

## **De (dis)conformidades y revueltas. Estallidos de hostilidad en el transporte ferroviario de pasajeros de la Región Metropolitana de Buenos Aires.**

On (dis)conformities and revolts. Outbreaks of hostility in passenger rail transport in the Buenos Aires Metropolitan Region.

Verónica Pérez  
CONICET - Universidad Nacional de San Martín

### **Resumen**

El estudio aborda los elementos intervinientes en la generación de estallidos de hostilidad protagonizados por pasajeros del ferrocarril metropolitano de Buenos Aires durante el primer decenio del Siglo XXI. En particular, la configuración de representaciones y sentimientos de carácter negativo que se producen en el marco de las experiencias de viaje, en articulación con el rol que ocupa este modo de transporte en la vida cotidiana de los usuarios, constituyen aspectos sobresalientes en el camino a la comprensión de los hechos. Para la realización del estudio se realizaron tres estudios de caso de los episodios de violencia colectiva más emblemáticos del período. La investigación fue completada con estadísticas de calidad de los servicios, encuestas y entrevistas a pasajeros, estadísticas provistas por organismos públicos, entrevistas a informantes clave y estudios específicos sobre la temática.

**Palabras clave:** Transporte, ferrocarriles, violencia, pasajeros.

**Códigos JEL:** L91, L92, R40, R41

### **Abstract**

The study addresses the elements involved in the generation of hostility outbursts starring passengers of the Buenos Aires metropolitan railroad during the first decade of the 21st century. In particular, the configuration of representations and feelings of a negative nature that occur in the framework of travel experiences, in conjunction with the role that this mode of transport occupies in the daily life of users, are outstanding aspects on the way to understanding the facts. To carry out the study, three case of the most emblematic collective violence episodes of the period were analyzed. The investigation was based on service quality statistics, surveys and interviews with passengers, statistics provided by public bodies, interviews with key informants and specific studies on the subject.

**Key words:** transport, railroads, violence, passengers.

**Códigos JEL:** L91, L92, R40, R41

## **De (dis)conformidades y revueltas. Estallidos de hostilidad en el transporte ferroviario de pasajeros de la Región Metropolitana de Buenos Aires.**

[Fecha de recepción del original: 11/2/20; versión definitiva: 8/7/20]

**Verónica Pérez**

CONICET - Universidad Nacional de San Martín<sup>Ψ</sup>

### **Introducción**

El trabajo presenta los resultados de una investigación sobre los factores intervinientes en la producción de episodios de violencia colectiva protagonizados por pasajeros contra empresas ferroviarias de la Región Metropolitana de Buenos Aires, durante el primer decenio del siglo XXI. Entre los años 2002 y 2010, se produjeron 22 ataques de pasajeros contra empresas ferroviarias de la RMBA. Durante los mismos, los pasajeros destrozaron las instalaciones del ferrocarril, amenazaron y en algunos casos agredieron a los trabajadores. Los ataques alcanzaron un promedio de casi 3 eventos por año, tocando su pico más alto en el año 2007 con 5 registrados. En su distribución, conformaron lo que Tarrow (1997) conceptualiza como un ciclo de acción colectiva, concentrándose el 57% de las acciones entre los años 2005 y 2008. Hacia el año 2009, comenaron a espaciarse hasta prácticamente desaparecer durante el segundo decenio del siglo. En siete oportunidades los episodios asumieron una gran masividad, desborde, duración e intensidad de la violencia, la que en reiteradas ocasiones implicó la quema de formaciones enteras, convirtiendo a los mismos en verdaderos estallidos de hostilidad (Pérez, 2013).

Los elementos actuantes en la producción de los hechos<sup>1</sup> se convirtieron en objeto de controversia pública, emergiendo dos interpretaciones antagónicas. Desde una perspectiva guiada por una concepción de racionalidad instrumental, se negó

---

<sup>Ψ</sup> Contacto: veronikaperez@gmail.com Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) Instituto de Altos Estudios Sociales. Universidad Nacional de San Martín. Av. 25 de Mayo 1021. San Martín. Provincia de Buenos Aires. CP:1650

<sup>1</sup> La perspectiva epistemológica con la que se utiliza el concepto de hecho difiere de las corrientes empiristas que los reducen a observables que se dan directamente a la percepción y son neutros. Siguiendo a Piaget y García (1989), “todo observable supone una construcción de relaciones por parte del sujeto cognoscente. Podemos pues, considerar el hecho –ya sea que se trate de una propiedad, de una acción o de un evento cualquiera – como un observable, pero a partir del momento en que es interpretado, es decir, revestido de una significación relativa a un contexto más amplio (...) Por consiguiente, un hecho es, siempre, el producto de la composición entre una parte provista por los objetos y otra construida por el sujeto” (23-24).

protagonismo a los pasajeros sosteniendo que los episodios eran la resultante de grupos externos con intenciones de desarrollar políticamente los acontecimientos. Mientras que en el extremo opuesto, se afirmó que los ataques respondían a la bronca de los pasajeros, cansados de soportar las pésimas condiciones de prestación de un servicio que, por falta de opciones sustitutivas, debían utilizar cotidianamente constituyéndose en su demanda cautiva. “Es un sistema que genera odio”, decía un entrevistado y aunque no lo supiera, se hacía eco de la propuesta de Charles Tilly acerca de que los tipos de violencia se encuentran en función de los procesos sociales que la generan y no, de las motivaciones y las emociones que albergan [individualmente] las personas que producen los daños (2007: 16).

El presente estudio se sitúa en esta perspectiva. No se parte de las emociones individuales de los participantes de los acontecimientos para dar cuenta de los mismos, sino de la hipótesis de la existencia de un sistema<sup>2</sup> productor de disconformidad que bajo ciertas condiciones, suscita rebeliones ante las formas de su funcionamiento. Durante el período de este estudio, el sistema se organiza con base a formas de producción que afectan seriamente el momento del consumo, llegando incluso a su inhabilitación. En este marco y con base al lugar central que ocupa el transporte ferroviario en la vida cotidiana de los pasajeros, se irán gestando entre los mismos un conjunto de representaciones y sentimientos de carácter negativo que darán lugar a una disconformidad estructural con la forma de prestación de los servicios. Mediando un conjunto de elementos que serán abordados a lo largo del trabajo, esta disconformidad estructural alcanzará niveles extraordinarios que al no ser procesados por el sistema, coadyuvarán a la emergencia y desarrollo de los estallidos de hostilidad.

Para ampliar la propuesta, cabe una aclaración respecto al lugar que ocupan las representaciones sociales sobre el servicio en este período y los sentimientos a los que dichas representaciones dan lugar, cuando refieren a un espacio social de gran relevancia para la reproducción social y material de las personas. Como señala Romero (1967), tanto el consentimiento como el disentimiento con una situación, resultan de una imagen que se fija en torno a algunos de los puntos críticos de una situación real, sin replicarla en su totalidad. En el caso de este estudio y como será desarrollado en el apartado correspondiente, la representación dominante entre los pasajeros es la de un servicio que funciona para beneficio de los empresarios y en desmedro de las necesidades de los pasajeros, que dependen del mismo para su reproducción social (lo utilizan principalmente por motivos laborales). Esta representación, articulada a la dependencia de este servicio esencial y las repercusiones negativas que su mal funcionamiento ocasiona en la vida de los pasajeros, es la que engendra un sentimiento

---

<sup>2</sup> Siguiendo a García (2006) se entiende un sistema como una totalidad estructurada o conjunto de relaciones de cuya interacción derivan sus propiedades. Estas relaciones se mantienen en condiciones estacionarias (para ciertas escalas de fenómenos y escalas de tiempo) mediante procesos dinámicos de regulación (2006: 54). La delimitación del sistema es una construcción del investigador, atenta a identificar las principales relaciones estructurantes que lo conforman

de carácter negativo, socialmente descripto como “bronca”, el cual asume un lugar central en la emergencia de los episodios de violencia colectiva.

La afectación del transporte a la vida cotidiana de sus pasajeros emerge con toda nitidez en este estudio. Entendida como el lugar de donde se formulan los problemas de producción y reproducción en sentido amplio, ya nos fue advertido por Lefebvre que cuando los individuos no pueden continuar viviendo su cotidianidad entonces comienza la revolución ([1968] 1972:46). Aunque los eventos estudiados en este trabajo no asumen tal carácter, sí producen un desplazamiento pleno del conjunto de relaciones que estructuran el espacio de realización social del servicio.

