

Movilidad cotidiana y conflicto social. El caso de los pasajeros de ferrocarriles metropolitanos. Argentina, 2003-2010.

Verónica Pérez.

Cita:

Verónica Pérez (2015). *Movilidad cotidiana y conflicto social. El caso de los pasajeros de ferrocarriles metropolitanos. Argentina, 2003-2010. XI Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-061/667>

XI JORNADAS DE SOCIOLOGÍA

Coordenadas contemporáneas de la sociología: tiempos, cuerpos, saberes.

13 al 17 de julio de 2015.

Movilidad cotidiana y conflicto social. El caso de los pasajeros de ferrocarriles metropolitanos. Argentina, 2003-2010.

Dra. Verónica Pérez. (CONICET-IDAES-UNSAM/IIGG-UBA). veronikaperez@gmail.com

Resumen

La movilidad cotidiana tiene un impacto directo en la calidad de vida de las personas, no sólo porque constituye una precondition para el ejercicio pleno de múltiples derechos sino también porque ella misma lo es. Sin embargo, su acceso y las formas que asume, se encuentran correlacionadas con condiciones sociales de origen. Quienes se ubican en posiciones superiores de la estructura social tienen acceso a alternativas de mayor calidad y confort, mientras 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. Ante las pésimas condiciones de viaje, entre 2002 y 2010, emergieron una serie de episodios de violencia colectiva protagonizados por pasajeros disconformes con la forma de prestación de los servicios. En este trabajo se caracterizan las formas de movilidad según la pertenencia social de las personas y se exploran algunas características de la identidad social de los pasajeros de trenes urbanos que en articulación con otros factores intervinientes, permiten comprender por qué dichos episodios se convirtieron en la posibilidad de canalizar la disconformidad con la forma de prestación de los servicios.

Palabras clave: movilidad-ferrocarriles- pasajeros- conflicto-violencia colectiva.

Introducción.

Hoy en día existe un amplio consenso en los estudios sobre transporte y movilidad, en considerar a esta última como precondition para el ejercicio de múltiples derechos. Señala Acher (2005), que “el derecho a trabajar, a tener una vivienda, a recibir capacitación, ahora implica el derecho a la movilidad” (citado en Hernández 2012:119). En tal sentido y dada la centralidad que

el concepto asume sobre las condiciones de vida de la población, es legítimo considerar a la movilidad como un derecho, con jerarquía sobre el resto. Como sucede con muchos otros derechos, en particular los considerados derechos sociales, existe una distancia entre su consideración formal y el ejercicio real de los mismos. Esta brecha no se encuentra distribuida azarosamente en la estructura social sino que guarda una estrecha relación con la posición que ocupan los hogares en la escala de estratificación social. Así, como señala Hernández (2012) a partir de los estudios de Massot&Orfeuil, (2005) y de Wenglenski&Orfeuil, (2006), una de las primeras constataciones de los análisis correspondientes es que las cuestiones relacionadas a la movilidad y la accesibilidad no constituyen un tema de libre elección personal y pueden presentar muy fuertes constreñimientos estructurales.

La movilidad no solo comporta una dimensión relativa a las posibilidades de desplazamiento, sino también involucra un componente cualitativo referido a los niveles de calidad y confort de los desplazamientos y al impacto que los mismos tienen sobre el bienestar de las personas y los grupos humanos. Esta dimensión, menos atendida en los estudios sobre movilidad y transporte, ha cobrado una importante relevancia social en Argentina del siglo XXI, a partir de la ocurrencia de un conjunto de hechos que visibilizaron la indefensión ciudadana de los pasajeros del sistema ferroviario del área metropolitana de Buenos Aires. Cancelaciones, demoras, hacinamiento y accidentes con víctimas fatales, se erigieron en características recurrentes de una forma de organizar socialmente la prestación de los servicios que produjo una tensión estructural entre función de producción y función de consumo (Pérez, 2013), coadyuvando a la generación de importantes niveles de disconformidad con las condiciones de prestación de los servicios y a la emergencia de una conflictividad que trasvasó los canales institucionales de procesamiento de los conflictos.

