

## VIAJAR EN LA CIUDAD

# Movilidad, padecimiento y disconformidad entre los pasajeros de transporte ferroviario del área metropolitana de Buenos Aires

*DOSSIER*

*VERÓNICA PÉREZ - veronikaperez@gmail.com*

*Doctora en Ciencias Sociales (UBA) - Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.*

FECHA DE RECEPCIÓN: 23-06-14

FECHA DE ACEPTACIÓN: 08-07-14

### *Resumen*

Las formas cotidianas de movilidad en el área metropolitana de Buenos varían significativamente entre los distintos estratos sociales de la población. Las desigualdades sociales de origen se reproducen en las desiguales oportunidades de movilidad que provee el sistema de transporte metropolitano de pasajeros. Así, quienes se encuentran en las posiciones superiores de la estructura social acceden a mejores condiciones en cuanto a calidad y confort, en tanto que aquellos más relegados, tienden a constituirse en demanda cautiva de los modos más degradados. El sistema de transporte ferroviario de pasajeros del área metropolitana de Buenos Aires constituye el ejemplo más emblemático de este último caso. Sometidos a cancelaciones, demoras, hacinamiento y eventos fatales, los pasajeros de este servicio se ven enfrentados al maltrato cotidiano que les impone viajar en estas condiciones. Las profundas deficiencias del sistema han provocado una tensión estructural entre función de producción y función de consumo que durante la primera década del siglo XXI se hizo observable bajo la forma de ataques de pasajeros contra las empresas prestatarias. En este artículo se exploran algunas características de la identidad social de los pasajeros, que en articulación con otros factores intervinientes, permiten comprender por qué dicha forma constituyó para ellos la posibilidad de canalizar la disconformidad derivada de la forma que asumió la prestación del servicio. Para el abordaje de los interrogantes que guían este trabajo se analizaron diversas fuentes primarias y secundarias, en articulación con estudios específicos sobre la temática.

Palabras clave: Ferrocarriles Metropolitanos – Pasajeros – Acciones de Disconformidad Social – Desigualdad Socio-económica

### *Abstract*

Everyday forms of mobility in the metropolitan area of Buenos Aires changes significantly between the different social strata. Social inequalities are reproduced by the transport system, providing inequalities mobility opportunities. Thus, those in the top positions of the social structure access better in quality and comfort, while those farther behind, tend to become captive demand of the most degraded modes. Rail passenger transport in the metropolitan area of Buenos Aires is the most emblematic example of the latter case. Subject to cancellations, delays, overcrowding and fatal events, passengers on this service are confronted to daily abuse imposed by driving in these conditions. During the first decade of the century the root system deficiencies caused a structural tension between production function and consumption function that have lead to attacks against the railway undertaking. This article describes some characteristics of the social identity of the passengers which in coordination with other intervening factors help us to understand why this form constituted for them the ability to channel the discontent arising from the form taken by the service. To address the questions that guide this work various primary and secondary sources were analyzed, in coordination with specific studies on the subject.

Keywords: Metropolitan Railways-Passengers- Action of Social Discontent- Socio-economic Inequality.

## *Introducción*

En el área metropolitana de Buenos Aires se realizan más de 19 millones de viajes diarios. Las formas como se producen varían significativamente entre los distintos estratos sociales de la población, siendo que las desigualdades sociales de origen se reproducen en las desiguales oportunidades de movilidad que provee el sistema de transporte metropolitano de pasajeros. Así, quienes por su posición en la estructura social tienen acceso a mejores condiciones de existencia, también acceden a mejores condiciones en cuanto a calidad y confort en sus formas de desplazamiento, en tanto que aquellos más relegados, tienden a constituirse en demanda cautiva de los modos de transporte más degradados.

El sistema de transporte ferroviario de pasajeros del área metropolitana de Buenos Aires constituye el ejemplo más emblemático de este último caso y asume una profunda relevancia social para analizar el alcance y las limitaciones de las instituciones sociales diagramadas para el procesamiento de las conflictividades sociales. Considérese que se trata de un sistema de transporte que se localiza en el principal aglomerado urbano del país y que durante los últimos diez años ha transportado un promedio de 430 millones de pasajeros por año. El papel que asume para el desarrollo de las más variadas actividades, que dependen para su realización del aporte de fuerza de trabajo de centenares de miles de personas, dota al sistema de un carácter nodal, pues su mal o buen funcionamiento impacta no solamente en la posibilidad de desarrollo de aquellas, sino en las condiciones de vida de quienes lo utilizan.

Durante la primera década del siglo XXI, el marcado deterioro que ha mostrado el sistema en sus principales indicadores de calidad, concomitantemente al paulatino repunte del aumento de pasajes vendidos, ha generado entre sus pasajeros una profunda disconformidad con las condiciones de viaje. Sometidos a cancelaciones, demoras, hacinamiento y eventos fatales, los pasajeros de este servicio se ven enfrentados al maltrato cotidiano que les impone viajar en estas condiciones. Su debilidad en términos de poder asociativo y estructural (Wright, 2000) en el sistema, ha dado lugar a una conflictividad que no logra ser procesada por las instituciones de procesamiento de la disconformidad que operan como válvula de seguridad en este espacio social (Coser, 1967). En este marco, un conjunto de episodios de violencia colectiva, no planificados y con bajo

grado de organización, -ataques de pasajeros contra empresas prestatarias- se han convertido en una característica sobresaliente de la década (Pérez, 2013).

En este artículo se indaga el lugar que ocupa el transporte ferroviario en la vida cotidiana de sus pasajeros, proponiendo dicho enfoque como clave explicativa para entender la conformación de este espacio como un ámbito de desarrollo del conflicto urbano.

Con base en el análisis de la composición y poder social de los pasajeros en el marco de un sistema con profundas deficiencias en su prestación, se proponen un conjunto de hipótesis para entender las formas que asume la conflictividad en esta localización.

Para el abordaje de los interrogantes que aquí se plantean se analizaron articuladamente distintas fuentes primarias (encuestas<sup>1</sup> y entrevistas a pasajeros realizadas por nuestro equipo de investigación) y secundarias (investigaciones realizadas por la Secretaría de Transporte de la Nación), a partir de las cuales se caracteriza socialmente a los pasajeros y el lugar que ocupa el ferrocarril en sus actividades cotidianas. Dicho análisis se presenta en el primer apartado. Posteriormente, se describe el modo como ha evolucionado la calidad del servicio poniendo el foco en aquellos elementos productores de disconformidad. En esta dirección se utilizan indicadores de calidad producidos por la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) y las encuestas a pasajeros ya mencionadas. Seguidamente se abordan, con base a información proporcionada por la CNRT, entrevistas a informantes clave y pasajeros, las características de los canales formales de procesamiento de la disconformidad en esta localización y su potencialidad para procesar las disconformidades emergentes de las formas de organización de los servicios. Finalmente, se plantea una tipología de acciones de disconformidad según protagonistas de las acciones, con base a un relevamiento de prensa realizado entre 2002 y 2010<sup>2</sup>, que permite poner a prueba el postulado que sostiene que las acciones que desarrollan los

---

<sup>1</sup> En la primera semana de junio de 2007, a pocos días de haberse producido uno de los episodios de violencia colectiva de mayor impacto mediático del período, protagonizado por pasajeros con motivo de la interrupción de los servicios en la estación terminal de Constitución, el Taller de Investigación sobre Cambio Social de la Carrera de Sociología de la Facultad de Ciencias Sociales, UBA, realizó, con la colaboración de los estudiantes que cursaron el Taller, una encuesta semi-estructurada a 460 pasajeros de las ex líneas Roca y Sarmiento, focalizada en la opinión ante los incidentes. El relevamiento se realizó en las cabeceras terminales de ambas líneas en el horario de mayor flujo de pasajeros. La muestra se distribuyó en cuotas por línea, sexo y edad. Tres años más tarde, en junio de 2010, se realizó una nueva encuesta con las mismas características que la anterior, a 320 pasajeros.

