



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

**PROPUESTA DE CAMPAÑA PUBLICITARIA PARA LA
DIFUSIÓN DEL MANUAL PARA EL USUARIO DEL METRO
DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

TESIS

**PARA OBTENER EL GRADO DE LICENCIADA EN CIENCIAS
DE LA COMUNICACIÓN**

PRESENTA

RODRÍGUEZ GALVÁN PAMELA ELIZABETH

DIRECTORA DE TESIS

RENDÓN GARCÍA MAGDA LILLALÍ



CIUDAD UNIVERSITARIA, CD. MX. 2017



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Dedicatoria

A mis padres, sin su apoyo y amor, nada de esto hubiera sido posible. Por su incondicionalidad, por ser un ejemplo a seguir en la vida. Gracias por alentarme a ser mejor y por todas las enseñanzas que han compartido conmigo.

Agradecimientos

Antes que nada, agradecer a mis padres, que fueron un pilar importante a lo largo de toda mi vida escolar. Que me han mostrado el camino; han sido y siempre serán mis guías. Gracias por los consejos, los desvelos, pero, sobre todo, gracias por su amor.

A mi hermana Melisa y a Ginger, por todas las risas, el apoyo y por estar ahí para mí.

A Hugo Martínez, por apoyarme en momentos difíciles y decisivos. Eres un gran líder e irradias energía positiva y confianza. Demuestras cada día la importancia de amar lo que haces, eres ejemplo de entrega, dedicación y empeño.

A todos los que me apoyaron y que directa o indirectamente, hicieron mi licenciatura más llevadera. Gracias por toda la ayuda, la amistad, el apoyo y todo lo que aprendí de tantas buenas personas que he encontrado en la vida.

Un extenso agradecimiento a todos los profesores de la carrera, quienes no sólo enseñan en el aula, sino también lecciones de vida. Una especial mención a Magda Rendón, mi asesora de tesis, quién estuvo siempre para mí, dándome ánimos y por siempre confiar en mí y en mi trabajo, incluso en los momentos más difíciles. Por nunca desistir y alentarme siempre a ver este trabajo realizado.

A ti, por estar leyendo esto: gracias.

Índice

Introducción.....	6
Capítulo 1	11
1.1 El transporte público en México.....	12
1.2 El Metro en México.....	35
1.2.1 Historia y contexto.....	36
1.2.2 Identidad corporativa.....	38
1...3 Iconografía en el Metro.....	38
Conclusiones.....	42
Capítulo 2	45
2.1 Educación Cívica.....	45
2.1.2 Normas de comportamiento.....	46
2.2 Señalizaciones.....	48
2.3 Reglas del Metro.....	52
2.4 Manual Para El Usuario Del Metro.....	56
Conclusiones	72
Capítulo 3	74
3.1 Agente de cambio.....	76
3.2 Destinatario.....	78
3.3 FODA.....	79
3.4 Estrategia creativa.....	80
3.5 Estrategia de medios.....	82

3.6 Racional de medios.....	83
3.7 Ejecuciones.....	84
3.8 Pauta de medios.....	99
3.9 Flow Chart.....	100
3.10 Resumen de inversión.....	101
Conclusiones finales.....	103
Fuentes bibliográficas.....	111
Fuentes electrónicas.....	112

Introducción

El presente trabajo de investigación titulado “Propuesta de campaña publicitaria para la difusión del Manual Para El Usuario Del Metro de la Ciudad de México” tiene el objetivo de diseñar una campaña para que los usuarios de dicho transporte conozcan las reglas para el uso de las instalaciones y el comportamiento adecuado que debe observarse con la finalidad de mantener la seguridad de todos los pasajeros, conservar en buen estado los trenes y estaciones, además de mejorar el servicio, haciéndolo más rápido y fluido.

Es importante resaltar que, desde su inauguración en 1969, el Metro de la Ciudad de México ha ayudado a transportar a millones de personas y actualmente es uno de los medios de transportes más usados debido a su bajo costo y fácil accesibilidad, ya que sus 12 líneas están diseñadas para conectar a las partes más importantes de la capital e incluso del Estado de México.

Con los \$5.° que cuesta el viaje en 2017, se pueden recorrer los 226,448 kilómetros que componen las 195 estaciones; es por ello que el Metro ha sido un elemento clave en la evolución de la ciudad, no sólo en su estructura geográfica, sino también en factores como el económico y comunicacional.

Esta nueva dinámica de traslado fue creada para subsanar un problema de movilidad que se hizo patente después de la Revolución: la población estaba creciendo en gran medida y los transportes de la época no se daban abasto, a la par de otros inconvenientes que presentaban éstos mismos.

El nuevo medio representó tantas ventajas, que rápidamente fue acogido como parte de las familias mexicanas, sobre todo de aquellas que no tenían automóvil propio, e incluso llegó a reemplazar a otros sistemas.

Sin embargo, con el paso de los años han surgido diversas problemáticas, sea en el funcionamiento de los trenes o complicaciones sociales derivadas de la transportación masiva de pasajeros todos los días durante más de 40 años.

El Sistema de Transporte Colectivo (STC) propuso el Manual Para El Usuario Del Metro como forma de hacer de conocimiento general la manera de utilizar las instalaciones y el comportamiento esperado por parte de los usuarios para propiciar un ambiente que favorezca el respeto, que ayude a la agilización de los trayectos y en el que la seguridad sea lo más importante.

Sin embargo, tanto el Manual como las reglas contenidas en él son, o bien desconocidos, o pasados por alto por la mayoría de los usuarios, lo que contribuye a la creación de un ambiente caótico, en el que es realmente difícil e incómodo viajar, sobre todo en las llamadas horas pico.

Estos comportamientos han sido exhibidos varias veces en redes sociales (Facebook y Twitter, principalmente), pero más que hacer conciencia en los usuarios, han generado descontento y han reforzado la percepción negativa que muchos tienen de este medio.

Los aspectos técnicos suelen estar fuera de las manos de los pasajeros, sin embargo, tampoco contribuyen con el aspecto social de la problemática, situación que podría cambiar si se conocieran las normas de convivencia y comportamiento que el Manual Para El Usuario Del Metro sostiene.

El presente trabajo pretende ayudar a la difusión del Manual Para El Usuario Del Metro a través de una campaña publicitaria para que así los viajeros conozcan las normas contenidas en él, todo con el fin de hacer los trayectos más amenos, rápidos y seguros.

También es una aportación de la universidad a la sociedad mexicana, que ha enfrentado una crisis de transporte debido a la orografía de la capital, además del crecimiento poblacional del último siglo, y mía al contribuir con mis conocimientos para trabajar una problemática real, actual y de tanto impacto como lo es la

convivencia en el metro, que no sólo afecta a los pasajeros, sino que también puede ser un impedimento para mejorar el servicio y un obstáculo para la conservación del buen estado de las instalaciones.

Basta con pensar en las personas que se trasladan de manera diaria en dicho transporte entre una y hasta cuatro horas diarias (considerando un viaje de ida y vuelta) para dimensionar la magnitud que tiene la problemática a tratar y que no ha mejorado en los últimos años; sino que, al contrario, parece empeorar con el crecimiento demográfico y el consiguiente incremento en el uso de los medios de transporte públicos.

Conocer dichas normas no sólo es útil para los usuarios, sino para el STC, ya que muchas veces se le da un uso indebido a las instalaciones, como forzar las puertas de los vagones para abrirlas en cuanto llegan los trenes a las terminales y así abordar más rápido y acaparar un asiento; que no sólo daña la infraestructura del Metro, sino que a la larga propicia otros problemas, mecánicos en este caso, que causan que los trenes salgan de circulación para darles mantenimiento.

Y así se repite un círculo vicioso, en el que los usuarios acaban por ser los responsables de fallas mecánicas que causan retrasos en los viajes, e incluso hasta accidentes que pueden prevenirse con medidas como no cruzar la línea amarilla dentro de los andenes, también llamada “línea de vida”, nombre que se le ha dado debido a que es el límite en el que es seguro andar y esperar a que el tren llegue sin exponerse a caer a las vías.