Para cerrar esta introducción, cabe destacar que la clase de episodios de violencia colectiva estudiados en este trabajo no constituyen una originalidad del caso argentino, por el contrario, han ocurrido en el marco de sistemas de transporte en otras partes del mundo, con recurrencia variable. Sólo por citar los más relevantes en Latinoamérica, recientemente destacan los ataques contra el Metro en Santiago de Chile como consecuencia del aumento del precio del pasaje (octubre de 2019) y en el año 2009, los que tuvieron como blanco al Transmilenio en Bogotá, a raíz del mal funcionamiento de los servicios. Aunque con desencadenantes y desarrollos propios, la emergencia de esta clase de hechos ilumina el lugar central que ocupa el transporte público en la vida cotidiana de las personas y su rol nodal para la dinámica de la ciudad. Asimismo, obligan a observar qué tipo de experiencia urbana producen estos regímenes de movilidad (Zunino Singh, 2018) y qué desafíos se imponen con vistas a superar sus deficiencias y dotarlos de un carácter democrático.

Para la realización del estudio se conformó una base de datos de prensa con todas las noticias referidas a hechos de disconformidad producidos en el transporte ferroviario de pasajeros entre los años 2002 y 2010, publicadas por el diario La Nación, uno de los principales medios de circulación nacional en Argentina (Base prensa IIGG, UBA, 2015). También se realizaron tres estudios de caso de los estallidos de hostilidad más emblemáticos del período, ocurridos en las líneas que transportan el mayor número de pasajeros entre las siete que conforman la red metropolitana: estaciones Haedo (noviembre de 2005) y Castelar (septiembre de 2008) de la línea Sarmiento y estación Constitución (mayo de 2007) de la línea Roca<sup>3</sup>. Los casos fueron construidos con base a material audiovisual, observaciones de viaje, entrevistas semi-estructuradas y encuestas a pasajeros realizadas en 2007 y 2010. El estudio fue completado con estadísticas de calidad de los servicios y encuestas provistas por organismos públicos, entrevistas a informantes clave y estudios específicos sobre la temática.

---

<sup>3</sup> La red de ferrocarriles metropolitanos está compuesta por siete líneas de servicios que transportaban hacia el año 2018, poco más de 423 millones de pasajeros pagos por año, siendo las principales la línea Roca, con más de 172 millones y la línea Sarmiento con casi 86 millones. Comisión Nacional de Regulación del Transporte. Informe estadístico 2018. Disponible en: [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/infoest2018\\_ffcamba\\_00-red.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/infoest2018_ffcamba_00-red.pdf)

Para el desarrollo de los argumentos el artículo se estructura de la siguiente manera. En la primera sección se describen los eventos estudiados y su recurrencia durante el lapso de este estudio, así como las condiciones de explotación de los servicios durante el período de su desarrollo. Seguidamente se aborda el lugar que ocupa el ferrocarril en la vida cotidiana de quienes lo utilizan. En el tercer apartado se exploran las representaciones y sentimientos generados durante las experiencias de viaje, las que operan como principal condición estructurante en la producción de los ataques de pasajeros. En el cuarto y antes de proponer algunas reflexiones finales, se introducen los principales factores intervinientes que permiten comprender la emergencia y desarrollo de los estallidos de hostilidad protagonizados por pasajeros del sistema de ferrocarriles metropolitanos.

## **Los hechos**

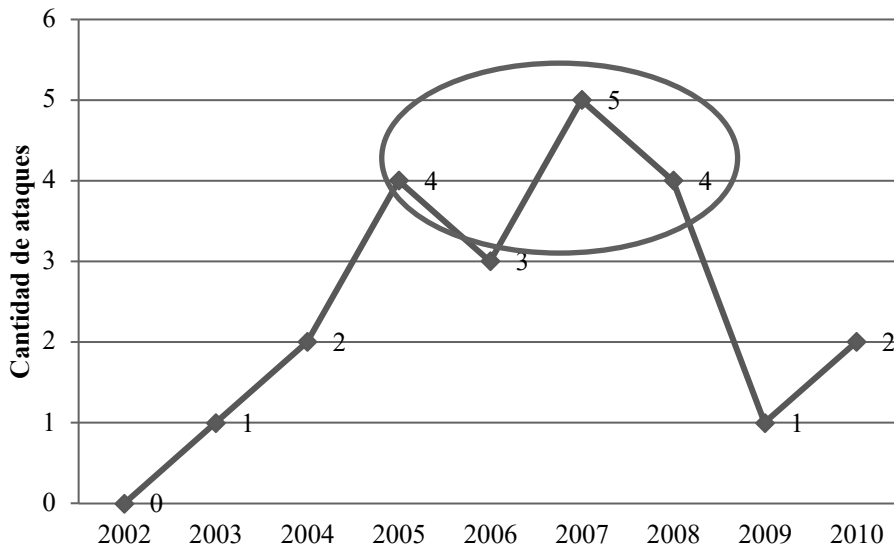
Entre octubre de 2002, momento de inicio de este trabajo<sup>4</sup>, hasta diciembre de 2010, se produjeron un total de 22 ataques de pasajeros contra empresas prestatarias de servicios ferroviarios metropolitanos. Durante los mismos, los pasajeros atacaron las instalaciones del ferrocarril mediante el arrojé de piedras y otros elementos contundentes, agredieron a sus trabajadores, en varias ocasiones saquearon máquinas expendedoras de boletos y también prendieron fuego vagones. En siete oportunidades los ataques asumieron con base a sus características –masividad, duración, desborde, violencia y emergencia súbita- el carácter de verdaderos estallidos de hostilidad (Pérez, 2013).

La recurrencia de los ataques configuró un ciclo (2005-2008) que alcanzó su pico en el año 2007 con 5 eventos registrados, 3 por encima de la media del período (Base prensa, IIGG-UBA, 2015). El 80% de los episodios se concentraron en las líneas Roca y Sarmiento (38% y 42% respectivamente), las más importantes tanto por su kilometraje como por la cantidad de pasajeros transportados.

---

<sup>4</sup> En el mes de octubre del año 2002, en el marco de una profunda crisis económica, política y social en Argentina, el gobierno declaró en estado de emergencia la prestación de los servicios de transporte público ferroviario de pasajeros de superficie y subterráneo, del Área Metropolitana de Buenos Aires (Decreto 2075/2002). Entre otras disposiciones, la medida congeló las tarifas, suspendió planes de inversión y solicitó a las empresas la presentación de un plan de emergencia para la prestación de los servicios, comprometiéndose el Estado a aportar los fondos necesarios para su funcionamiento.

**Gráfico 1**  
**Cantidad de ataques de pasajeros contra empresas prestatarias del sistema ferroviario de pasajeros de la RMBA, por año. 2002-2010.**



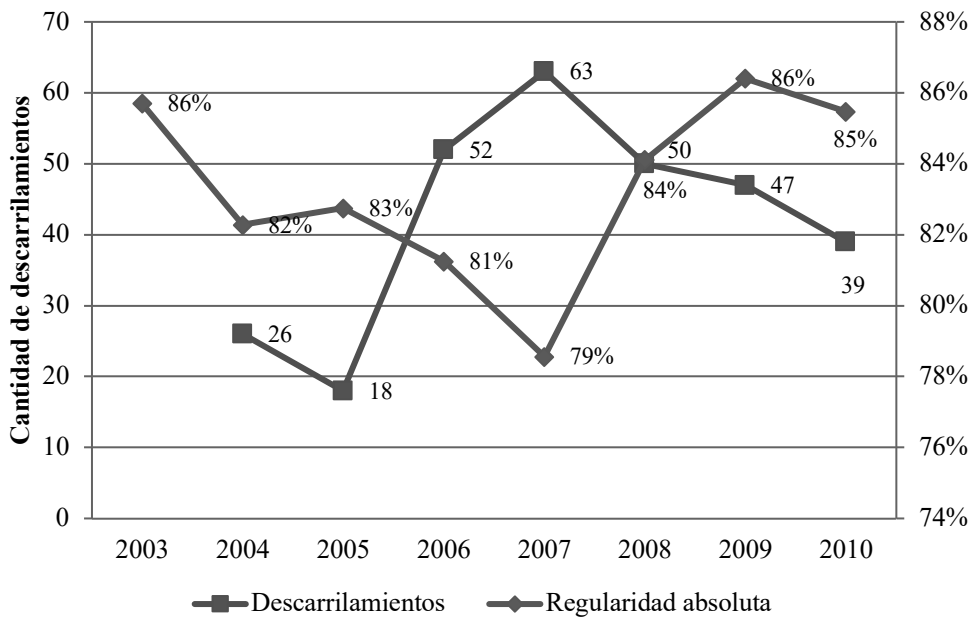
Nota: El año 2002 abarca desde el 16 de octubre –momento en que se decreta la emergencia ferroviaria– hasta 31 de diciembre inclusive.  
 Fuente: Elaboración propia. Base prensa, IIGG-UBA, 2015.

