



Universidad de Valparaíso
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.
Escuela de Administración Pública.

**Percepción de estudiantes de Universidades del Gran
Valparaíso con relación al transporte público Urbano
Mayor del Gran Valparaíso**

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

Alumno
Benjamín Contreras Videla
Profesor Guía
Mario Lagomarsino Montoya

Valparaíso, noviembre 2024

Índice

Agradecimientos.....	4
I. Introducción	6
II. Marco Metodológico	7
2.1. Formulación del Problema de Investigación.....	7
2.2. Objetivos.....	7
2.2.1 Objetivo General.....	7
2.2.2. Objetivos específicos:.....	7
2.3. Hipótesis o Pregunta de Investigación.....	8
2.4. Justificación del estudio.....	8
2.5. Enfoque de la Investigación	8
2.6. Diseño de la investigación.....	9
2.7. Alcance de la investigación.....	9
2.8. Técnicas de investigación	10
III. Marco Teórico	11
3.1. Transporte Público del Gran Valparaíso.....	11
3.1.1 Informe N°799-23 de Auditoría al sistema de Transporte Público del Gran Valparaíso	14
3.1.2 Proceso actual de Licitación del Sistema de transporte Público mayor del Gran Valparaíso.....	15
3.2. Dimensiones de percepción del Transporte Público Urbano Mayor del Gran Valparaíso.....	19
3.3 Universidad del Gran Valparaíso.....	20
3.4 Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE)	21
3.4.1 Denuncias de estudiantes en el Transporte público urbano mayor del Gran Valparaíso.....	23
3.5 Subsidio al Transporte, Ley N°20.378:.....	24
3.6 Catastro de las actuales empresas que prestan servicio de transporte público urbano Mayor en el Gran Valparaíso.	26
IV. Marco Operativo	33
4.1 Diseño de entrevista	33
4.1.1 Consideraciones Éticas	33
4.1.2 Diseño de entrevista a especialistas.....	35
4.1.3 Diseño entrevista estudiantes	38
4.2 Justificación de la entrevista.....	41
4.3 Perfil de los entrevistados.....	42
4.4 Aplicación de entrevista	43
4.5 Análisis de la entrevista.....	43
V. Conclusiones y recomendaciones	53
VI. Bibliografía.....	58
VII. Anexos	62

Agradecimientos

Agradecer a todas las personas que fueron parte de este proceso colectivo en la obtención de mi título universitario;

Agradecer a mi vieja por todo el amor y apoyo que me ha entregado durante todo este tiempo, siempre estando disponible para mí en todo momento, aun cuando por motivos estudiantiles o actividades externas no podía estar tan presente para ella, siempre tuve su respaldo y cariño de forma incondicional, gran parte de lo aprendido se lo debo a ella.

Agradecer a mi familia por el apoyo incondicional, de poder contar con ellos, aunque en muchos momentos no pude estar tan presente.

A mis compañeros y compañeras de militancia que apoyaron de forma fraterna este tiempo compartiendo en la universidad y otros espacios, recibiendo su apoyo y amor que fueron cruciales para poder llegar hasta acá. saludos fraternos

A mis profesores y profesoras que tuvieron la dedicación, la paciencia de poder enseñar y acompañar este proceso académico que no podría haber llegado hasta acá sin ellos, en especial al profesor Mario Lagomarsino poder guiarme en el desarrollo de la tesis, destacar la incansable paciencia que tuvo en las ciento de preguntas que le realice.

Agradecer a cada persona que contribuyó en este largo pero bonito proceso, desde Don Rodrigo, el tío Mauricio, don Luis, doña Flor, quienes son parte fundamental de la carrera de Administración pública sede Valparaíso.

“Haga cual uno su parte del deber, y nada podrá vencernos”

-José Martí

Resumen

Esta investigación analiza las percepciones que tienen estudiantes universitarios del Gran Valparaíso sobre el transporte público urbano mayor del territorio mencionado, mediante un enfoque cualitativa con un diseño no experimental, se utilizaron entrevistas semiestructuradas que permitieron comprender en profundidad las experiencias y dinámicas de los usuarios. Las dimensiones de estudio analizadas comprenden la calidad del servicio, la frecuencia, la relación con los conductores y el sistema de pago.

Los hallazgos revelan percepciones predominantemente negativas en aspectos como la seguridad, la frecuencia, entre otros, con una gran variación dependiendo de las unidades de negocio y recorridos. Además, se evidencian conflictos constantes entre conductores y estudiantes, en su mayoría enfocados en el uso del pase escolar. Finalmente, se presentan conclusiones y recomendaciones enfocadas en la mejora de las dimensiones de estudio en el transporte público, incluyendo la implementación de sistemas de pago electrónicos, mesas multisectoriales de trabajo y campañas informativas para conductores y usuarios.

Abstract

This research analyzes the perceptions of university students from Gran Valparaíso regarding the major urban public transportation in the mentioned area. Using a qualitative approach with a non-experimental design, semi-structured interviews were conducted to deeply understand the experiences and dynamics of users. The analyzed dimensions of the study include service quality, frequency, the relationship with drivers, and the payment system.

The findings reveal predominantly negative perceptions in aspects such as safety, frequency, and others, with significant variation depending on the business units and routes. Additionally, constant conflicts between drivers and students are evident, mostly focused on the use of the student pass. Finally, conclusions and recommendations are presented, aimed at improving the studied dimensions of public transportation, including the implementation of electronic payment systems, multisectoral working groups, and informative campaigns for both drivers and users.

I. Introducción

El transporte público en el Gran Valparaíso es una parte fundamental de la movilidad urbana de miles de residentes, parte fundamental de esta población son los estudiantes universitarios. Este sistema de transporte está encargado de conectar distintas comunas y territorios de la Región, no solo siendo crucial en los desplazamientos y rutinas diarias, sino que también compone una política pública trascendental que refleja las dinámicas sociales y económicas del territorio.

En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo comprender la percepción que poseen los estudiantes universitarios de las principales casas de estudio del Gran Valparaíso respecto al transporte público urbano mayor. Se analizan dimensiones como la calidad del servicio, la frecuencia, la relación con los conductores y el sistema de pago, con el objetivo de poder identificar ámbitos de mejora para que puedan ser parte de futuros políticas públicas y procesos de licitación.

La relevancia de este estudio se centra en la necesidad de incorporar nuevas visiones en las transformaciones de las políticas públicas en herramientas concretas para garantizar un sistema de transporte eficiente y sostenible en el tiempo para el Gran Valparaíso, en particular en momentos en que la modernización tanto del estado como del sistema de transporte es una prioridad para las autoridades e instituciones tanto nacionales como locales.

II. Marco Metodológico

2.1. Formulación del Problema de Investigación.

En la presente investigación se analizará la percepción de los usuarios estudiantes universitarios del Gran Valparaíso respecto del transporte público Urbano Mayor del Gran Valparaíso, en relación con la actual calidad del servicio.

2.2. Objetivos

2.2.1 Objetivo General

Comprender(analizar) la percepción de las y los estudiantes de Universidades del Gran Valparaíso con relación al transporte público urbano mayor del Gran Valparaíso.

2.2.2. Objetivos específicos:

- Describir el plan metropolitano de transporte público Urbano Mayor en el Gran Valparaíso.
- Presentar las dimensiones relacionadas con el transporte público para comprender la percepción de estudiantes frente al transporte público Urbano Mayor del Gran Valparaíso.
- Generar un catastro de las actuales empresas que prestan servicio de transporte público Urbano Mayor en el Gran Valparaíso.
- Analizar las percepciones que tienen los estudiantes con relación al transporte público Urbano Mayor del Gran Valparaíso.
- Proponer recomendaciones para el transporte público urbano Mayor metropolitano del Gran Valparaíso.

2.3. Hipótesis o Pregunta de Investigación

¿Cuál es la percepción de los y las estudiantes de universidades del Gran Valparaíso con relación al transporte público Urbano Mayor del Gran Valparaíso?

2.4. Justificación del estudio

Se puede señalar que este estudio surgió ante la necesidad de poder explorar las percepciones de estudiantes universitarios del gran Valparaíso con respecto al transporte público urbano mayor del mismo territorio mencionado. Esto debido a la relevancia que tiene este usuario en el uso diario del transporte, es por ello, que la presente investigación resultó fundamental para ofrecer más detalle de este acontecimiento. Respecto a escasez de información, al revisar la bibliografía que se encuentra disponible realizar este trabajo de investigación se justifica en la importancia del servicio para el diario vivir, y para un usuario que lo toma de forma constante y en muchas ocasiones en más de dos oportunidades al día, teniendo poca información actualmente de un usuario específico como los son los estudiantes de educación superior, siendo un usuario importante sobre todo en nuestra región.

Este estudio es posible realizarlo ya que existe variada información al respecto, solo que no se ha profundizado de una manera específica en el usuario de educación superior, para poder ser un actor en la mejora de este servicio, teniendo actualmente un proceso de licitación abierto.

2.5. Enfoque de la Investigación

La presente investigación tiene un enfoque de tipo cualitativo el cual se centra en comprender fenómenos, pudiendo interiorizarse en la visión de las personas que son objeto de estudio, donde la intención es inspeccionar la forma en que ciertos individuos perciben y experimentan fenómenos que los rodean (Hernandez-Sampieri & Mendoza Torres, 2018, pág. 390).

El enfoque cualitativo permite poder explorar de mayor profundidad el tema de estudio que se centra en conocer percepciones respecto a un usuario de una política pública, por lo mismo este enfoque contribuye a adentrarse de forma más profunda en el terreno que se está pisando (Hernandez-Sampieri & Mendoza Torres, 2018, pág.392).

2.6. Diseño de la investigación

La presente investigación tendrá un diseño de carácter no experimental ya que se trata de un estudio donde se observan fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, donde se observa situaciones ya existentes, dicho diseño es de tipo transeccional descriptivo, en donde se tiene como objeto indagar la incidencia de modalidades o variables en una población. (Sampieri et al., 2014, pág. 155)

Lo que efectúas en la observación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018, pág. 174)

2.7. Alcance de la investigación

La presente investigación tiene un alcance descriptivo, el cual permitirá mostrar un detalle de las dimensiones de un fenómeno. (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018, pág. 109). de esta manera profundizar en las dimensiones que se analizarán con relación a las percepciones que tienen las personas que son objeto de estudio, para obtener información fundamental en el análisis, conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o

componentes del fenómeno o problema a investigar. (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018, pág. 108)

2.8. Técnicas de investigación

Por el tipo y categoría de la investigación que se llevará a cabo, con el objeto de comprender percepciones de un tipo de usuario en el uso de una política pública, se ocupará como técnica de recolección de información las entrevistas semi estructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información. (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018, pág. 449)

Esta técnica permitirá poder inmiscuirse con mayor profundidad en las dimensiones que serán analizadas en las percepciones que tengan estudiantes con criterios de representar tanto a las cinco comunas del Gran Valparaíso como también que sean parte de universidades presenten en el territorio mencionado, dichas entrevistas acompañadas de entrevistas a especialistas en la materia y de la información obtenida respecto a la política pública encontrada en internet y solicitada por transparencia pasiva.