Los argumentos desarrollados en este trabajo se apoyan en dos hipótesis principales. La primera propone que el lugar que ocupa el transporte ferroviario en la vida cotidiana de sus pasajeros se erige en clave explicativa para comprender la conformación de este espacio como un ámbito de desarrollo del conflicto urbano. La segunda, propone que la indefensión ciudadana, expresada en la carencia de canales institucionales de procesamiento de la disconformidad, así como en el muy bajo poder asociativo y estructural (Wright, 2000) de los pasajeros de estos servicios, constituyen los principales - aunque no los únicos- elementos que ayudan a comprender

la emergencia de formas extrainstitucionales de procesamiento de la disconformidad en esta localización. El período de estudio inicia en el año 2002 y finaliza en diciembre de 2010.

Para el desarrollo de los argumentos que se presentan en este trabajo se analizaron articuladamente distintas fuentes de datos primarias (encuestas¹ y entrevistas a pasajeros realizadas por nuestro equipo de investigación) y secundarias (estudios e indicadores producidos por organismos públicos e información de prensa). El análisis de dichas fuentes fue complementado con estudios específicos sobre la temática.

El transporte como condición para la reproducción social.

Según datos de la Corporación Andina de Fomento (CAF, 2010), hacia el año 2007 se realizaban 26.145.201 de viajes diarios en el área metropolitana de Buenos Aires². De ellos, el 40,5% se efectuaba en modos públicos colectivos de transporte, el 51% en transporte individual motorizado y el resto (8,5%) a pie o en bicicleta. Hacia el año 2010, un estudio realizado por la Secretaría de Transporte de la Nación (INTRUPUBA, 2010) permitía identificar que, de los viajes realizados en transporte público colectivo de pasajeros, el colectivo era el modo más usado (80% de los viajes), seguido muy de lejos por el ferrocarril, (13%) y el subte (7%).

Dicha investigación permitía identificar también algunas diferencias entre los usuarios de los distintos modos. Así, mientras que el perfil dominante en los dos primeros modos estaba constituido por hogares de bajos ingresos, una tendencia opuesta se hacía observable entre los usuarios del subte. Como se puede observar en el siguiente gráfico, mientras más el 60% de los pasajeros de subte se ubicaban, hacia el año 2010, en el 4 y 5 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.

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

¹ 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 semiestructurada 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.

² El área metropolitana comprende a la Ciudad de Buenos Aires y 42 partidos del conurbano.

| Quintil ingreso per capita del hogar | Colectivo | Tren | Subte |
|--------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1 | 24,2 | 22 | 8 |
| 2 | 20,9 | 20,7 | 13,9 |
| 3 | 19,1 | 19,5 | 16,8 |
| 4 | 18,2 | 19 | 23,5 |
| 5 | 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)

Otro de los atributos presentes en la relación entre nivel socioeconómico de los hogares y movilidad, lo constituye el hecho de que los hogares de menores ingresos son quienes soportan un mayor peso de los gastos en transporte sobre el ingreso del hogar. Aquellos que se ubican en el primer quintil de ingresos, destinaban el 17% de los mismos a gastos en transporte, contra un 6% de los de mayor ingreso (INTRUPUBA, 2010).

Si nos atenemos específicamente a las características de los viajes de los pasajeros del ferrocarril, grupo de interés de este trabajo, el principal motivo lo constituía el trabajo alcanzando el 89,6% (TCS, 2010) de los pasajeros encuestados por nuestro equipo de investigación. En cuanto al perfil socio-ocupacional de los mismos, destacaba su desempeño en tareas de baja calificación. En el año 2010, el 73,5% de los encuestados se desempeñaba en empleos de baja calificación (39,9% en ocupaciones de calificación operativa y 36,5% en ocupaciones no calificadas). Asimismo, tanto en 2007 como en 2010, las ocupaciones con calificación profesional no alcanzaban a superar el 6% de los casos. Entre las principales ocupaciones registradas figuraban, en ambos años, los trabajadores del servicio doméstico, de la construcción y de la gestión.

CUADRO N°2: Seis principales grupos ocupacionales de los encuestados. Años 2007 y 2010.

| Ocupación (CNO a 3 dígitos) | 2007 | 2010 |
|--|--------------|--------------|
| Trabajadores del servicio doméstico. (NC) | 11,5 | 15,5 |
| Trabajadores de la construcción, inf. y redes de distr. (CO) | 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 | |
| Subtotal | 48,8 | 54,9 |
| Otros (*) | 51,2 | 45,1 |
| TOTAL | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Encuesta TCS: 2007 y 2010.

