un actor clave en la implementación de políticas públicas en las empresas privadas es la denominada jefatura intermedia. Desde la perspectiva de Harding, Lee y Ford (2014), los mandos intermedios mantienen una posición central en las jerarquías de la organización, son responsables de implementar estrategias de alta dirección y ejercer control sobre el personal subalterno. Por lo tanto, las jefaturas intermedias son las que dialogan con la alta gerencia y con los trabajadores, desempeñando así, una importante función de bisagra (Marcel y Raczynski, 2009). En el caso de las empresas microbuseras del Gran Valparaíso, serían los jefes intermedios los encargados de implementar las políticas públicas relativas a la tarjeta TNE en el sector privado del transporte.

La investigación recoge por una parte la vivencia de estudiantes (que afirman recibir maltrato o abusos por parte de microbuseros) y también recoge el reclamo de los conductores y empresarios hacia las diversas políticas públicas y organizacionales que han implementado con la TNE, políticas que tanto en su diseño como en su implementación podrían estar involucradas en la facilitación de violencia por parte de microbuseros hacia estudiantes. Grau, Íñiguez-Rueda y Subirats (2010) estiman que para la comprensión cabal de una red de política pública es conveniente incluir en el análisis la perspectiva de todos los involucrados en la formulación e implementación de la política (esto considera actores públicos y privados, que son parte de una red de política pública).

Si bien, la violencia hacia estudiantes en el transporte público podría ser un fenómeno a nivel nacional, esta investigación se focaliza en el transporte urbano de microbuses del conglomerado del Gran Valparaíso, siendo esta región la tercera con más matrículas a nivel nacional, sólo detrás de las regiones Metropolitana y Bío-Bío (Instituto Nacional de Estadísticas, 2017), condición que la erige como una muestra significativa para el presente estudio.

MÉTODO

Esta investigación tiene una orientación cualitativa; se pretende, por tanto, comprender el fenómeno estudiado desde la interpretación de la realidad propia de los sujetos implicados en él (Rodríguez, Gil, y García, 1996), que en el presente caso corresponden al análisis de la política pública y los argumentos que choferes de microbuses, estudiantes y jefaturas intermedias de empresas de microbuses esgrimen en torno a la violencia en el uso de la TNE. El estudio consta de dos fases: un estudio documental de políticas relativas al transporte público y un estudio cualitativo de análisis de contenido (estudiantes, choferes y jefaturas intermedias).

El alcance del estudio es descriptivo - interpretativo, por lo que se busca develar propiedades y características del fenómeno a estudiar, describiéndolo de manera detallada y buscando el entendimiento del significado de las acciones de los sujetos de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Es decir, para este caso, comprender cómo las políticas públicas y políticas de empresas de microbuses podrían facilitar la violencia hacia estudiantes, desde la visión de los actores involucrados.

Estudio 1: Análisis documental de Políticas Públicas

Para el análisis documental se seleccionaron aquellos textos que tuvieran fuerza de ley, entre los que se contaron, leyes, decretos y resoluciones ministeriales. Estos documentos fijan los márgenes legales donde deben actuar tanto las empresas microbuseras como los choferes y estudiantes. El corpus textual quedó compuesto por 6 textos, a saber: El Decreto 20 del *Ministerio* (1982); la Ley N° 20.378 (2009); la Ley N° 20.696 (2013); la Resolución Exenta N° 3.299 del *Ministerio* (2014); el Decreto 239 del *Ministerio* (2014); y un documento de la División de Transporte Público Regional, “Subsidios al Transporte Público Región de Valparaíso” (2018).

Para el análisis de información, se utilizó análisis de contenido (López, 2002).

Estudio 2: Estudio Cualitativo

Participantes

Participaron del estudio tres jefaturas intermedias de las tres empresas que contaban con el mayor número de buses en el Gran Valparaíso. Se identificó a una persona por empresa que cumpliera la función de implementar las Políticas Públicas en la organización, mediante la técnica de muestreo “bola de nieve” (Martín-Crespo y Salamanca, 2007); esto es, identificando a las jefaturas intermedias mediante la información brindada por otros actores de la empresa.

Seis choferes microbuseros que accedieron a participar de manera voluntaria; dos por cada empresa bajo el siguiente criterio de selección: contar con al menos diez años de antigüedad en el cargo, debido a que podrían estar mejor informados, y haber observado y experimentado violencia en el propio transporte público.