III. Marco Teórico

3.1. Transporte Público del Gran Valparaíso

Figura 1: Mapa de los servicios urbanos del Gran Valparaíso



Fuente: Plan de Transporte Público Regional. División de Transporte Público Regional. MTT.

El transporte público del Gran Valparaíso o Transporte Metropolitano Valparaíso(TMV), comienza en el 2007, con una agrupación de servicios urbanos con un proceso de ordenamiento, donde se agrupan según orígenes -destinos similares, en 10 unidades de Negocio¹, conforme a las zonas geográficas que atiende cada una: Los operadores son; Fenur ,Viña Bus (2), Sol y Mar, Buses del Gran Valparaíso (3), Top Tour, Trolebuses de Chile, y Codetran, los 10 operadores son sociedad anónimas (S. A.), donde existe un total de 100 servicios con un promedio de 5,5 años de antigüedad de flota.

¹ No se contempla la Red Valparaíso con los recientes buses electrónicos.

Las principales Características del sistema son:

Antigüedad máxima de operación de los Vehículos: Se permite una antigüedad máxima de circulación hasta los 14 años, en el cual se exceptúa a los servicios de trolebuses.

Frecuencia y Horarios de funcionamiento: El ministerio fija los horarios de funcionamiento para los servicios, en donde también se fijan las frecuencias mínimas de operación respecto a los tramos horarios dependiendo del servicio.

Pintado y señalética común: Cada Unidad de Negocio cuenta con un color y letrero común en los vehículos dependiendo de la Unidad de la que sea parte, además de un número para cada servicio, teniendo un diseño común los Vehículos.

Trazados: Es facultad del ministerio poder modificar los trazados de los servicios teniendo que ser siempre dentro de una misma zona de la Unidad de Negocio. Además, el Operador tiene la posibilidad de solicitar modificación de trazados, lo cual posibilita atender los requerimientos que surjan de la comunidad.

Tarifas: Existe una regulación, donde se reajusta con un carácter mensual respecto a un polinomio que incluye: Valor Petróleo (39%), Valor de reposición del bus (33%), Costo de mano de obra (24%) y Valor de neumáticos (4%). Existe un máximo de 3 tarifas por cada servicio, igualmente se contemplan las tarifas para estudiantes, las cuales se encuentran publicadas en el parabrisas de cada bus.

Desde el año 2010 se encuentran subsidiadas las tarifas, debido al subsidio derivado del artículo 3° letra b) de la ley 20.378, con un monto total de alrededor de 950 millones (Datos de septiembre del 2013).

La situación actual del Transporte Metropolitano Valparaíso (TMV)

El día 6 de enero de 2012, concluyó la licitación de servicios urbanos que son prestados con buses y trolebuses en el Gran Valparaíso, Entre tanto se realiza una nueva licitación, los servicios se prestan bajo condiciones de operación definidas en la Resolución Exenta N°3739/2011 MTT, hasta el 05 de enero de 2015. (Información corresponde al año 2014 según el PTPR)

Por aplicación del artículo 5° Letra a) de la Ley N°20.378, se destinaron fondos por \$280 millones los cuales fueron transferidos al Gobierno Regional de Valparaíso a través de un convenio, para realizar dos estudios que permitirán justificar la realización de un nuevo proceso de licitación de transporte público en el Gran Valparaíso.

Los estudios, contemplan;

I . Etapa: La primera etapa fue para un estudio, en cual se consideró un catastro del Transporte Público, cobertura de los servicios otorgados e infraestructura vial, realizando mediciones de tránsito y encuestas Origen-Destino, entre otros.

II . Etapa: En la segunda etapa se contempla modelar distintos escenarios para la definición del modelo de negocio del próximo ordenamiento proporcionando los lineamientos definitivos para establecer las próximas bases de licitación, en función de los datos obtenidos en el Estudio I Etapa. En un principio, el plazo del estudio fue fijado en 180 días corridos, pese a eso, este podría superar los 8 meses de duración, considerando el tiempo de suspensión durante las revisiones, por lo tanto, se estima que el estudio finalice en el mes de octubre de 2014.

Luego de la obtención de los resultados de las modelaciones, se establecieron mesas de trabajo entre autoridades, en las cuales se examinaron las inquietudes y aportes, con la idea de poder acondicionar los resultados a las distintas realidades. Cuando se concluya lo anterior, se conseguirá el diseño definitivo del nuevo Plan de Transporte Metropolitano Valparaíso - TMV II .

3.1.1 Informe N°799-23 de Auditoría al sistema de Transporte Público del Gran Valparaíso

El transporte metropolitano de Valparaíso (TMV) tiene distintos cuestionamientos, los cuales se han acrecentado en la actualidad (Emol,2024), lo que se han traducido en una auditoría a la fiscalización y supervisión realizada por la Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones de Valparaíso (SEREMITT), a los servicios de transporte mayor de las áreas de negocios del Gran Valparaíso en el periodo desde el 1 de enero del 2021 al 31 de marzo de 2022.

Dentro de las conclusiones de dicho informe; se reveló que se advirtieron disminuciones en las flotas de las unidades de negocio, sin un acto administrativo aprobado por la SEREMITT, por lo cual deberá adoptar medidas de control.

Se evidenció un total de 1.448 casos en que buses de las unidades de negocios incumplieron la frecuencia exigida por la SEREMI de Transportes en los Planes Operacionales.

Se constató un total de 21.573 casos de buses que incumplieron el límite de velocidad de 100 kilómetros por hora según los Planes Operacionales.

Se comprobó que la SEREMI de Transportes y Telecomunicaciones de Valparaíso y la Subsecretaría de Transportes no cuentan con un manual de procedimientos que regule las labores de carácter administrativas y plazos para poder aplicar sanciones a los operadores del servicio de transporte.

Se realizaron visitas a terreno en los días, 18, 22 y 31 de agosto de 2023, en los cuales advirtió que los buses de las unidades de negocios no cumplieron la frecuencia establecida en los Planes Operacionales.

El informe también concluye que hubo 276 recorridos de buses que fueron realizados fuera de los horarios establecidos por la SEREMI en los Planes Operacionales, dichos horarios son entre las 00:00 a las 05:00.

Se evidenció que 35 buses de las unidades de negocios no cuentan con los respectivos seguros de accidentes personales.

La empresa FENUR, a cargo de la unidad de negocio N°1, no cuenta con la garantía de fiel cumplimiento de las obligaciones que impone el Perímetro de Exclusión.

Finalmente se verificó que la SEREMITT de Valparaíso, no ha exigido la implementación del sistema de cobro electrónico de tarifas a las unidades de negocios en los plazos establecidos.

3.1.2 Proceso actual de Licitación del Sistema de transporte Público mayor del Gran Valparaíso

El Ministerio de transporte y Telecomunicaciones (MTT) presentó los contenidos generales de la nueva licitación del Transporte Público en la Región de Valparaíso Respecto al documento de contenido esencial de la Licitación del Gran Valparaíso de parte de la Secretaría Técnica de Planificación y Estrategia (agosto, 2024). Contempla un proceso de modernización del sistema, teniendo como objetivos durante el proceso, una disminución del aporte a la emisión de gases de efecto invernadero, mejorar la seguridad en el transporte público, generar mayor competencia en el proceso de licitación, fomentar la desmasculinización del sector laboral para incentivar la incorporación de mujeres, diversificar el riesgo de la provisión de servicios y mejorar las condiciones laborales.

Se plantea un Proceso gradual de modernización, el cual consiste;

- 2 unidades de servicios, 41 servicios en 5 comunas con una malla nocturna, con un alcance de un tercio de la flota del sistema (600 Buses, 250 de estos eléctricos) y al menos 4 terminales para el sistema.

Se presentan 8 características generales del modelo; existirán unidades de servicios de 300 buses con el objetivo de minimizar riesgos de continuidad, aunque manteniendo un aprovechamiento de economías de escala, se presenta una duración de contrato de 10 años pudiendo adicionar hasta 4 años supeditados a la calidad del servicio y el estado de los buses, se menciona una mejora de la experiencia de viaje de los usuarios (Nuevo estándar, sistema de recaudo electrónico), se señala cambios en la malla en función de los diálogos participativos (Nuevas coberturas y conexiones), será función del estado el proveer los terminales y la infraestructura de la carga, se incorpora flota de alto estándar, bajo la lógica de contratos de provisión, existirá una nueva escritura de pago a operadores de buses en su mayoría en relación al cumplimiento de kilómetros. Se mencionan mayores exigencias con relación a las condiciones laborales.

Esquema de pago a Operadores

Contempla un ingreso base donde se encuentra los kilómetros recorridos, pasajeros transportados y el indicador de cumplimiento de frecuencias y plazas más/menos Cumplimiento de indicadores (Regularidad, puntualidad y calidad de atención según cumplimiento de oferta, se podrá generar incentivos o descuentos) más otros pagos.

La Flota de la licitación

Señala nuevos buses alto estándar, clase A y B, en función de las rutas asignadas a los distintos servicios. Se contempla una evaluación de buses de siete y ocho metros para servicios con aspectos viales particulares y lugares de complejo acceso.

Se contará con nuevas tecnologías de recaudo, GPS, cámaras, Wifi, USB, Acceso universal, Sensor de puntos ciegos, aire acondicionado y Contador de pasajeros.

Respecto a terminales e Infraestructura, el MMT en conjunto a Desarrollo País, se encargará de la compra de terreno y la construcción de los terminales y también la infraestructura de carga, donde el propio ministerio será encargado de la determinación de los servicios eléctricos y la dotación mínima de los buses requeridos.

Existirá una nueva regulación para las mejoras de condiciones laborales para conductores y conductoras; se menciona garantías de fiel cumplimiento de obligaciones laborales, obligación de sostener un fondo de indemnización laboral, obligaciones de certificaciones y también capacitaciones, periódicamente entrega de certificados de cumplimiento de obligaciones tanto laborales como previsionales y la generación e implementación de planes internos respecto a temas género, seguridad vial, protocolos internos de acoso, etc.

Proceso de Licitación; pueden ofertar personas jurídicas o consorcios, incluyendo postulantes extranjeros, no es obligación constituir sociedad en Chile para ofertar, pero si para suscribir el contrato.

Existen exigencias para la firma de los contratos; constitución de sociedad exclusivamente con objeto social, se deberá considerar un capital suscrito mínimo el

cual deberá ser pagado con un carácter gradual y también un compromiso suscrito con distribuidores de buses.

Las etapas del proceso señalan apertura de Ofertas Técnicas donde se contempla evaluación de Admisibilidad y evaluación Técnica, y la apertura de Ofertas Económicas donde se contemplan la evaluación económica y la final para finalmente la adjudicación (TR CGR).