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

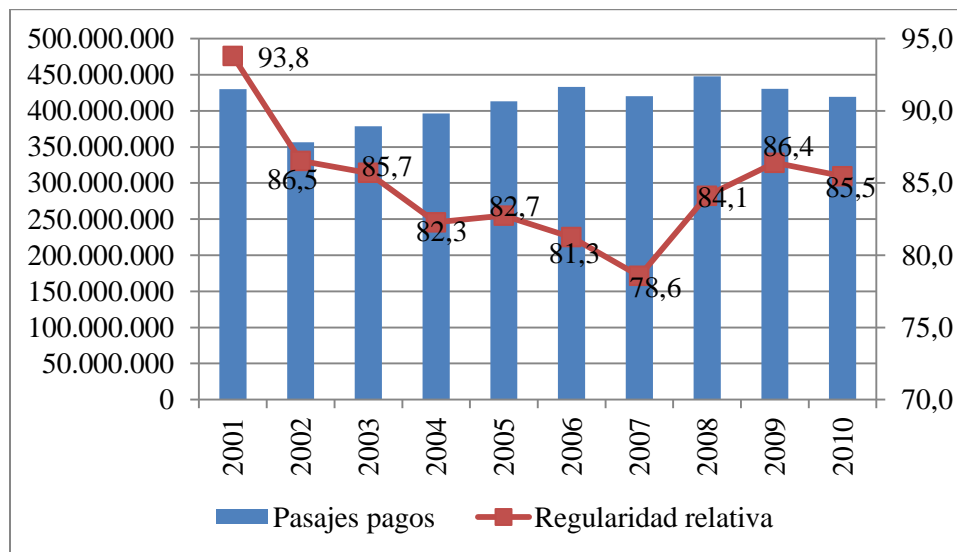
La evidencia empírica presentada hasta el momento permite realizar una caracterización general del pasajero del ferrocarril. Se trata principalmente de fuerza de trabajo que utiliza el servicio con el propósito principal de reproducir sus condiciones de existencia. Pero hay algo más que impacta en la significación que adquiere este medio para la reproducción social de los pasajeros y sus hogares. Debido a la incidencia que tiene el gasto en transporte en el ingreso de estos hogares, la migración hacia otros modos encuentra dificultad de ser realizada, ya que el ferrocarril no tiene competencia en este aspecto. Constituye el modo más barato dentro del conjunto de ofertas de transporte público colectivo de pasajeros y es además, el más rápido. Estos rasgos plantean importantes estreñimientos de elección, apoyando la hipótesis de que a la accesibilidad no se reduce a un tema de elección personal. Más si se le suma el hecho estructural de que para algunos tramos no existen directamente ofertas de servicios alternativas. Las características señaladas permiten sostener la hipótesis de que los pasajeros del ferrocarril se erigen en demanda cautiva de este modo de transporte.

La construcción de una tensión estructural entre función de consumo y función de producción.

Durante el período que abarca este trabajo, el ferrocarril metropolitano de pasajeros evidenció un profundo derrumbe de sus principales indicadores de calidad. Cancelaciones de

servicios, demoras, y accidentes³ lideraron los problemas resultantes de un servicio cuya calidad se convirtió en principal variable de ajuste para sostener la rentabilidad de los concesionarios privados que explotaban la red (Pérez, 2012, 2013). Esta lógica de 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 bajos mínimos estándares de calidad. Así, mientras que a inicios del año 2001, durante la peor crisis económica, política y social por la que atravesó la Argentina, 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 Secretaría de Transporte, 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. Dicha recuperación, asociada a un crecimiento progresivo de los niveles de empleo, produjo a su vez, en correspondencia con el mejoramiento general de las condiciones