Los ataques de pasajeros se produjeron en un contexto de marcado deterioro en la calidad de prestación de los servicios. Demoras, cancelaciones, interrupciones y accidentes, fueron emergentes destacados durante la etapa de este estudio. Los mismos fueron la resultante de una lógica de producción que tuvo a la calidad de los servicios como principal variable de ajuste (Pérez, 2013). En febrero de 2012, se produjo un accidente que causó la muerte de 52 pasajeros cuando un tren chocó con el parapalpas de contención en la estación terminal de Once. El profundo impacto político y social que tuvo el evento dio paso a una larga investigación judicial que puso al descubierto un entramado de relaciones entre concesionarios y funcionarios de la cartera de transporte, que posibilitó el desvío de recursos públicos hacia negocios ajenos a la reproducción del sistema, provocando niveles de degradación de los servicios que construyeron una movilidad vulnerable (Gutiérrez, 2012) para los pasajeros del ferrocarril. En la tríada Estado, empresas, usuarios, el estado de simbiosis colusiva (Pérez, 2015) entre los dos primeros, dejó a los pasajeros en una situación de marcada indefensión.

Como toda producción de servicios se trata de una actividad en la que el momento del consumo no puede ser separado del de producción, ambos coinciden en el tiempo. La puesta en funcionamiento del servicio coincide con la utilización del mismo por parte de los pasajeros. Esta característica resulta fundamental para

comprender las tensiones emergentes entre función de producción y función de consumo, pues las principales deficiencias del servicio –recurrentes demoras y cancelaciones–, tienen efectos inmediatos en la vida de los pasajeros de trenes urbanos, principalmente en lo que refiere a sus posibilidades de reproducción material, tema que se abordará más adelante.

**Gráfico 2**  
**Evolución de la regularidad absoluta y de los descarrilamientos en toda la red metropolitana de transporte ferroviario de pasajeros. 2003-2010.**



Nota: la regularidad absoluta es la relación entre los trenes programados y los puntuales.

Fuente: Elaboración propia con base a datos de la Comisión Nacional de Regulación de Transporte (2014).

A la profundización del derrumbe de los principales indicadores de calidad de los servicios que, como se observa en el gráfico 2 tuvo en el año 2007 la peor performance del período, así como la mayor concentración de ataques contra las empresas, le correspondió la gestación de un profundo sentimiento de disconformidad entre los pasajeros. Si hacia el año 2002 en una encuesta realizada por la Comisión Nacional de Regulación del Transporte, 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, según una encuesta realizada por nuestro equipo de investigación a pasajeros de horarios pico en el año 2007, la calificación del servicio de trenes alcanzó, en una escala de 1 a 10, un promedio

de 3 puntos (Encuesta TCS, 2007). Asimismo, en dicha encuesta la impuntualidad y demoras de 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%), seguidos por la poca frecuencia y la inseguridad en los trenes (30% y el 28% respectivamente).

### **Transporte y vida cotidiana.**

El que la impuntualidad y las demoras recurrentes de los servicios constituyan el principal problema percibido por los pasajeros durante el período analizado, no es arbitrario en un doble sentido. No lo es porque objetivamente como se ha mostrado en el gráfico N°2, la evidencia empírica disponible avala una interpretación en esa dirección. Pero a la 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.

El dato sobresaliente es que, a diferencia de otros modos de transporte, el ferrocarril es utilizado prioritariamente para traslados de tipo hogar-trabajo/trabajo-hogar. En otras palabras, los pasajeros del ferrocarril son principalmente trabajadores que utilizan el servicio para reproducir sus condiciones de existencia. Según una encuesta realizada por la Secretaría de Transporte de la Nación en el año 2007<sup>5</sup>, la mayoría (70%) respondió utilizar el servicio por este motivo, además de hacerlo en combinación con otros modos de transporte (el 60%). En este contexto, una consecuencia inevitable es que cualquier interrupción o demora prolongada de los servicios, provoque un conjunto de desorganizaciones en el repertorio (Tilly, 2002) de movilidad de los pasajeros. De forma coherente con lo anterior, se desprende que la disconformidad no constituya un problema de privación relativa<sup>6</sup> (Coser, 1967), sino que las deficiencias señaladas afectan materialmente la vida de los pasajeros, más allá del viaje mismo.

En nuestra encuesta de 2010 incluimos una pregunta para saber si, además de la prolongación del empleo del tiempo forzado (Lefebvre, [1968] 1972:71) y la consecuente llegada tarde al trabajo, las interrupciones ocasionaban otros inconvenientes en la vida de los pasajeros. El dato destacado fue que el 46% mencionó perjuicios materiales concretos. La alusión principal fue el descuento salarial por pérdida de presentismo u horas de trabajo. También fueron señalados otros problemas

---

<sup>5</sup> Investigación de Transporte urbano de Buenos Aires (INTRUPUBA), Secretaría de Transporte de la Nación. 2007. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/transporte/dgppse/encuestas/estudios>

<sup>6</sup> Como señala Robert Merton, “la “privación” es un componente incidental y particularizado del concepto de privación relativa, mientras que el núcleo más importante del concepto es su insistencia sobre la experiencia social y psicológica como relativa” ([1949] 2002: 315).



como tener que quedarse hasta más tarde en el trabajo para compensar el tiempo perdido, o directamente la pérdida de la jornada laboral (Encuesta TCS: 2010).

Las lesiones a la economía doméstica también incluyeron la referencia a la utilización de medios alternos, ya que el servicio del ferrocarril no tiene opciones equivalentes, siendo en la RMBA y durante todo el período que abarca el estudio, mucho más barato que cualquier otro modo de transporte. Esta cualidad hace que muchos pasajeros no puedan utilizar vías alternas, cuando existen, constituyéndose en demanda cautiva de este medio de transporte.

La rapidez es otro de los atributos que intervienen en dirección a su preferencia por sobre otras formas de movilidad. Esta cualidad es valorada por los usuarios del transporte público interviniendo en sus elecciones modales. Para trayectos que pueden ser realizados por autotransporte colectivo y cuentan como opción la utilización del tren, este último es el medio elegido por ofrecer la alternativa de menor tiempo de viaje.

Otra fuente de tensión relevada se vinculó a la pérdida de conexión con otros modos de transporte. Como se mencionó, la mayoría de los pasajeros de trenes utilizan el servicio en combinación con otros. Esta característica hace que la alteración de una de las etapas de desplazamiento provoque una desorganización de toda la cadena de viaje y un alargamiento de los tiempos que, para el promedio de los pasajeros, supera la hora de duración, llegando a la hora treinta para aquellos que realizan dos trasbordos (INTRUPUBA, 2007). En conclusión, puede hipotetizarse que las falencias en la prestación de los servicios, en particular las cancelaciones y demoras, fueron configurando un sentimiento de incertidumbre permanente respecto a las posibilidades de llegar a destino en los tiempos esperados, mientras que su recurrencia fue incrementando de manera progresiva las tensiones con el servicio.

Sin embargo y pese a este permanente equilibrio inestable (García, 2006) bajo el cual funciona el ferrocarril, expresiones abiertas de disconformidad que implicaran violencia explícita contra las empresas, no se registraron con la misma recurrencia que las perturbaciones señaladas (cortes, demoras y accidentes). No obstante, cabe destacar que una observación atenta de las situaciones de espera que superan el umbral de lo esperado, permitió identificar múltiples manifestaciones de disconformidad, expresadas a nivel individual a través de estados corpóreos y a veces también, mediante verbalizaciones de todo tipo. Caminatas inquietas por los andenes, miradas al reloj (del celular o de mano) a un ritmo creciente, expresiones faciales de hastío, cruces de miradas entre pasajeros que, de vez en cuando, se acompañaban de expresiones verbales que canalizaban el descontento o también, insultos dirigidos contra los trabajadores de las empresas, fueron algunas de las revelaciones de tensión registradas en trabajos de campo<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Hacia el año 2007 los ataques contra las empresas ya se habían instalado en la caja de herramientas de los pasajeros como una forma de expresar la disconformidad con el servicio. En dicho año, nuestro equipo

La pregunta que surge entonces es, ¿cuándo es que la relativa tolerancia al maltrato cotidiano que supone la situación de viaje, entra en crisis y abre la posibilidad para la emergencia de los ataques que caracterizaron la etapa bajo estudio?