3.1.3 Zonificación

La división geográfica que señala una división en zonas geográficas según lo señalado por el Plan de Transporte público Regional del año 2014, existen 10 zonas las cuales están definidas según la conectividad que tengan entre sí, la cual está dividida de la siguiente manera;

- 1) Provincia de Isla de Pascua
- 2) Gran Valparaíso
- 3) Provincia de San Antonio
- 4) Provincia de Quillota
- 5) Provincia de Petorca
- 6) Valle del Aconcagua
- 7) Conglomerado Limache-Olmué
- 8) Quintero-Puchuncaví
- 9) Casablanca
- 10) Archipiélago de Juan Fernández

Figura 2: Mapa de Zonificación del Gran Valparaíso



Fuente: Plan de Transporte Público Regional. División de Transporte Público Regional. MTT

Para la presente investigación solo se considera la zona geográfica del conglomerado del Gran Valparaíso, conformado por Valparaíso, Viña del Mar, Quilpué, Villa Alemana y Concón, en la cual se representa cerca de un 51% de la población que habita la Región de Valparaíso y donde en su mayoría está inmerso en las provincias de Valparaíso y Marga Marga.

3.2. Dimensiones de percepción del Transporte Público Urbano Mayor del Gran Valparaíso.

- 1) Calidad del Transporte: Dimensión que tiene relación con la mayoría de los estudios de impacto, percepción, satisfacción que tienen los usuarios respecto al transporte público a nivel mundial (Sánchez-Flores & Romero-Torres, 2010), la calidad hace referencia a situación de comodidad o incomodidad que pueden sentir los usuarios que utilizan el transporte público. La dimensión en la presente investigación se centrará en la higiene y seguridad de los servicios entregados.
- 2) Frecuencia: La presente dimensión es una de las características presentes en el diseño operacional del sistema en el Plan Maestro de Transporte Público del Gran Valparaíso (SECTRA, 2021), además se señala que los horarios de funcionamiento son fijados por el ministerio, teniendo frecuencias mínimas de operación en los diferentes tramos horarios dependiendo de cada servicio (División de Transporte Público Regional, s. f.).
- 3) La relación con el conductor: Dimensión relacionada a la interacción o dinámicas que se generan entre el usuario y el conductor, tiene una mayor relevancia en el territorio que abarca la investigación debido al sistema de pago que posee el transporte público, se presenta como una dimensión relevante tanto por el mecanismo de pago como también por la evidencia de dinámicas negativas que presenta este actor en el transporte público (Conaset, 2023)
- 4) Sistema de pago: Dimensión presente dentro de las características del Plan maestro de transporte público del Gran Valparaíso, siendo reconocida como una de las principales deficiencias en la operación del sistema de buses (SECTRA, 2021), dicha forma de pago ha ido incluyendo varias propuestas, sin embargo, la estructura central del sistema de pago en los medios de transporte analizados en la investigación sigue en siendo en su mayoría con pago en efectivo.

Estas cuatro dimensiones serán aplicadas en entrevistas semiestructuradas, donde se realizarán preguntas para poder contar con la información necesaria según la dimensión analizada.

3.3 Universidad del Gran Valparaíso

La región de Valparaíso cuenta con 33 instituciones de educación superior (Superintendencia de Educación Superior, 2022) con una matrícula de 123.837 estudiantes de pregrado, lo cual corresponde a un 11,1% de la matrícula total del sistema en el 2024 (Subsecretaría de Educación Superior, 2024).

La región de Valparaíso tiene importantes casas de estudios, la mayoría ubicada en el Gran Valparaíso, donde están presentes universidades como; la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso la cual en 2024 ingresaron cerca de 3.800 nuevos matriculados (PUCV, 2024), la Universidad de Valparaíso con una matrícula superior a los 3.300 estudiantes de primer año en el 2023 (Universidad de Valparaíso, 2023), Universidad Técnica Federico Santa María la cual cuenta con más 19 mil estudiantes matriculados en sus distintos campus (Universidad Técnica Federico Santa María, 2024), la Universidad de Playa Ancha la cual en el año 2023 tuvo una matrícula de ingreso cercana a los 2000 estudiantes (UPLA, 2024), la Universidad Andrés Bello casa de estudio que presenta gran cantidad de estudiantes, teniendo una matrícula de pregrado en su campus de Viña del Mar cercana a los 11 mil estudiantes en el 2021 (Universidad Andrés Bello, 2022), la Universidad Viña del Mar (UVM) teniendo presencia en el Gran Valparaíso con una matrícula superior a los 9.000 estudiantes (Universidad Viña del Mar, s. f.), la Universidad Adolfo Ibáñez (UAI) presente en la comuna de Viña del Mar, la cual en el año 2024 tuvo una matrícula de 2.000 estudiantes entre sus dos campus (Universidad Adolfo Ibáñez, 2024), entre otras casas de estudios presentes en territorio de la materia de estudio de la investigación.

3.4 Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE)

La Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE) también conocida como pase escolar, es un beneficio que se encuentra administrado por la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), a partir del año 2006, el cual faculta el traslado liberado o rebajado de los alumnos/estudiantes en sus viajes en el transporte público, tanto para los estudiantes de educación básica y media como para los estudiantes de educación superior, durante los siete días de la semana y las 24 horas del día, alrededor de todo el año, en todo Chile (Ministerio de Educación, s.f.).

El marco normativo que rige al pase escolar, data del año 1982 a través del decreto supremo N°20 el cual norma las disposiciones del pase escolar, dicho decreto señala en su art °3:

“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” el decreto ha tenido varias modificaciones a través del tiempo, siendo la última actualización el Decreto N°239, donde existen modificaciones, dentro de ellas en el art 7° agregando: *"El Pase de Educación Superior tendrá validez de lunes a domingo las 24 horas del día."*

El pase escolar es un documento que pueda adquirirse desde la enseñanza básica específicamente desde el 5° año, siendo ocupado hasta 8° básico para cambiar al documento de enseñanza media y posteriormente al de la educación superior.

Respecto a los estudiantes de educación superior, deben ser de carreras de pregrado que se encuentren reconocidas por el Ministerio de Educación (MINEDUC) o estudiantes de magíster o doctorado que cumplan con condiciones socioeconómicas requeridas por el organismo.

Para poder solicitar la tarjeta nacional estudiantil (TNE) se puede solicitar desde 5° básico en oficinas TNE o módulos habilitados, debiendo tener tanto el carnet de identidad o certificado de nacimiento y certificado de alumno o alumna regular, pudiendo tomar la foto en línea o los espacios informados previamente. Además, se

señala que en caso de cambiar de nivel académico tanto de enseñanza básica a media como de media a superior se debe sacar una nueva fotografía.

El costo de la tarjeta es gratuito para estudiantes de educación básica y media y para estudiantes de educación superior tiene un valor de \$2.700 en caso de ser una tarjeta nueva, \$1.100 en caso de revalidación (renovación del beneficio) y \$3.600 en caso de reposición (pérdida, deterioro o robo).

Características de los tipos de TNE:

- 1) TNE de enseñanza básica: tarjeta de color naranja, presenta una “B” en la parte superior derecha de la tarjeta, para estudiantes de 5°, 6°, 7° y 8° básico, poseen una tarifa liberada en el transporte público según lo señalado en el Decreto N°20.
- 2) TNE de enseñanza media: tarjeta de color verde, presenta una “M” en la parte superior derecha de la tarjeta, para estudiantes de 1°, 2°, 3° y 4° medio, poseen una tarifa rebajada en el transporte público según lo señalado en el Decreto N°20.
- 3) TNE de Educación Superior: Tarjeta de color azul, presenta una “S” en la parte superior derecha de la tarjeta, para estudiantes de pregrado, magister y doctorado (últimos dos casos deben acreditar situación socioeconómica), poseen una tarifa rebajada en el transporte público según lo señalado en Decreto N°20.



Imagen obtenida de:

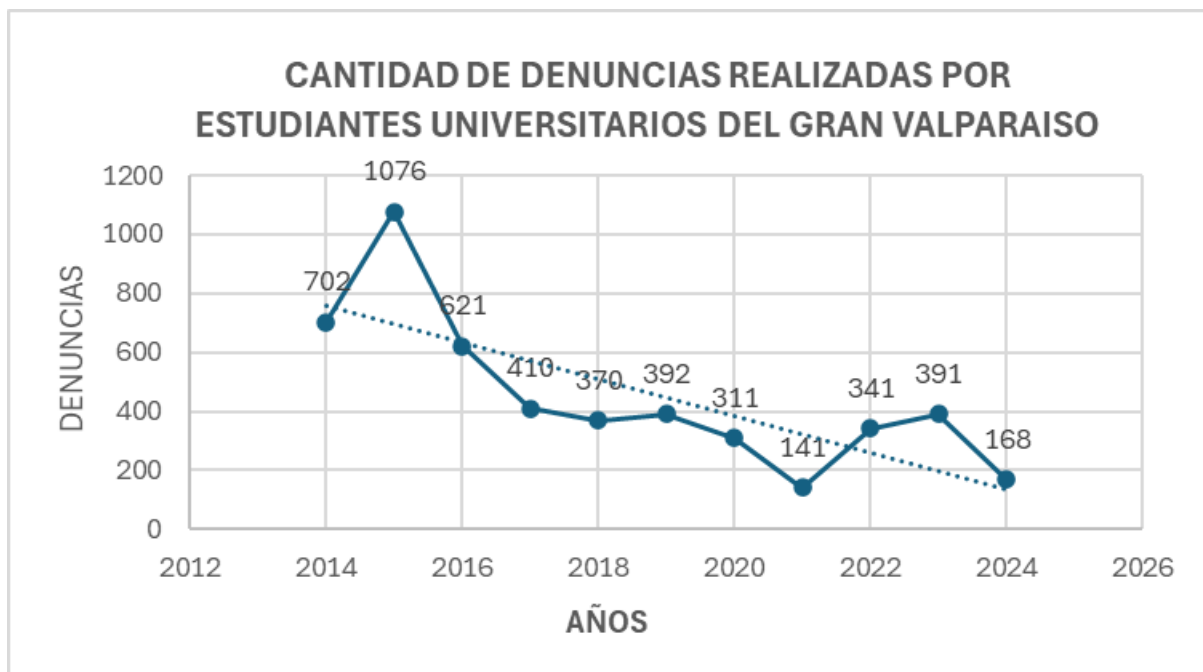
<https://www.ex-ante.cl/las-observaciones-de-la-contraloria-a-licitacion-de-la-junaeb-por-la-tarjeta-nacional-estudiantil/>

3.4.1 Denuncias de estudiantes en el Transporte público urbano mayor del Gran Valparaíso.

Dentro de la investigación llevada a cabo se pudo obtener información respecto a las denuncias realizadas por estudiantes de educación superior del Gran Valparaíso en los últimos 10 años solicitada por transparencia pasiva a la subsecretaría de transporte respondiendo mediante Oficio N° 31969/2024 DL con fecha 24 de octubre del 2024, entregando un Excel con la información solicitada;

AÑO	NUMERO	TIPO DE DENUNCIA
2014	702	702-Tarifa escolar
2015	1076	1076-Tarifa escolar
2016	621	621- Tarifa escolar
2017	410	410-Tarifa escolar
2018	370	370-Tarifa escolar
2019	392	392-Tarifa escolar
2020	311	311-Tarifa escolar
2021	141	141-Tarifa escolar
2022	341	341-Tarifa escolar
2023	391	391-Tarifa escolar
2024	168	112-Tarifa escolar/ 39-Discriminacion a estudiantes / 17-No respeta tarifa escolar
TOTAL	4923	

Fuente: Elaboración propia basada en los datos de la subsecretaría de transporte, 2024



Fuente: Elaboración propia basada en los datos de la subsecretaría de transporte, 2024

3.5 Subsidio al Transporte, Ley N°20.378:

Publicada con fecha 5 de septiembre de 2009, se crea La ley N°20.378 la cual crea el Subsidio Nacional para el Transporte Público Remunerado de pasajeros, esta ley se crea con el fin de poder tener un mecanismo de subsidio con cargo fiscal con el objetivo de promover el uso de transporte público remunerado de pasajeros y también introducir mejoras en las condiciones de calidad y seguridad en la provisión del servicio(Ley N.º 20.378, 2010), También conocida como “Ley espejo del Transantiago”, debido a la lógica de reproducir el gasto que se realiza en transporte en el “Transantiago” se realice también en regiones.