³ 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)

de vida de la población, la generación de sentimientos de privación relativa⁴(Coser, 1967) entre los pasajeros y articulado a ellos, de disconformidad con las condiciones de prestación del servicio. Si hacia el año 2002 en una encuesta realizada por la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (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 (CNRT, 2010). 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. El hecho de que este haya sido el principal problema percibido por los encuestados no es arbitrario en un doble sentido. No lo es porque se corresponde con el derrotero de dicho indicador, pero a la vez, la importancia atribuida a este aspecto forma parte del marco de significación vinculado al lugar que ocupa el ferrocarril 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. Es así que la disconformidad no se presenta simplemente como un problema de privación relativa, sino 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 (TCS: 2010). 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. 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. Otras consecuencias

⁴ El concepto de privación relativa surge de la comparación entre la suerte de uno y la de otros tomados como referencia, considerando ilegítima la distribución de recursos (Coser, 1967). En el uso que se le da en este trabajo el concepto se dirige a señalar una operación cognitivo-afectiva de comparación entre una situación general que se percibe positivamente (relativa al mejoramiento progresivo de la economía), en contraste con una particular (encarnada por el pasajero del ferrocarril) que se percibe como negativa, lo cual genera un sentimiento de que la situación personal va a contramano de lo que debiera ser.

negativas estuvieron vinculadas a la calidad de los viajes, destacándose el hacinamiento en los vagones y también el malestar anímico y stress que la situación les generaba. Finalmente otra fuente de tensión se vinculó a la pérdida de conexión con otros modos de transporte.

Desde que un enfoque que enfatice la articulación entre condiciones de la oferta de los servicios y características de la demanda, posible sostener la hipótesis de que la configuración sistémica (García, 2006) del servicio produjo, durante el período de este trabajo, una tensión estructural entre función de producción y función de consumo manifiesta bajo la forma de una marcada disconformidad con la forma de prestación de los servicios. Sin embargo, el hecho de que dicha disconformidad se haya expresado recurrentemente en forma de ataques de pasajeros contra objetos y personas identificados con las empresas prestatarias, plantea interrogantes que no pueden ser abordados con las herramientas conceptuales utilizadas hasta el momento, pues como han mostrado los estudios sobre acción colectiva y movimientos sociales, la relación entre situación estructural y acción colectiva violenta, lejos de ser lineal y directa, plantea el complejo problema de desentrañar cuáles son sus condiciones.

Factores intervinientes en la configuración de la violencia colectiva como forma de expresión de la disconformidad.

A partir de un registro de prensa sobre hechos de disconformidad social con las condiciones de prestación de los servicios ferroviarios de pasajeros del AMBA, realizado entre octubre de 2002 y diciembre de 2010⁵, hemos podido detectar que la conflictividad en este espacio social se expresó recurrentemente mediante acciones directas –aquellas que desbordan los espacios institucionales de procesamiento de los conflictos- y en particular, mediante ataques de pasajeros dirigidos contra objetos y personas identificados con las empresas prestatarias: 22 de las 30 acciones relevadas corresponden a este tipo. Exploratoriamente, hemos podido comprobar que episodios de violencia colectiva del tipo que se desencadenaron en esta localización, no se desarrollaron en otras con la recurrencia que aquí registramos, exceptuando las acciones

⁵ La base de datos de prensa se realizó con todas las noticias referidas a transporte ferroviario de pasajeros que publicó el diario La Nación en el período de referencia. Entre ellas fueron seleccionadas las que contenían información sobre acciones de disconformidad protagonizadas por pasajeros del servicio.

colectivas de violencia punitiva, que aunque guardan importantes diferencias con los episodios protagonizados por pasajeros, se asemejan en cuanto a su reiteración⁶.

Tres factores ayudan a comprender la emergencia de los ataques contra las empresas como forma de conflictividad emblemática del período: ausencia de una cultura del reclamo formal entre los pasajeros, dominancia de un perfil social que no coincide con el del reclamante y bajo poder asociativo (Wright, 2010). Sin proponer que los mismos constituyan condiciones suficientes para la emergencia de estos hechos, sin duda constituyen condiciones necesarias.

En cuanto al primero de los elementos mencionados, la configuración institucional del servicio de trenes urbanos otorga a los pasajeros distintos canales de reclamo. El pasajero puede dirigir su reclamo ante el concesionario a partir del libro de quejas ubicado en cada una de las estaciones, o bien hacerlo ante la CNRT, organismo que cuenta con múltiples vías de canalización de la queja (telefónica, 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.