Todo ello aunado a lo caótico que es transitar, por ejemplo, en los transbordos, en los que la gente circula sin un orden o el peligro de entrar a los vagones con empujones que han llegado a suscitar riñas entre los usuarios o la falta de espacio dentro de los vagones debido a la mala distribución de pasajeros dentro de los mismos.

El Manual Para El Usuario Del Metro contempla todas estas situaciones y les da soluciones prácticas; sin embargo, sigue siendo poco conocido para el grueso de la población que utiliza este transporte. Con una correcta difusión, los viajeros podrían

saber cómo comportarse y convivir con los demás y con las instalaciones, para hacer los viajes más cómodos y seguros, así como, para promover el respeto entre usuarios.

A lo largo de este trabajo conoceremos el contexto histórico del surgimiento del Metro, así como de sus antecesores; lo que nos ayudará a comprender parte de la problemática actual, así como el comportamiento de los usuarios, que no ha obedecido a la casualidad, sino a razones que, en muchos casos, surgieron antes que el mismo Metro.

También es importante analizar el Manual en cuestión, para evaluar su importancia y pertinencia en la sociedad actual, así como la congruencia que guarda con las normas sociales de comportamiento y convivencia, además de la educación cívica.

Y, finalmente, se plantea una propuesta de campaña publicitaria para la difusión del Manual, pero dándole un giro fresco al material, apuntando hacia otro tipo de público: los niños, buscando que desde pequeños conozcan las normas y que sean ellos los que provoquen un cambio, mostrando el camino a sus familiares y adultos cercanos.

Este nuevo material sienta sus bases en el ya existente, pero plantea un nuevo enfoque a través de una campaña didáctica que muestre las normas de una manera no imperativa y sin razón, sino que enseñe su utilidad, tanto para el servicio como para el bien común dentro de las instalaciones.

Además, se incluyen a modo de recomendaciones, algunas consideraciones que se consideran pertinentes a raíz del análisis del Manual y de las conclusiones obtenidas a través de la elaboración de la campaña publicitaria, con el fin de observar mejores resultados.

se ha partido del desconocimiento que el público general tiene hacia el Manual Para El Usuario Del Metro y, por consiguiente, a las reglas contenidas en él.

Dicha información fue corroborada en entrevista con dos funcionarias del Metro, Gabriela Morales Fajardo y Linda Hernández, quienes hicieron notar la necesidad de que los usuarios conocieran las normas de uso del servicio. Con base en la información obtenida en esas entrevistas es que se empezó la elaboración de este trabajo. El deseo de realizar una campaña para niños provino de la licenciada Hernández, quien expresó con preocupación la falta de éxito que han tenido las campañas realizadas con anterioridad.

A pesar que el número de incidentes de diversas índoles (desmayos, riñas, robos, retrasos en la marcha de los trenes) reportados dentro de las instalaciones ha crecido en los últimos años, se mantiene proporcional al número de personas que utilizan el Metro diariamente; sin embargo, no se descarta la utilidad que tendría, para todos los involucrados, la disminución de las problemáticas.

Esos datos hicieron patente la necesidad de comunicar de manera diferente el mensaje: buscar una manera efectiva de llegar al público objetivo, no sólo por el bien del Metro como servicio o como institución, sino de los mismos usuarios.

Aunque este trabajo está enfocado hacia la publicidad social como forma de comunicar un mensaje, también retoma aspectos de la comunicación organizacional, al estar centrado en un organismo tal como el Sistema de Transporte Colectivo y en un medio tan grande y con tal alcance como el Metro. Con ello, se pretende beneficiar no sólo a la sociedad mexicana como usuarios al aminorar los accidentes causados por desconocimiento de las normas; sino que el objetivo también es procurar el bien del Metro como servicio por medio de la disminución de costos de reparación tanto de los vagones, como de las instalaciones, derivados del mal uso de las mismas.

La campaña aquí propuesta debe verse como la primera parte de una serie de acciones a realizar, para reforzar el mensaje y para que los viajeros lo tengan siempre presente. El objetivo final es que sean los mismos usuarios los que hagan recomendaciones o correcciones en el comportamiento de otros, sin que sea necesaria la intervención de una autoridad.

Capítulo 1

Introducción

Los sistemas de transporte público tienen como finalidad el trasladar a una gran cantidad de pasajeros de un punto a otro, aliviando así el tráfico vehicular que genera el excesivo uso de automóviles particulares.

También sirve como una alternativa de transporte y beneficia a las personas de bajos recursos que no cuentan con autos particulares; para los que se vuelve la única opción de movilidad dentro de la ciudad.

En algunos casos, como lo es el transporte público en la Ciudad de México, parte del costo es subsidiado por el gobierno; provocando que el viaje sea más económico, pero con la misma calidad de servicio que si se pagara el precio real por parte de los usuarios.

Tal es el caso del Metro, que, si bien ha visto incrementar el precio de la entrada en los últimos años, sigue estando por debajo del costo real que implica el viaje. Uno de los beneficios de esta tarifa es que con un solo boleto se puede recorrer una sola estación o las 195 que componen la red; los trasbordos, que implican conexiones con otras líneas no tienen ningún costo y, gracias a la constante ampliación del sistema, es posible llegar a casi cualquier punto de la ciudad.

No obstante, para entender la dinámica del Metro que tenemos hoy día, es necesario comprenderlo desde sus inicios y el contexto en el que se desarrolló el proyecto que permitió su creación, así como sus implicaciones sociales, comunicacionales y de transporte; además del impacto que ha tenido en una ciudad que ha crecido a poco más del triple desde los últimos 50 años, y cuyo cambio no sólo ha sido en tamaño, sino también en la dinámica social, en sus costumbres y tradiciones.

Dicha transformación, que va desde el tamaño hasta la composición, abarca factores sociales, políticos y económicos, pero también los tecnológicos. La población actual es la misma de hace 50 años, así como el Metro también ha cambiado a lo largo de ese tiempo. Sin embargo, la combinación de cambios ha dado como resultado una serie de beneficios, pero también de problemas que repercuten en el uso de transportes públicos, como lo es el Metro.

1.1 El transporte público en México

El transporte público se define como un medio de traslado del cual los pasajeros no son dueños; sino que es operado por un tercero, que puede ser una empresa, el gobierno o por un particular.

Este tipo de transporte ayuda al desplazamiento de las personas de un punto a otro por medio de un pago establecido, que suele depender del recorrido que se haya realizado.

Sin embargo, el transporte en México ha sufrido varios cambios a lo largo de su historia, pues se ha adecuado a las necesidades de la creciente población, así como de la expansión de la ciudad y a sus nuevos trazos, adaptando las rutas y evolucionando en conjunto con el progreso urbano.

Es así como el país ha contado con diversos medios de transporte que han respondido a los diferentes requerimientos del crecimiento poblacional y su distribución. Por ello, se repasará un poco de la historia de dichos medios, para comprender su evolución y cambios que han dado lugar a los sistemas que tenemos en la actualidad.

Ferrocarriles

A pesar de que desde antes de 1830 se tenía la idea de construir un ferrocarril, no fue sino hasta 1837, bajo el mandato del presidente Anastasio Bustamante que se dio la primera concesión a Francisco de Arrillaga para llevar a cabo la

construcción de una línea férrea que fuera de Veracruz a la Ciudad de México. Sin embargo, el proyecto no pudo llevarse a cabo debido a la muerte del comerciante tres años después.

En 1842, el presidente Antonio López de Santa Anna impuso a los acreedores del camino de Perote a Veracruz, la obligación de construir un ferrocarril que corriera desde el puerto de Veracruz y hasta el río San Juan; sin embargo, los trabajos no se avanzaron lo suficiente y sólo se construyeron cuatro kilómetros en casi seis años.

La obra fue interrumpida por la invasión norteamericana sufrida en 1848. Finalmente, sólo se inauguró el tramo que iba hasta El Molino el 16 de septiembre de 1850, con poco más de 13 kilómetros de extensión. El servicio público se inició hasta el 22 de ese mismo mes.

Posteriormente, en 1853 Santa Anna dio una nueva concesión a Juan Laurie Rickards para construir la línea que partiría del puerto de Veracruz y llegaría a la Ciudad de México; sin embargo, el permiso caducó sin haberse realizado ningún trabajo.