Cinco estudiantes universitarios y cinco estudiantes de educación media que accedieron a participar de manera voluntaria. Los criterios de selección fueron: a) uso de la tarjeta TNE en el transporte público con una antigüedad de dos años, y b) una frecuencia de tres veces por semana. Esto último, para considerar a estudiantes que tengan una mayor probabilidad de haber estado expuestos al problema.

Técnicas de producción de información:

Entrevista semiestructurada individual para choferes y jefaturas intermedias, por el buen grado de flexibilidad que ofrece. Esta flexibilidad, permite, a su vez, obtener información profunda, ya que se adapta a las características del entrevistado (Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013). Las entrevistas para choferes contemplaron algunas temáticas de

indagación, tales como la percepción sobre su relación con pasajeros en general y estudiantes en particular, la percepción de violencia en la relación y explicaciones que brinda el chofer acerca del fenómeno de la violencia en el transporte. Las entrevistas a las jefaturas intermedias contemplaron las siguientes temáticas de indagación: Descripción de la implementación de las Políticas Públicas relativas a la TNE en la empresa, explicación acerca del fenómeno de la violencia en el transporte y ejemplificación de políticas organizacionales que han tenido un dificultoso diálogo con la implementación de las Políticas Públicas.

Entrevista semiestructurada grupal para estudiantes y choferes. Krueger (1991) caracteriza a esta herramienta como una conversación grupal cuidadosamente planeada, diseñada para obtener información de un área definida de interés, en un ambiente permisivo y no directivo. Está centrada en comprender el porqué y el cómo las personas piensan o sienten de la manera que lo hacen. Se realizaron dos entrevistas semiestructuradas grupales dirigidas a estudiantes (uno para universitarios y otro para estudiantes de enseñanza media). Se convocó a estudiantes que cursaran cuarto medio en un colegio particular subvencionado de la región. Se convocó, también, a estudiantes universitarios de diferentes instituciones y carreras de la región. Por circunstancias de tiempo, se realizó una entrevista semiestructurada grupal a dos choferes de una de las empresas participantes.

Las temáticas a abordar en las entrevistas grupales para estudiantes fueron las siguientes: Percepción sobre su relación con choferes microbuseros, percepción de violencia en la relación y explicación que brinda el estudiante acerca del fenómeno de la violencia en el transporte.

La investigación contó con un Consentimiento Informado visado por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y aprobado por cada uno de los participantes. Las entrevistas y grupos focales se realizaron en espacios cerrados y confidenciales. Los participantes fueron mencionados en los resultados de la investigación bajo un pseudónimo.

Análisis de contenido, el cual es caracterizado por López (2002) como un “instrumento (...) para descubrir la estructura interna de la información, bien en su composición, en su forma de organización o estructura, bien en su dinámica” (p. 173). Se analizaron categorías que surgieron tanto en los documentos revisados como en las entrevistas realizadas, y categorías que surgieron de la relación entre estas dos fuentes.

Si bien el estudio 1 y 2 se llevaron a cabo por separado, ambos fueron integrados en los resultados, quedando un análisis conjunto.

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de las dos fases de producción de información del estudio, de manera integrada. En base a la revisión documental y a las entrevistas realizadas surgen los siguientes hallazgos:

1) En primer lugar, **condiciones laborales indignas** de los choferes, entendidas éstas como aquellas condiciones laborales que repercuten de manera perjudicial en la calidad de vida del trabajador y en su salud mental y física. La Organización Internacional del Trabajo (2004) señala que “no es decente el trabajo que se realiza sin respeto a los principios y derechos laborales fundamentales, ni el que no permite un ingreso justo y proporcional al esfuerzo realizado.” Si bien existen varios factores que entran en esta categoría, se mencionarán sólo aquellas asociadas a las condiciones contractuales y al uso de TNE.