Desde su inicio la ley define que el gasto total por la aplicación del mecanismo de subsidio no podrá exceder de \$492.000.000 M, para;

- I. la provincia de Santiago y las comunas de San Bernardo y Puente Alto
- II. La región Metropolitana, excluidas las provincias de Santiago y las comunas de San Bernardo y Puente Alto, así como las demás regiones del país.

A las regiones se les asignará un monto establecido mediante la dotación de un decreto a más tardar el 31 de diciembre de cada año (BCN: Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2015).

Donde el cálculo y la división del subsidio entre las regiones *“se realizará en base los 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”* (Ley N.º 20.378, 2010)

En el artículo N°5, la ley define: *“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”;*
“El programa de Apoyo al Transporte Regional será administrado por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, y las normas necesarias para la distribución de recursos entre proyectos, su implementación y operación estarán contenidas en un reglamento especial dictado para esos efectos por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y suscrito, además, por el ministro de Hacienda. Este reglamento establecerá los mecanismos para que los gobiernos regionales realicen la priorización en el inciso anterior”.

En la actualidad esta ley se ha ido actualizándose, siendo la última en el presente año, con 32 votos a favor y 4 abstenciones en el Senado, se crea un nuevo marco de financiamiento del transporte público, donde se actualiza el modelo actual de

distribución de subsidios, tanto para el sistema de transporte metropolitano (RED) como también para los servicios de movilidad en las regiones.

La ley redefine el marco mínimo de inversión vinculado al Fondo de Apoyo Regional (FAR) el cual está administrado por gobiernos regionales, donde se establece que un 50% de los recursos serán destinados únicamente a la infraestructura de transporte, renovación de flota o también subsidios de operación y el otro 50% es para inversión de infraestructura y poder mejorar e implementar los servicios de transporte o conectividad en las zonas aisladas. además, la ley incorpora la conformación de comités de transporte regional que van a vincularse de forma estrecha con los gobiernos regionales para determinar proyectos, relacionados a sus necesidades territoriales con el fin de fortalecer un sello local en la inversión dedica al transporte (Gobierno de Chile, 2024)

3.6 Catastro de las actuales empresas que prestan servicio de transporte público urbano Mayor en el Gran Valparaíso.

El transporte en el Gran Valparaíso de buses urbanos tiene 9 Unidades de negocio también conocidas como empresas, aunque hasta el año 2019 se tenían 10 Unidades de Negocio, teniendo una flota total cercana a los 2.070 buses (SECTRA, 2021).

Las cuales son mencionadas a continuación;

1) Empresa de Transportes FENUR S.A.

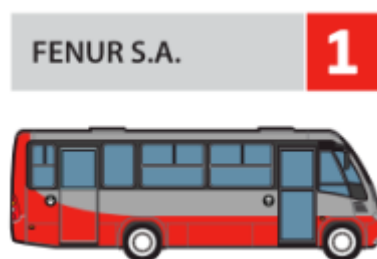


Imagen obtenida de la página oficial de TMV (TMV, s, f.).

- Folio: 401001
- Unidad de Negocio: 1
- Cantidad de Servicios: 24
- Representante: Sr. Patricio Jorquera Rojas

- Domicilio Responsable Servicio: Baquedano N°305, Peñablanca, en la ciudad de Villa Alemana.
- Teléfono Representante Legal: 77085955
- Correo Electrónico: presidente@fenur.cl
- Teléfono Empresa: 2111697

2) Viña Bus S. A.



Imagen obtenida de la página oficial de TMV (TMV, s, f.).

- Folio: 401002
- Unidad de Negocio: 2
- Cantidad de Servicios: 15
- Representante: Sr. Reinaldo Sánchez Olivares
- Domicilio Responsable Servicio: Calle 5 Parcela 358 Reñaca Alto/Casilla Correo 311, Viña del Mar
- Teléfono Representante Legal: 85017196
- Correo Electrónico: expvina2440@tie.cl
- Teléfono Empresa: 2871902

3) Sociedad de Transportes Sol y Mar S. A.



Imagen obtenida de la página oficial de TMV (TMV, s, f.).

- Folio: 401003
- Unidad de Negocio: 3
- Cantidad de Servicios: 9
- Representante: Sr. Reinaldo Sánchez Olivares
- Domicilio Responsable Servicio: Las Acacias Parcela N°24c, Peñablanca, Villa Alemana, Región de Valparaíso
- Teléfono Representante Legal: 85017196
- Correo Electrónico: solymarsa@gmail.com
- Teléfono Empresa: 2823714

4) Viña Bus S. A.

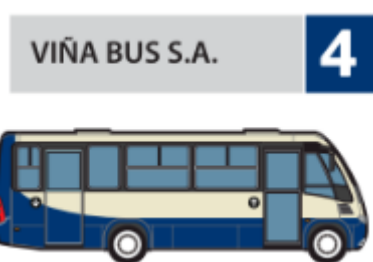


Imagen obtenida de la página oficial de TMV (TMV, s. f.).

- Folio: 401004
- Unidad de Negocio: 4
- Cantidad de Servicios: 11
- Representante: Sr. Reinaldo Sánchez Olivares
- Domicilio Responsable Servicio: Calle 5 Parcela 358 Reñaca Alto/Casilla Correo 311, Viña del Mar
- Teléfono Representante Legal: 85017196
- Correo Electrónico: expvina2440@tie.cl
- Teléfono Empresa: 2871902

5) Buses del Gran Valparaíso S. A.

BUSES DEL GRAN
VALPARAÍSO S.A.

5



Imagen obtenida de la página oficial de TMV (TMV, s. f.).

- Folio: 401005
- Unidad de Negocio: 5
- Cantidad de Servicios: 22
- Representante: Sr. Héctor Figueroa López
- Domicilio Responsable Servicio: Avenida Francia N°160, en la ciudad de Valparaíso
- Teléfono Representante Legal: 93184289
- Correo Electrónico: afigueroa17@hotmail.com
- Teléfono Empresa: 2469946

6) Buses del Gran Valparaíso S. A.

BUSES DEL GRAN
VALPARAÍSO S.A.

6



Imagen obtenida de la página oficial de TMV (TMV, s. f.).

- Folio: 401006
- Unidad de Negocio: 6
- Cantidad de Servicios: 12
- Representante: Sr. Héctor Figueroa López
- Domicilio Responsable Servicio: Avenida Francia N°160, en la ciudad de Valparaíso
- Teléfono Representante Legal: 93184289
- Correo Electrónico: afigueroa17@hotmail.com

- Teléfono Empresa: 2469946

7) Transporte de Pasajeros Top Tur S. A.

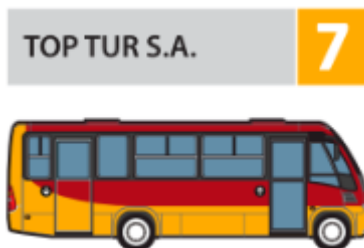


Imagen obtenida de la página oficial de TMV (TMV, s. f.).

- Folio: 401007
- Unidad de Negocio: 7
- Cantidad de Servicios: 8
- Representante: Sr. Juan Manuel Olaechea
- Domicilio Responsable Servicio: Las Acacias N°1421, en la ciudad de Villa Alemana
- Teléfono Representante Legal: 98210225
- Correo Electrónico: toptur@gmail.com
- Teléfono Empresa: 2820095

8) Trolebuses de Chile



Imagen obtenida de la página oficial de TMV (TMV, s. f.).

- Folio: 401008
- Unidad de Negocio: 8
- Cantidad de Servicios: 1
- Representante: Sr. Juan Antonio Massai Quezada
- Domicilio Responsable Servicio: Van Burén N°2526, Valparaíso

- Teléfono Representante Legal: 82949885
- Correo Electrónico: jamassai@trolebusesdechile.cl
- Teléfono Empresa: 2120408

9) Buses del Gran Valparaíso S. A.



Imagen obtenida de la página oficial de TMV (TMV, s. f.).

- Folio: 400097
- Unidad de Negocio: 9
- Cantidad de Servicios: 3
- Representante: Sr. Héctor Figueroa López
- Domicilio Responsable Servicio: Avenida Francia N°160, en la ciudad de Valparaíso
- Teléfono Representante Legal: 93184289
- Correo Electrónico: afigueroa17@hotmail.com
- Teléfono Empresa: 2469946

10) Conglomerado de Microempresarios del Transporte Codetran S.A.²

- Folio: 400098
- Unidad de Negocio: 10
- Cantidad de Servicios: 0
- Representante: Sr. Juan Manuel Olaechea Beñarán
- Domicilio Responsable Servicio: Las Acacias N°1421, en la ciudad de Villa Alemana
- Teléfono Representante Legal: 82949885
- Correo Electrónico: Toptur@gmail.com

² Servicio cancelado en agosto del 2019, mediante Resolución Exenta de la Subsecretaría de Transporte.

- Teléfono Empresa: 2820095

Información adaptada en base a informe final de Mediciones de Demanda en Servicios de Transporte Público Urbano Mayor de Gran Valparaíso, Gobierno Regional de Valparaíso, 2016 y Plan maestro de Transporte Público Del Gran Valparaíso (SECTRA, 2021).

IV. Marco Operativo

4.1 Diseño de entrevista

En este apartado se desarrollará la presentación de los dos formatos de entrevistas semi estructuradas que se realizaron, dichas entrevistas son una técnica de recolección de información a través de un proceso de conversación entre el entrevistador y entrevistado, con el fin de poder tener tanto los antecedentes, información y fundamentalmente la percepción de las personas entrevistadas.

4.1.1 Consideraciones Éticas

En el desarrollo de la producción de datos, se mantuvo una lógica de ética mediante la entrega de consentimientos informados a los entrevistados, dicho documento informaba a los participantes sobre la grabación y su posterior transcripción de las entrevistas, detallando los objetivos de la investigación.

ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTA

Yo, _____,
C.I. _____ - _____, declaro que he recibido información sobre el trabajo de investigación de tesis "*Percepción de las y los estudiantes de Universidades del Gran Valparaíso con relación al transporte público Urbano Mayor del Gran Valparaíso de buses*", He leído completamente la información proporcionada en este documento acerca de mi participación. Me han informado y explicado cuáles son los procedimientos del estudio y en qué consistirá mi participación.

He tenido la oportunidad de hacer preguntas y aclarar todas mis dudas con el investigador.

Asimismo, acepto la grabación y transcripción de la entrevista con fines investigativos de publicación y difusión de resultados.

Entiendo que poseo el derecho de revocar mi consentimiento, sin que esta decisión pueda ocasionar algún perjuicio.

De acuerdo con lo declarado por mí en este documento, firmó aceptando voluntariamente mi participación en esta investigación.

Nombre del participante:

Rut:

Fecha:

Firma:

4.1.2 Diseño de entrevista a especialistas

Formato Especialistas

Dimensión	Guía	Preguntas Orientadoras
Palabras De Inicio	• Saludo y Agradecimiento • Presentación del tema de investigación • Consentimiento Informado • Preguntas introductorias	En primer lugar, quiero agradecer su participación en esta entrevista, ya que busca recabar información para el desarrollo de mi tesis de pregrado para aprobar el seminario de título de la carrera de Administración Pública. Como le mencioné previamente al contactarnos, sus datos serán resguardados bajo el consentimiento entregado previamente, pero la cual deberá ser grabada. A continuación, le presentaré algunas preguntas para que podamos iniciar la conversación. ¿Tiene alguna duda o pregunta antes de comenzar? Para empezar, me puede contar sobre usted (Cuál es su nombre y edad, donde nació, donde vive actualmente, a qué se dedica)

		¿Me podría comentar cómo cree usted que ha sido la evolución del Plan metropolitano de transporte público en el Gran Valparaíso?
Calidad Del Servicio	Esta dimensión se relaciona con el impacto, experiencias, percepciones, satisfacción en cuanto a las condiciones que tiene el sistema de transporte público.	1.- ¿De qué manera se está avanzando en la mejora de la calidad del transporte público urbano mayor en el Gran Valparaíso? 2.- ¿Cuál es su análisis de las empresas actuales de transporte público urbano mayor en el Gran Valparaíso?

Frecuencia del Servicio	Esta dimensión tiene relación con la dinámica de espera y la influencia que tiene la cantidad de veces que el servicio pasa por un recorrido determinado y el horario que este tiene.	3.- ¿Cómo evalúa que está funcionando la frecuencia que tiene el transporte público urbano mayor en el Gran Valparaíso? 4.- ¿Cuáles son las proyecciones que debería tener el transporte público urbano mayor en el gran Valparaíso con respecto a la frecuencia de los servicios?
Relación con el conductor	Esta dimensión abarca lógicas cotidianas que tiene el usuario con relación a un actor influyente en el servicio como lo es el conductor.	5.- ¿De qué manera la Seremi de transporte ha incluido políticas o programas para los usuarios estudiantiles? 6.- Respecto a las situaciones de denuncia que realizan los usuarios, fundamentalmente, estudiantes, ¿Cómo evalúa que es el mecanismo de denuncia?
Sistema de Pago	Esta dimensión contempla características particulares del sistema que tienen los buses del Gran Valparaíso y las dinámicas que se generan producto del mecanismo de pago.	7.- ¿Cuál es su percepción acerca del sistema de pago que tiene actualmente el transporte público urbano mayor en el Gran Valparaíso? 8.- ¿De qué manera podría ser más eficiente el sistema de pago que tiene el transporte público urbano mayor del Gran Valparaíso?

		9.- ¿Cómo serán las mejoras que proporcione la nueva licitación del transporte público urbano mayor?
Finalizar	Varios	Para finalizar: ¿Hay algún otro tema que sea de su interés y que desee agregar? ¿Quisiera contarme algo que no haya estado en la entrevista, que le habría gustado que abordemos o algún comentario?

4.1.3 Diseño entrevista estudiantes

Formato estudiante

Dimensión	Guía	Preguntas Orientadoras
-----------	------	------------------------

Palabras De Inicio	• Saludo y Agradecimiento • Presentación del tema de investigación • Consentimiento Informado • Preguntas introductorias	En primer lugar, quiero agradecer su participación en esta entrevista, ya que busca recabar información para el desarrollo de mi tesis de pregrado para aprobar el seminario de título de la carrera de Administración Pública. Como le mencioné previamente al contactarnos, sus datos serán resguardados bajo el consentimiento entregado previamente, pero la cual deberá ser grabada. A continuación, presentaré algunas preguntas para que podamos iniciar la conversación. ¿Tiene alguna duda o pregunta antes de comenzar? Para empezar, me puede contar sobre usted (Cuál es su nombre y edad, donde nació, donde vive actualmente, a qué se dedica) ¿Me podría comentar cuál es su experiencia con el transporte público?
-----------------------	---	---

Calidad Del Servicio	Esta dimensión se relaciona con el impacto, experiencias, percepciones, satisfacción en cuanto a las condiciones que tiene el sistema de transporte público.	1.- ¿Qué piensas de la limpieza de los buses o micros que utilizas regularmente? 2.- ¿Qué tan seguro/segura te sientes cuando utilizas este medio de transporte en el día a día?
Frecuencia del Servicio	Esta dimensión tiene relación con la dinámica de espera y la influencia que tiene la cantidad de veces que el servicio pasa por un recorrido determinado y el horario que este tiene.	3.- ¿Cómo consideras que es la frecuencia que tienen los buses/micros que utilizas? 4.- ¿Cómo influye en tu rutina diaria la frecuencia de los buses, para desarrollar tus labores diarias?

Relación con el conductor	Esta dimensión abarca lógicas cotidianas que tiene el usuario con relación a un actor influyente en el servicio como lo es el conductor.	5.- ¿De qué manera describirías la interacción que has tenido con los conductores de los buses que utilizas habitualmente? 6.- ¿Has tenido experiencias negativas con un conductor o conductora utilizando tu pase escolar? 7.- ¿Con la experiencia que has tenido, has considerado denunciar algún tipo de situación negativa que has tenido en el uso de buses/micros?
Sistema de Pago	Esta dimensión contempla características particulares del sistema que tienen los buses del Gran Valparaíso y las dinámicas que se generan producto del mecanismo de pago.	8.- ¿Qué opina del sistema de pago que tiene el transporte de micro que utilizas? 9.- ¿De qué manera crees que sería más eficiente el sistema de pago que tengan los buses/micros?
Finalizar	Varios	Para finalizar: ¿Hay algún otro tema que sea de su interés y que desee agregar? ¿Quisiera contarme algo que no haya estado en la entrevista, que le habría gustado que abordemos o algún comentario?

4.2 Justificación de la entrevista

La entrevista semiestructurada realizada a estudiantes que cumplen con el objetivo de representación de dos criterios; en primer lugar, representación de las 5 comunas del Gran Valparaíso (Valparaíso, Viña del Mar, Quilpué, Villa Alemana, Concón) y representación de universidades del Gran Valparaíso, la entrevista está compuesta por 9 preguntas, pregunta introductoria, preguntas de cierre y preguntas que surgieron en la entrevista misma. Las 9 preguntas están enfocadas en 4 dimensiones/categorías relacionadas al servicio; calidad, frecuencia, relación con el conductor, sistema de pago. Estas preguntas tienen por objeto indagar y poder inducir las percepciones en torno al transporte público urbano mayor en el Gran Valparaíso, las dos primeras preguntas apuntan a conocer su percepción en cuanto a higiene y seguridad que poseen sobre el servicio, las preguntas tres y cuatro tienen relación con poder conocer la percepción que se tiene en cuanto a la frecuencia y su influencia en la rutina diaria de las personas entrevistadas, las preguntas cinco, seis y siete apunta a conocer las dinámicas e interacciones que tiene el usuario con la o el conductor del transporte público, respecto a las preguntas ocho y nueve buscan poder introducirse en las percepciones que poseen acerca de la lógica de pago que tiene el transporte público.

La entrevista semiestructurada para especialistas en la materia contiene 9 preguntas sobre las dimensiones analizadas, pregunta introductoria, preguntas de cierre y preguntas que surgieron en el desarrollo de la entrevista, dichas preguntas están creadas con la finalidad de poder contar con antecedentes y propuestas de personas con experiencia en la materia, que han poseído o poseen cargos que influyen en la materialización de la política del transporte en el Gran Valparaíso.

4.3 Perfil de los entrevistados

Estudiantes

N	NOMBRE	EDAD	SEXO	CIUDAD DE RESIDENCIA	OCUPACIÓN	UNIVERSIDAD
E1	ANTONELLA BENNER	21	FEMENINO	VILLA ALEMANA	ESTUDIANTE INGENIERÍA CIVIL INDUSTRIAL	UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
E2	CATALINA MILLONES	23	FEMENINO	VALPARAÍSO	ESTUDIANTE DE PSICOLOGÍA	UNIVERSIDAD ANDRES BELLO
E3	CONSTANZA CARROZA	24	FEMENINO	CONCÓN	ESTUDIANTE DE PSICOLOGÍA	UNIVERSIDAD VIÑA DEL MAR
E4	EDUARDO RIVEROS	23	MASCULINO	VALPARAÍSO	ESTUDIANTE DE FÍSICA	UNIVERSIDAD CATOLICA DE VALPARAISO
E5	MARIA PAZ SCHANZE	21	FEMENINO	QUILPUÉ	ESTUDIANTE DE TERAPIA OCUPACIONAL	UNIVERSIDAD DE PLAYA ANCHA
E6	MARTINA LOPEZ	23	FEMENINO	VIÑA DEL MAR	ESTUDIANTE INGENIERÍA CIVIL INDUSTRIAL	UNIVERSIDAD SANTA MARIA

Especialistas

N	NOMBRE	EDAD	SEXO	CIUDAD DE RESIDENCIA	PROFESIÓN	OCUPACIÓN
E7	EDGARDO PIQUÉ	60	MASCULINO	VALPARAÍSO	ABOGADO	SEREMI DE TRANSPORTE DE VALPARAÍSO
E8	EDUARDO GONZALEZ	57	MASCULINO	VIÑA DEL MAR	INGENIERO EN TRANSPORTE	EX SEREMI DE TRANSPORTE DE VALPARAÍSO

4.4 Aplicación de entrevista

Las entrevistas realizadas fueron de un tipo semiestructurada permitiendo poder generar lógicas que profundizará las percepciones analizadas, con el objetivo de tener una mejor comprensión e interpretación de la información entregada se citaron a todos los estudiantes en espacios cerrados con poco ruido ambiente con el fin de mantener un espacio cómodo que permitiera que las entrevistas se pudieran grabar de buena manera. Fueron concertadas con previa anticipación en la universidad de Valparaíso en la facultad de Ciencias económicas y administrativas ubicada en la en Las Heras #6, Valparaíso y en la Federación de Estudiantes de Universidad de Valparaíso ubicada en Edwards #648, Valparaíso, ambos espacios contaban con los criterios anteriormente mencionados.