En 1854 se celebró un importante contrato ferrocarrilero con J. B. Moore, para conectar la frontera norte con la costa del Océano Pacífico, se le concedió “todas las tierras baldías necesarias para el propio camino”¹ y su compañía estaba autorizada a “tomar las tierras de individuos particulares, pueblos o corporaciones, indemnizando a los propietarios con arreglo a la ley vigente de expropiación por causa de utilidad pública”² pudiendo también traer al país “trabajadores irlandeses, alemanes y otros que considere necesarios para la ejecución de esta obra”³; fijándose la fecha de término en dos años y medio, es decir, para 1857.

¹ “Las venas de plata en la historia de México.” Canudas Sandoval, Enrique. Editorial Utopía 2005

² Canudas Sandoval, 2005, pág. 1208.

³ *Ibidem*, p. 1208

Sin embargo, durante ese tiempo Santa Anna fue derrocado por la Revolución de Ayutla y le sucedieron en el poder Juan Álvarez e Ignacio Comonfort, declarando éste último como “nulo, caduco e insubsistente el contrato de J.B. Moore y su compañía”.⁴

Días antes de dejar el poder, Santa Anna dio otra concesión, pero esta vez a los hermanos Miguel y Leandro Mosso para construir una línea férrea que marchara de San Juan, Veracruz a Acapulco, Guerrero y que pasara por la Ciudad de México.

Haciendo uso de una concesión por primera vez, los trabajos se empezaron a realizar en 1856 partiendo desde la capital del país. Al año siguiente, los hermanos Mosso vendieron su concesión a Antonio Escandón, empresario oriundo de Orizaba.

Sin embargo, el proyecto se vio interrumpido por la Guerra de Reforma, por lo que Escandón tuvo que negociar un nuevo convenio con el presidente Benito Juárez, el cual a su vez si vio pausado por la Intervención Francesa. Como buen empresario, Escandón se puso al servicio de los invasores y para 1863 completó el trayecto que iba hasta Paso del Macho, en Veracruz.

En agosto de 1864, Escandón cedió el privilegio que le había sido otorgado en abril de 1861 a la Compañía de Ferrocarril Imperial Mexicano, contando con el apoyo tanto de Maximiliano como del ejército francés.

Cuando Juárez regresó al poder, la Compañía de Ferrocarril Imperial Mexicano pasó a ser la Compañía Limitada del Ferrocarril Mexicano y Escandón perdió sus derechos sobre la construcción de la línea México-Veracruz, “el criterio prevaleciente de los juaristas se sustentaba en la idea de que si el Gobierno favorecía a los empresarios, la agricultura, el comercio y la manufactura tendrían un beneficio y, por ende, el erario nacional sería fortalecido con los egresos generados

⁴ *Ibidem*, p. 1209.

por el movimiento de mercancías.”⁵

Fue así que para 1873 fue inaugurado el tramo Apizaco-Puebla y se inició la demanda de insumos y se comenzó con la exportación de granos y harina la industria del pulque duplicó las toneladas comercializadas.

El presidente Lerdo y aún más su sucesor, Porfirio Díaz, promovieron el desarrollo ferroviario del país, lo que favoreció el comercio, entre otras cosas, de productos tales como tabaco, henequén, café, azúcar y la plata; así como a la industria textil, la minera y la petrolera.

Después del primer periodo presidencial de Díaz, el presidente Manuel González impulsó la creación del Ferrocarril Central Mexicano con la construcción de la línea troncal de La Ciudad de México a Paso del Norte.

Cuando Díaz retomó el poder en 1876, había una necesidad apremiante de crear nuevas líneas férreas que conectaran a las provincias con la capital, pero, sobre todo, que vincularan al país con Estados Unidos gracias a la apertura de capital extranjero y la cada vez mayor capacidad de importación y exportación producto de la abolición de las alcabalas por parte de José Yves Limantour, su secretario de Hacienda, que fungían como un gran impedimento para el comercio interior. El ferrocarril fue de gran importancia en esa época, ya que rompió con el aislamiento de los mercados locales.

Ferrocarriles Nacionales de México fue un organismo público descentralizado creado por Díaz durante su último periodo presidencial (1904-1910) para administrar las concesiones de todos los ferrocarriles del país, ya que en esa época, la mayoría estaba en manos extranjeras. Fue nacionalizado en 1937 por el presidente Lázaro Cárdenas del Río y finalmente se disolvió en 2001 bajo la

⁵ “Destrucción neoliberal de los ferrocarriles de México.” Palomino Gutiérrez, Teodoro. Instituto Politécnico Nacional, 2009, pág. 50

presidencia de Vicente Fox Quezada.

El tendido de vías férreas durante el mandato de Porfirio Díaz obedeció no sólo al carácter comercial, sino que “facilitó el control político y militar de amplios territorios relativamente autónomos, que hasta entonces habían estado dominados por caciques y jefes políticos, en ocasiones respaldados por bandoleros”⁶, pero no fue sino hasta 1880 que la construcción de vías recibió el impulso definitivo que hizo que pasaran de 1073 kilómetros, a un total de 9850 en 1891.

Los accidentes ferroviarios que ocurrieron en la época, eran narrados y denunciados en populares corridos y canciones que expresaban desconfianza y el horror que solían inspirar en los pasajeros. A la par, surgieron textos publicitarios escritos por el gobierno o por encargo del mismo, en los que se detallaban los avances políticos y las riquezas económicas del régimen.

“La publicidad tomaba en cuenta al ferrocarril como rápido medio de transporte, y también promovía la inversión en ciertas regiones, cuyos recursos naturales estaban ahí a la espera de ser explotados”⁷, se intentaba convencer a los futuros inversionistas, se les garantizaba grandes indemnizaciones a los que explotaran dichas tierras, destacando la utilidad que el ferrocarril tenía sobre el comercio.

El crecimiento de la red ferroviaria no se detuvo sino hasta la caída del gobierno de Díaz y su posterior salida del país (realizada en tren), y fue la lucha revolucionaria la que cambió el panorama para dicho medio de transporte; ya que no eran infrecuentes los asaltos de grupos armados y cortes estratégicos en los caminos para uso de uno u otro bando.

Inclusive se llegaron a descarrilar y a atacar trenes de pasajeros con el objetivo de detener el avance de los opositores y utilizar los trenes debido a que eran el

⁶ “Los ferrocarriles mexicanos en el arte y en la historia.” Ludlow, Leonor, 1994, pág. 43

⁷ *Ídem.*

único medio capaz de transportar grandes cantidades de armas y caballos, de una manera rápida de una batalla a otra.

“El ferrocarril, de ser expresión del avance y el orden, se convierte en un arma poderosa de las fuerzas en pugna, con un valor estratégico para el control de los territorios en lucha. La Revolución y los trenes abarrotados por las tropas dominarían el paisaje nacional por más de una década.”⁸

Aún con todo, la inestabilidad política que imperó durante los años 20 permitió que el uso principal de los ferrocarriles fuera para transportar a las tropas; incluso después del cuatrienio del general Plutarco Elías Calles, ocurrió el penúltimo levantamiento militar, mismo que causó múltiples pérdidas en vidas humanas y en equipo ferroviario.

El levantamiento cristero no mejoró en mucho la situación, pues los rebeldes tomaban trenes e interrumpían las rutas como medio de protesta a las disposiciones tomadas por el presidente Calles, consideradas como anticlericales, ya que restringían la participación de la Iglesia Católica en los asuntos civiles y gubernamentales.

Los constantes asaltos, descarrilamientos y balazos deterioraron de manera considerable la red de transportes y por ello comenzó a ser urgente, no sólo restablecer la eficiencia del servicio, sino ampliar y mejorar las líneas. Y para ello, en diciembre de 1934, se formó Líneas Férreas de México, cuyos compromisos destacaban la terminación de una línea férrea que conectara a la península con el resto del país.