<sup>2</sup> La base de prensa fue realizada con todas las noticias referidas a transporte ferroviario de pasajeros publicadas en el diario La Nación, entre octubre de 2002 (fecha en la que se declara la Emergencia Ferroviaria) y diciembre de 2010. Del total de noticias relevadas fueron seleccionadas aquellas que registraban acciones de disconformidad con las formas de prestación de los servicios.

grupos sociales se encuentran estrechamente vinculadas al grado organizativo de la estructura preexistente (Tarrow 1997 y Smelser, [1963]1995).

### *Transporte y vida cotidiana*

Según datos de la Secretaría de Transporte de la Nación (INTRUPUBA, 2010), hacia el año 2010 se realizaban más de 19 millones de viajes<sup>3</sup> diarios (19.767.983) en el área metropolitana de Buenos Aires. El 43% de los viajes se hacían en transporte público y tenían como motivo principal el trabajo. En el 89% de los casos, el desplazamiento de las personas se realizaba en una sola etapa, mientras el resto se hacía en dos y más. Considerando a la etapa como unidad de análisis, la cantidad de desplazamientos ascendía a 22,5 millones, de los cuales el transporte público (colectivo, ferrocarril y subte) participaba en un 49%, siendo el colectivo el modo más usado (80% de los viajes) seguido muy de lejos por el ferrocarril (13%) y el subte (7%).

Dicha investigación arrojaba también que la utilización del transporte público de pasajeros se concentraba en los hogares de menores ingresos, con diferencias también al interior de este grupo. Así, comparando el perfil socioeconómico de los usuarios de los distintos modos públicos, no se observan diferencias significativas entre los pasajeros de tren y colectivo, aunque sí y de modo muy marcado, entre estos y los que utilizan el subterráneo. Como se puede observar en el siguiente cuadro, mientras más del 60% de los pasajeros de subte se ubicaban, hacia el año 2010, en el cuarto y quinto quintil según el ingreso per cápita del hogar, similar porcentaje alcanzaban los pasajeros de colectivos y tren que se situaban en el primero, segundo y tercer quintil.

---

<sup>3</sup> Se entiende por viaje el desplazamiento entre un origen y un destino, el cual se realiza para cumplir una función determinada "motivo del viaje".

**Cuadro N°1.** Quintiles por ingreso per cápita del hogar según uso de modos de transporte público de pasajeros. Año 2010.

quintil ingreso per capita del hogar	Colectivo	Tren	Subte
<b>1</b>	24,2	22	8
<b>2</b>	20,9	20,7	13,9
<b>3</b>	19,1	19,5	16,8
<b>4</b>	18,2	19	23,5
<b>5</b>	17,6	18,8	37,8

**64,2%**
**62,2%**

**61,3%**

Fuente: Elaboración propia con base a datos de la Secretaría de Transporte de la Nación (INTRUPUBA, 2010).

Asimismo, la participación del gasto en transporte en el ingreso de los hogares resultaba mayor entre aquellos de menores ingresos. Como se observa en el siguiente cuadro, los hogares ubicados en el primer quintil según ingreso per cápita del hogar, destinaban el 17% de sus ingresos a gastos de transporte, contra un 6% de los de mayor ingreso.

**Cuadro N°2.** Quintiles por ingreso per cápita del hogar según participación del gasto en transporte. Año 2010.

<b>Quintil por ingreso per cápita del hogar</b>	<b>Ingreso promedio del hogar</b>	<b>Gasto en transporte mensual del hogar (tarifas pagadas + mantenimiento y combustible de vehículos motorizados)</b>	<b>Participación del gasto en transporte según ingreso del hogar</b>
<b>1</b>	\$1320,95	\$222	17%
<b>2</b>	\$2193,23	\$281	13%
<b>3</b>	\$2986,77	\$319	11%
<b>4</b>	\$4116,48	\$362	9%
<b>5</b>	\$7.424,34	\$432	6%

Fuente: Elaboración propia con base a datos de la Secretaría de Transporte, INTRUPUBA, 2010.

Dicha investigación arrojaba también que el 43,8% de los viajes que involucraban más de una etapa, eran efectuados por personas ubicadas en las peores posiciones de la escala de estratificación social. Finalmente y en cuanto al tiempo invertido en los traslados, se desprendía que el 70% de los viajes realizados en modos públicos de transporte tenían una duración de entre 31 minutos y más de una hora, correspondiendo a este último caso el 34% de los viajes.

Los pasajeros del ferrocarril eran, en comparación al resto de los modos de transporte, los que tenían duraciones más largas de viaje, siendo el 59% de los viajes de duración mayor a una hora (INTRUPUBA, 2010). En nuestra encuesta a pasajeros del año 2010, más del 63% mencionó que utilizaba el tren en combinación con otro modo de transporte, ya sea

colectivo o subte. Similares porcentajes arroja INTRUPBA en 2007 (60%). Cabe resaltar que la realización de trasbordos se correlaciona positivamente con la duración de los viajes.

Al igual que en el resto de los modos, el principal motivo de viaje lo constituía el trabajo. En este caso nuestras encuestas a pasajeros alcanzan porcentajes bastante más elevados que los de la Secretaría de Transporte de la Nación, que hacia el año 2007 refería que entre un 67,8% y 74,8% de los pasajeros, según la línea que se considere, utilizaba el servicio principalmente por motivos laborales. Esto se debe a que a diferencia de esta, nuestra encuesta fue realizada en los horarios de mayor flujo de pasajeros. En nuestro registro el trabajo constituye el principal motivo de viaje para el 89,6% de los encuestados (Encuesta TCS: 2010).

Si bien los resultados de nuestra encuesta no son representativos del conjunto de los pasajeros de trenes metropolitanos, gran parte de nuestros resultados coinciden con los de INTRUPUBA, 2007 y 2010. Veamos a continuación algunos atributos socio-demográficos, socioeconómicos y ocupacionales de los pasajeros de trenes urbanos.

- ❖ **Edades intermedias:** Nuestras encuestas de 2007 y 2010, señalan una media de edad que ronda los 37 años, en ambas mediciones. Guarismos similares obtienen las encuestas realizadas en 2007 y 2010 por la Secretaría de Transporte.
- ❖ **Ausencia de sesgo según sexo:** No hay diferencias significativas entre hombres y mujeres. Según datos de Intrupuba (2007), el 47% son mujeres mientras que el 53% son hombres. Nuestras encuestas brindan resultados que no se alejan significativamente de los anteriores.
- ❖ **Nivel de educación bajo y medio:** En el año 2010, casi el 70% de los encuestados no superaba el secundario completo, siendo esta categoría la más numerosa (35%) (INTRUPUBA, 2007). Prácticamente idénticos porcentajes relevamos con nuestra encuesta de 2010.
- ❖ **Condición de actividad:** En todas las fuentes utilizadas los ocupados superan al 90% de los viajantes en ferrocarril.
- ❖ **Bajos niveles de calificación:** Nuestras encuestas de 2007 y 2010, arrojan como resultado que los pasajeros de trenes urbanos se desempeñan en ocupaciones de baja o

nula calificación. En 2010, el 39,9% lo hacía en ocupaciones de calificación operativa y el 33,6% en trabajos no calificados. En 2007 los resultados fueron similares (30,4% los primeros y 36,8% los segundos) Por su parte, en ninguno de los dos años considerados las calificaciones profesionales superaron el 6% de las ocupaciones registradas. En cuanto al tipo de ocupación, se destacan los trabajadores del servicio doméstico, de la construcción y de la gestión.

**CUADRO N°3:** Seis principales grupos ocupacionales de los encuestados. Años 2007 y 2010.

<b>Ocupación (CNO a 3 dígitos)</b>	<b>2007</b>	<b>2010</b>
Trabajadores del servicio doméstico. (NC)	11,5	15,5
Trabajadores de la construcción, inf. y redes de	8,2	13,6
Trabajadores de la gestión A-JL-P-I. (CO)	11,9	8,9
Vendedores y Trabajadores de comercio. (NC)	8,2	7,5
Trabajadores de la prod. art. e industrial. (CO)	4,5	6,1
Vendedores y Trabajadores de comercio. (CT)		3,3
Trabajadores de vigilancia y prevención. (CO)	4,5	
<b>Subtotal</b>	<b>48,8</b>	<b>54,9</b>
Otros (*)	51,2	45,1
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta TCS: 2007 y 2010.