### **Sentimientos y representaciones**

La pregunta que cierra el apartado anterior convoca a explorar la “estructura de sentimientos” (Williams, citado en Lögfren, 2008) asociada a la experiencia de viaje cotidiana en el ferrocarril metropolitano. Hemos visto que la disconformidad, principal factor estructurante de los ataques y estallidos de hostilidad, fue un elemento emergente y permanente de las experiencias de viaje durante el período estudiado, pero ¿cuáles son los elementos que median para que la disconformidad estructural se transforme en extraordinaria y manifiesta y abra paso a episodios de violencia colectiva?

El examen de las condiciones normales de viaje durante los horarios de mayor flujo reveló, en primer lugar, que los pasajeros viajaban cotidianamente hacinados y recurrentemente demorados. Sin embargo, no se registraron expresiones abiertas y colectivas de disconformidad con la misma regularidad que lo hicieron las cancelaciones y demoras de servicios, esto es, no se evidencia una relación lineal entre ambas. Por el contrario, se observa una adaptación a dichas condiciones que, no sin desencadenar manifestaciones individuales de tensión como las referidas, se acompaña de un conjunto de estrategias individuales que buscan acomodarse a las condiciones impuestas por el espacio.

En primer lugar, el hacinamiento dominante, profundizado a su vez por las demoras recurrentes que incrementan la concentración de pasajeros en andenes y estaciones, configuró un tipo de interacción social oscilante entre la competencia y la lucha por el espacio<sup>8</sup>. Sin soslayar la existencia de otro tipo de interacciones, puede afirmarse que estas fueron las formas dominantes de relación social durante el período en las horas pico, momento en el cual se produjeron los estallidos de hostilidad aquí estudiados.

---

de investigación se dispuso realizar observaciones de campo en las dos líneas que habían concentrado la mayor cantidad de ataques (Roca y Sarmiento) en los horarios de mayor flujo. Las observaciones de campo buscaban identificar la manera de manifestarse el malestar en los cuerpos y el tipo de interacción que se desarrollaba entre los pasajeros en contextos de demora de los servicios.

<sup>8</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. 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).

Conviene resaltar que el hecho de que el carácter de las relaciones entre los pasajeros se ubique en uno u otro extremo depende, principalmente, de la cantidad de personas que deseen realizar la misma acción (tomar el tren). 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 ante la expectativa de realizar un largo viaje. Las relaciones de solidaridad encuentran dificultad para su emergencia en este espacio social. El grado y la forma de organización de los agrupamientos humanos durante las situaciones de viaje, se configura a partir de la suma de acciones de carácter individual cuyas metas privadas y unilaterales consisten principalmente en consumir el viaje. El siguiente extracto de entrevista ilustra la interpretación realizada:

“... las horas pico es lo peor que hay, a veces no puedo subir al tren, no puedes subir. Yo ya tengo ubicada la puerta donde llega el tren, ya la tengo estudiada y cuando llega en ese espacio me tiro, me abalanzo de cabeza. ¡En serio eh! Todos los días hago lo mismo, me abalanzo y te peleas con las mujeres y hacen lo mismo (...). Y sí, porque no puedo hacer nada, salvo que haya una unión masiva que genere algún cambio pero qué puedo hacer..., adecuarme al mal servicio” (Hombre, 50 años, trabajador administrativo. Haedo, 2007).

A su vez, que el carácter dominante de las relaciones sociales asuma los atributos previamente señalados, supone el desarrollo de un conjunto de saberes y prácticas que resultan indispensables para poder alcanzar el objetivo propuesto. Como expresa claramente el pasajero entrevistado, la referencia al conocimiento del lugar donde frena la formación para poder subir primero, la potencia necesaria para poder entrar al vagón cuando este se encuentra atiborrado de gente, el desdibujamiento de las diferencias de género frente a igual necesidad, son algunas de las habilidades ocultas y prácticas culturales (Lögfren, 2008), sin las cuales difícilmente se pueda lograr la meta.

Pero al mismo tiempo, el despliegue de dichas prácticas en el espacio parece reforzar procesos de acomodación/adaptación más que de discrepancia con las condiciones de viaje y en ese sentido, sugieren un proceso de normalización del maltrato. La evidencia disponible indica cierto grado de resignación con las condiciones de viaje descritas, en convivencia con un sentimiento de privación relativa (Coser, 1967). En esta dirección, mientras el servicio funcione, aún con sus deficiencias, sobresale como sentimiento la resignación de que “las cosas son así”. Pues como se ha mencionado, ataques o estallidos no suceden todos los días. Sin embargo, esta supuesta conformidad con las condiciones bajo las cuales se presta el servicio, no es más que una apariencia. Por debajo de ese manto de resignación corren como ríos de lava tensiones que emergerán cual volcán en erupción, cuando las condiciones así lo propicien.

Como se desarrolló en el apartado anterior, existe entre los pasajeros un sentimiento de marcada disconformidad con el servicio, que se articula a su vez, a un sentimiento de privación relativa. Dicho sentimiento se encuentra enmarcado por valores y creencias que funcionan como nociones legitimantes o no, de las situaciones vividas. En otras palabras, la privación, cuando es simbolizada como agravio o injusticia, lo es en el marco de una representación sobre el ordenamiento social que atañe a ese sentimiento. Así es que las privaciones se convierten en relativas a las expectativas implicadas en una situación social dada. En este sentido hay dos cuestiones a destacar.

La primera es que en el período 2003-2013, se inició la década de expansión ininterrumpida más elevada de historia Argentina (Manzanelli y Basualdo, 2016:14). La misma se acompañó de una fuerte recuperación del empleo y mejora en las condiciones de vida de la población, en particular de los sectores populares, principal componente entre los viajeros del ferrocarril. En dicho contexto, se produjo una mejora generalizada en las expectativas de la población, que en el caso de los pasajeros de este modo no encontró una tendencia de desarrollo en igual dirección, en lo que a su experiencia de viaje refiere. Por un lado, el mejoramiento en los niveles de empleo trajo aparejado un incremento en la cantidad de pasajeros provocando mayores niveles de hacinamiento en formaciones y estaciones. Por otro, las expectativas en alza con relación al mejoramiento de la calidad de vida en general, chocaron en el espacio del ferrocarril con un deterioro continuo y progresivo de las condiciones de viaje. Sobre este fuerte contraste, es posible sostener una intensificación de sentimientos de privación relativa entre los pasajeros.

A lo anterior se sumó el hecho de que las representaciones dominantes sobre el mal funcionamiento de los servicios subrayaban la existencia de un modelo de gestión dirigido a incrementar las ganancias de las empresas con base a subsidios estatales y en perjuicio de los pasajeros. El tema de los subsidios tuvo una importante repercusión durante la etapa que aborda este trabajo. Crecientes erogaciones aportadas por el Estado cuya transferencia a las empresas no redundaba en un mejoramiento de la calidad de las prestaciones. En dicho contexto, circuló con fuerza y se convirtió en creencia generalizada, el que los subsidios se dirigieron a incrementar las ganancias de los empresarios del sector a costa del sufrimiento de los pasajeros. Es en este marco que se insertaron los elementos que funcionaron como principales productores de disconformidad. Con distintos niveles de complejidad, esta representación la hallamos en prácticamente la totalidad de las entrevistas de campo. Como ejemplo, puede citarse la siguiente:

“Gente que no ha cumplido con nada... que cobra un millón de pesos de subsidios diarios, que tendríamos que viajar gratis en el tren. Porque con los subsidios que se le pagan tranquilamente podría ser un servicio gratuito (...) Si una empresa agarra un servicio deficitario es porque la empresa busca rentabilidad. No busca calidad de servicio, no busca beneficio social, busca rentabilidad. ¿Cómo busca,

cómo consiguió rentabilidad? Con los subsidios, nada. Y dando un servicio de mierda, no prestando un servicio, despidiendo empleados” (Hombre, 28 años. Estación de Haedo, 2007).