Años más tarde, en 1937, el Presidente Lázaro Cárdenas decretó la nacionalización de los Ferrocarriles Nacionales. A ojos de la opinión pública, este movimiento tenía sus raíces en la necesidad de quitar presiones extranjeras a la industria; sobre todo porque ya no sólo se trataba de un negocio mercantil, “sino

⁸ *Ibidem*, p. 92.

una cuestión de importancia social un servicio público en sentido estrecho del término.”⁹

Sin embargo, el compromiso financiero que la nacionalización supuso no terminó de arreglarse sino hasta el fin de la Segunda Guerra Mundial, en el mandato de Miguel Alemán.

Por otro lado, las huelgas y movimientos obreros surgieron casi tan pronto como el auge de los ferrocarriles en el país, pues desde 1870 había inconformidades en las condiciones laborales y las protestas comenzaron desde inicios del siglo XX: se buscaba la reglamentación laboral, debido a que “abundaban las reclamaciones por malos ratos o por desventajas laborales que los capataces y administradores extranjeros imponían a los trabajadores mexicanos.”¹⁰

Inclusive durante el proceso de la desmilitarización de los ferrocarriles durante los años 20 se organizaron diversas huelgas, enfrentamientos y alianzas con el gobierno en turno.

La situación cambió con el término de la Segunda Guerra Mundial, ya que el promedio anual de la carga ferroviaria registró un aumento del 7.5% entre 1939 y 1944 y de 14.9% para el transporte de pasajeros. (Ludlow, 1994) La migración interna también se vio favorecida, ya que no era raro que los campesinos viajaran a la ciudad buscando mejores oportunidades laborales, y el tren era el medio ideal para hacerlo. La llegada de los campesinos a las ciudades no sólo le daba un impulso a la industria y a la urbanización; sino que también remarcaban más el desequilibrio que había con el campo.

Durante los años comprendidos entre 1942 y 1945 se llevó a cabo la rehabilitación ferroviaria y fueron reparados o sustituidos tres mil kilómetros de

⁹ *Ibidem*, p. 184.

¹⁰ *Ibidem*, p. 189.

rieles, y a partir desde 1947 hasta aproximadamente 1955 se repararon 3,631 kilómetros más, con ayuda de inversiones extranjeras. El organismo descentralizado que llevaba por nombre Ferrocarriles Nacionales de México se formó en 1948, se inició la compra de locomotoras diesel, que para inicios de los años 60 eran un total de 462.

Entre los años 59 y 60 se tendieron cientos de kilómetros de vías en el país, y se empezaron a unir a los extremos con el centro. “La red ferroviaria formó parte de los irreversibles cambios que trajeron consigo la urbanización del país y su integración a través de los diferentes medios de comunicación. (...) La diversificación de los medios de transporte, al lograr la integración de un mercado nacional, favoreció y propició el incremento del comercio exterior.”¹¹

Fue también durante ese periodo que se desarrollaron diversos conflictos obreros que fueron el resultado de cambios administrativos y de ajustes presupuestales de Ferrocarriles Nacionales de México, y que culminaron con una huelga general en 1958. El movimiento fue apagado mediante el encarcelamiento de los líderes sindicales, el despido masivo de trabajadores disidentes y la toma de las líneas por parte del ejército en marzo de 1959. Este desenlace hizo que el movimiento ferrocarrilero se convirtiera en una suerte de símbolo de lucha contra el régimen y el control sindical.

Durante los años 70 el ferrocarril comenzó a perder terreno frente a otros medios de transporte y, pese a los continuos esfuerzos por recuperar y mejorar el equipo y la infraestructura ferroviaria; el deterioro y abandono comenzaban a ser patentes. Las crisis económicas que sobrevinieron después, hicieron tan precaria la situación de algunas personas, que se vieron forzadas a utilizar vagones como hogares temporales, dando un clima de soledad y desesperanza al país.

“En noviembre de 1979 comenzó a funcionar la línea férrea

¹¹ *Ibidem*, p. 232.

Coróndiro-Las Truchas, de 187 km de longitud. Desde 1967 (ramal Naco-Agua Prieta, de 37 km) no se añadía a la red un ferrocarril completo, ni se había agregado tanto kilometraje de vía nueva.”¹²

Durante la década de los 80 y 90 se continuó con la modernización y unificación de las vías ferroviarias, en mayor medida gracias a la Ley Orgánica de los Ferrocarriles Nacionales de México, publicada en 1984. Si bien es cierto que el servicio mejoró, la llegada y proliferación de otros medios mucho más rápidos y accesibles, han relegado a los ferrocarriles a la única tarea de ser transporte de carga.

Actualmente prevalecen ocho líneas de ferrocarril en México: Ferrocarril Mexicano S.A de C.V., Kansas City Southern de México S.A de C.V., Línea Coahuila Durango S.A. de C.V., Ferrocarril y Terminal del Valle de México S.A. de C.V., Ferrosur S.A. de C.V., Compañía de Ferrocarriles Chiapas-Mayab S.A. de C.V., Ferrocarril del Istmo de Tehuantepec S.A. de C.V., Administradora de la Vía Corta Tijuana – Tecate; aunque sólo una de ellas, la primera, brinda servicio de pasaje, mientras que todas las demás son de carga y “servicios diversos”, tales como el transporte de materiales peligrosos o almacenaje de mercancías. La mayor concentración de líneas férreas en funcionamiento se encuentra en el centro y norte del país y suelen conectar con la frontera a Estados Unidos.

Para entender a profundidad la importancia que tuvieron los ferrocarriles, podemos decir que el proceso de industrialización del país tuvo sus cimientos en las vías férreas, puesto que de ellas manaron el “desarrollo, revolución modernización, inversión nacional”¹³ que no sólo impactaron en la geografía mediante la transformación del paisaje y sus consecuentes repercusiones sobre la explotación de los recursos naturales; sino que también “los corredores industriales,

¹² *Ibidem*, p. 285.

¹³ “Destrucción neoliberal de los ferrocarriles de México.” Palomino Gutiérrez, Teodoro. Instituto Politécnico Nacional, 2009, pág. 49.

las zonas fabriles, el crecimiento de los mercados agropecuarios y el comercio internacional”¹⁴ ha estado históricamente ligados a las vías del ferrocarril.

Tranvías de mulitas y tranvías eléctricos

Como se mencionó anteriormente, a partir de 1850 el servicio de transporte cobró una nueva dimensión, debido al crecimiento poblacional y a los cambios sociales y geográficos que de él derivaban. El resultado no sólo fue la introducción del ferrocarril, sino que también marcó el inicio para otros transportes que se desarrollaron a la par del primero.

En este punto, cabe la mención de dos hechos históricos que han afectado al transporte público mexicano. Analizarlos nos ayudará a entender parte de la situación actual del mismo: el primero es la mención que, desde los tiempos de Tenochtitlán, la ciudad ha partido desde una plaza que funge como punto céntrico.

Al respecto, Georg Leidenberger, doctor y maestro en historia por la Universidad de Carolina del Norte, estudioso del sistema de transportes de México, nos dice: “Desde épocas prehispánicas las principales avenidas de la ciudad se originaron en una plaza principal y conectaron la ciudad con los asentamientos que la rodearon. Intercomunicaron un vasto terreno, el cual conformaría el área metropolitana de la ciudad de México.”¹⁵

El mayor ejemplo de lo anteriormente expuesto, son los mismos tranvías, cuyas rutas foráneas a partir de 1874, partían todas desde el Zócalo. Actualmente, el centro de la ciudad sigue partiendo de este mismo lugar y es una zona de gran concurrencia, no por nada es en las inmediaciones que se encuentran estaciones de Metro de gran afluencia.

¹⁴ *Ídem.*

¹⁵ “La historia viaja en tranvía. El transporte público y la cultura política de la Ciudad de México.” Leidenberger, Georg. México, UAM Cuajimalpa, 2011.

El segundo dato, mencionado también por Leidenberger, es que históricamente “los medios de traslado eran sumamente lentos, especialmente en las épocas de lluvia, cuando muchas calles se convertían en lodazales.”¹⁶ Es decir, que debido a la mala planeación de la ciudad desde su asentamiento en un valle de una zona lacustre, impidió el correcto desarrollo de los transportes terrestres; situación que sigue siendo vigente con las constantes inundaciones en algunas partes de la ciudad y el alentamiento del tráfico en general a raíz de las mismas.