(\*) Corresponde a un conjunto muy disperso y heterogéneo de ocupaciones.

Los datos presentados hasta aquí muestran que los pasajeros de trenes urbanos son, principalmente, trabajadores de baja calificación que utilizan el servicio con el propósito de reproducir sus condiciones de existencia. Por lo general, estos pasajeros tienen una mínima capacidad de elegir otras formas de desplazamiento, ya que por la incidencia que alcanza el gasto en transporte en el ingreso de estos hogares, la posibilidad de optar por otros modos se ve muy restringida. El tren es mucho más barato y también más rápido que otras opciones. En nuestras entrevistas de campo, esta característica distintiva del ferrocarril surgió de forma recurrente. Como ejemplo, ante la pregunta sobre las formas de llegar a

Capital desde la estación Haedo donde fue entrevistada, una pasajera de la ex línea Sarmiento decía lo siguiente:

*Los transportes del oeste, que van hasta Primera Junta, y en esa época todavía existía la Lujanera, que es el colectivo 52 que iba por Rivadavia desde Luján hasta Once, pero era el único que va a Once, ahora no hay ninguno, entonces para la persona que va a Once se complica. Hay dos formas nomás, uno es el económico, que te sale setenta y cinco centavos hasta Once, y el colectivo que te sale un peso setenta y cinco, y un peso de diferencia es mucho para la gente que va a trabajar, que si tuviera plata iría en auto, pero en auto sólo de peajes tenés como \$4, no dan las cuentas, no llegas a fin de mes. (Mujer, 21 años, estudiante y empleada administrativa, 2007).*

Este relato -representativo del conjunto de entrevistas realizadas- y los datos expuestos hasta aquí, sugieren la hipótesis de que los pasajeros del ferrocarril constituyen una especie de demanda cautiva<sup>4</sup> del servicio. Frente a la falta de opciones, veamos seguidamente cuáles son las condiciones de viaje a las que se ven constreñidos a adecuarse para luego, avanzar en un análisis de las razones que permiten comprender por qué, durante la primera década del siglo XXI, emergen episodios de desobediencia ante las condiciones impuestas por la forma como se organiza el servicio.

### *Las condiciones de viaje*

Durante el período que abarca este trabajo el ferrocarril metropolitano de pasajeros evidenció un profundo derrumbe de sus principales indicadores de calidad. Retrasos, interrupciones y accidentes<sup>5</sup> lideraron los problemas resultantes de un servicio cuya calidad fue la principal variable de ajuste para sostener la rentabilidad de los concesionarios privados que explotaban la red (Pérez, 2012, 2013). Esta lógica de

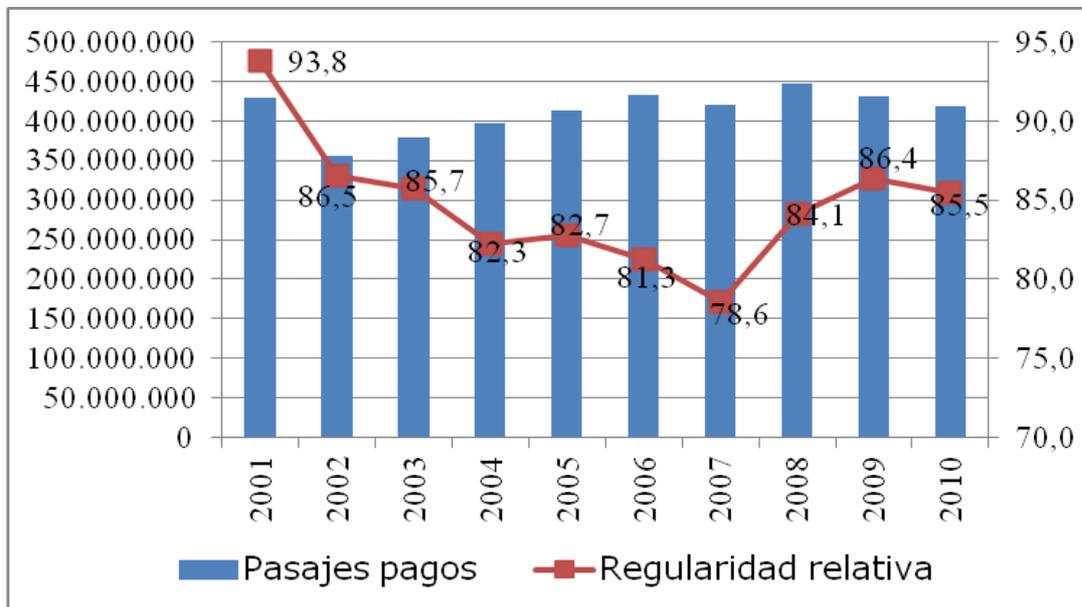
---

<sup>4</sup> A los atributos diferenciales del ferrocarril con relación a otros modos de transporte público que han sido señalados (rapidez y precio), se suma que para determinados trayectos directamente no existen vías alternas de viaje, lo que hace que el pasajero cuente únicamente con esa opción de desplazamiento.

<sup>5</sup> Los accidentes mostraron un progresivo incremento entre 2003 y 2008 en coincidencia con el deterioro de los activos. La cantidad registrada de accidentes, heridos y muertos resulta muy importante para una red con la extensión que presenta la metropolitana de Buenos Aires. El promedio de muertes es cercano a las 400 personas al año, lo que representa más de una persona por día (UNSAM-ITF, 2013).

comportamiento empresario, posible en el marco de un diagrama político-institucional que propició su desenvolvimiento (Pérez, 2013), afectó seriamente la posibilidad de prestar los servicios bajo mínimos estándares de calidad. Así, mientras que a inicios del año 2001 la puntualidad de los servicios alcanzaba a casi el 94% de los trenes corridos, hacia el año 2007 dicho indicador había caído más de 15 puntos.

**Gráfico N°1.** Evolución de la puntualidad de los servicios (trenes corridos sobre trenes puntuales) y de los pasajes vendidos. Período 2001-2010.



Fuente: Elaboración propia con base a datos de la CNRT (2010)

Concomitantemente a este desmoronamiento del indicador considerado, los pasajes vendidos comenzaron a mostrar una leve recuperación hacia el año 2003 que alcanzó en el año 2008 su pico más alto. La combinación entre la progresiva caída en la calidad de los servicios y el aumento paulatino de la cantidad de viajes pagos produjo entre los pasajeros una marcada disconformidad con las condiciones de su prestación. Si hacia el año 2002 en una encuesta realizada por la CNRT, más del 60% de los pasajeros calificaban a la frecuencia y puntualidad de los servicios como buena y muy buena, el mismo instrumento aplicado en el año 2007 arrojaba que los pasajeros calificaban ahora este aspecto como

malo y muy malo. En adecuación con lo anterior, la calificación del servicio en nuestra encuesta de 2007 dio como resultado, en una escala de 1 a 10, un promedio de 3 puntos para el servicio de trenes.

En dicha encuesta, la impuntualidad y demoras en los servicios figuraban entre las principales deficiencias sumando el 60% de las menciones. En segundo lugar se ubicaban la falta de higiene y el mantenimiento, y los cortes del servicio (35%) y finalmente la poca frecuencia y la inseguridad en los trenes (30% y el 28% respectivamente).

El que la impuntualidad y las demoras recurrentes de los servicios constituyan el principal problema percibido por los encuestados, no es arbitrario en un doble sentido. No lo es porque objetivamente como se ha mostrado la realidad se presenta de esa manera. Pero a su vez, el hecho de que sean éstos y no otros los problemas percibidos como los principales, forma parte del marco de significación vinculado al lugar que ocupa este medio de transporte en las actividades cotidianas de los pasajeros.