Esta representación compartida respecto a la atribución de responsabilidad por los agravios vividos configuró un antagonista bien delimitado, más allá de la estructura formal de responsabilidad en la cual el Estado tenía participación: las empresas prestatarias. En el momento más alto del ciclo de ataques, el 65% de los pasajeros encuestados identificó a la empresa como principal responsable por la calidad en la prestación de los servicios (Encuesta TCS, 2007). Más adelante se volverá sobre este punto, baste aquí mencionar que esta atribución de responsabilidad es el sustrato representacional que permite comprender por qué las empresas -y todo aquello que se vinculara con las mismas- se hayan convertido en principal blanco de los ataques de los pasajeros durante los hechos de violencia colectiva que caracterizaron el período.

Probablemente este fondo de resignación comenzó a entrar en crisis a medida que las tensiones por las malas condiciones del servicio se incrementaban. Un dato que avala esta interpretación es que en todos los casos de estallidos de hostilidad estudiados, el servicio profundizó sus deficiencias días previos a la ocurrencia de los mismos. En algunos, los problemas de cancelaciones y demoras se agravaron hasta alcanzar la peor performance del año. En dicho contexto, el factor precipitante (la interrupción puntual del servicio) operó como tal al insertarse en un marco en el que la situación estaba siendo definida como el punto de inflexión en el que el maltrato cotidiano llegaba al límite de lo tolerable. Será en este marco que, así como los hombres y mujeres estudiados por Thompson<sup>9</sup> que a punto de morir de inanición atacaban molinos y graneros, no para robar alimentos sino para castigar a los propietarios (1979:107), los pasajeros de trenes urbanos atacarán a los objetos y/o personas relacionados con las empresas prestatarias, no para buscar mejorar la prestación de los servicios, sino como venganza por los agravios vividos. Más adelante se retomará este punto, sólo se señala aquí que se trata de actos de venganza y no de justicia, pues no existen indicios de que las acciones comporten algún tipo de meta reparadora.

En nuestro caso, el estudio de los factores que intervienen en la génesis de estos hechos insinúa que la disconformidad pasa de un estado relativamente constante y latente (tensión estructural) a uno de carácter manifiesto y extraordinario, previo paso por una situación de incremento de las tensiones, producto de recurrentes perturbaciones del sistema de prestación del servicio que alteran las condiciones de viaje de los pasajeros, días previos a la emergencia de los estallidos. En dicho contexto

---

<sup>9</sup> Conviene destacar que los motines de subsistencia estudiados por Thompson trascienden la lógica de los hechos aquí estudiados. Las acciones de la muchedumbre que investiga el historiador se orientan hacia el objetivo de regular el precio del pan. A diferencia de los motines de subsistencia del siglo XVIII en Inglaterra, la acción de los pasajeros de trenes urbanos tiene como meta más relejar las tensiones, aplicando un castigo a quien se identifica como responsable, que buscar conscientemente una transformación que resulte beneficiosa a sus intereses.

se inserta el evento que funciona como precipitante inmediato. Las prolongadas demoras o la interrupción total de los servicios el día en que se producen los episodios, eleva las tensiones hasta un punto crítico. La disconformidad no es ya porque se viaja mal sino porque no se puede viajar. La expectativa de los pasajeros se ve completamente frustrada. Como señala McIver citado en Buckley (2001) el precipitante<sup>10</sup> libera las fuerzas que se encontraban en estado latente y en los casos aquí analizados, provoca una intensificación emotiva de carácter negativo descrita socialmente como bronca (Pérez y Rebón, 2012). La misma se produce como resultado de una frustración que, como se ha mencionado, no resulta arbitraria y que convierte al sentimiento de privación relativa en uno de privación absoluta. No se trata sólo de la frustración de expectativas, sino de perjuicios concretos en la vida de los pasajeros. En este punto se comparte el señalamiento realizado hace ya muchos años por Lewis Coser, acerca de que los seres humanos – los que no están entrenados sistemáticamente en el uso de la violencia legítima o ilegítima – recurrirán a la acción violenta sólo bajo condiciones extremadamente frustrantes, perjudiciales para el yo o generadoras de ansiedad (1961:82).

Los factores reseñados sirven de base al desencadenamiento de las acciones de violencia colectiva estudiados en la investigación, sin embargo, para que los pasajeros apelen a los mensajes de piedra (Merklen, 2000) como forma de expresar estos problemas en el espacio público, otras condiciones deberán mediar ¿Cuáles son entonces los factores que favorecen el paso de los ataques a los estallidos?

### **Los factores intervinientes en la producción de los estallidos de hostilidad.**

Como se ha mencionado en el primer apartado de este artículo, una propiedad del sistema ferroviario de pasajeros de la RMBA, es su cualidad diferencial respecto al resto de los servicios de transporte público de pasajeros. El tren es mucho más barato y rápido que cualquier otro modo de transporte, lo que hace que ante una interrupción del servicio no existan vías alternas equivalentes de viaje para ser utilizadas.

Esta cualidad interactúa con otras propiedades del sistema ampliado de transporte público de pasajeros. En algunos casos, la ausencia de autotransporte colectivo que recorra los trazados ferroviarios, o la menor capacidad que tiene este modo para absorber la demanda ferroviaria, hace que en situaciones de interrupción del servicio los medios alternos, cuando existen, tiendan a saturarse y no logren desconcentrar de forma rápida y eficiente la acumulación de pasajeros en el espacio. Esto produce que los pasajeros afectados permanezcan dentro de las instalaciones

---

<sup>10</sup> En cuanto al precipitante inmediato, se toma aquí la acepción de McIver, citado en Buckley, para señalar: “...cualquier factor o condición específicos capaces de cambiar el curso preestablecido de los acontecimientos, de romper un equilibrio preexistente, o de liberar fuerzas –o tendencias- hasta el momento reprimidas o latentes” (2001:24).

ferroviarias, en condiciones extraordinarias de disconformidad, a la espera de que se reanude el servicio. De este modo, se produce una acumulación y concentración puntual de la disconformidad.

A lo anterior se suman otros elementos que adquieren una importante centralidad en la emergencia de los hechos: mecanismos deficientes de regulación de la tensión, identificación de un responsable por las deficiencias del servicio (como se ha señalado predominantemente es la empresa, aunque bajo ciertas circunstancias otros actores pueden ser destinatarios de esta atribución de responsabilidad) y una estructura ecológica del espacio (áreas reducidas donde se encuentran objetos y personas identificadas con la empresa) que concentra a los disconformes frente a los responsables del problema.

La primera de estas propiedades está compuesta por la ineficacia de mecanismos que podrían funcionar como formas reguladoras de las tensiones que emergen entre los pasajeros, por las pésimas condiciones de prestación de los servicios. Las mismas se pueden dividir en dos clases<sup>11</sup>: amortiguadoras y persuasivas.

Las que operan minimizando las tensiones se consideran amortiguadoras porque potencialmente su existencia puede obstaculizar el desarrollo de la función escalonada entre tensión y manifestación activa de la misma, demorando los efectos derivados del incremento de las tensiones, por lo menos, como señala Buckley, (2001), hasta que el valor de dicha variable -en nuestro caso la disconformidad- alcance un cierto punto en el proceso a partir del cual los mecanismos amortiguadores resulten ineficientes.

En esta dirección, la configuración institucional del servicio de trenes urbanos otorga a los pasajeros distintos mecanismos de reclamo. Durante el período de este trabajo, los principales fueron el libro de quejas en las estaciones y los reclamos ante la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT), que contaba a su vez con múltiples vías para su realización (telefónica, vía web, personal). Lo relevante para el estudio es que más allá de su existencia, estos formatos de reclamo no alcanzaron a constituirse en una vía capaz de cumplir las funciones para las cuales fueron creados. El 83% de los encuestados manifestó que nunca hizo uso de tales canales, mientras que el 77% les atribuyó una baja efectividad. (Encuesta TCS: 2010). Otro dato sumamente relevante, refiere a la indefensión experimentada por casi un tercio de los encuestados, que ante la pregunta por otras formas de reclamo, respondieron que “no sabe” o “no hay (Encuesta TCS: 2007). De modo que si bien los canales existen, la ausencia de una

---

<sup>11</sup> La sugerencia de distinción entre controles sociales que operan impidiendo la presentación de estos episodios y aquellos que sólo operan a posteriori de su desencadenamiento, fue tomada de Smelser (1995). Sin embargo, el esquema analítico utilizado en este trabajo difiere del adoptado por el autor. Para Smelser, las “operaciones de control social”, constituyen el determinante final de los hechos. Estos controles abarcan a todos los demás determinantes y además, se insertan en una explicación causal cuya lógica es la del “valor agregado”, que postula una secuencia definida para la activación de los determinantes. La propuesta analítica que aquí se propone es la de la dinámica de las interacciones entre las distintas propiedades del sistema.

cultura del reclamo formal construye una situación de vacío institucional frente a las deficiencias del servicio. En esta perspectiva, la acción directa y en particular los estallidos de hostilidad de los pasajeros expresaron esporádica pero recurrentemente, lo que las instituciones no lograron canalizar.