Continuando con la proliferación de medios de transporte terrestres del siglo XIX, el elevado costo del pasaje de ferrocarril era muy alto, cuatro reales de la moneda de la época, aunque más tarde bajó la tarifa a dos reales en primera clase y a un real en segunda, seguía siendo un transporte inaccesible para las clases populares de la ciudad y, aunado a la poca accesibilidad que significaban las vías del tren, hicieron necesaria la intervención de un transporte más económico y práctico.

Fue así que surgieron los tranvías de mulas (también llamados “tranvías de mulitas”), que fueron el antecedente directo a la red de transportes eléctricos actual de la Ciudad de México. Como su nombre lo indica, su fuerza de tracción eran mulas que jalaban el transporte, el cual medía aproximadamente cinco metros de largo por dos de ancho, en cuyo interior había bancas corridas en las que podían sentarse los pasajeros. El letrero de la ruta a la que pertenecían se encontraba pegado en el techo y el color variaba si eran de primera o de segunda clase; amarillo o verde respectivamente.

Había líneas urbanas y otras suburbanas; para evitar que los animales se cansaran demasiado eran “remudados” en determinados sitios; es decir, se cambiaban por otros mientras para que los primeros descansaban. Dependiendo de la ruta era el número de veces que había que parar para intercambiar a las mulas.

¹⁶ *Ídem.*

Dichos tranvías eran operados por cocheros, quienes eran los encargados de hacer andar a los animales por medio de golpes de látigo. Además, estaban los conductores, cuya función única era cobrar los pasajes que iban desde 6 hasta 31 centavos, según la ruta. Los primeros podían vestir de cualquier manera, pero los segundos debían ir siempre uniformados, para hacer notar su puesto.

En el Zócalo, que en la época se llamaba Plaza de Armas, se localizaba una estación terminal, de donde partían las vías de los transportes de tracción animal para distribuirse por distintos barrios de la ciudad. En este tipo de transporte, las paradas de ascenso o descenso podían realizarse a solicitud del pasajero, en cualquier punto de las calles, incluso frente a domicilios; situación que cambió con la llegada del transporte eléctrico, para el cual se establecieron paradas determinadas, principalmente en las esquinas de las vías por las cuales transitaban.

Por otro lado, este transporte también ofrecía servicios funerarios. Había carrozas especializadas, que eran tiradas por dos, cuatro y hasta seis caballos, dependiendo del costo. El servicio más caro se llamaba “Ángeles Dorados” y se empleaba para transportar los cuerpos de los grandes magnates hacia los panteones. Los dolientes se transportaban en los tranvías, ataviados para la ocasión con velos blancos en las ventanas e incluso era común que los cocheros se vistieran de levita, sombrero alto y guantes, pero sin prescindir de sus huaraches.

Los ferrocarriles, así como los tranvías no sólo fueron medios compatibles, también eran complementarios, ya que uno corría por donde el otro no lo hacía, y los segundos fungían como “alimentadores de los primeros, porque eran los encargados de transportar a las personas hasta donde existiera una estación de trenes.

Incluso existían líneas mixtas, como la que iba desde el Zócalo hasta Tlalpan: hacía su recorrido tirado por mulas hasta la Garita de San Antonio y finalizaba su ruta por fuerza locomotora; para ello el vagón estaba especialmente equipado para

soportar los dos tipos de tracciones y así evitar los trasbordos.

Los habitantes de las zonas en las que el ferrocarril estaba muy deteriorado o en aquellas a las que no llegaba ninguno de estos transportes, comenzaron a migrar hacia lugares más céntricos. Estar en un área sin transporte no sólo significaba el aislamiento, sino también la incomunicación.

Después de un análisis sobre las ventajas y desventajas de cambiar el transporte de tracción por un sistema más moderno, el 5 de marzo de 1896 el gobierno autorizó la electrificación del sistema y dos años después se empezaron las obras para realizar el cambio de vías que darían servicio a la primera línea de la red eléctrica, que correría desde la Plaza de Armas hasta Tacubaya. A su vez, se construyeron los Talleres y las Plantas Generadoras de Indianilla en 1898, dando así inicio a la Compañía Limitada de Tranvías Eléctricos.

Los Talleres de Indianilla eran grandes depósitos localizados en la Avenida Niños Héroes; servían para guardar y reparar todos los tranvías. Además, fungieron también como lugar de ensamblaje para los primeros tranvías eléctricos.

Fue así como el 15 de enero de 1900 el presidente Porfirio Díaz inauguró la primera línea de tranvías eléctricos, que por la época fueron todos de la marca Brill. Los había de dos tipos: con capacidad para 24 pasajeros sentados y otros que podían transportar hasta 36 personas sentadas. Los primeros tenían seis ventanillas a los lados, y los segundos contaban con nueve. Los vehículos eran ensamblados en México, dentro de los Talleres y Depósito de Indianilla.

Ese mismo año otras rutas foráneas comenzaron a dar servicio, tales como Mixcoac, San Ángel y Tlalpan. A pesar de ello, los viejos transportes se siguieron utilizando dando lugar, nuevamente a rutas mixtas en las que una parte del trayecto se hacía en tranvía eléctrico y el resto por medio de la tracción animal.

“Sin embargo, la tracción eléctrica desplazó a los carros de animales con notable rapidez, de tal forma que en cuatro años se electrificó más de la mitad de la red tranviaria, proceso que alcanzó 86% en 1910 y 95% de la red.”¹⁷ en 1917.

El presidente Díaz había mostrado interés por transportarse en los tranvías de mulitas, por ello, siguió ocupando el medio cuando éste se electrificó y no fue sorpresa que lo utilizara el 12 de julio de 1910 para llegar a la inauguración de una nueva ruta de tranvías eléctricos que llegaría hasta Xochimilco. Dicho tranvía presidencial fue nombrado “Anáhuac”; era de mayor tamaño que los usuales y estaba adornado con banderolas de colores patrios.

Los usos alternativos de los nuevos tranvías eléctricos no se hicieron esperar y de nuevo aparecieron servicios fúnebres; aunque también se utilizaron para transportar con rapidez a la gendarmería de un punto de la ciudad a otro durante la época de la Revolución. Posterior a ésta, sirvieron para colocar carteles para hacer proselitismo a favor de candidatos, por ejemplo, Félix Díaz. Incluso se utilizaron para celebrar la renuncia a la presidencia de Porfirio Díaz en 1911, abarrotando los tranvías, con personas que incluso se subían a los techos de éstos, sin medir el peligro, pues los cables de tensión quedaban muy cerca de sus cabezas.

¹⁷ *Ibidem*, p. 33.

Aunado al servicio tradicional, existían otros dos tipos de tranvías: el primero daba servicio a los campesinos que transportaban sus productos desde Xochimilco o Azcapotzalco hasta el mercado de La



En la imagen se observa un tranvía tomado por una multitud que celebra la renuncia de Porfirio Díaz al poder el 1911.

Fuente de la imagen: LOS TRANVÍAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, 1850-1971
<http://www.mexicomaxico.org/Tranvias/TRANVIAS.htm>

Merced, ubicado en la zona centro de la capital. Estos tranvías especiales eran sumamente sencillos, pues parecían ser sólo una plataforma de ferrocarril desprovista de techo, por lo que se podía ver fácilmente a los pasajeros con cajas de verduras, flores, gallinas, entre otras cosas, a la intemperie y frecuentemente sentados en cajas.

Otro servicio especial era el Vagón Express, probablemente utilizado para transportar correspondencia o paquetería. Por último, existía un servicio de carros abiertos, usado para transportar tanques con petróleo y otro que estaba adaptado para dar mantenimiento mediante una plataforma aislada.

Las personas que abordaban el tranvía tenían diferentes características, según la hora del día, es por ello que Carlos González Peña en “El nicho iluminado” relata

cómo cada horario tenía cierta personalidad: “el de las seis de la mañana lo tomaban los lecheros, los repartidores de periódicos, los trabajadores modestos “y las muchachitas de medias fruncidas”. El de las nueve se atestaba de burócratas



En la imagen se observa un vagón abierto, utilizado para el transporte de comerciantes y sus mercancías.