Como ha sido señalado, la mayoría utiliza el servicio de trenes en traslados de tipo hogar-trabajo, trabajo-hogar, de modo que las deficiencias señaladas les provocan un conjunto de consecuencias negativas en su vida laboral. Así, la disconformidad no es simplemente un problema de privación relativa (Coser, 1967). El hecho es que el mal funcionamiento del sistema afecta materialmente la vida de los pasajeros más allá del viaje mismo.

A mediados del 2010, el 46% de los encuestados mencionó que además de la llegada tarde, las interrupciones en el servicio les ocasionaban perjuicios materiales concretos. La mención principal fue el descuento salarial por pérdida de presentismo u horas de trabajo, pero también fueron señalados otros problemas como las discusiones con el jefe, tener que quedarse hasta más tarde en el trabajo para compensar el tiempo perdido, o directamente la pérdida de la jornada (Encuesta TCS: 2010). Las lesiones a la economía doméstica también incluyeron la mención a la utilización de medios alternos, ya que como se mencionó, el tren no tiene opciones equivalentes, siendo mucho más barato y rápido que cualquier otra alternativa de viaje.

Otra fuente de tensión se vinculaba a la pérdida de conexión con otros modos de transporte, recuérdese que la mayoría de los pasajeros de trenes utilizan el servicio en combinación con otros modos. Esta característica hace que la alteración de una de las

etapas de desplazamiento provoque una desestructuración de toda la cadena de viaje, incrementando los niveles de tensión frente a las insuficiencias del sistema.

Lo expuesto hasta aquí sugiere que la configuración sistémica (García, 2006) del servicio produce una tensión estructural entre función de producción y función de consumo, que se manifiesta bajo la forma de una marcada disconformidad con la forma de su prestación. En otras palabras, las deficiencias derivadas de la forma como se organiza socialmente la prestación del servicio, teniendo a la calidad del mismo como principal variable de ajuste para asegurar la rentabilidad de los concesionarios, afecta significativamente tanto las condiciones como la experiencia de viaje de los pasajeros, produciendo elevados niveles de disconformidad. Pero, ¿cómo se expresa abiertamente la misma?, ¿cuáles son los canales que funcionan como formas reguladoras de dicha tensión estructural?

### *La disconformidad activa*

La originalidad del período bajo análisis fue la emergencia de los ataques de pasajeros a las empresas prestatarias, que de hechos aislados se convirtieron en una forma recurrente de expresar la disconformidad ante diversas situaciones vividas como agravios (Pérez y Rebón, 2012; Pérez 2013). En estos episodios de violencia colectiva, grupos de pasajeros atacaban las instalaciones ferroviarias y a los trabajadores de los servicios -y en ocasiones a las fuerzas de seguridad que intervenían- con el objeto de expresar su disconformidad frente a las deficiencias del sistema<sup>6</sup>. Nuestros registros de prensa nos permitieron contabilizar la ocurrencia de 23 ataques, de los cuales 22 tuvieron como protagonistas a pasajeros<sup>7</sup>. Exploratoriamente se ha podido observar que episodios de violencia colectiva del tipo que se desencadenaron en el ámbito del ferrocarril metropolitano, no se desarrollaron en otras localizaciones con la recurrencia que aquí se pudo comprobar, exceptuando las acciones colectivas de violencia punitiva, que aunque guardan importantes

---

<sup>6</sup> Entre los hechos más significativos tanto por la cantidad de participantes que involucraron, por su duración temporal y costos materiales resultantes, así como por su impacto público, podemos mencionar el que tuvo su epicentro en la estación de Haedo en noviembre de 2005, el ocurrido en la estación terminal de Constitución en mayo de 2007, el que se desarrolló en la estación Castelar en septiembre de 2008 y en las inmediaciones de constitución en 2010. Un análisis comparativo de dichos episodios puede consultarse en mi tesis doctoral (Pérez, 2013).

<sup>7</sup> Otras formas de expresión fueron registradas en dicho relevamiento. Reclamos judiciales, firma de petitorios, marchas, cortes de vía, bloqueo de boleterías, movilizaciones, performances, entre otras. Más adelante se volverá sobre este punto, sin embargo conviene adelantar aquí que lo que destaca de los ataques contra las empresas prestatarias es que tienen como protagonistas exclusivos – en este período- a pasajeros del servicio.

diferencias con los episodios protagonizados por pasajeros, se asemejan en cuanto a su reiteración<sup>8</sup>. En otras palabras, la evidencia muestra que la disconformidad con el servicio se expresó recurrentemente mediante el desborde de los canales institucionales para el procesamiento de la conflictividad, esto es, mediante acciones directas.

Sin embargo, el diagrama institucional del servicio provee a los pasajeros un conjunto de mecanismos formales de reclamo que podrían funcionar como formas amortiguadoras de las tensiones emergentes, o en palabras de Coser (1967) como instituciones válvula de seguridad. La pregunta que se impone con relación a lo anterior es la siguiente, si estas instituciones existen, ¿qué nos puede ayudar a comprender el hecho de que los pasajeros hayan encontrado en la utilización de canales extrainstitucionales la posibilidad de expresar su disconformidad? ¿Qué capacidad tienen estas instituciones para procesar la conflictividad que se deriva de las deficiencias del servicio?, ¿logran instalarse en la caja de herramientas de reclamo de los pasajeros?, ¿y si no lo hacen, qué factores ayudan a comprender su debilidad en este marco de relaciones?

### *Las instituciones válvula de seguridad*

Como se ha mencionado, la configuración institucional del servicio de trenes urbanos otorga a los pasajeros distintos mecanismos de reclamo, principalmente el libro de quejas en las estaciones y los reclamos ante la CNRT, los cuales a su vez cuentan con múltiples vías de canalización (telefónico, vía web, personal). Sin embargo, más allá de su existencia, se ha podido comprobar que estos formatos de reclamo no alcanzan a constituirse en una vía capaz de cumplir las funciones para las cuales fueron creados. En adelante se explorarán distintos factores que coadyuvan a esta debilidad.

En primer lugar, el procedimiento para realizar reclamos ante el ente regulador (CNRT) implica algunos obstáculos desde la perspectiva de los pasajeros. Como rasgo principal, la queja debe referirse a una violación a la normativa de transporte, exigencia que supone su

---

<sup>8</sup> Los hechos de violencia punitiva refieren a actos públicos colectivos dirigidos a castigar a personas señaladas como responsables de algún delito contra las personas. Las mismas, según un estudio (González, Ladeuix y Ferreyra, 2011) evidenciaron un crecimiento exponencial desde el año 2003, que alcanzó los 90 casos entre el período 2002-2008, aunque correspondiendo a todo el territorio nacional, pero concentrándose en la Provincia de Buenos Aires y en particular, en las áreas urbanas.

conocimiento por parte del pasajero. Caso contrario, el reclamo no se computa. Uno de nuestros entrevistados relata su vivencia al respecto:

*“Yo una vez hice una denuncia y ahí te explican, yo llamé para quejarme de que no había la cantidad de furgones necesarios y me explicaron que TBA cumple, que no está fuera de la ley, y ellos te contestan que es un ítem más que ellos ponen [en referencia al contrato de concesión], pero que no están obligados, si ellos quieren no ponen los furgones (...). Fue en el 2003 que hice la denuncia, llame al Ente Regulador y ahí te van pasando números, números, números para colectivos, trenes... eh... y llamé a un número que era especialmente para trenes del oeste de TBA, porque también se distribuye, si es TBA, el Roca... (...). Es que en realidad yo hice la denuncia, pero lo que yo estaba denunciando no era una denuncia, porque no era infracción, me dijeron que estaba bien lo que estaban haciendo ellos, así que no funcionó”*

Mujer, 21 años, administrativa y estudiante, estación Haedo, 2007.