El dato sobresaliente es que existe una muy baja cultura del reclamo ante estas instituciones, siendo la CNRT una vía menos utilizada por los pasajeros que el libro de quejas. Entre los años 2002 y 2009, los reclamos telefónicos ante la CNRT representaron apenas el 9%⁷ de los asentados en el libro de quejas de las estaciones, lo que pone en evidencia que la accesibilidad de los canales de reclamo es un aspecto que incide sobre manera en la perspectiva de su uso. No obstante, considerando ambas instituciones, el período arroja un promedio de 6,32 reclamos cada 100.000 pasajeros transportados⁸.

Entre los factores que permiten comprender la baja utilización de estas instituciones válvula de seguridad (Coser, 1967), se encuentra la baja efectividad que se les atribuye 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 (Encuesta TCS: 2007) y si bien en el 2010 esta atribución de efectividad fue

⁶ 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, Ladeux y Ferreyra, 2011) evidenciaron un crecimiento exponencial desde el año 2003.

⁷ Mientras la CNRT canalizó 22.065 reclamos telefónicos, los concesionarios recibieron en los libros de quejas 184.711 (CNRT, 2010)

⁸ 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).

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. Por lo demás, 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 a algunos de ellos 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 señala Kralich (1998 y 2009), con la existencia de sentimientos de exclusión y ajenidad con relación a las condiciones bajo las cuales se presta el servicio. Sin embargo, no debería minimizarse el impacto que tienen las valoraciones negativas sobre la efectividad de dichos canales.

El segundo de los factores que contribuyen a la emergencia de los ataques de pasajeros como forma recurrente del período, se relaciona con el anterior, pero ahora desde la perspectiva de la identidad social de los pasajeros. Refiere a una relación entre participación en el sistema institucional y posición en la escala de estratificación social. Hemos podido identificar relaciones de correspondencia entre realización de reclamos formales (CNRT y el libro de quejas) y nivel de educación alcanzado de los pasajeros. Como puede observarse en el cuadro que se presenta a continuación, 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 de la media general⁹. 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.

⁹ El índice de quejas en la línea Mitre es superado sólo por la línea San Martín, en la que los pasajeros de bajos nivel de educación superan a la medida, pero cuya performance fue la peor de entre todas las líneas durante el período considerado, de hecho, fue la primer línea a cuyo concesionario se le rescindió el contrato en el año 2004.

El cuadro permite observar otras relaciones, aparentemente contradictorias con las anteriores. La línea San Martín es la que tiene un mayor índice de quejas, sin embargo en ella los pasajeros de bajos niveles educativos superan a la medida. Interviene aquí otro elemento. La performance de dicha línea fue la peor del sistema durante el período considerado, de hecho, fue la primera línea a cuyo concesionario se le rescindió el contrato en el año 2004. Algo similar pero en sentido inverso sucede en la línea Belgrano Norte. En dicha línea el grupo de menor nivel educativo es uno de los más numerosos, si se lo compara con el resto de las líneas, sin embargo, su performance estuvo entre las mejores del sistema junto a la línea Urquiza. Estas constataciones permiten formular la hipótesis de que si bien existe relación entre realización de reclamos formales y posición en la estructura social, la misma se encuentra mediada por otros elementos.

CUADRO N°3: 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 | 42,6 | 45,4 | 11,9 | 5,72 | 8,75 |
| 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 | 38,4 | 2,85 | 4,14 |
| Belgrano Norte | 16,4 | 56,8 | 26,8 | 1,83 | 2,46 |
| Total sistema | 26,5 | 53,7 | 19,7 | 4,56 | 6,4 |