En los episodios estudiados, a la ineficacia de los canales existentes de relajamiento de las tensiones se sumó el cierre repentino de los mismos. En todos los hechos el personal de la empresa desapareció<sup>12</sup>. En contextos de interrupción de los servicios, esta característica aumenta la incertidumbre y la bronca de los pasajeros<sup>13</sup>. Como señala Smelser, el cierre repentino de canales para expresar el descontento con la situación, puede funcionar también como un factor precipitante de los estallidos de hostilidad, pues la interacción entre tensión y cierre de vías de protesta genera una situación que se convierte rápidamente en violencia (1995: 259).

Otro factor que podría funcionar como forma amortiguadora de las tensiones es la información. Se observa en los casos estudiados que en situaciones de alteración de los servicios la información brindada a los pasajeros, cuando existe, contribuye negativamente a la regulación de la tensión. El caso más grave se vio en el del episodio de Constitución ocurrido en mayo de 2007, en el cual la empresa avisó por altoparlantes que un tren estaba pronto a salir, lo que produjo el desplazamiento de los pasajeros desde la formación que se encontraba varada hacia la que estaría en condiciones de iniciar el recorrido. Este hecho destensó momentáneamente la situación, pero finalmente esta última formación no salió y potenció la disconformidad de los pasajeros coadyuvando al inicio de los incidentes. En nuestros relevamientos la información fue calificada negativamente por los encuestados. En 2007 alrededor del 65% de los pasajeros consideraban que la información brindada por las empresas ante demoras, interrupciones o inconvenientes en la prestación de los servicios era “mala”. Sólo un 6,5% la calificó como “buena”. La falta de información, o cuando la hay, la información poco confiable, actúa tanto indirectamente como de forma directa en la configuración de los estallidos. Lo hace del primer modo incrementando las tensiones existentes y directamente cuando por la mala información o ausencia de esta, la oficina de informes se convierte en blanco del ataque de los pasajeros.

El segundo tipo de mecanismos de regulación de las tensiones refiere a la operación de las agencias de control y determina la rapidez, la extensión y las direcciones del episodio (Smelser 1995: 31). En otras palabras, estos mecanismos

---

<sup>12</sup> Este rasgo constituye una constante en las situaciones en las cuales las perturbaciones del sistema afectan la continuidad de los servicios. Se comprende en el marco de que los trabajadores de las empresas son, recurrentemente, víctimas de la bronca de los pasajeros ante situaciones de cortes del servicio.

<sup>13</sup> En el caso de Castelar, los pasajeros permanecieron largos minutos encerrados en las formaciones sin conocer las causas de la interrupción del servicio, chispas de fuego en una de las formaciones dieron lugar a situaciones de miedo-pánico que aumentaron la tensión entre estos. Cuando lograron bajar del tren y luego de una caminata por las vías llegaron a la estación. Allí tampoco había empleados a la vista que dieran alguna información sobre lo que estaba sucediendo.



enfatan la presencia de fuerzas de seguridad en los espacios y su actuación una vez desencadenados los incidentes. Cabe resaltar que los mismos son fuertemente dependientes de determinadas condiciones de contorno, en particular del tipo de política represiva que lleven adelante los gobiernos en diferentes tiempos, lugares y ante determinadas situaciones.

En cuanto a la actuación de las fuerzas entrenadas para prevenir o actuar frente a este tipo de episodios, su importancia se fundamenta, como señala Rudé (1978), en que la emergencia de cualquier hecho de violencia ilegal guarda relación con la presencia y disposición por parte de las fuerzas de seguridad. Atendiendo este aspecto, durante el período de este estudio, el espacio de realización del servicio de trenes urbanos no contó regularmente con fuerzas policiales preparadas para detener o disuadir situaciones de violencia colectiva. Si bien existió en todas las estaciones presencia policial, la misma existió en función de prevenir y actuar frente a ciertos ilegalismos. La ocurrencia de distintos episodios de violencia colectiva y en particular, el ataque de pasajeros a empleados de las empresas generó, en más de una oportunidad, que sindicatos del sector instrumentaran distintas medidas de fuerza en reclamo por mayor seguridad<sup>14</sup>. Como resultado de las demandas fueron incorporados mayor cantidad de efectivos para custodiar las estaciones, sin embargo, su reducido número en relación a la cantidad de pasajeros no alcanzó para disuadir situaciones de desborde masivo. En general, el control social del espacio está centrado en los mecanismos civilizatorios. Estos producen la inhibición de la conducta espontánea conduciendo a la autorregulación del comportamiento del individuo en función de las normas sociales (Elías, 1989). El comportamiento que intente vulnerar las normas será obstaculizado básicamente por los mecanismos emotivos y racionales existentes en cada individuo, la amenaza del uso de la violencia por parte del Estado sólo tiende a operar como su reaseguro<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup> Como ejemplos, el 24 de marzo de 2007, trabajadores nucleados en el sindicato La Fraternidad consiguieron, tras haber paralizado el servicio durante la madrugada de dicha fecha, que el Gobierno se comprometiera a aumentar la presencia de la Gendarmería en toda la línea Sarmiento. En esa ocasión se destinaron 30 efectivos adicionales para custodiar las estaciones (Diario La Nación, 24 de marzo de 2007, edición on line). Ese mismo año, en el mes de septiembre, trabajadores de la línea Roca paralizaron el servicio, también en reclamo de mayor seguridad por la misma causa (Diario La Nación, 5 de septiembre de 2007, edición impresa). En nuestra base hemerográfica registramos cuatro acciones de esta naturaleza que se concentran entre marzo de 2007 y septiembre de 2008. Considérese que esos años constituyen el pico más alto del ciclo de ataques. Véase el Grafico N°2.

<sup>15</sup> Precisamente, como señala Elías (1989), el proceso civilizatorio se desarrolla históricamente en paralelo al proceso de concentración monopólica de la violencia por el Estado. El proceso de concentración de la fuerza -y por ende de pacificación de las confrontaciones sociales- que dio lugar al surgimiento del Estado moderno, desarrolló el proceso de civilización. Esta relación no es sólo parte de la historia, aún hoy ambos procesos guardan estrecha asociación, así podemos observar cómo ante procesos que alteran la presencia de dicho monopolio, por ejemplo, en ocasiones de catástrofes, la conducta civilizada tiende a entrar en crisis.

Así, en el caso de una interrupción del servicio, la policía suele quedar muy disminuida en términos numéricos frente a la alta concentración de pasajeros. Si los mecanismos de autocontención de la tensión fallan, esta fuerza queda en condiciones marcadamente desfavorables. Como señala Smelser “el principio de la superioridad de los poseedores organizados de la fuerza en la sociedad no existe siempre en la práctica” (1995: 284).

Como fue señalado, este mecanismo de regulación de la tensión interactúa además con determinadas condiciones de contorno que pueden, según las circunstancias, fortalecerlo o debilitarlo. Pues no sólo es determinante para la aparición de este tipo de hechos una relación numérica favorable a las fuerzas del orden sino también, una determinación del uso de la fuerza. En los años involucrados en este estudio, existió por parte del gobierno nacional una política de no represión a la protesta social. Esto puede haber incidido en la recurrencia de los episodios de violencia colectiva aquí analizados.

La estructura de responsabilidad es otra de las propiedades del sistema que en interacción con la estructura ecológica, incide fuertemente en la forma que asumen los hechos. Este factor actúa directamente sobre la configuración de los estallidos al brindar a los disconformes una fuente de tensión sobre la cual ejercer la acción. La existencia de tensiones que no pueden ser controladas por los mecanismos reguladores no provoca de por sí la existencia de las formas activas de disconformidad violenta. Entre otros elementos, estas requieren que se perciba a una identidad como responsable de la situación. Dicho de otro modo, el desarrollo del interés de los pasajeros debe configurar un antagonista, permitiendo el desarrollo de una actitud hostil focalizada, elemento necesario para la emergencia del conflicto. En esta dirección, un elemento central que favorece la forma en que se canaliza la disconformidad es que, como ya ha sido mencionado, existe una estructura de responsabilidad atribuida, en la cual la empresa es representada entre los pasajeros como la principal responsable de cómo se viaja, lo que coadyuva a que sea la empresa, y todo aquello que se relaciona con la misma, la principal destinataria de los ataques de los pasajeros.