Esta circunstancia refuerza la hipótesis de que dicho requisito favorece el desaliento hacia el uso de esta forma de reclamo. Si bien la cantidad de quejas telefónicas ante el ente se realiza en una proporción muy baja para todo el período, el índice entre 2002 y 2009, disminuye de 1,2 a 0,3 cada 100.000 pasajeros pagos. Aunque esta caída no se explica unilateralmente por el mecanismo señalado, puede considerarse que constituye un factor que incide en la perspectiva de su uso.

Adicionalmente, el pasajero ferroviario tiende mayoritariamente a canalizar sus reclamos por intermedio del concesionario, utilizando el libro de quejas dispuesto en las boleterías de cada una de las estaciones para tal fin. Según datos proporcionados por la CNRT, entre 2002 y 2009, los reclamos telefónicos ante dicho organismo representaron apenas el 9% de los asentados en el libro de quejas de las estaciones. Mientras la CNRT canalizó 22.065 reclamos telefónicos, los concesionarios recibieron en los libros de quejas 184.711.

Los guarismos señalados ponen en evidencia que la accesibilidad de los canales de reclamo es un aspecto que incide sobremanera en el uso de los mismos. El libro de quejas en las estaciones resulta ser una vía más accesible, rápida e inmediata, para tramitar el descontento de los pasajeros.

No obstante las diferencias existentes entre las distintas vías para realizar una queja por las condiciones del servicio, lo que resalta como evidencia es que la cultura del reclamo ante estas instituciones es considerablemente baja. Sumando los reclamos recibidos telefónicamente en el ente de control y los asentados en los libros de quejas, el índice para todo el período considerado permite computar un promedio de 6,32 quejas cada 100.000 pasajeros transportados<sup>9</sup>.

Entre los factores que ayudan a comprender la baja utilización de estas vías de canalización de las disconformidades sociales, destaca la baja efectividad atribuida a estos mecanismos para solucionar los problemas que afectan a los pasajeros. En nuestra encuesta del año 2007, casi el 50% de los encuestados consideró que la CNRT no servía para resolver los problemas del servicio y si bien en el 2010 esta atribución de efectividad fue relativamente más alta (59%), estuvo superada por una forma de canalización de las demandas que no está incluida en el diagrama institucional del servicio: el petitorio fue señalado como mecanismo efectivo por el 73% de los encuestados.

Sin embargo, más allá de las atribuciones diferenciales de efectividad según período de relevamiento, el dato sobresaliente es la falta de uso de los mismos. El 83% de los encuestados nunca hizo uso de tales canales, lo que coincide con el bajo índice de quejas que computa la CNRT durante el período de referencia.

Por su parte y con relación a otros canales que podrían funcionar como amortiguadores de las tensiones emergentes, un dato que resalta es el que arroja la pregunta realizada en el año 2007, acerca de qué otras formas sugerían los pasajeros para reclamar. En este caso, prácticamente un tercio de los encuestados respondió que “no sabe” o “no hay” (Encuesta TCS: 2007).

De modo que si bien los canales existen, el desconocimiento, la baja efectividad atribuida socialmente y principalmente su falta de uso, construyen una situación de vacío institucional frente a las deficiencias del servicio. En otras palabras, la ausencia de una cultura del reclamo formal entre los pasajeros constituye el dato sobresaliente. Esta actitud de extrañamiento frente a estos canales de reclamo, probablemente tenga que ver, como

---

<sup>9</sup> El índice expresa la relación entre el total de quejas registradas en el libro de quejas de los concesionarios y recibidas telefónicamente por la CNRT, (206.776) sobre el total de pasajeros transportados durante todo el período (3.271.674.909), por 100.000. (Fuente: CNRT, 2002-2009).

señala Kralich (1998 y 2009), con la existencia de sentimientos de exclusión y ajenedad con relación a las condiciones de prestación de los servicios. Sin embargo, no debería minimizarse el impacto que tienen las valoraciones negativas sobre la efectividad de dichos canales.

En nuestra hipótesis este hiato entre altos niveles de disconformidad y ausencia de canales formales de procesamiento de los conflictos, constituye uno de los factores que ayudan a comprender la instalación de los ataques de pasajeros a las empresas como forma emblemática del período.

Sin embargo, lo expuesto hasta aquí no alcanza para responder a la pregunta por la debilidad de los canales formales de procesamiento de los conflictos existentes en esta localización y menos aún, su falta de uso en este espacio social. La persistencia de bajos niveles de confianza sobre las instituciones es un rasgo permanente del período (Salvia, et. al., 2012) y sin embargo, hechos de violencia colectiva no se registraron con la intensidad que sucedieron en los ferrocarriles metropolitanos. Entonces, debe existir algo más en este espacio social que permita avanzar hacia una explicación de esta característica distintiva.

### *La “capacidad” para la queja.*

En una de nuestras entrevistas con un técnico de la CNRT, encargado de procesar las quejas realizadas por los pasajeros del servicio, registramos la siguiente frase:

*“Cabe tener presente que el tema de las quejas no necesariamente representan lo peor. En las líneas de la zona norte la gente tiene mucha más capacidad para la queja (...) Aún para quejarte tenés que tener un nivel socioeconómico determinado, la persona que apenas sabe leer y escribir, tal vez es más resignada su suerte. Si su casa tiene piso de tierra y toma el Belgrano Sur que es apenas mejor que su casa, a lo mejor dice “Bueno, esto es maravilloso”.*

Lo que este entrevistado nos decía, producto de un conocimiento directo derivado de sus ocupaciones diarias, era que las actitudes de participación en el sistema institucional se encuentran ligadas a la posición que los individuos ocupan en la escala de estratificación social. Dicha hipótesis, sumamente sugerente para el propósito que aquí se persigue, fue

puesta a prueba. El análisis de la relación entre índice de quejas y nivel educativo según línea de servicios, la verifica.

Como se verá seguidamente, la línea Mitre, donde el grupo de nivel educativo alto supera en más de 16 puntos al promedio general del sistema tiene un índice de quejas que se encuentra muy por encima del conjunto, exceptuando el caso de la línea San Martín, que vale resaltar es la que peor performance ha mostrado en sus indicadores de calidad, entre todas las líneas de servicios<sup>10</sup>. Mientras que la línea Belgrano Sur, cuyo grupo de menor nivel de educación alcanzado supera en más de 18 puntos al promedio de todas las líneas, tiene uno de los índices más bajos de queja frente a estas instituciones, siendo el más bajo de todos el de la línea Belgrano Norte, en la que también el grupo de menor nivel educativo es uno de los más numerosos si se lo compara con el resto de las líneas, pero cuyos indicadores de calidad fueron los mejores del período junto a la línea Urquiza.

Como se observa seguidamente, en los casos intermedios esta relación no aparece con tanta claridad, lo que advierte sobre la presencia de otros factores intervinientes en la utilización de estos canales de reclamo, en particular y como se ha mencionado, la performance de los indicadores de calidad de los servicios.

**CUADRO N°4:** Nivel de educación alcanzado e índice de quejas ante el ente regulador y libro de queja de las estaciones, según línea de servicios. Año 2007.

Línea de servicios	Alto	Medio	Bajo	Índice de quejas (2007)	Promedio del período (2002-2009) (*)
San Martín	22,5	53,5	24,1	6,39	9,85
Mitre	<b>42,6</b>	45,4	11,9	5,72	<b>8,75</b>
Roca	20,9	57,3	21,7	5,12	6,7
Urquiza	34,7	52,1	13,2	5,02	5,61
Sarmiento	28,8	54,4	16,8	2,54	4,99
Belgrano Sur	7,7	53,8	<b>38,4</b>	2,85	<b>4,14</b>
Belgrano Norte	16,4	56,8	<b>26,8</b>	1,83	<b>2,46</b>
<b>Total sistema</b>	<b>26,5</b>	<b>53,7</b>	<b>19,7</b>	<b>4,56</b>	<b>6,4</b>

<sup>10</sup> La línea San Martín inauguró un período de caídas de concesiones ferroviarias, cuando en el año 2004 el gobierno decidió cancelar el contrato a la empresa Metropolitano S.A., luego de que ocurrieran un conjunto de accidentes fatales y expresiones abiertas de disconformidad por parte de pasajeros por las profundas deficiencias que mostraba el servicio.