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

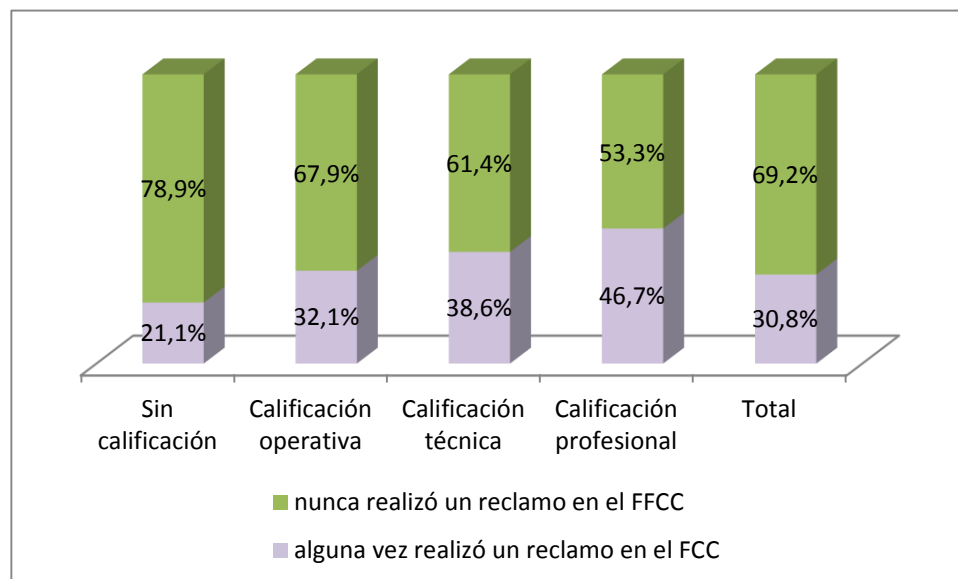
(*) Se incluye el promedio para todo el período analizado pues los valores del índice de quejas para el año 2007 no representan lo sucedido durante todo el período. Recuérdese que en todas las líneas de servicios se observa una brusca caída de las quejas realizadas por los pasajeros desde el año 2002.

Como se observa en el cuadro precedente, en los casos intermedios esta relación no aparece con tanta claridad, lo que advierte, como se viene sosteniendo, 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 en cada una de las líneas de

servicios¹⁰. Asimismo, seguramente existen otros elementos mediadores de la relación propuesta susceptibles de ser explorados en futuras investigaciones, tales como la calidad diferenciada de atención de reclamos según líneas de servicios, entre otros.

No obstante lo anterior, hemos podido comprobar una relación entre realización de reclamos formales y posición en la escala de estratificación social. El gráfico que se presenta a continuación apoya la hipótesis de que comportamientos diferenciales guardan relación con posiciones también diferenciales en la estructura social. Como se observa, el porcentaje de los que alguna vez realizaron un reclamo formal por las condiciones de viaje, aumenta a medida que aumenta la calificación de la ocupación, mientras que el porcentaje de los que nunca lo hicieron se comporta inversamente al grado de calificación ocupacional.

Gráfico N°2: Realización de reclamos formales en el ferrocarril, según calificación de la ocupación. Año 2010.



Fuente: Encuesta TCS: 2010.

Las relaciones entre la realización de reclamos formales, el nivel de educación alcanzado y la categoría ocupacional, confirman nuestra hipótesis: las actitudes de ruptura o participación en el sistema institucional están, entre otros elementos que median la relación, en

¹⁰ De hecho, existe una relación de correspondencia entre evolución de los reclamos por explotación de los servicios y evolución de la puntualidad en cada una de las líneas. Por razones de espacio estas correspondencias no pueden ser desarrolladas en profundidad en este trabajo, no obstante interesa resaltar su papel mediador respecto a la relación entre nivel de educación y realización de reclamos.

correspondencia con el estrato social de los individuos. 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 en este espacio. En definitiva, el perfil del reclamante no se corresponde con el perfil general del pasajero de ferrocarriles urbanos.

Finalmente, el último de los factores que va a interactuar con los elementos señalados coadyuvando a la recurrencia de los ataques de pasajeros contra empresas prestatarias, refiere al muy bajo poder asociativo (Wright, 2000) de los pasajeros, el cual refuerza su ya de por sí escaso poder estructural¹¹. 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 93% de los encuestados afirmó no conocer alguna organización de usuarios.

Por su parte, 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 masa¹² 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 competencia a la lucha¹³ abierta. Así se ve que la estructura ecológica del servicio, en articulación a su cualidad diferencial con relación a otros modos públicos de

¹¹ El poder estructural deriva de la posición de los grupos dentro de un sistema determinado. En el caso del sistema de ferrocarriles metropolitanos, los pasajeros presentan una situación de muy bajo poder estructural debido a la dependencia creciente de subsidios estatales en la que fue sumido el sistema, en un contexto de tarifas congeladas. En otras palabras, el pago del boleto fue perdiendo peso en la ecuación económica de los concesionarios hasta llegar a ser prácticamente inexistente.