Las empresas que participaron del estudio revelan los siguientes tipos de mecanismos de remuneración, ambos fuera de las condiciones contractuales legales:

1.1) **Por porcentaje:** Consiste en la repartición de las ganancias de un jornada de trabajo; un 20% para el conductor y un 80% para el empresario dueño de la máquina, mediante el cálculo de los boletos vendidos. Este sistema, en relación a la rebaja de tarifas para estudiantes, tiene un impacto significativo en el conductor:

Lo que pasa es que nosotros trabajamos a porcentaje (...), entonces hay horarios que salen todos los escolares, justo el horario peak (...), entonces eso le afecta al conductor, por ejemplo una subida uno hace 25 mil pesos¹ con los directos, locales, escolares, todo mezclado, pero si tú subes lleno de escolares, tú hacís 6 mil pesos² (Conductores Empresa B, 2018, p.3).

Esto, en muchas ocasiones, implica para el conductor aumentar su jornada laboral para conseguir que su porcentaje de ganancias sea significativo, o presiona al conductor a recibir pasajeros sin entregar boleto, quedándose con el total de las ganancias del pasaje. “Nosotros no podemos fiscalizar cuantos boletos vendieron porque no dieron boleto. También es culpa del pasajero que no exige su boleto. Por eso hacemos campañas para que el pasajero pida su boleto” (Jefe Intermedio Empresa A, 2018, p.9).

1.2) **Por cuota:** Consiste en una cuota que fija que el empresario al conductor equivalente a 70 mil pesos³. El conductor, se enfrenta así, a la problemática de recaudar un monto elevado, lo cual se complica en ocasiones por el poco aporte de un pasaje de TNE.

El sistema cuotas influye en todo. En la alteración del conductor, en el trato del conductor hacia los pasajeros, **hacia los escolares**. Influye mucho porque estás

¹ \$ 25.000 pesos chilenos = \$ 36,02 USD

² \$ 6.000 pesos chilenos = \$ 8,65 USD

³ \$ 70.000 pesos chilenos = \$ 100 USD.

obligado a cortar boletos y llegar al piso. Tienes que llegar a las 70 Lucas⁴ para entregarlas, además pagar la bencina. Hoy en día, uno no gana más de 25-30 Lucas. Uno llega acá para salir a las 7 de la mañana y uno tiene que pagarse el almuerzo. El tema de la cuota es complicado, pero qué le vamos a hacer. (Conductor B Empresa A, 2018, p.3)

El conductor B de la empresa A hace énfasis en cómo este sistema de remuneración le resulta perjudicial no sólo económicamente hablando, sino también en su salud mental y en el trato con los estudiantes, que son los que menos ingresos le entregan. Nuevamente el aporte de un pasaje TNE resulta poco útil para recaudar el piso de la cuota, generando una extensión de la jornada laboral del chofer, a veces hasta el doble de una jornada común: “Trabajamos 16 horas para ganarte 20 Lucas, 25 Lucas” (Conductor B Empresa C, 2018, p.3).

Además de la extensión de la jornada de trabajo, el poco aporte de la TNE posiciona al conductor contra el tiempo, y por ende, se conjugan otras condiciones laborales indignas, tales como la disminución o anulación de la hora de almuerzo. “Tienes que almorzar en media hora, 20 minutos, tienes que tragarte la comida para ir a la calle de nuevo. Entonces de repente es por eso el roce con los escolares” (Conductor B Empresa C, 2018, p.3).

Siguiendo con lo anterior, es posible comprender la posición del empresario microbusero, el cual debe fijar un piso que le debe entregar el chofer al final de la jornada, para que su negocio siga siendo rentable:

Tiene que tener un piso, tiene que quedar un excedente al dueño de la máquina para que sea negocio. (...) Al sacar el costo fijo uno saca cuanto tiene que hacer el bus en el

⁴ Luca: Chileno para referirse a 1.000 pesos chilenos, equivalente a 1,5 USD.

día para que quede ganancia. Que quede esa cantidad de plata para poder seguir manteniendo el negocio. Entonces se le fija un piso, ellos le llaman cuotas pero es un piso (Jefe Intermedio Empresa A, 2018, p.4).

2) El segundo hallazgo importante guarda relación en entender cómo se instala y se financia el funcionamiento de la TNE en un contexto de condiciones laborales indignas,, mediante una **política pública ambigua**, entendida ésta como una política que, debido a las características de su contenido y redacción, otorga lugar a múltiples interpretaciones por parte de sus lectores. Si bien, en varios tramos la política pública relativa a la TNE resulta ambigua, sólo se mencionarán aquellos pasajes que mayor repercusión tienen en el problema de investigación.

2.1) **El artículo 1 de la ley 20.376** “crea 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” (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2009, p.1).