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la Investigación sobre Transporte Urbano Público de Buenos Aires (INTRUPUBA), Secretaría de Transporte de la Nación, 2007 y CNRT, 2010.

(\*) Se incluye el promedio para todo el período analizado pues los valores del índice de quejas para el año 2007 no representan lo sucedido durante todo el período. Recuérdese que en todas las líneas de servicios se observa una brusca caída de las quejas realizadas por los pasajeros desde el año 2002.

Los datos analizados permiten sostener la existencia de una relación inversa entre nivel educativo alcanzado y cantidad de quejas realizadas ante el ente regulador y los concesionarios de la red, de forma tal que a mayor nivel educativo, mayor propensión a realizar un reclamo formal. Correlacionado a lo anterior, los encuestados de calificación profesional superan en 10 puntos a la media del conjunto en cuanto a realización de quejas formales en el ferrocarril (TCS: 2010). Dichas relaciones hacen observable que comportamientos diferenciales guardan relación con posiciones también diferenciales en la estructura social y permiten sostener la hipótesis de que las actitudes de ruptura o participación en el sistema institucional están en función del estrato social de los individuos. Pero hay más, las “formas de hacer” dentro del marco de los mismos canales, se encuentran en función de esta variable. Análogamente pero con relación a la participación en episodios de violencia colectiva, Marina Farinetti (2000) señalaba, en su interesante trabajo sobre “El Santiagueñazo”, que no todos los sectores sociales habían participado de la misma manera en los hechos sucedidos durante el mes de diciembre de 1993. En sus palabras:

*“Los distintos modos de hacerlo reflejaron las idiosincrasias vinculadas con la pertenencia o identidad social de los participantes. Si se considera en el plano teórico que las formas de expresión responden a posiciones sociales y modos culturales de comportamiento (esquemas de manejo del cuerpo, normas morales, patrones de conducta) cada sector identificado de participantes lo hacía con sus recursos y su estilo”.*  
(Farinetti, 2000: 86).

Un excelente ejemplo en esta dirección fue expresado por el mismo entrevistado del ente de control al que se cita más arriba. El decía, en relación con la “capacidad para la queja”, que esta no sólo refería a la propensión diferencial para realizar un reclamo según el estrato social de pertenencia del pasajero, sino que también involucraba la manera en que se utilizaba ese mismo canal. En otras palabras, que el contenido de las quejas también estaba en relación con el nivel socioeconómico de quien reclamaba.

*La queja del Mitre termina con la frase “Será justicia” [frase que cierra los escritos judiciales] mientras que la queja del Belgrano Norte termina con la frase “la puta que los pario a todos”. Son dos categorías de personas totalmente distintas.*

Los diferenciales en los recursos (cognitivos, simbólicos y afectivos) necesarios para la utilización de diversos canales y los prevalecientes en las culturas de la disconformidad pueden ser mencionados como hipótesis a profundizar en otros estudios, que expliquen la relación que se viene sosteniendo hasta aquí. No obstante lo que sí queda demostrado, es que los grupos sociales de la parte inferior de la escala social tienen mayor propensión a excluirse del uso de estas formas de acción. Si se tiene en cuenta que los pasajeros de trenes urbanos pertenecen, como rasgo general, al grupo de los estratos más bajos de la escala social, se comprende la ausencia de una cultura del reclamo formal entre los pasajeros. En definitiva, el perfil del reclamante no se corresponde con el perfil general del pasajero de trenes urbanos.

Hasta aquí se han ido delimitando algunos de los factores que permiten comprender por qué los ataques a las empresas se han instalado entre los pasajeros como una forma recurrente de expresar la disconformidad durante el período de este estudio.

Recapitulando: La ausencia de una cultura del reclamo entre los pasajeros constituye el dato sobresaliente. En este sentido, más allá del conjunto de razones que explican este desuso de las herramientas existentes –desconocimiento, baja atribución de efectividad, pertenencia a estratos sociales en los cuales ciertos esquemas de comportamiento son ajenos, etc.- se puede argumentar que no existe un repertorio (Tilly, 2002) de reclamo entre los pasajeros que se encuentre disponible para ser usado ante los altos niveles de tensión que resultan de las fallas de los servicios. Como ya se señaló, este vacío

institucional, en articulación con algunos atributos sociales de los pasajeros, permite que los ataques sean incorporados como una performance (Tilly, 2000) a ser utilizada frente a situaciones que generan elevados niveles de tensión. Este vacío de canales institucionales de procesamiento de las conflictividades emergentes en este espacio (indefensión ciudadana), queda claramente reflejado en la expresión de un entrevistado:

*“En este sistema, el pasajero, el usuario es nadie, no tiene ningún poder sobre nada, entonces está sometido a permanentes abusos, su palabra no vale nada, no tenés ante quién quejarte, nadie te da una explicación de nada”.*

Varón, 44 años, periodista independiente, 2007.

### *La masa y el desborde*

Hay otro elemento adicional que va a interactuar con los factores señalados coadyuvando a la recurrencia de los ataques de pasajeros contra empresas prestatarias. Se trata del muy bajo poder asociativo<sup>11</sup> (Wright, 2000) de los pasajeros, el cual refuerza aún más su ya de por sí escaso poder estructural<sup>12</sup>. Por la forma de organización del sistema de ferrocarriles metropolitanos y su dependencia creciente de subsidios estatales en un contexto de tarifas congeladas, el pago del boleto fue perdiendo peso en la ecuación económica de los concesionarios hasta llegar a ser prácticamente inexistente. Aún más, por los desequilibrios del sistema y como forma de relajar las tensiones emergentes de sus deficiencias, el relajamiento de los controles con respecto al pago del boleto se convirtió en una característica del período. El carácter prácticamente no electivo del uso del ferrocarril (dificultad de uso de medios alternativos) y la relativa ausencia de dependencia del sistema del pago de pasaje, hace que a diferencia de otros consumidores, la posibilidad de no realizar el consumo sea difícil y tenga potencialmente bajo impacto.

En este marco de relaciones, la construcción de poder asociativo vía la participación en organizaciones de pasajeros podría contrarrestar su posición subordinada en el sistema, sin embargo su inexistencia no hace más que reforzarla. En nuestra encuesta de 2010, el

---

<sup>11</sup> El poder asociativo resulta de la capacidad de organización colectiva que tengan los grupos sociales para hacer escuchar sus demandas.

<sup>12</sup> El poder estructural deriva de la posición de los grupos dentro de un sistema determinado.

93% de los encuestados afirmó no conocer alguna organización de usuarios. La inexistencia de redes preexistentes que les permitan apelar a formas contenciosas que presenten un mayor grado de organización, es una característica de los pasajeros.

Los pasajeros en los vagones, andenes y estaciones, conforman una masa<sup>13</sup> pasiva que es puesta en posibilidad de contacto directo entre sí por la forma como se organiza el servicio. En este esquema, cada individuo tiene como meta particular realizar el viaje, meta que lo reúne en determinados espacios con otros individuos con móviles semejantes. No obstante, realizar el viaje no presupone un nivel importante de intercambio e interacción con otros pasajeros. En condiciones normales el carácter dominante de las relaciones interpersonales se mueve en un gradiente que va de la indiferencia y competencia latente a la lucha<sup>14</sup> abierta. El hecho de que el carácter de las relaciones entre los pasajeros se ubiquen en uno u otro extremo dependerá, principalmente, de la cantidad de pasajeros que deseen realizar la misma acción (tomar el tren), lo que a su vez obedecerá al horario de realización del viaje. En las horas de mayor flujo, cualquier observador externo - o cualquiera que se disponga a realizar la experiencia de realizar un viaje en alguno de los trenes de la zona metropolitana de Buenos Aires- podrá comprobar que las relaciones son de lucha por conseguir, en primer lugar, entrar al vagón y una vez dentro, si aún queda espacio, obtener un asiento. Las relaciones de solidaridad encuentran dificultad para su emergencia, salvo situaciones traumáticas como cuando ocurren accidentes en los cuales es posible observar que rápidamente se desencadena la ayuda mutua entre los afectados.