Relacionada a esta estructura de responsabilidad y en interacción con ella, otra propiedad del sistema que viabiliza la forma específica que asumen estos hechos es la estructura ecológica del servicio ferroviario. Dicho concepto refiere al modo cómo se organiza el espacio de realización del servicio. En primer lugar, el servicio, sobre todo en los horarios de mayor flujo, concentra alto número de pasajeros en espacios relativamente limitados como formaciones y estaciones, en condiciones que hacen posible el contacto cara a cara, con lo cual, ante cualquier inconveniente, la comunicación y articulación entre los pasajeros encuentra menores dificultades de ser realizada. Más aún, las interrupciones que sirven de hechos precipitantes de los episodios analizados, aumentan la masividad de esta concentración, pues los pasajeros siguen arribando a las estaciones incapaces de saber de antemano –por lo menos

durante los primeros momentos- que los servicios se encuentran cancelados. Considérense los siguientes guarismos que permiten una imagen más acabada del grado de concentración de pasajeros al que se hace referencia:

El estallido de Haedo en el año 2005 ocurrió cerca de las ocho de la mañana. Según datos de Intrupuba para el año 2007, entre las 6:30 y las 9:00hs., ingresaban a la línea Sarmiento entre las estaciones Moreno y Haedo<sup>16</sup>, 45.377 pasajeros y salían en ese tramo un total de 15.952. De modo que a trazo grueso puede estimarse que para el horario en que se desencadenaron los ataques se habían acumulado en dicha estación alrededor de 29.000 pasajeros en condiciones extraordinarias de disconformidad. El caso de Constitución en 2007 inició aproximadamente a las 18hs. Desde las 17hs., los servicios se encontraban interrumpidos. Siguiendo con los datos construidos por la misma fuente, para el 2007 ingresaban a la estación terminal de Constitución, en el horario de 15:30 a 18:00hs., 38.298 pasajeros y salían de la misma 14.573. Se puede estimar, al igual que en el caso anterior, que en ese lapso podrían haber confluído en la estación alrededor de 20.000 pasajeros.

Más allá de la imposibilidad de arribar a un número que permita determinar con exactitud la cantidad de pasajeros que se concentraron en los espacios de realización del servicio en los días y horarios en que se produjeron los hechos, está claro que se trata de decenas de miles. Y que esta concentración se dio en condiciones de acceso directo a bienes y personas identificados con la empresa: ciertos objetos (la oficina de informes, las boleterías, la estación, el tren) y ciertos individuos (el maquinista, los empleados de las oficinas de informes, los boleteros, el guarda, los empleados en general), que con base a dicha identificación se convirtieron en principal blanco del ataque de los disconformes. Se corrobora entonces la proximidad física de grandes números de individuos en estados de alta tensión, en contacto directo con quien es concebido como la fuente principal de esa disconformidad, factores que potencian la posibilidad de configuración de una masa<sup>17</sup> de ataque.

En la hipótesis de este trabajo los factores señalados constituyen los principales, aunque no los únicos elementos intervinientes en la producción de los estallidos de hostilidad protagonizados por pasajeros de trenes urbanos en Argentina durante el primer decenio del siglo XXI. Se han identificado otros que por razones de espacio no han podido ser desarrollados, tales como la importancia que asume la relación entre algunas características socio-demográficas los pasajeros y su orientación

---

<sup>16</sup> La secuencia de estaciones en dirección a Once es la que sigue: Moreno, Paso del Rey, Merlo, San Antonio de Padua, Ituzaingó, Castelar, Morón y Haedo.

<sup>17</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.

hacia la institucionalidad dominante en el sistema y también, la difusión de una cultura de la acción directa entre los mismos que, como factor extra-sistémico, puede haber intervenido en la producción de los hechos<sup>18</sup>. Asimismo cabe aclarar que el modelo propuesto no tiene pretensiones de abarcar la totalidad de los factores intervinientes en la producción esta clase de episodios y que si bien se considera que la configuración de los estallidos es la resultante de la interrelación entre un conjunto de variables, no se asume que todas tengan la misma gravitación para producir los hechos.

A modo de recapitulación, volvamos al modelo explicativo propuesto en este trabajo: partimos de un sistema en permanente equilibrio inestable, sometido a diversas clases de perturbaciones endógenas como cancelaciones, demoras y accidentes. Dichas perturbaciones provocan tensiones entre los pasajeros, las cuales se manifiestan en la existencia de una disconformidad estructural con la forma que asume la prestación del servicio. Se trata de un marcado sentimiento de privación relativa, anclado en el lugar que ocupa el transporte ferroviario en la vida cotidiana de los pasajeros. Pero como se ha desarrollado, la disconformidad no es condición suficiente para explicar la emergencia de los estallidos de hostilidad. Distintos factores deberán mediar en el proceso de su producción.

La profundización de las malas condiciones de viaje días previos a la ocurrencia de los episodios incrementa la disconformidad con las condiciones de prestación del servicio y opera a favor de ir poniendo en crisis la normalización de situaciones de maltrato. El precipitante inmediato –la cancelación total o demora prolongada del servicio el día en que se produce el estallido- eleva las tensiones hasta un nivel considerado extraordinario, volviendo emergente aquello que hasta entonces se encontraba latente y transformando los sentimientos de privación relativa en privación total. Si antes se viajaba con dificultad y en pésimas condiciones, ahora directamente el objetivo de llegar a destino se encuentra totalmente frustrado. Sostenemos entonces que entre la gestación de sentimientos de disconformidad y la expresión activa de dicha disconformidad, se produce una función escalonada. Cuando la tensión alcanza un determinado umbral, la misma no encuentra una fuerza contraria capaz de contener su manifestación y los controles inhibitorios a nivel individual, no resultan suficientes.

En este contexto, la ineficacia de los mecanismos con potencial para funcionar como formas amortiguadoras de las tensiones –canales de reclamo- y persuasivas - fuerzas de seguridad- interactúan marcadamente con tres propiedades del sistema, propiciando la producción de los estallidos de hostilidad: estructura ecológica, falta de vías alternas equivalentes de viaje y estructura de responsabilidad.

Por su estructura ecológica, el espacio de realización del servicio concentra grandes magnitudes de pasajeros en espacios reducidos y en contacto directo cara a cara, lo que favorece la comunicación entre los mismos y la coordinación de acciones.

---

<sup>18</sup> Al respecto se puede consultar Pérez (2014).

La falta de vías alternas equivalentes de viaje, por la cualidad que tiene el ferrocarril de ser más barato y rápido que cualquier otro medio de transporte alternativo, y en muchos casos, la ausencia de modos alternativos para igual trayecto coadyuva a la concentración de pasajeros, que permanecen en condiciones extraordinarias de disconformidad en los espacios a la espera de que se restablezca el servicio. La estructura de responsabilidad atribuida en la cual la empresa es percibida como principal responsable por los agravios experimentados, constituye un elemento central para la materialización del conflicto, pues el desarrollo de una actitud hostil focalizada requiere la identificación de un blanco sobre el cual dirigir la acción. La estructura ecológica, la falta de vías alternas equivalentes de viaje y la estructura de responsabilidad, interactúan de tal manera que potencian la posibilidad de configuración de una masa de ataque, que se encuentra en situación de acceso directo a cosas y personas identificadas con quien es percibido como la fuente del problema.

Finalmente, y respecto a la caracterización general de las acciones, se hizo mención en otra parte del trabajo que se trata de actos de venganza y no de justicia, pues en los mismos no existe una dimensión moral de reparación. Con ellos se busca, principalmente, hacer sufrir al culpable por las ofensas recibidas. El fin es devolver el mal por el mal. Esta característica de que no existe reparación posible por los daños, hace que se dificulte marcadamente la terminación del conflicto. Los hechos se extienden por horas. Podría pensarse que las acciones se encuentran en el límite con la justicia retributiva, adjetivo que indica que se busca retribuir a las personas con el mismo trato que ellas dan. En el marco de estas concepciones, lo justo es castigar al culpable infringiéndole el mismo daño que causó a su víctima. Sin embargo, la diferencia entre la venganza y la justicia es que esta última persigue un objetivo reparador, mientras que aquella, busca devolver el golpe por el golpe. Pero como en la realidad no existen casos puros, sino que como señala Piaget (1971), se trata de una cuestión de grados, se pueden comprender a los estallidos de hostilidad protagonizados por los pasajeros del sistema ferroviario, como una forma de justicia, aunque se trate de su forma más primaria.