Respecto a las entrevistas realizadas a los especialistas, la primera fue realizada al actual Seremi de Transporte Sr. Edgardo Pique, en una oficina de edificio donde estaba ubicado el Seremi de Valparaíso, ubicada en Blanco 1131, Valparaíso, ya fue solicitada por ley de lobby y el segundo especialista Sr. Eduardo González fue realizada en un café ubicado en 12 norte en la comuna de Viña del mar, ambos lugares contaban con los criterios anteriormente mencionados.

4.5 Análisis de la entrevista

Tabla de categorización de entrevistas

La aplicación de entrevistas semi estructuradas tanto a los objetos de estudio que son los estudiantes universitarios como a especialistas sobre el transporte público urbano mayor, da lugar a sustentar la investigación con relación a las perspectivas, comentarios y consideraciones para poder tener una visión amplia para poder dotar de propuestas a la política del transporte.

Pregunta	Entrevista #E1	Entrevista #E2	Entrevista #E3	Entrevista #E4	Entrevista #E5	Entrevista #E6
¿Qué piensas de la limpieza de los buses o micros que utilizas regularmente? Dimensión: Calidad del servicio	No tiene percepción negativa. “Huelen bien y están limpias”	Menciona poca limpieza de los servicios. Incrementa el fin de semana.	Menciona la variación de la limpieza en cuanto al horario del día.	Menciona que la limpieza es promedio, no tiene ni percepción negativa ni positiva.	Menciona una comparación entre recorridos de Valparaíso y Quilpué. Crítica el olor de las micros y el estado de las micros de Valparaíso.	Menciona que siente una variación entre los recorridos, entre experiencias negativas “filas de atrás de un basurero” y positivas “están muy limpias”
¿Qué tan seguro/segura te sientes cuando utilizas este medio de transporte en el día a día? Dimensión: Calidad del servicio	Percepción positiva en cuanto a su recorrido.	Menciona poca seguridad, en cuanto a velocidad, menciona sectores de mayor cantidad de robos.	Menciona que no tiene seguridad en el transporte. Desconfianza hacia micreros	Menciona que siente seguridad en el transporte sin embargo destaca ser una persona despreocupada. Menciona agresiones al interior de las micros.	Menciona que siente seguridad. Reconoce que es una persona poco precavida.	Menciona que depende del recorrido. Su recorrido diario siente mayor seguridad. Nerviosismo por velocidad en ciertos recorridos.
¿Cómo consideras que es la frecuencia que tienen los buses/micros que utilizas? Dimensión: Frecuencia del servicio	Percepción negativa, relata que la frecuencia es “pésima”, mucho tiempo de espera.	Menciona buena frecuencia exceptuando el recorrido que la lleva a su casa, frecuencia cada 30 min.	Menciona mala frecuencia en la actualidad a diferencia de su uso en el 2019 hacia atrás.	Menciona mala frecuencia en su transporte diario. Menciona la harta espera para tomar la locomoción hacia su universidad.	Menciona que por las distancias considera que pasan constantemente.	Menciona que existe poca coordinación entre cada recorrido. Menciona la nula cantidad de servicios después de las 21hrs.

¿Cómo influye en tu rutina diaria la frecuencia de los buses, para desarrollar tus labores diarias? Dimensión: Frecuencia del servicio	Alta Influencia en su rutina diaria, menciona afecta de gran manera el que se le pueda pasar una micro.	Alta influencia, menciona que no paran las micros.	Alta influencia. Menciona cambio drástico en comparación hacía su rutina anterior.	Alta influencia, para poder llegar a sus clases.	Menciona que debido a la alta frecuencia de micros no influye en gran cantidad en su rutina, pero depende del servicio utilice.	Menciona cómo influye al comienzo del día. Cambio en los recorridos en horarios nocturnos en la actualidad en comparación con el año 2019.
¿De qué manera describirías la interacción que has tenido con los conductores de los buses que utilizas habitualmente? Dimensión: Relación con el conductor	Interacción negativa, menciona que es mayor con lo estudiantes, problemas en cuanto al vuelto, boleto, velocidad,	Interacción negativa con los conductores, negativa por ser estudiante.	Interacción negativa, menciona que no dan vuelto o no dan boleto.	Menciona que existen tanto dinámicas buenas como negativas, ejemplo de conflicto cuando utiliza el pase escolar.	Menciona que normalmente es agradable, menciona variación cuando utiliza el pase escolar.	Menciona que existe un trato complejo con la comunidad universitaria. Malas experiencias, no paran, problemas con el vuelto y con el boleto.
¿Has tenido experiencias negativas con un conductor o conductora utilizando tu pase escolar? Dimensión: Relación con el conductor	Menciona que si ha tenido experiencias negativas utilizando el pase escolar.	Menciona que si ha tenido experiencia negativa utilizando el pase escolar. Diferencia en cuanto a cuando paga pasaje completo.	Menciona que ha tenido bastantes interacciones negativas	Menciona que ha tenido varias experiencias negativas utilizando el pase escolar, destaca que existen recorridos que son más universitarios.	Menciona que ha tenido experiencias negativas, menciona que han sido utilizando pase escolar.	Menciona que ha tenido experiencias negativas, le han tirado las monedas, problemas para usarlo en situaciones que no va a estudiar.

¿Con la experiencia que has tenido, has considerado o denunciar algún tipo de situación negativa que has tenido en el uso de buses/micros?	Si ha considerado denunciar. Menciona ejemplo de denuncia	Si ha considerado denunciar, pero desconoce los canales de denuncia.	Si ha considerado denunciar. Menciona que consultó dónde realizarlo con su junta de vecinos. Denuncias de limpieza y estado de las micros.	No ha considerado denunciar. Menciona lógica de normalidad en cuanto a las situaciones.	Menciona que denunció cuando estudiaba en el colegio por internet, pero que no hizo seguimiento.	No ha considerado denunciar, pero comenta que sus amistades sí lo han hecho.
Dimensión: Relación con el conductor						
¿Qué opina del sistema de pago que tiene el transporte de micro que utilizas?	Opinión negativa del sistema de pago, comparación con el sistema en Santiago	Opinión negativa del sistema de pago. Menciona que es peligroso tanto para usuario como para chofer.	Opinión negativa de la dinámica que genera el sistema de pago. Menciona dinámicas para conseguir efectivo.	Opinión negativa, menciona que sería más conveniente un sistema de pago electrónico. Lógica de sencillar.	No tiene una opinión negativa, problemática con el vuelto y tener que "sencillar"	Tiene una opinión positiva, sin embargo menciona que es tedioso andar con monedas, no es tan llevada a la idea que sea digital.
Dimensión: Sistema de Pago del servicio						
¿De qué manera crees que sería más eficiente el sistema de pago que tengan los	Menciona el sistema de Santiago, con tarjeta.	Menciona sistema de pago con tarjeta o pase escolar.	Menciona sistema con pago de tarjeta, sistema mixto, pago con tarjeta cuenta rut o pase	Menciona pago con el pase escolar, tener la posibilidad de ambos pagos.	Menciona pago con el pase escolar, sistema electrónico.	Menciona que debería existir montos cerrados en el cobro del pasaje. Menciona que si se realiza

buses/micros? Dimensión: Sistema de Pago del servicio			escolar.			con tarjeta el pago pasara lo que pase con Santiago la evasión.
---	--	--	----------	--	--	---

Con el objeto de poder comprender las percepciones de los usuarios analizados; universitarios del Gran Valparaíso, en el siguiente apartado se realizará una categorización en función de las respuestas a las preguntas realizadas a los entrevistados;

1. Calidad del servicio

Para poder comprender el estado actual que posee el transporte público según la percepción de los sujetos de la muestra, es necesario proporcionar una visión amplia de la realidad en la habitan el transporte público enfocado tanto en la higiene como en la seguridad, lo cual permite capturar características y sensaciones de la política analizada.

1.1 Higiene y Seguridad

En cuanto la higiene, se observa que existe una diferencia marcada según el lugar y servicio utilizado, se menciona una diferencia en el estado de limpieza de los servicios siendo las micros que son recorridos de la comuna de Valparaíso poseen un peor estado de higiene, además se revela una agudización de la falta de aseado que poseen los servicios el fin de semana y una variación en cuanto al horario del día.

“(...) la mayoría igual no está muy limpio. Igual están como sucios, tienen mucha basura entre medio de los lados, o hasta un sábado puede haber hasta un poco de vómito como dentro de las micros” (E2, Catalina, 23, Valparaíso, Estudiante de psicología en la Universidad Andrés Bello)

“(...) comparando con Valparaíso, como las líneas que son como de acá, dentro de Valpo, las de allá son mucho más limpias. Ya. Sí, es que como que el olor y eso,

porque acá siento que huelen como mal, siempre están como muy como rotas, como muy en mal estado, y yo siento que las de allá están como mejor cuidadas, tienen como mejor mantención.” (E5, María Paz, 21, Quilpué, Estudiante de Terapia Ocupacional en la Universidad de Playa Ancha)

Respecto a la percepción en cuanto a la seguridad, los relatos dan cuenta de una diferencia respecto a los recorridos, siendo presente la sensación de inseguridad en cuanto a la velocidad del servicio, sectores con mayor cantidad de robos según paraderos, conflictos entre micreros y usuarios, como también se evidencia que las personas que tienen una percepción de seguridad a su vez reconocen despreocupación en su actuar utilizando este servicio.

“(…)no me hace sentir segura, la verdad. Me hace generar un poquito más de desconfianza hacia los micreros, al permitir que la gente esté tomando dentro de la locomoción colectiva, que para nosotros no genera un ruido de qué tan confiable podemos tomar la micro si está sucia, sobre todo al ver las latas de cerveza en los últimos asientos”. (E3, Constanza, 24, Concón, Estudiante de Psicología en la Universidad de Viña del Mar)

“(…) yo me siento bastante seguro, pero igual porque soy medio despreocupado, entonces yo como que me subo y me duermo en la micro nomás”. (E4, Eduardo, 23, Valparaíso, Estudiante de Física en la Universidad Católica de Valparaíso)

“(…) pero no sé, pues si estoy en la U y me tengo que mover a Concón, a Reñaca o al mall y tengo que tomar una 600 o una 500 cuando voy a Valparaíso o una 700 o una 100, ahí tengo un poco más de nerviosismo por el tema de la velocidad”. (E6, Martina, 23, Viña del Mar, Estudiante de Ingeniería Civil Industrial en la Universidad Santa María)

2. Frecuencia del servicio

La cantidad o rangos de horas que frecuencia el transporte público urbano mayor en el Gran Valparaíso influyen en los traslados y horas de llegada a los lugares de destino

como también en la percepción de los usuarios siendo una las características mencionadas en el plan maestro metropolitano de transporte.

Analizando la frecuencia del servicio tiene una percepción en su mayoría negativa por los entrevistados, teniendo que esperar mucho tiempo para tomar el servicio o incluso no se detienen en los paraderos los servicios, se mencionan diferencias importantes en cuanto al funcionamiento del transporte en años anteriores a la pandemia y la poca cantidad de servicios que funcionan en la noche.