Fuente de la imagen: LOS TRANVÍAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, 1850-1971
<http://www.mexicomaxico.org/Tranvias/TRANVIAS.htm>

mirando constantemente el reloj, “y a los que las orejas se les ponían rojas sólo de pensar en las consecuencias del retardo”. El de las 11, en cambio, era “aristocrático y de mejor trapío”: lo abordaban damas con zorros en el cuello que iban de compras a los almacenes, y magnates que fumaban puro y querían evitarse la molestia de ir al centro en auto propio.”¹⁸

Debido al gran costo representado, no sólo por la electrificación del sistema, sino las remodelaciones realizadas, ya que los rieles ocupados por los carros de tracción animal no eran los mismos que ocupaban los eléctricos; muy poco fue lo que se incrementó en cuanto a kilometraje de las vías. Para 1930, dos terceras partes de las vías ya existían desde los tiempos de las mulitas.¹⁹ Sin embargo, las ventajas fueron múltiples, sobre todo en materia de rapidez y comodidad en los viajes; fue esto precisamente lo que aceleró el crecimiento de la ciudad y ayudó al establecimiento de nuevas colonias cuya existencia no hubiera sido viable de no haber sido por su conexión con el transporte. Por otro lado, en la zona céntrica comenzó a aumentar el precio del alquiler y sólo se quedaron las familias poco

¹⁸ “La ciudad que nos inventa: crónicas de seis siglos” De Mauleón, Héctor, Ediciones Cal y Arena, 2015.

¹⁹ Datos obtenidos de (Leidenberger, 2011, pág. 33)

numerosas o los que se veían obligados a ello por su trabajo, aunque la mayoría prefería realizar el viaje, que solía durar aproximadamente 30 minutos.

Las rutas tranviarias también fungieron como una base para el trazado vehicular en la ciudad y fungieron como un modificador del espacio geográfico, ya que ayudaron a su expansión, debido a que llegaban a lugares que antes estaban incomunicados; satisfaciendo así las necesidades de grupos cada vez más variados: industriales, comerciantes y campesinos.

A partir de 1911 los obreros y sindicatos manifestaron su descontento a las políticas laborales lucha que se prolongaría durante 15 años, situación que afectó la movilidad en la ciudad. La consecuente parálisis de la ciudad hacía que se vieran afectadas otras actividades tales como el comercio, e incluso las labores de los delegados, puesto que les era imposible acudir a laborar por falta de transporte. Se intentaron implementar otros medios alternos, pero ninguno pudo sustituir la falta de tranvías hasta la llegada de los camiones, en la década de los 20, época en la que la suspensión del servicio tranviario era usual.

Sin embargo, los camiones no siempre lograban sustituir de manera exitosa a los tranvías, puesto que aún no estaban diseñados para trayectos largos, lo que ocasionaba constantes fallas en los autos. La falta de otro servicio hacía que la demanda de camiones se incrementara, y muchas veces se llegaban a saturar los carros y los pasajeros se apretujaban entre sí con tal de abordar. Las reglas no escritas del comportamiento social se rompían por completo, para ello Leindenberger menciona: "Durante las huelgas tranviarias se alteraban las jerarquías sociales y las normas de conducta de género tal que retaban la tan celebrada urbanidad, término que abarcaba el decoro y la civilidad del residente urbano".²⁰

Es por ello que los camiones fueron recibidos de manera ambivalente: por un

²⁰ *Ibidem*, p. 92.

lado se celebraba el hecho de poder prescindir de los tranvías, pero la rapidez y las condiciones en las que se podía viajar asustaban a muchos otros, que preferían ir a pie en lugar de exponerse a viajar en ellos; además, no había tarifas establecidas para este tipo de transporte, por lo que solían ser sumamente elevadas en época de huelga.

Al final, la desaparición de los tranvías se debió a varias razones además de la proliferación de camiones, y entre ellas estaban el mínimo incremento en la red debido a la inmersión de México en la guerra revolucionaria, y muchas veces, los kilómetros tendidos correspondían a intereses de guerra y no a las necesidades de la sociedad a futuro. A su vez, la opinión pública jugó un papel muy importante, ya que algunos tramos fueron reducidos debido a quejas de usuarios sobre lo inseguros que eran. Sin embargo, su sustitución fue un proceso gradual, tanto que para la década de los 40 y 50 eran "el medio de una clase media que los consideraba más seguros y cómodos y que, además, los asociaba con un estatus social por encima de los que viajaban en camiones"²¹ y no fue sino hasta que esta clase encontró un medio aún más exclusivo y privado que abandonaron a los trolebuses; ese medio fueron los automóviles; aunque los tranvías no desaparecieron hasta la aparición del Metro.

"El intento más notable de revivir el sistema de transporte eléctrico terrestre en la ciudad de México fue el de la instauración de los trolebuses, a partir de 1951(...) igual que los tranvías, los trolebuses eran alimentados mediante cables eléctricos aéreos colgados por encima de la ruta en que viajaba el vehículo. A diferencia de aquéllos, éstos tenían ruedas y por lo tanto sus rutas no requerían de la costosa colocación de rieles en el pavimento"²², además de que esto último les permitía moverse con mayor flexibilidad e incluso esquivar obstáculos en el camino, tales como automóviles estacionados.

²¹ "La historia viaja en tranvía. El transporte público y la cultura política de la Ciudad de México." Leidenberger, Georg. México, UAM Cuajimalpa, 2011.

²² *Ibidem*, p. 134-135.

Todo lo anterior hacía que los trolebuses fueran más sencillos y baratos de operar, además de que eran percibidos como un transporte moderno e innovador y tal fue su auge que para los años 70 existían 327 km de rutas de trolebuses y sólo 156 km de tranvías y desde 1968 se había superado el volumen de pasajeros del segundo. Sin embargo, el trolebús fue un medio complementario al tranvía, no un sustituto.

Sin embargo, el dramático crecimiento de la ciudad siguió beneficiando a las rutas de camiones: durante los años 50, el tranvía era considerado como la causa principal del congestionamiento vial, debido al volumen que ocupaba; además de las preferencias en el otorgamiento de concesiones, lo que también facilitó que los camiones se siguieran sobreponiendo. A pesar de ello, conforme pasaron los años, se hizo cada vez más patente el objetivo de liberar las vialidades para la circulación de automóviles particulares que, hasta ese momento, había sido percibido como un bien necesario, pero propio sólo de la clase pudiente.

Los prejuicios clasistas fueron el artífice principal del deseo de la clase media por obtener un automóvil y para los años 60 y 70, el tranvía quedó relegado para la clase baja y a pesar de que en 1979 habían cerrado varias líneas, fue hasta 1985 que desapareció por completo, viéndose incapaz de hacerle frente a su nuevo hermano, el Metro; debido a que terremoto de ese año destruyó el taller de mantenimiento y, con él, muchos de los carros que estaban destinados a ser remodelados.

Las cuatro primeras líneas del Metro coincidían con las rutas de tranvía, por lo que éstas tuvieron que ser suspendidas durante la construcción y fueron canceladas una vez terminadas las nuevas líneas. La línea 2 es el claro ejemplo de la integración de dos medios que ya antes se había hecho, ya que corre hacia el sur y una vez que llega a Tasqueña, la línea continua en el Tren Ligero. Sin embargo, los trolebuses supieron enfrentar de mejor manera el impacto del Metro que los

tranvías.

Habiendo sido instalados recientemente y con cierta flexibilidad de movimiento, los trolebuses cubrían áreas de la ciudad donde el Metro no llegaba. Sus rutas conectaban las estaciones del Metro con las zonas periféricas y con importantes emplazamientos urbanos."²³ Se crearon rutas "alimentadoras" del Metro, pero en los años 70 se dio el cambio político de la Alianza de Camioneros, lo que dio lugar a la creación de los peseros.

"El Metro entonces cabía perfectamente dentro de una lógica modernizadora. Como suele operar esta lógica, el medio innovador arrasaría con lo existente en vez de complementarlo. Fue un proyecto muy costoso y técnicamente complejo, dada la naturaleza del subsuelo del Valle de México, pero una vez superados estos retos de la ingeniería, fue visto como la solución del problema de transporte (...) Con el Metro, la cada vez más marcada segregación de clase social del transporte, entre un transporte particular automovilístico de las clases privilegiadas, adquirió una dimensión espacial nueva al relegar a aquél debajo de la tierra y al dar libre paso a éste en las superficies."