## **Reflexiones finales**

El estudio de los hechos sucedidos en el espacio del ferrocarril metropolitano en Argentina del siglo XXI ilumina condiciones existentes en otros sistemas de transporte metropolitanos que han sido sede de episodios análogos, aunque no idénticos a los aquí descritos. Como se ha mencionado en la introducción de este artículo, los eventos de violencia colectiva en el metro de Santiago de Chile en 2019, o los ocurridos en el Transmilenio en la capital de Colombia, Bogotá, en el año 2009, constituyen ejemplificaciones de su permanencia a lo largo del tiempo. En el caso de Chile, el aumento del boleto del Metro sirvió de precipitante de la violencia, que expandida hacia toda la ciudad, fue amalgamando malestares preexistentes que desbordaron el espacio

del transporte, pero encontraron en él el puntapié inicial para la manifestación de la disconformidad colectiva. Chile tiene una historia en esta dirección, aunque sin alcanzar la envergadura de los eventos aquí analizados, el transporte se vuelve de manera recurrente, un espacio social de manifestación de disconformidades. Si bien las protestas contra el Transantiago han menguado con el correr de los años, en algunas fechas conmemorativas aun se secuestran y queman buses, lo cual sugiere, según funcionarios entrevistados del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de Chile, que “el Transantiago es usado para mostrar el descontento porque en el fondo fue una mala política pública desde el inicio. Es como el *puch in ball* de la ciudadanía” (Entrevista julio de 2019).

Lejos de tratarse de la acción de grupos organizados con metas definidas, la espontaneidad de las acciones protagonizadas por pasajeros del transporte público en estas ciudades deja entrever graves falencias de los sistemas de transporte, así como formas de tratamiento de lo público incapaces de incorporar y viabilizar las necesidades de movilidad reales de los habitantes de estas áreas. Denominadores comunes como la carencia de participación ciudadana en la planificación, la ausencia de una institucionalidad capaz de responder a las demandas de la población, la deficiente cuando no nula información que brindan los sistemas de transporte a sus pasajeros, las pésimas condiciones bajo las cuales se prestan los servicios y, como resultante principal para la emocionalidad de pasajeros en condiciones de viaje, la producción de disconformidades basadas en el maltrato que significa la situación de viaje cotidiano, emergen como elementos significativos.

Esta lógica de producción de los espacios, móviles para el caso que nos ocupa, construye a la indefensión ciudadana como característica sobresaliente y sobre la misma, las condiciones de posibilidad para la emergencia de renovadas perturbaciones que a las degradadas condiciones de explotación de los servicios, suman la generación de ataques que deterioran aún más los sistemas de transporte público. El punitivismo frente a esta clase acciones no garantiza su erradicación. El desafío sigue siendo el de construir regímenes de movilidad (Zunino Singh, 2018) de carácter democrático, que propendan a la generación de experiencias de viaje más confortables y apacibles.

Atender a las experiencias del viaje y construir una institucionalidad adecuada a las capacidades y necesidades de movilidad de los pasajeros del transporte público, resulta ineludible para construir una experiencia de movilidad menos hostil, que como señala Muñoz para el caso chileno, produce interrelaciones basadas en la indiferencia, la competitividad y la desconfianza, cuando no, en el enfrentamiento con el otro (2013: 13), todas características que se presentan en el caso argentino.

En esta dirección, la violencia colectiva que se produce en oleadas de distinta intensidad en los sistemas de transporte público de pasajeros en varias ciudades del mundo, puede ser entendida como un grito por reponer derechos vulnerados. En esta

dirección, la capacidad de escucha de quienes tienen responsabilidad sobre la movilidad urbana merece ser ampliada, incorporando no sólo la perspectiva del pasajero, sino también una definición acerca de qué tipo de experiencia urbana se quiere construir para los habitantes de las ciudades. Esto último implica considerar el hecho de que las formas de movilidad producen experiencia y representación y que esa experiencia pugna por no ser sufriente.

### **Referencias bibliográficas**

- Buckley, Walter, 2001. *La sociología y la teoría moderna de los sistemas*. Amorrortu editores, Buenos Aires
- Coser, Lewis, 1967. *Nuevos aportes a la teoría del conflicto social*. Amorrortu editores, Buenos Aires.
- Elías, Norbert, 1989. *El proceso de la civilización. Investigaciones sociogenéticas y sicogenéticas*. Fondo de Cultura Económica, México.
- García, Rolando, 2006. *Sistemas Complejos. Conceptos, método y fundamentación epistemológica de la investigación interdisciplinaria*. Gedisa, España.
- \_\_\_\_\_, 2000. *El conocimiento en construcción. De las formulaciones de Jean Piaget a la teoría de los sistemas complejos*. Gedisa, Barcelona.
- Gutiérrez, Andrea, 2012. “¿Qué es la movilidad? Elementos para (re) construir las definiciones básicas del transporte”, *Bitácora* 21 (2): 61-74.
- Lefebvre, Henri, 1972. *La vida cotidiana en el mundo moderno*. Alianza Editorial. Madrid.
- Lögfren, Orvar, 2008. “Motion and Emotion: Learning to be a railway traveller”, *Mobilities*, 3, 3: 331-351.
- Manzanelli, Pablo y Basualdo, Eduardo, 2016. “Régimen de acumulación durante el ciclo de gobiernos kirchneristas. Un balance preliminar a través de nuevas evidencias empíricas de las cuentas nacionales”, *Realidad Económica*, 304: 6-40.
- Merklen, Denis, 2006. “Palabras de piedra. Imágenes de fuego. Sobre los motines urbanos de noviembre de 2005 en Francia”, *Apuntes de investigación del CECyP*, 11: 177-187.
- Merton, King Merton, 2002. *Teoría y Estructura Sociales*. Fondo de Cultura Económica, México.
- Muñoz, Daniel, 2013. “Experiencias de viaje en Transantiago. La construcción cotidiana de un imaginario urbano hostil”, *Bifurcaciones*, 15: 1-14.
- Pérez, Verónica, 2015. “Los senderos de la transición. De la emergencia ferroviaria a la estatización de los ferrocarriles metropolitanos”, *Revista Transporte y Territorio*, 13: 253 - 256.

- Pérez, Verónica, 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.
- \_\_\_\_\_, 2013, “Estallidos de hostilidad en el transporte ferroviario de pasajeros del Área Metropolitana de Buenos Aires”. Tesis de doctorado. Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Sociales, Argentina.
- Pérez, Verónica y Rebón, Julián, 2012. *Las vías de la acción directa*. Aurelia Rivera, Buenos Aires
- Piaget, Jean y García, Rolando, 1989. *Psicogénesis e historia de la ciencia*. Siglo XXI editores, México.
- Rudé, George, 2009. *La multitud en la historia: los disturbios populares en Francia e Inglaterra, 1730-1848*. Siglo XXI, Buenos Aires.
- Smelser, Niel, 1995. *Teoría del comportamiento colectivo*. Fondo de Cultura Económica, México.
- Tarrow, Sidney, 1997. *El poder en movimiento. Los movimientos sociales, la acción colectiva y la política*. Alianza, Madrid.
- Tilly, Charles, 2007. *Violencia colectiva*. Hacer editorial, Cambridge.
- \_\_\_\_\_, 2002. *Repertorios de acción contestataria en Gran Bretaña: 1758-1834*. *Protesta Social*. Hacer editorial, Cambridge.
- Thompson, Edward Palmer, 1989. *Tradición, revuelta y consciencia de clase. Sobre la crisis de la sociedad preindustrial*. Editorial Crítica, Barcelona.
- Weber, Max, 1992. *Economía y Sociedad*. Fondo de Cultura Económica, México.
- Zunino, Singh, Dhan, 2018. “Ciudades, prácticas y representaciones en movimiento. Notas para un análisis cultural de la movilidad como experiencia urbana”. *Tempo Social*, 30, 2: 35-54.