Es de gran influencia en la rutina diaria de las personas entrevistadas la frecuencia del servicio, desde la puntualidad para poder llegar a sus clases, cambios drásticos en su rutina diaria en comparación con la frecuencia de años anteriores, variación en los recorridos que utiliza, hasta tener que utilizar otros medios de transporte en noche.

“(...) pésima, pésima, sí. A veces uno está, como te dije antes, uno ya pasó una micro y uno sabe que ya la otra va a ser en media hora, 40 minutos. Y a veces, así como por milagro pasa a los 10, pero eso casi nunca, la verdad”. (E1, Antonella, 21, Villa Alemana, Estudiante de Ingeniería Civil Industrial en la Universidad de Valparaíso)

“(...) como te decía antes de la pandemia 2019 hacia atrás, cuando estudiaba psicología y debía llegar a Rodelillo y tomaba directamente la 402, yo a las 7 en punto, más tarde a las 7 y 3 pasaba la micro a la 402, y eso me aseguraba que yo llegaba a las 7:50 a Rodelillo, sin tráfico, sin nada, pero ahora que lo tomó en la mañana tengo que estar 6:50 en la mañana para tomarla cercana a las 7, después pasa como a las 7 y un cuarto y ya se genera el tráfico hacia Valparaíso o incluso hacia la misma Agua Santa” (E3, Constanza, 24, Concón, Estudiante de Psicología en la Universidad de Viña del Mar)

“(...) yo me acuerdo que antes pasaban micros más tarde, si influye en rutina sobre todo en la mañana y además como que siento que ahora hay un horario en donde efectivamente dejan de pasar, de hecho la última vez que salí estaba esperando una micro como a las 9, o sea ni siquiera eran como las 8.45 y todavía estaba de día, y pasa un colectivero y me ve que estoy esperando y me dice como señorita ya no le van a pasar más micros, y yo como pero si son las un cuarto para las 9, ¿cómo no me va a pasar una micro?” (E6, Martina, 23, Viña del Mar, Estudiante de Ingeniería Civil Industrial en la Universidad Santa María)

3. Relación con el conductor

En las lógicas de funcionamiento que tiene transporte con respecto a los usuarios que son objeto de la investigación, existe una dinámica que se torna relevante como lo es la interacción que se genera con el conductor, en ese sentido con las entrevistas realizadas, es que se evidencia una percepción negativa en la mayoría de entrevistados con respecto a la relación que se genera con el conductor, en particular se acentúa por el hecho de ser estudiante y tener forma de pago acompañado de mostrar el pase escolar, teniendo como respuesta en varias ocasiones no dar vuelto o no dar el boleto, además esas problemáticas se agudizan el fin de semana o el verano, se menciona que existen ánimos de generar denuncias por estas situaciones pero que se desconoce el mecanismo de cómo realizarlas

“(..) es mala la interacción sobre todo con los estudiantes. O sea, es mala con la persona en general, pero con el estudiante aún peor, por decirlo así. Justamente hoy día yo quise tomar la micro y le pagué 250 pesos para tomarla directo y el caballero no me pasó boleto de partida y segunda, tiró las monedas”. (E1, Antonella, 21, Villa Alemana, Estudiante de Ingeniería Civil Industrial en la Universidad de Valparaíso)

“(...) sí, sí, la verdad es que igual tampoco sé mucho de donde tengo que ir, pero igual me gusta, me hubiera gustado una vez”. (E2, Catalina, 23, Valparaíso, Estudiante de psicología en la Universidad Andrés Bello)

“(...) como que es sabido por la comunidad universitaria que no les gustan los estudiantes, no les gusta el pasaje, muchas veces donde directamente ven que tengo el pase en la mano y no me paran, porque era un estudiante. O veces donde como que la micro para y ve que voy corriendo y sigue adelante porque cachó que tenía el pase en la mano”. (E6, Martina, 23, Viña del Mar, Estudiante de Ingeniería Civil Industrial en la Universidad Santa María)

4. Sistema de pago del servicio

El sistema de pago en el sistema de transporte analizado se da por un tipo de pago en dinero en efectivo, según las percepciones de los estudiantes entrevistados se evidencia una percepción negativa en su mayoría, donde se describe que el sistema de pago trae complicaciones por la lógica de “sencillar” dinero para poder hacer uso del servicio, además de que conlleva manejar dinero en efectivo lo cual se señala que es una lógica peligrosa tanto para el usuario como para el chofer, se marca una gran presencia de comparar el sistema de pago con el de la región de Santiago, propuestas

como el pago con tarjeta o pase escolar, sistema mixto o electrónico son los comentarios que se proponen para dar un funcionamiento más eficiente al sistema, donde se problematiza la evasión como un hecho que ocurre en Santiago si es que se optara por ese sistema de pago.

(...) Yo creo que sería mucho más conveniente si tuviera un sistema de pago electrónico. Ya. Porque igual como conseguir las monedas, todo el rato tratar como de estar sencillando, o de repente uno les paga con cierta moneda y no te devuelven el vuelto completo. Entonces son cosas que, y en especial cuando son micreros que están como enojados porque uno estudiante a veces te pasa, no te devuelven. Porque al final, igual la moneda de 10 pesos, por mucho que sea poco, sirve en caleta después. De repente justo faltan esos 10 pesos". (E4, Eduardo, 23, Valparaíso, Estudiante de Física en la Universidad Católica de Valparaíso)

(...) Igual creo que siempre está la opción de hacerlo tecnológico con una tarjeta, pero creo que eso igual se va a prestar a que pase más que lo que pasa como en el Transantiago. Como que al final es súper fácil subirse por las puertas de atrás del Transantiago y no pagar por adelante". (E6, Martina, 23, Viña del Mar, Estudiante de Ingeniería Civil Industrial en la Universidad Santa María)

(...) En este momento yo siento que igual ya está pasando mucho la cuenta, como el poder solamente dar monedas porque uno es peligroso tanto para ellos como para nosotros y además de todo eso también da esas brechas de que te traten mal, porque por lo menos al tener una tarjeta solamente la pasas, no te miran mal o cosas así porque ellos también ya no pueden hacer mucho y no te pasan más plata o no te dan un vuelto". (E2, Catalina, 23, Valparaíso, Estudiante de psicología en la Universidad Andrés Bello)

V. Conclusiones y recomendaciones

En el transcurso de la presente investigación se han explorado las percepciones principales de estudiantes universitarios del Gran Valparaíso con relación al transporte público urbano mayor de dicho territorio, en donde las conclusiones del estudio se organizaron en base a los objetivos de la investigación, adentrándose en torno las experiencias relatadas a través de entrevistas.

Las percepciones que se reflejan en las cuatro dimensiones aplicadas a los usuarios estudiantiles de la política pública denotan en una percepción general en su mayoría negativa, con experiencias desfavorables de forma constante en el uso del medio de transporte, con variadas dinámicas negativas generando una influencia en sus rutinas diarias siendo una gran problemática en sus desplazamientos cotidianos.

Respecto a la dimensión de calidad del servicio centrado tanto en seguridad como en higiene, se concluyen experiencias enfocadas en la falta de limpieza en la mayoría de los servicios que utilizan constantemente donde se menciona diferencias según el servicio, horario y día que se utilice. Respecto a la seguridad existe una variación amplia de las percepciones que se analizaron, donde se evidenció percepciones de inseguridad en el transporte producto de altas velocidades que tiene los conductores en los recorridos, dinámicas de robos en las micros que se utilizan y agresiones al interior de transporte o sectores de paraderos en donde existe una mayor cantidad de robos, además se menciona desconfianza a los conductores por permitir prácticas que aumentan la inseguridad como lo es permitir que usuarios beban alcohol al interior del servicio, por otro parte, también se evidencia una percepción de seguridad en el servicio, pero esta sensación está acompañada de despreocupaciones o lógicas poco precavidas durante el uso de micros o buses, como quedarse dormido durante los viajes o uso constante del celular, lo que genera sensación de seguridad en el servicio producto de lógicas distractoras.

En el análisis de la dimensión de frecuencia se concluye que existe una percepción casi en su totalidad negativa de esta dimensión, se señalan experiencias relacionadas a mucha espera para poder hacer uso del servicio, teniendo que esperar un tiempo prolongando en los paraderos, en relación a esas experiencias se menciona que existe una agudización de esta problemática luego de pandemia, sumado a esto se mencionan sensaciones negativas respecto a la poca o nula cantidad de servicios que se pueden utilizar en horarios nocturnos, esta dinámica se menciona que ha aumentado con el pasar del tiempo. Existe una diferencia de la percepción la cual se analiza dependiendo del servicio o unidad de negocio.

Las labores diarias que poseen los estudiantes tienen una alta influencia con respecto a la frecuencia de las micros utilizadas según las percepciones que se presentaron, debido a las esperas que tienen que realizar en donde genera que puedan llegar con atraso a sus clases u otras actividades, se aprecia también la dinámica que por la condición de ser estudiante conductores no se detienen, dinámica que aumenta los tiempos para poder desplazarse a sus destinos, se menciona que de acuerdo al recorrido que se utilice varían los tiempos de traslado y de espera en sus rutinas.

diarias, estas dinámicas han ido aumentando en comparación a las rutinas que tenían en años anteriores según las percepciones analizadas.

En la dimensión de relación con el conductor se observa percepciones marcadas por experiencias negativas y dañinas, se menciona que existen interacciones constantes con problemas con el conductor por el uso del pase escolar, señalando diferencias notorias en el trato cuando se hace uso del medio de transporte pagando pasaje completo, dinámicas negativas llegando a ser incluso violentas en ocasiones; centradas en no dar boleto luego de cancelar el pasaje, no entregar el vuelto al estudiante, estos hechos se menciona que aumentan en el fin de semana o en época que no es del año escolar como en verano, también se señalan interacciones en donde se ha llegado a lanzar las monedas cuando se tiene que entregar el vuelto o no parar en los lugares donde se solicita, se destaca que existe una relación menos negativa en recorridos con más constancia de usuarios universitarios. Se presenta intenciones transversales en los usuarios analizados para poder denunciar las experiencias negativas que se han tenido siendo en su mayoría utilizando el pase escolar, sin embargo, se menciona que existe desconocimiento de los canales de denuncia y que se posee una sensación de normalidad de estas dinámicas por lo cual no se presenta una acción mayor al descontento de las situaciones vividas.

La dimensión de sistema de pago se presenta con una percepción negativa en su mayoría, se relata que la dinámica de pago trae consigo lógicas peligrosas tanto para el usuario como para el chofer en referencia a posibles asaltos para ambos, existen complicaciones para poder conseguir dinero en forma de monedas(sencillar) se relata como una dinámica tediosa, se analiza una constante comparación con el sistema de pago que posee el transporte público de Santiago. Se menciona una excepción a la mayoría de las percepciones negativas en sentido de eso, no se cuenta con una opinión negativa salvo la problemática de tener que sencillar para poder hacer uso del servicio. La eficiencia en el sistema de pago de los buses y/o micros se describe en un pago electrónico que pueda utilizarse con tarjeta o con pase escolar o poder contar con un pago mixto, es decir pago en dinero físico y un sistema electrónico, además se relata una excepción enfocada en las problemáticas de evasión que traería consigo un sistema de pago electrónico comparándolo con las situaciones que

ocurren en Santiago, aspectos señalados según las percepciones entregadas por los estudiantes entrevistados.