Sin embargo, analizando de manera completa la ley, se desprende que el subsidio no está destinado a cubrir la rebaja por uso de TNE, sino a las rebajas de tarifas por pasaje directo y local:

Lo que el gobierno en este instante subsidia es el pasaje del pasajero. Si a nosotros no nos dieran el subsidio, el pasaje al puerto estaría en \$1.000 [actualmente alrededor de \$500], el plan cerro estaría alrededor de \$850 [actualmente alrededor de \$450], y el local estaría en \$700 [actualmente alrededor de \$350].⁵ (Jefe Intermedio Empresa A, 2018, p.6)

⁵ \$ 1 USD = \$ 694 pesos chilenos

Para la rebaja del pasaje estudiantil, existe un subsidio especial denominado “TNE extendida” destinado a cubrir únicamente la extensión del beneficio por enero y febrero y un “Bono TNE” orientado al período que transcurre entre marzo y diciembre, cuya cifra es inferior al subsidio por la extensión. Por ejemplo, según datos a julio de 2018, entregados por la División de Transporte Público Regional sobre la Región de Valparaíso (2018), el presupuesto para la extensión por enero y febrero es de 4.292 millones de pesos, mientras que el presupuesto para el Bono TNE para el resto del año es de 566 millones de pesos. Esto último es llamativamente incongruente, por el hecho de que se entregue casi 7 veces más dinero en un período de dos meses donde la mayoría de estudiantes están de vacaciones que por el resto del año.

En un principio, el Bono TNE se entregaba en un periodo cercano al verano, por lo cual es considerado por los conductores y empresarios como un beneficio que busca cubrir solamente la extensión, señalando que lo entregado no es suficiente para cubrir los gastos que genera el beneficio estudiantil durante el resto del año. “No nos llega ni un peso por los estudiantes los demás 10 meses del año, aparte de enero y febrero” (Conductor B Empresa A, 2018, p.3). El dinero de los subsidios para TNE resulta insuficiente, en opinión de conductores y empresarios, para cubrir el año en su completitud. Esto resulta significativo ya que, dadas las condiciones laborales y los mecanismos de remuneración previamente explicitados, y debido a la insuficiencia de recursos, parte de la subvención por la implementación de la TNE sería financiada por el chofer, pues existe un impacto en sus remuneraciones de manera directa. Si bien el sistema a cuota y a porcentaje permite a los choferes recibir una remuneración que, finalmente, los satisface, los choferes deben extender su jornada de trabajo para subsidiar ellos mismos la TNE. Esto se explica con el siguiente artículo:

2.2) **El artículo octavo transitorio** de esta misma ley señala que:

La disminución de tarifa que se produzca como consecuencia de la entrega del subsidio que establece la 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 (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2009, p.20).

Luego, aunque todavía en el mismo apartado, menciona que “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” (p. 21). De esta manera, la ley da cuenta de su propia insuficiencia, delegando la responsabilidad de hacer efectivo el mecanismo de subsidio a choferes y empresarios.

El hecho de que la misma ley indique que se pueden hacer modificaciones para que las remuneraciones no se vean afectadas, expresa una eventual descoordinación de la entrega del subsidio, un vacío en la misma ley que indica que posiblemente no está diseñada para lograr satisfacer las necesidades económicas que se van a efectuar por el subsidio; por ende, la ley, amparándose en este artículo, delega la responsabilidad al empresario y al chofer de generar modificaciones en los componentes de la remuneración para satisfacer las necesidades económicas que instala el subsidio en ambas partes. Dichas modificaciones están ligadas principalmente a extender jornadas de trabajo y elevar, en algunos casos, el monto de la cuota.

2.3) **El Decreto 239** de 2014 del *Ministerio* (que modifica el Decreto 20 de 1982) indica que la TNE “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” (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2014). Otra modificación importante es que “tendrá validez de lunes a domingo las 24 horas del día” (p. 2). Es decir, el beneficio se extiende, pudiendo ser utilizado todos los meses del año, a cualquier hora del día, con motivo de estudio. Sin embargo, el decreto no entrega ningún criterio objetivo para comprobar si los estudiantes viajan con o sin motivo de estudio, con lo cual nuevamente la política pública delega responsabilidades en su implementación, esta vez a estudiantes, quienes, más allá de lo legal, se ven enfrentados al problema moral de utilizar su tarjeta de manera adecuada o no. De la misma manera, resulta una contradicción que se presente como un subsidio escolar y se entregue en meses donde la mayoría de las escuelas en el país están cerradas, es decir, en vacaciones de verano.