¹². Conviene aclarar que el uso que se hace del concepto de masa 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. Con su uso 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.

¹³ 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. Se denominan “pacíficos” aquellos medios de lucha en donde no hay violencia física efectiva. La lucha “pacífica” llámase “competencia” cuando se trata de la adquisición formalmente pacífica de un poder de disposición propio sobre las probabilidades también deseadas por otros (Weber, [1922] 1992:31).

transporte, dificulta notablemente la construcción de relaciones de solidaridad entre los pasajeros que les permitan elaborar colectiva y planificadamente acciones dirigidas a la búsqueda de la satisfacción de metas compartidas.

Lo anterior se comprueba al observar 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°4. Acciones de disconformidad con la forma de prestación del servicio de ferrocarriles urbanos, según sujeto social actuante. Período 2002-2010.

| Protagonista de la acción | Formato de acción | | | | | | | | | | |
|---|-------------------|-----------|-------------|----------|---------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------|------------------------|------------------|-------|
| | 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 | TOTAL |
| 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 |
| TOTAL | 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).

El cuadro permite hacer observable que aquellos 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 las estructuras institucionales en las que se desenvuelven. Asimismo, la participación en el sistema institucional disminuye a medida que se van debilitando esas configuraciones. Las acciones que tienen como protagonistas a los pasajeros constituyen acciones que vulneran los canales institucionales de procesamiento de los conflictos, en tal sentido, la ausencia de organización que caracteriza los ataques se corresponde con la inexistencia organizativa de los pasajeros. 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. Como se ha desarrollado en otros trabajos, (Pérez y Rebón, 2011; 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. 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. En suma, el tipo de acciones contenciosas que desarrollan los pasajeros, confirman lo que postulaban hace tiempo, estudiosos de la acción colectiva como Tarrow (1979) y Smelser, ([1963]1995): el grado de organización de una acción contenciosa depende del grado organizativo de la estructura preexistente.

Reflexiones finales

Luego del cierre del período que abarca este trabajo, un terrible episodio sucedió en la estación terminal de Once de la línea Sarmiento, dejando 51 víctimas fatales y más de 700 heridos. El hecho –cuyas causas se encuentran en proceso de investigación- visibilizó, una vez más, el problema de la indefensión ciudadana que caracteriza la situación de pasajeros del ferrocarril.

Las perturbaciones recurrentes del sistema (accidentes, cancelaciones de servicios, ataques de pasajeros a las empresas, etc.), ligadas a las pésimas condiciones de prestación de los servicios y la intensidad alcanzada por la perturbación que expresó el episodio de Once, funcionaron como señal de peligro (Coser, 1961) favoreciendo la implementación de medidas tendientes a mejorar la calidad de la prestación de los servicios. Sin embargo, pese a las actuales transformaciones del sistema ferroviario, continua pendiente la tarea de construir canales innovadores que permitan la construcción de una nueva institucionalidad que contemple la participación de los pasajeros. El derecho al transporte digno estará en mejores condiciones de ser garantizado cuando los usuarios, 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”.

Bibliografía

Coser, L. (1967). Nuevos aportes a la teoría del conflicto social. Buenos Aires: Amorrortu editores.

García, R. (2006). Sistemas Complejos. Conceptos, método y fundamentación epistemológica de la investigación interdisciplinaria. España: Gedisa.

González, et, al. , (2011). Acciones colectivas de violencia punitiva en Argentina reciente. Bajo el volcán, vol.10, número 16, 165-193.

Instituto de Transporte Ferroviario. (2013). Una estrategia para la rehabilitación de los ferrocarriles metropolitanos de Buenos Aires. Foro de discusión sobre el FCsuburbano. Recuperado de: <http://www.unsam.edu.ar/institutos/transporte/FFCCMetropolitanos>. Pdf

Hernández, D. (2012). Activos y estructuras de oportunidades de movilidad. Una propuesta analítica para el estudio de la accesibilidad por transporte público, el bienestar y la equidad. EURE, Vol.38, N°115, 117-135.

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.

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.

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.