Es necesario destacar que existe una alta presencia de la percepción de una diferencia en todas las dimensiones analizadas marcadas por la diferencia entre las unidades de servicio o recorrido que utilizan los usuarios.

Estas conclusiones se dan en un contexto con falta de una legislación que, de un marco de mayor detalle del transporte, según lo que señalan los especialistas de la materia, en donde no se cuenta con una ley de transporte. Además, gran parte de las problemáticas señaladas por estudiantes y especialistas son abordadas en el nuevo proceso de licitación que se está dando en el Gran Valparaíso para el transporte público urbano mayor.

Las recomendaciones por mencionar se fundamentan tanto desde la bibliografía analizada como de forma principal por las entrevistas realizadas a estudiantes y los dos especialistas de la materia.

La primera recomendación se centra en poder estandarizar las condiciones que poseen las unidades de servicio, se denota diferencias profundas en las unidades de servicio y recorridos que tiene el transporte público urbano mayor del Gran Valparaíso, poder transversalizar de forma positiva patrones de los servicios generaría un mayor beneficio para los usuarios y actores de la política pública.

La segunda recomendación va dirigida a que existe un incremento en la fiscalización de servicio entregado por las empresas de transporte público, si bien se conoce que existe problemas presupuestarios y logísticos, es fundamental que las empresas y servicios tengan una constante fiscalización en el servicio que entregan de forma habitual para que se pueda hacer revisión del servicio entregado e ir generando en base a esto estrategias de mejora de la política pública, aspecto que debería ser fundamental en la nueva licitación teniendo mayores mecanismos de fiscalización por el organismo encargado.

La tercera recomendación busca poder cambiar el sistema de pago que posee el actual sistema de pago del transporte público, se ha comenzado a generar un criterio

transversal en la necesidad de cambiar el actual sistema de pago, sin embargo ha faltado mayor voluntad en palabra de uno de los especialistas en poder tener un sistema de pago electrónico, el cual genera mayor seguridad para los usuarios y choferes, sacando al conductor como un actor relevante en la percepción negativa que se tiene del transporte analizado, es necesario que este cambio de pueda generar de forma progresiva, para que los usuarios se vayan adaptando a las nuevas lógicas de pago, aspecto que se está considerando en las líneas que se han expuesto de la nueva licitación del transporte público urbano mayor del Gran Valparaíso.

La cuarta recomendación atiende al problema de interacción negativa que se da de forma constante entre estudiantes y choferes por el uso del pase escolar, donde el marco legal ha ido actualizándose, sin transferir esta información con una bajada constante a los conductores, según lo conversado con uno de los especialistas, por ello realizar campañas sobre el uso de la TNE durante todo el año enfocado en el verano tanto para los estudiantes como también para los conductores de todos los servicios y poder entregar mayor empoderamiento del usuario como rol fiscalizador en la política pública, pero entregando información de acciones que pueda entender que el usuario cuenta con mecanismos de acciones concretas para la mejora del servicio, denunciando las situaciones que no corresponde que ocurran, tanto por velocidad, seguridad, trato, entre otros.

La quinta propuesta está enfocada en la mejora de las condiciones laborales de los conductores, los cuales actualmente tiene en múltiples aristas condiciones precarias del desarrollo de su trabajo, desde sus condiciones contractuales dando estabilidad laboral, regularizando los contrato que tienen con las empresas a cargo de las unidades de servicio, hasta la infraestructura que tienen para poder dejar sus bienes, hacer uso del baño o poder comer en un espacio con las condiciones para poder desempeñar de la mejor manera su labor, dicha propuesta tiene ciertos aspectos considerados en la presentación del contenido inicial del nuevo proceso de licitación que entregó la secretaría técnica de planificación y estratégica en el presente año.

La sexta y última propuesta apunta a poder generar mesas de trabajo multisectoriales con el objetivo de ir efectuando de forma constante la implementación de la política pública del transporte público urbano mayor en el Gran Valparaíso, estas mesas

deben ser un espacio que cuente con varios actores desde múltiples sectores, permitiendo que los integrantes conozcan las problemáticas de los demás, contemplándose en las estrategias que se definan los organismos y autoridades a cargo.

VI. Bibliografía

ACEVEDO ACEVEDO, M. A. (2022). *ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL ACTUAL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO PARA LA CIUDAD DE VALPARAÍSO*. [Tesis de magíster en Gobierno y Gestión Pública]. Universidad de Valparaíso.

BCN: Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2015, 13 noviembre). *Biblioteca del Congreso Nacional*. www.bcn.cl/leychile.

Obtenido de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1011340&idVersion=2015-11-13&idParte=>

BCN: Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (s. f.). *Biblioteca del Congreso Nacional*. www.bcn.cl/leychile.

Obtenido de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1005871>

Conaset. (s. f.). *"Tres de cada cinco chilenos observa "mucha agresividad y violencia" en conductores y peatones."* ("Centro de Noticias")

Obtenido de <https://www.conaset.cl/tres-de-cada-cinco-chilenos-observa-mucha-agresividad-y-violencia-en-conductores-y-peatones/>

CONTRALORÍA REGIONAL DE VALPARAÍSO UNIDAD DE CONTROL EXTERNO. (2024). *Informe final: SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DE TRANSPORTES y TELECOMUNICACIONES DE VALPARAÍSO* (N° 799/2023). Obtenido de <https://www.contraloria.cl/pdfbuscador/auditoria/d8e5097c0ca0e7bccb4ef8bd1a6a5d4a/html>

Crisis en el transporte público: Informe de Contraloría revela las deficiencias del servicio en el Gran Valparaíso. (2024, 30 marzo). Emol. Obtenido de <https://www.emol.com/noticias/Nacional/2024/03/30/1126367/crisis-transporte-publico-valparaiso-contraloria.html>

División de Transporte Público Regional. (2014). *PLAN DE TRANSPORTE PÚBLICO REGIONAL*. Obtenido de <https://www.dtp.r.gob.cl/pdf/MenuSuperior/Planes/PlanValpo2014.pdf>

Gobierno de Chile. (2024, 14 agosto). *Se aprueba Ley de Subsidio para el Transporte Público*. Obtenido de <https://www.gob.cl/noticias/ley-subsidio-transporte-publico-aprobada/>

Hernández & Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6.ª ed.). McGraw Hill.

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (2020). Manual de normas gráficas Sistema de Transporte Público Gran Valparaíso.

Obtenido de https://www.dtp.r.gob.cl/pdf/Perimetros/Valparaiso/Resoluciones_Generales/MNG-Valpo05032020.pdf

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. (2024). Más de 3.800 estudiantes se matricularon en la PUCV.

Obtenido de <https://www.pucv.cl/pucv/noticias/destacadas/mas-de-3-800-estudiantes-se-matricularon-en-la-pucv>

Sampieri, R. H., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6°).

Sánchez-Flores, Ó., & Romero-Torres, J. (2010, abril). *Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México*.

Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212010000100003#:~:text=De%20esta%20manera%20se%20obtiene,y%20el%20trato%20al%20usuario.

Secretaría Técnica de Planificación y Estrategia & División de Transporte Público Regional. (2024). *Contenido esencial Licitación de Gran Valparaíso*. Obtenido de <https://dtpr.mtt.gob.cl/consultalicitaciones/webpage/ConsultasContenidos.aspx?id=8345>

SECTRA (2021). Plan maestro de Transporte Público del Gran Valparaíso.

Obtenido de http://www.sectra.gob.cl/publico/PMTP_GranValpara%C3%ADso.pdf

SECTRA & Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. (2016, abril). *Encuesta Origen - Destino de Viajes Gran Valparaíso*. Obtenido de <https://cdn.plataformaurbana.cl/wp-content/uploads/2016/05/presentacion.pdf>

Subsecretaría de Educación Superior. (2024). *Matricula en educación superior en Chile: informe 2024*. Equipo Servicio de Información en Educación Superior (SIES), División de Información y Acceso (DIVIA). Obtenido de <https://educacionsuperior.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/49/2024/07/2024-MATRICULA-VF-1.pdf>

Subsecretaría de Transporte, Unidad de Estudios DTPR, & Cis Asociados Consultores en Transporte S.A. (2016). *Mediciones de demanda en servicios de transporte público urbano Mayor de Gran Valparaíso*. Obtenido de [https://www.dtptr.gob.cl/pdf/MenuSuperior/Estudios/V/3/Buses Gran Valpara%C3%ADso.pdf](https://www.dtptr.gob.cl/pdf/MenuSuperior/Estudios/V/3/Buses_Gran_Valpara%C3%ADso.pdf)

Superintendencia de Educación Superior. (2022). *INFORME REGIONAL del estado de avance de la PRESENCIALIDAD Octubre 2022*.

Obtenido de <https://sesuperior.cl/wp-content/uploads/2022/12/Informe-presencialidad-Region-de-Valparaiso.pdf>

UBILLA BARRA, N. (2017). *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, Universidad de Valparaíso]. Obtenido de <http://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvscl/2806>

Universidad Adolfo Ibáñez. (2024, 17 enero). *UAI consolida su liderazgo en atracción de mejores estudiantes para el proceso de Admisión - Admisión UAI*. Admisión UAI.

Obtenido de <https://admision.uai.cl/2024/01/17/uai-consolida-su-liderazgo-en-atraccion-de-mejores-estudiantes-para-el-proceso-de-admision/>

Universidad de Valparaíso. (2023, 15 marzo). *Más de 2.300 estudiantes de primer año podrán contar con su tarjeta TUI UV*.

Obtenido de <https://uv.cl/archivo-noticias-uv/25475-mas-de-2-300-estudiantes-de-primer-ano-podran-contar-con-su-tarjeta-tui-uv>

Universidad Técnica Federico Santa María. (2024, 12 junio). *Carreras - Universidad Técnica Federico Santa María*. Obtenido de

<https://usm.cl/admision/carreras/#:~:text=En%20la%20USM%2C%20sus%2019,con%20un%20s%C3%B3lido%20componente%20humanista>.

Universidad Viña del Mar (UVM). (s. f.). *Admisión » Universidad Viña del Mar (UVM)*.

Obtenido de

<https://www.uvm.cl/carreras/#:~:text=DIURNO%20%C2%B7%20VESPERTINO%20%C2%B7%20CONTINUIDAD%20DE%20ESTUDIOS,a%20m%C3%A1s%20de%209.000%20estudiantes>

UPLA efectuó positivo balance sobre último Proceso de Admisión. (2024, 15 enero).

Noticias de la Universidad de Playa Ancha.

Obtenido de <https://www.upla.cl/noticias/2023/04/11/upla-efectuo-positivo-balance-sobre-el-ultimo-proceso-de-admision/>

VII. Anexos

Link anexos: https://drive.google.com/drive/folders/1MEb-qGVHX_vqYUuBYQEAtieGOKha4y3Q?usp=sharing