²⁴

Y, por si fuera poco, surgieron los taxis colectivos o peseros, que pronto se convirtieron en el servicio alimentador del Metro por excelencia desde principios de los años 80.

Sin embargo, no debe pensarse que al cambio de un medio de transporte a otro fue fácil, ya que muchos veían perdida la identidad de la ciudad sin, por ejemplo, los tranvías; ya que eran un patrimonio cultural y, en otros casos, como el Metro, la instalación de vías fue sumamente costosa, mucho más de lo que era el tendido de tranvía; sin embargo, la visión modernizadora hizo que las obras no se detuvieran. El golpe final para el tranvía fue el gran sismo ocurrido en 1985, que derrumbó uno de los depósitos de tranvías en Tetepilco, destruyendo así los carros guardados que

²³ *Ibidem*, p.146-147.

²⁴ *Ibidem*, p. 147.

esperaban ser renovados. Algunos de los tranvías que sobrevivieron sirvieron de dormitorio para los trabajadores del Sistema de Transportes Eléctricos (STE), e incluso otros fungían como tienda de comida.

Trolebuses y Tren Ligero

La Compañía de Tranvías Eléctricos de México se hizo cargo de las líneas de tranvía desde el 01 de marzo de 1900, pero entre la década de los 20 y los 40 se suscitaron varios conflictos obrero-patronales en los diferentes organismos encargados de la red de transportes eléctricos, por lo que en el informe de gobierno de 1946, el presidente Manuel Ávila Camacho declaró que la Compañía de Tranvías de México no estaba cumpliendo con las normas de la licitación.

Fue así como en octubre de 1952, el gobierno expropió todos los bienes de la Compañía de Tranvías de México, la Compañía Limitada de Tranvías de México y de la Compañía de Ferrocarriles del Distrito Federal.

Con los bienes recién expropiados se creó el organismo público descentralizado *Servicio de Transportes Eléctricos del Distrito Federal* y la primera acción que llevó a cabo, fue la renovación del parque vehicular, ya que gran parte estaba en malas condiciones debido a que había excedido su tiempo de vida.

El STE basó gran parte de la compra de vehículos nuevos a Estados Unidos en trolebuses y la primera ruta comercial se inauguró el 19 de marzo de 1951 e iba desde Tacuba hasta la Calzada de Tlalpan (ampliada posteriormente hasta la glorieta de Balbuena), además, se intercambió el Depósito de Indianilla por los nuevos Depósitos de Tetepilco y Azcapotzalco.

Los trolebuses mostraban más ventajas sobre los tranvías, como una mayor capacidad de movimiento debido a que su desplazamiento por medio de neumáticos, además de ser más cómodos y silenciosos. Por ello, comenzaron a ganar una popularidad que se mantuvo hasta inicios de los 70's, cuando comenzó su declive debido a la introducción de un nuevo medio de transporte: el Metro.

Para 1974, los tranvías sólo contaban con tres líneas debido a la construcción de ejes viales, por lo que las pérdidas en la red tranviaria fueron compensadas con rutas de trolebuses. Durante la década de los 80, los trolebuses comenzaron a fabricarse dentro del país por la compañía Mexicana de Autobuses, S.A. (MASA), gracias a ello, se incrementó el parque vehicular hasta llegar a 1045 trolebuses en 1986, aunque sólo 700 estaban en condiciones de operar.

En 1985 se evaluó el prototipo de un nuevo modelo uniendo dos unidades, dando como resultado los Trolebuses Articulados. Durante 1990 se compraron nuevas unidades y se les dio mantenimiento a las existentes.

Actualmente, el servicio de trolebuses cuenta con ocho líneas, de las cuales tres se consideran Cero Emisiones y, en ocasiones, el trolebús tiene un carril exclusivo ya que circula a contraflujo.

Las líneas del trolebús tienen conexión con otros sistemas de transporte público. Varias terminales se encuentran en Centros de Transferencia Modal. Los Centros de Transferencia Modal, son puntos de conexión con otros sistemas de transporte público y comúnmente son llamados como paraderos.

Actualmente el parque vehicular cuenta con 290 y longitud de operación de 203.64 kilómetros (STE CDMX). Entre los planes a futuro para este medio de transporte está la compra de nuevos trolebuses, así como la creación de nuevas líneas, aunque algunas de estas ya hayan sido cedidas a rutas de microbuses y autobuses por el alto gasto, por ahora incosteable, que representan.

Por otro lado, el Tren Ligero es otro de los transportes eléctricos con los que actualmente cuenta la ciudad. Sólo cuenta con una línea, que corre desde Tasqueña hasta Xochimilco; fue inaugurada en agosto de 1986 en el tramo que llevaba hasta el Estadio Azteca, junto con un ramal que iba de Huipulco a Tlalpan, pero éste último fue clausurado en 1990 ya que presentaba múltiples fallas debido a que operaba

con trenes construidos a partir de antiguos tranvías, pero también por la constante invasión a los raíles por parte de los automovilistas.

En 1988 se inició la etapa de construcción que llegaría hasta Xochimilco y la empresa "Motores y Adaptaciones Automotrices" (MOYADA) empezó la fabricación de trenes ligeros de piso alto que llevaron por nombre "Tren Ligero Moyada"²⁵.

Durante la década de los 90, se adquirieron nuevos modelos de trenes, así como equipo de tracción con mayor tecnología, para renovar el parque vehicular, tanto del Tren Ligero, como de los Trolebuses.

Actualmente el sistema sólo cuenta con una línea que está compuesta por 18 estaciones que corren al sur de la ciudad desde Tasqueña y hasta Xochimilco, recorriendo un total de 13 kilómetros con un costo de \$3.° por viaje. Al igual que sus hermanos eléctricos, está conectado con otros sistemas de transporte por medio de Centros de Transferencia Modal ubicados en las estaciones Francisco Goitia, Estadio Azteca y Tasqueña, siendo ésta última el enlace con la línea 2 del Metro.

El impacto del Metro abarca todos los escenarios, es decir, es un medio de transporte, de comunicación, de interacción social, es un espacio de comercialización y de conocimiento. En la actualidad es un medio sumamente importante para la transportación de miles de personas todos los días, pero que también permea en la difusión cultural y en la economía.

Es un medio tan grande, que suele implicar un código propio para aquellos que lo suelen utilizar, por esa razón, hablar del Metro conlleva explorar aspectos de la identidad y educación de los ciudadanos, en aras de crear una propuesta que sirva

²⁵ "Los tranvías PCC de la Ciudad de México, 1953. Los tranvías que no querían morir..." Aguirre Botello, Manuel. Galán Pane. Héctor junio 2002. <http://www.mexicomaxico.org/Tranvias/Tranvias2.htm> Consultada el 08 enero de 2017

para preservar el bien común. Para ello es necesario conocer a fondo el Metro de la Ciudad de México y la forma en la que opera en nuestros días.

1.2 El Metro en México

El Metro de la Ciudad de México es llamado de esa manera porque es la contracción de tren metropolitano, y actualmente cuenta con 195 estaciones, de las cuales 184 se encuentran en el Distrito Federal y 11 en el Estado de México.

Su inauguración se llevó a cabo el 04 de septiembre de 1969 y constaba de una sola línea, de color rosa, que iba desde Zaragoza y hasta Chapultepec, lo cual implicaba un gran avance para la época, pues permitía recorrer una distancia de 12.660 kilómetros, abarcados por 16 estaciones: Zaragoza, Gómez Farías, Aeropuerto, Balbuena, Moctezuma, San Lázaro, Candelaria, Merced, Pino Suárez, Isabel La Católica, Salto del Agua, Balderas, Cuauhtémoc, Insurgentes, Sevilla y Chapultepec.



La imagen corresponde a la presentación de la Línea 1 del Metro, poco antes de su inauguración en 1969.