Desde que el Decreto 239 realizó las modificaciones pertinentes, tanto choferes como empresarios microbuseros han manifestado su rechazo, sobre todo haciendo énfasis en el concepto de “mal uso” o “abuso” de la tarjeta, entendido éste como su uso, por parte del estudiante, sin motivo de estudio. “(...) El sábado en la tarde y en la noche sobre todo, cuando van a las discos y se suben con los tragos y pagan escolar, eso es netamente un abuso” (Conductor A Empresa A, 2018, p.4). Esta molestia, en muchas ocasiones, deviene en violencia. “Pero (...) hacen mal uso también. A ti tampoco te gusta que se suba alguien con tarifa rebajada y se suba en estado de ebriedad o pasado a drogas, se suben y tú sentís al tiro el olor, entonces ahí empiezan los problemas” (Conductores Empresa B, 2018, p.4).

En este mismo sentido, todos los actores involucrados relacionan esto último como un fenómeno que repercute en acciones violentas hacia estudiantes:

No digo que sea sólo violencia física o de maltrato, pero sí el trato que tienen, su forma de tratar con estudiantes generalmente es violenta. Como decía mi compañero,

tirando las monedas, sacando el boleto de mala forma o con el vuelto (Estudiantes 4to medio, 2018, p.1).

De la misma manera, el Conductor B de la empresa C (2018) nos da muestras de que una acción de abuso de TNE puede generar problemáticas en la relación con el estudiante:

Yo a veces ando trabajando a las 12 de la noche para ganarme unas lucas más, y de repente viene un compadre que me quiere pagar 130 o 150 pesos, a esa hora, sabiendo que el loco anda carreteando, ahí se transforma en problema (p.1).

Por el otro lado, vemos como del lado de los empresarios reconocen que se produce la violencia, posicionándose del lado del conductor:

Imagínate entonces un viernes, 11:30 de la noche, la última máquina, viene de Valparaíso y un chofer echó a un joven abajo porque venía curado y quería pagar pasaje escolar. Entonces ahí, ¿a quién le doy la razón yo? Al chofer. Porque... a lo mejor la podís usar para lo que querai, pero no son las condiciones, hay que tener ciertos cuidados. (Jefe intermedio empresa B, 2018, p.2)

Por la diversidad de interpretaciones, el conflicto se percibe en la disputa si el beneficio es por la mera condición de estudiante o por la acción de estudiar. Se desprende, por tanto, que la TNE busca entregar el beneficio de la rebaja de tarifas para que los estudiantes puedan realizar sus viajes con motivo de estudio de manera más económica, sin embargo, su uso indiscriminado está permitido y avalado en gran medida.

DISCUSIONES

A partir del análisis, es posible señalar que las políticas públicas relativas a la TNE facilitan la violencia por parte de choferes hacia estudiantes, debido a su diseño ambiguo que delega responsabilidades a empresarios, choferes y estudiantes. Este diseño acentúa los conflictos de intereses (principalmente económicos) entre todas las partes involucradas, reflejándose en mayor medida, en el momento en que el estudiante hace uso del beneficio en el transporte público, con el chofer. La política pública no ampara el bienestar de los choferes, permitiendo, de alguna manera, la concreción de formas alternativas de remuneración que lo perjudican económicamente, sin un sueldo base, en donde el propio chofer debe conseguir su sueldo y el pago por TNE no le permite alcanzar ganancias satisfactorias en una jornada laboral de ocho horas, significando, a la vez, que el propio chofer sea el que subsidie el beneficio, extendiendo su jornada laboral para conseguirlo.

La principal teoría que podría explicar el diseño e implementación ambiguas de la política son los intereses políticos y económicos en juego. Los montos sin un destino rigurosamente explicitado podrían explicarse por un afán de reducción de recursos destinados al sector público. Por parte de actores políticos, la escasa clarificación de algunas cláusulas (tales como las del *motivo del estudio*), podría responder a generar expectativas engañosas en los estudiantes para apaciguar el conflicto político con ellos.