Así se ve que la estructura ecológica (Smelser [1963]1995) del servicio<sup>15</sup> en articulación a su cualidad diferencial con relación a otros modos públicos de transporte, dificulta notablemente la construcción de relaciones de solidaridad entre los pasajeros que les

---

<sup>13</sup> Con el concepto de masa se hace referencia a un agrupamiento de individuos cuya unidad le viene dada por el hecho de que estos se encuentran en una interacción tal que pueden reaccionar, o reaccionan, de una forma más o menos homogénea y simultánea, ante un estímulo común o según un interés compartido. Conviene aclarar que el uso que se hace del concepto en este trabajo, no encuentra puntos de contacto con la teoría freudiana de la irracionalidad que caracteriza al individuo cuando este se encuentra en situación de masa.

<sup>14</sup> Se utiliza el concepto en el sentido de weberiano en el que se entiende que una relación social es de lucha cuando la acción se orienta por el propósito de imponer la propia voluntad contra la resistencia de la otra u otras partes.

<sup>15</sup> La estructura ecológica refiere a la forma como se configura el espacio de realización del servicio. El rasgo dominante aquí es la alta concentración de pasajeros en espacios reducidos, lo cual se combina con metas individuales cuya consecución supone, muchas veces, la exclusión de su realización por parte de otros.

permitan elaborar colectiva y planificadamente acciones dirigidas a la búsqueda de la satisfacción de metas compartidas.

Lo anterior resulta comprobado cuando se observa que del total de acciones de disconformidad registradas en la prensa durante el período que abarca este trabajo, los pasajeros se concentran marcadamente en las acciones de menor nivel de institucionalización.

**CUADRO N°5:** Acciones de disconformidad con la forma de prestación del servicio de trenes urbanos, según sujeto social actuante. Período 2002-2010.

Protagonista de la acción	Formato de acción										TOTAL	
	acción judicial	petitorio	performance	protesta	marcha-movilización	bloqueo de boleterías y toma de tren	bloqueo de boleterías	corte de vías	ataque a manifestantes	ataque a empresa		
Justicia(*)	7											7
Gobierno y ente de control	2											2
asociaciones de usuarios y de la sociedad civil	2											2
organización de usuarios		1	1									2
organización de usuarios y otras políticas					1	1	2					4
vecinos	1											1
desconocidos										1		1
pasajeros	4							2	1	22		29
sin especificar				1								1
<b>TOTAL</b>	16	1	1	1	1	1	2	2	1	23		49

Fuente: Base hemerográfica: 2002-2010.

(\*) El concepto abstracto de Justicia engloba aquellas acciones desarrolladas por los Jueces Federales (1), la Corte Suprema de Justicia (2) y el Defensor del Pueblo de la Nación (5).

De la lectura de este cuadro se desprende que los grupos sociales con más alto grado de estructuración, cuya forma de organización así como las acciones posibles de ser realizadas se encuentran regladas por normas y procedimientos preestablecidos, tienden a desarrollar sus acciones dentro del marco de estructuras institucionales. El Ombudsman de la Nación, los jueces federales y de la Corte Suprema, las asociaciones de usuarios<sup>16</sup> y de la

<sup>16</sup> Las asociaciones de usuarios fueron creadas en el marco de la Reforma Constitucional de 1994. Su función es la de velar por los derechos de los usuarios y consumidores.

sociedad civil<sup>17</sup>, se encuentran en este conjunto. Cabe aclarar que estos dos últimos grupos fueron diferenciados de las organizaciones de usuarios porque las interacciones que se dan entre los miembros de las mismas, así como las estructuras que operan como marco de sus acciones, se encuentran claramente establecidas y adquieren un carácter predominantemente normativo. Por su parte, las interacciones entre los miembros de las organizaciones de usuarios tienen menos elementos de obligación y en la medida en que los aspectos normativos que comportan tienden a constreñir en menor medida las conductas de sus miembros, su estructura de organización está más abierta a la innovación de las acciones. En suma, mientras que en el primer caso (asociaciones de usuarios y de la sociedad civil) las adaptaciones mutuas deben ajustarse en mayor medida a las reglas preestablecidas, en el segundo caso (organizaciones de usuarios), la acomodación de las acciones entre sus miembros se da principalmente mediante el contacto “cara a cara”.

Por su parte las organizaciones de usuarios tienden a la protesta ciudadanizada, es decir, desarrollan acciones que no se encuentran en oposición con lo legalmente permitido, como la firma de petitorios y las performances. Se trata de acciones que tienden a demostrar la disconformidad, el disenso con una situación, pero que no alteran la relación con quien constituye el destinatario de la misma. Cuando estas organizaciones actúan junto a organizaciones políticas apelan a otros formatos de confrontación, en particular acciones directas con un alto grado de planificación y organización previa, como el bloqueo de boleterías y la toma de trenes. Esta forma de realización de las acciones encuentra una correspondencia con las características previas del grupo que las instrumenta. Se trata de agrupamientos humanos en los cuales existe un alto grado de disciplinamiento interno, organizados jerárquicamente y donde la interacción entre los miembros tiene un alto componente normativo. Estos grupos se mueven dentro del marco del paradigma de la racionalidad estratégica.

Finalmente están “los pasajeros”. Como se ve, si se atiende exclusivamente a los registros de prensa, más del 70% de las acciones que los tienen de protagonistas constituyen ataques a las empresas prestatarias de los servicios. La ausencia de organización que caracteriza los ataques se corresponde con la inexistencia organizativa de los pasajeros,

---

<sup>17</sup> Son organizaciones que adquieren personalidad jurídica y en ese sentido deben ajustarse a un conjunto de reglas y normas que delimitan las acciones posibles de ser realizadas.

que ya ha sido señalada. Entre ellos sólo se conformarán colectivos fugaces, unidos por una motivación común, cuando algún evento provoque una alteración sustantiva del servicio y mediando otras condiciones, se desencadenen los ataques. Estos grupos se formarán y se extinguirán con las acciones que realicen (Pérez y Rebón, 2012; Pérez, 2013). Durante los ataques no aparecen públicamente grupos organizados ni se formulan demandas, tampoco se interpela claramente a las empresas en tanto tales, como instituciones, sólo se ataca a todo aquello que se identifique con las mismas. Para evitar equívocos, tal vez sea mejor proponer el término estructuración en vez de organización para referirse al desarrollo de los ataques, pues para su consecución, deben realizarse un conjunto de acciones que en su ordenamiento darán como resultante la emergencia del hecho. No obstante, este ordenamiento no incluye ningún elemento de planificación previa. Los ataques ponen en crisis las relaciones normales que organizan los espacios y su desarrollo no sólo desborda los canales institucionales de procesamiento de la conflictividad sino también evidencia una ruptura con los mismos. Por estas características, se trata de las acciones que, exceptuando el sabotaje, alcanzan el menor grado de institucionalización entre las analizadas hasta aquí.

Recapitulando: Como tendencia general, las instituciones políticas y de la sociedad civil, apelarán a formatos institucionalizados de procesamiento del conflicto, mientras que las organizaciones de usuarios apelaran a la protesta ciudadanizada, pero cuando actúen con otras organizaciones políticas con bajo poder social (como las que participan de las acciones de disconformidad en el transporte ferroviario), apelarán a formatos de acción directa. Finalmente los “pasajeros”, ese grupo humano sumamente heterogéneo y sin organización previa, también apelarán principalmente a formatos de confrontación directa. Se tratará de acciones contenciosas que adquirirán una fuerte visibilidad, pero a diferencia de las acciones instrumentadas por el grupo anterior, en este caso no habrá delimitación de demandas dirigidas contra un sujeto claramente definido. En otras palabras, si se atiende a la especificidad del término en el cual la racionalidad instrumental aparece como clave explicativa (Schuster, 2005:46), las acciones protagonizadas por pasajeros de trenes urbanos no alcanzarán el carácter de protestas. El tipo de acciones contenciosas que desarrollan los pasajeros, confirman lo que postulaban hace tiempo estudiosos de la acción

colectiva como Tarrow (1997) y Smelser, ([1963]1995): el grado de organización de una acción contenciosa depende del grado organizativo de la estructura preexistente.