En síntesis, existe una política pública ambigua, que, por su falta de prolijidad, delega responsabilidades de interpretación e implementación a empresarios, conductores y estudiantes; muchas veces las partes están en desacuerdo y se producen discordancias que, algunas veces, se reflejan en actos violentos en microbuses. Además, existen condiciones laborales indignas en conductores, asociadas directamente a la insuficiencia del subsidio para la rebaja de la tarifa escolar, lo que produce que los choferes tengan que subsidiar el

beneficio, reduciendo su remuneración, lo cual tiene, muchas veces, repercusión en actos violentos acontecidos en microbuses.

En cuanto a las limitaciones que se desprenden de la investigación, una de ellas hace referencia a que, a pesar de que el análisis engloba una política pública aplicable a todo el territorio nacional, el artículo se enfoca únicamente en la región de Valparaíso, por lo cual se desconoce el efecto de esta misma política pública en otras regiones del país. Otra limitación es la ausencia de participantes que representen al *Ministerio* y otras voces estatales; si bien se consideran las visiones de empresas, trabajadores de la empresa y estudiantes, no es una visión de todos los actores que conforman la red de una política pública.

Vale consignar que las entrevistas y análisis arrojaron algunos detalles que podrían influir en el fenómeno investigado, que no alcanzaron a ser abordados en la investigación. A modo de recomendaciones, podría ser útil para una mayor comprensión de la violencia en el transporte público indagar en estos temas, que son: 1) La administración (a veces poco prolija desde el punto de vista de los entrevistados) que realiza JUNAEB con la TNE y 2) El imaginario y las creencias de los actores involucrados acerca de los otros, por ejemplo, ideas de choferes hacia la concepción de “estudiante” y viceversa.

REFERENCIAS

- Álvarez-García, D., Núñez, J.C., Álvarez, L., Dobarro, A., Rodríguez, C. y González-Castro, P. (2011). Violencia a través de las tecnologías de la información y la comunicación en estudiantes de secundaria. *Anales de Psicología*, 27(1), 221-230.
- Aróstegui, J. (1994). Violencia, sociedad y política: la definición de la violencia. *Revista Ayer*, 13, 17-55.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2009). *Crea un Subsidio Nacional para el Transporte Público Remunerado de Pasajeros*. Recuperado de: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1005871>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2014). *MODIFICA DECRETO N° 20, DE 1982*. Recuperado de: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1072844>
- Camargo M. (1997). Violencia escolar y violencia social. *Revista Colombiana de Educación*, 34, 5-24.
- Cava, M., Buelga, S., Musitu, G. y Murgui, S. (2010). Violencia escolar entre adolescentes y sus implicaciones en el ajuste psicosocial: un estudio longitudinal. *Revista de Psicodidáctica*, 15(1), 21-34.
- Chaux, E. (2011). Múltiples perspectivas sobre un problema complejo: comentarios sobre cinco investigaciones en violencia escolar. *Psyche*, 20(2), 79-86.
- Conductor A Empresa A. (2018). Entrevista a Conductor A Empresa A.
- Conductor B Empresa A. (2018). Entrevista a Conductor B Empresa A.
- Conductor B Empresa C. (2018). Entrevista a Conductor B Empresa C.
- Conductores Empresa B. (2018). Entrevista a Conductores Empresa B.
- Contador, M. (2001). Percepción de violencia escolar en estudiantes de enseñanza media. *Psyche*, 10(1), 69-80.

- De la Torre-Cruz, M., Cruz-García, M., De la Villa-Carpio, M. y Casanova, P. (2008). Relaciones entre violencia escolar y autoconcepto multidimensional en adolescentes de Educación Secundaria Obligatoria. *European Journal of Education and Psychology*, 1(2), 57-70.
- De Souza, M. (2005). Relaciones entre procesos sociales, violencia y calidad de vida. *Salud Colectiva*, 1(1), 69-78.
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M. y Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167.
- División de Transporte Público Regional (2018) *Subsidios al Transporte Público Región de Valparaíso*. Recuperado de: <http://www.dtp.r.gov.cl/pdf/Info/05Valpo.pdf>
- Estudiantes de 4to medio. (2018). Entrevista a estudiantes de 4to medio.
- FECH. (2011). Síntesis Reunión CONFECH-CONABUS Y Situación TNE. Recuperado de: <http://proceso2011.blogspot.cl/2011/03/sintesis-reunion-confech-conabus-y.html>
- González F. (2018). Pase escolar, tarifa de verano y mal uso de los recursos públicos. *El Mostrador*. Recuperado de: <http://www.elmostrador.cl/noticias/opinion/2018/01/08/pase-escolar-tarifa-de-verano-y-mal-uso-de-los-recursos-publicos/>
- Grau, M., Íñiguez-Rueda, L., y Subirats, J. (2010) La perspectiva sociotécnica en el análisis de políticas públicas. *Psicología Política*, 41, 61-80.
- Harding, N., Lee, H., y Ford, J. (2014). Who is ‘the middle manager’? *Human relations*, 67(10), 1213-1237.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ta Edición. México D.F, México: Editorial McGraw Hill.

- Instituto Nacional de Estadísticas. (2017). *Compendio Estadístico*. Recuperado de:
<http://www.ine.cl/docs/default-source/publicaciones/2017/compendio-estadistico-2017.pdf?sfvrsn=6>
- Jefe Intermedio Empresa A (2018). Entrevista a Jefatura Intermedia Empresa A.
- Jefe Intermedio Empresa B (2018). Entrevista a Jefatura Intermedia Empresa B.
- JUNAEB. (2010). *¿Qué es la TNE?* Recuperado de: <https://www.junaeb.cl/que-es-la-tne>
- Krueger, R. A. (1991). *El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada*. Madrid, España: Pirámide.
- Lobos, E. (2015). TNE todo el año: sepa dónde y cómo denunciar si no se respeta el beneficio. *24 horas*. Recuperado de: <http://www.24horas.cl/nacional/tne-todo-el-ano-sepa-donde-y-como-denunciar-si-no-se-respeta-el-beneficio-1546226>
- López F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. XXI, *Revista de Educación*, 4, 167-179.
- Marcel, M. y Raczynski, D. (2009). *La Asignatura Pendiente. Claves para la revalidación de la Educación Pública de Gestión Local en Chile*. Santiago, Chile: Uqbar.
- Martín-Crespo, C. y Salamanca, A. (2007). El muestreo en la investigación cualitativa. *Nure Investigación*, 27, 1-4. Recuperado de: <http://ceppia.com.co/Documentos-tematicos/INVESTIGACION-SOCIAL/MUESTREO-INV-CUALITATIVA.pdf>
- Matus, N. (2016). Estudiantes adultos acusan discriminación por uso de pase escolar. *Televisión Universidad de Concepción*. Recuperado de:
<https://www.tvu.cl/prensa/2016/11/16/prensa-estudiantes-adultos-acusan-discriminacion-uso-pase-escolar.html>
- Mery, V. y Astudillo, D. (2015). Choferes de Valparaíso anuncian que limitarán uso de TNE a actividades estudiantiles. *La Tercera*. Recuperado de:

<http://www2.latercera.com/noticia/choferes-de-valparaiso-anuncian-que-limitaran-uso-de-tne-a-actividades-estudiantiles/>

Ministerio de Educación. (2015). *Política Nacional de Convivencia Escolar 2015/2018*.

Recuperado de: <https://www.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/19/2015/12/politica-noviembre-definitiva.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2004). *¿Qué es el trabajo decente?* Recuperado de:

https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm

Ramírez-López, C. y Arcila-Rodríguez, W. (2013). Violencia, conflicto y agresividad en el escenario escolar. *Educación y Educadores*, 16(3), 411-429.

Rodríguez, A. (1992). Poder y políticas en las organizaciones. *Psicología Política*, 5, 99-115.

Rodríguez, G., Gil, J., García, E. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*.

Málaga, España: Ed. Aljibe.

Transportescucha. (2013). *¿Cómo hacer una denuncia?* Recuperado de:

<http://www.transportescucha.cl/como-hacer-una-denuncia-2.htm>

Trejo, F. (2016). Universitarios de Valparaíso acusan diversos problemas por falta de entrega de TNE. *Bío Bío Chile*. Recuperado de:

<http://www.biobiochile.cl/noticias/2016/03/16/2652954.shtml>

Varela, R., Ávila, M. y Martínez, B. (2013) Violencia escolar: Un análisis desde los diferentes contextos de interacción. *Psychosocial Intervention*, 22(1), 25-32.