### *Reflexiones finales*

Desde el período de cierre de este trabajo (diciembre de 2010) hasta la actualidad los ataques de pasajeros a empresas han perdido su carácter recurrente. Es posible sostener como hipótesis que esta situación se debe a que como resultante de su ocurrencia y su registro por la prensa, el problema de los ferrocarriles metropolitanos de pasajeros se ha convertido en un problema social y, ligado a ello, ha desencadenado un conjunto de intervenciones por parte de quienes tienen responsabilidad sobre los servicios mejorando relativamente algunos indicadores de calidad de su prestación. Asimismo, como efecto aprendizaje, las empresas han implementado un conjunto de tácticas de prevención contra los ataques (Pérez, 2013). Otros factores podrían ser enunciados, sin embargo exceden los objetivos de este artículo.

Lo que importa es que contrariamente a muchos de los argumentos que sostuvieron la disfuncionalidad de tales hechos, la violencia colectiva en este espacio social tuvo al menos dos efectos sociales. Por un lado, constituyó para sus participantes la posibilidad de canalizar tensiones y frustraciones derivadas de las deficiencias de los servicios (violencia como área de realización), por otro, visibilizó un problema que sensibilizó a amplios sectores, en particular a las áreas de gobierno con responsabilidad sobre el sector (violencia como señal de peligro), (Coser, 1967).

Sin embargo, el muy bajo poder estructural de los pasajeros sigue siendo una constante del sistema, reforzado a su vez por el progresivamente declinante peso que el pago de la tarifa tiene sobre las posibilidades de su prestación, que como se ha dicho, se sostiene principalmente con base a subsidios estatales. En otras palabras, si por un lado, el no cobro del pasaje constituyó una medida de gobierno tendiente a disminuir los elevados niveles de disconformidad de los pasajeros con respecto a las pésimas condiciones de viaje, por otro, reforzó el ya de por sí bajo poder estructural del que disponían.

Las actuales transformaciones en el sistema ferroviario que procuran mejorar el servicio y promueven un mayor involucramiento del Estado en su prestación, plantean el desafío de

la construcción de una nueva institucionalidad que contemple por un lado, la constitución de la figura del usuario en este espacio social. Una figura que logre realizar y no solo proclamar un conjunto de derechos consagrados constitucionalmente. El derecho a un trato digno, a la información, al acceso a servicios públicos eficientes y de calidad, a la protección del Estado contra el avasallamiento de tales derechos (Constitución Nacional, Artículo 42). Hasta que estos no se cumplan, quienes usen el ferrocarril metropolitano seguirán siendo pasajeros, pues su clasificación como usuarios implicaría acordar que el conjunto de derechos que constituye dicha figura se realiza en este ámbito social.

Por su parte, el bajo poder asociativo de los pasajeros no ha sido revertido ni por la creación de asociaciones de defensa de los usuarios y consumidores, instituciones que fueron fundadas con la reforma constitucional del año 1994, ni por otras organizaciones de pasajeros nacidas al calor de la conflictividad del período. En tal sentido, el encauzamiento de los conflictos sigue encontrando dificultades para su canalización institucional.

El derecho al transporte digno estará en mejores condiciones de ser garantizado cuando los pasajeros, lejos de la situación de indefensión descrita, cuenten con mecanismos para “hacer oír su voz”. Un servicio de trenes en renovación es la oportunidad para plantear la construcción de una institucionalidad con “capacidad de escucha”. Si la movilidad de los pasajeros de trenes continúa siendo un padecimiento en condiciones institucionales de indefensión, probablemente viajar en la ciudad continúe configurando un espacio para la emergencia de conflictos disruptivos que los tengan como protagonistas.

### *¿Cómo se cita este artículo?*

---

Pérez, V. (2014). Viajar en la ciudad: movilidad, padecimiento y disconformidad entre los pasajeros de transporte ferroviario del área metropolitana de Buenos Aires. *Argumentos. Revista de crítica social*, 16, 315-343. Recuperado de: <http://revistasiigg.sociales.uba.ar/index.php/argumentos/index>

## *Bibliografía*

---

- Coser, L. (1967). *Nuevos aportes a la teoría del conflicto social*. Buenos Aires: Amorrortu editores.
- Farinetti, M. (2000). Violencia y risa contra la política en el Santiagueño. Indagación sobre el significado de una rebelión popular. En *Apuntes de Investigación del CECyP*, 6, 77-126.
- García, R. (2006). *Sistemas Complejos. Conceptos, método y fundamentación epistemológica de la investigación interdisciplinaria*. España: Gedisa.
- González, I., Ladeuix, L., Iván, F. y Ferreyra, G., (2011). Acciones colectivas de violencia punitiva en Argentina reciente. *Bajo el volcán*, vol.10, número 16, 165-193.
- Instituto de Transporte Ferroviario. Una estrategia para la rehabilitación de los ferrocarriles metropolitanos de Buenos Aires. Foro de discusión sobre el FC suburbano. Recuperado de: <http://www.unsam.edu.ar/institutos/transporte/FFCC-Metropolitanos.pdf>
- Kralich, S. (2009). Procesos de urbanización y movilidad cotidiana en la ciudad posfordista. El caso de la región metropolitana de Buenos Aires. Recuperado de: <http://www.produccion.fsoc.uba.ar/aepa/xjornadas/pdf/index.html>
- Kralich, S. (1998). El transporte urbano entre la globalización y la fragmentación. El caso de la región metropolitana de Buenos Aires. *Revista Latinoamericana de estudios urbanos regionales*, 24, 71.
- Pérez, V. (2012). Acumulación privilegiada en el transporte urbano de pasajeros. *Revista Recursos públicos, intereses privados. Ámbitos privilegiados de acumulación. Argentina, 1996-2000*. (pp. 161-190). Buenos Aires: UNSAM Edita.
- Pérez, V. (2013). Estallidos de hostilidad en el transporte ferroviario de pasajeros del Área Metropolitana de Buenos Aires. (Tesis de doctorado no publicada). Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Sociales, Argentina.
- Pérez, V. y Rebón, J. (2012). *Las vías de la acción directa*. Buenos Aires: Aurelia Rivera.

- Salvia, A. (Ed.) (2012). *Asimetrías en el desarrollo humano y social (2007/2010-2011). Progresos económicos en un contexto de vulnerabilidad persistente*. Buenos Aires: Educa
- Schuster, F. (2005). Las protestas sociales y el estudio de la acción colectiva. En *Tomar la palabra. Estudios sobre protesta social y acción colectiva en la Argentina contemporánea* (pp.43-79). Buenos Aires: Prometeo.
- Smelser, N. (1995). *Teoría del comportamiento colectivo*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Tarrow, S. (1997). *El poder en movimiento. Los movimientos sociales, la acción colectiva y la política*. Madrid: Alianza.
- Tilly, Ch. (2000). Acción colectiva. *Apuntes de Investigación del CECyP*, 6, 9-32.
- Tilly, Ch. (2002). Repertorios de acción contestataria en Gran Bretaña: 1758-1834. *Protesta Social*. Cambridge: Hacer editorial.
- Weber, M. (1984). *Economía y Sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Wright, E.O. (2000) Workers, Power, Capitalist Interests and Class Compromise. *American Journal of Sociology*, Volume 105, Number 4, 957-1002.

*La edición de los artículos del presente número ha sido realizada por la estudiante Florencia Di Prisco en el marco de la Pasantía de Práctica Profesional en Instituciones Públicas u ONG, Carrera de Edición, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Buenos Aires.*