Fuente de la imagen: Periódico El Universal en línea <http://www.eluniversal.com.mx/galeria-full/562030?page=>

La primera ampliación ocurrió en abril de 1970, año en el que se abrió la segunda línea que cubría el tramo de Tasqueña hasta Pino Suárez, estación de trasbordo

con la línea uno; cubriendo así otra parte trascendental del espacio urbano y favoreciendo el cruce de ambas líneas, lo que implicaba mayor movilidad.

Actualmente el Metro de la Ciudad de México cuenta con 12 líneas, cada una con un número o letra diferentes, así como color distintivo, que cubren gran parte del Distrito Federal y zona conurbada.

La mayoría de las estaciones están construidas de forma subterránea (115 estaciones), pero también las hay superficiales (55 estaciones) y elevadas (25 estaciones).

Las estaciones con mayor afluencia de pasajeros el primer trimestre de 2016 fueron Indios Verdes (10,176,457), Cuatro Caminos (9,523,016), Constitución de 1917(7,934,733) y Pantitlán (en las líneas A: 10,023,285; línea 5: 8,261,357 y en la 9: 7,965,706). Por otro lado, las estaciones con menor afluencia de pasajeros durante ese periodo fueron Deportivo 18 de marzo (de la línea 6: 176,953), Tlaltenco (186,280) y Sana Anita (205,639).²⁶

De acuerdo a las estadísticas del Metro, las líneas 4 y 6 son consideradas de baja afluencia de pasajeros, por lo que se emplean trenes de 6 carros, mientras que en las demás líneas se emplean 9 carros.

1.2.1 Historia y contexto

La población mexicana tuvo un gran crecimiento durante la primera parte del siglo XX, por lo que se hacía cada vez más patente la necesidad de crear un sistema que solventara los problemas de vialidad, pero que también pudiera satisfacer la demanda de transporte público, sobre todo en la parte centro de la ciudad, que concentraba el 40% de los viajes diarios.

En dicha área circulaban 65 de las 91 líneas de autobuses eléctricos de la época, que a pesar de contar con 4 mil unidades, se veían opacadas por los 150 mil

²⁶ Cifras obtenidas de: "Afluencia de estación por línea 2016"
<http://www.metro.cdmx.gob.mx/operacion/afluencia.html> Consultada en diciembre de 2016.

automóviles particulares; y al final, la velocidad de circulación en horas pico era menor a la de una persona caminando.

Incluso antes de 1960 ya había propuestas para la creación de trenes metropolitanos en la Ciudad de México, incluyendo una hecha por estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de México, que en 1958 presentaron un proyecto de monorraíl como tema de tesis.

Sin embargo, dichas propuestas fueron descartadas por considerarse muy costosas, aunado a la desconfianza de las autoridades a construir un proyecto de semejantes dimensiones, después de un sismo de 7.7 grados en la escala de Richter que dañó varios edificios en la ciudad en julio de 1957. Y no fue sino hasta el sexenio de Gustavo Díaz Ordaz (1964-1970) que se decidió poner en marcha el proyecto de Bernardo Quintana Arrijoja, fundador de la empresa mexicana Ingenieros Civiles y Asociados, SA de CV, hoy Empresas ICA, SAB de CV, por medio de contactos para lograr la obtención de un crédito por parte del gobierno francés, que aportó \$1,630 millones de pesos de los \$2,530 millones de pesos totales que costó la obra.²⁷

El Diario Oficial de la Federación publicó el 29 de abril de 1967 un decreto presidencial que informaba la creación del Sistema de Transporte Colectivo “organismo público descentralizado, para construir, operar y explotar un tren rápido con recorrido subterráneo y superficial, para el transporte colectivo en el Distrito Federal.”²⁸

La obra se inició el 19 de junio de 1967 y se inauguró por el presidente Díaz Ordaz y Alfonso Corona del Rosal, Regente del Distrito Federal, el 04 de septiembre de 1969, llevándose a cabo el recorrido inaugural entre las estaciones Insurgentes y Zaragoza.

²⁷ “El STC Metro como medio de transporte en la actual Ciudad de México.”

<http://nuestrometro.blogspot.mx/p/antecedentes.html> Consultado en julio de 2016.

²⁸ Publicación de la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 13 de julio de 1992, versión online consultada en <http://www.metro.cdmx.gob.mx/transparencia/imagenes/fr1/normaplicable/2013/dpopdstc14012013.pdf> en noviembre de 2016.

El Sistema de Transporte Colectivo divide en etapas su proceso de construcción, cada una está constituida por la implementación de nuevas líneas, ampliaciones e inauguraciones. Hasta la fecha de la elaboración de este trabajo, se tienen cuantificadas seis etapas constructivas del Metro, divididas en los siguientes intervalos: 1967-1972, 1977-1982, 1983-1985, 1985-1987, 1988-1994 y 1994-2000.²⁹

1.2.2 Identidad corporativa

La identidad corporativa del Sistema de Transporte Colectivo fue creada por el diseñador industrial estadounidense Lance Wyman, quien fue el encargado de diseñar el logotipo y tipografía del organismo, así como la iconografía de los servicios del sistema: la iconografía de las líneas 1, 2 y 3, así como los letreros de entrada, salida, no fumar, andenes, entre otros.

El reconocimiento de dicha iconografía es esencial, ya que de ello dependen algunas reglas contenidas en el Manual para el Usuario del Metro, como aquella que invita a respetar los letreros y señalizaciones; y representan en sí indicaciones que ayudan a mejorar la calidad del servicio.

1.2.3 Iconografía en el Metro

Uno de los grandes retos que implicaba Metro como nuevo sistema de transporte era lograr que las personas migren de otro tipo de servicios públicos gracias a las mejoras que ofrecía el Metro.

Para ello era necesario guiar al usuario durante su trayecto, para hacerlo más rápido, seguro y sin confusiones, ya que el Metro era un nuevo tipo de transporte que nunca antes se había visto.

La señalización dentro de las instalaciones y de los vagones estuvo a cargo de arquitectos, fotógrafos y diseñadores, siendo Lance Wyman el director de los

²⁹ Datos obtenidos de: "Etapas de construcción".
<http://www.metro.cdmx.gob.mx/organismo/construccion.html> Consultado en enero de 2016

últimos quienes trabajaron junto con ingenieros en Sistemas de Transporte Metropolitano, los cuales tenían la responsabilidad del diseño de los trenes y de las estaciones, bajo la coordinación del arquitecto Pedro Ramírez Vázquez.

Con la experiencia del éxito de los logotipos que se usaron en los Juegos Olímpicos de 1968, de los que Lance Wyman había sido el creador, se acudió al mismo estilo, adecuándose sustantivamente: el nombre y logo de la estación debía tener referencia inmediata al lugar de la misma, ya fuera un lugar histórico, de un barrio o de personajes ilustres.



“El nombre debía ser de una sola palabra en concordancia con el logotipo (propia-

En la imagen se observa la iconografía del Metro. Los referentes de los logotipos de algunas estaciones y la forma de representarlas para que sean fáciles de identificar.

Lance Wyman y la comunicación visual en el Metro.
<http://www.metro.cdmx.gob.mx/red/iconografia.html>

mente pictograma) e independiente de su mismo nombre para las personas que no supieran leer o los mismos extranjeros. Por ejemplo, para los primeros, la estación Candelaria es el “pato” y para los segundos, que hablen inglés, “duck” Los sistemas de señalización, como éste con las señales en escaleras, entradas y salidas, vestíbulos, andenes y al interior de vagones se ha internacionalizado.”³⁰

1.3.4 Servicios

La finalidad del Metro es transportar a los pasajeros a cualquiera de sus 195 estaciones por cinco pesos, sin embargo, también cuenta con servicios adicionales dentro de sus instalaciones, como lo son:

- Vagones exclusivos para mujeres y niños.

³⁰ Lance Wyman y la comunicación visual en el Metro.
<http://www.metro.cdmx.gob.mx/red/iconografia.html> Consultada el 15 de enero de 2016.

- Asientos exclusivos para personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres con niños o embarazadas.
- Elevadores para uso de personas con discapacidad y/o con movilidad limitada. (104 en toda la red.)
- Tarjeta de Cortesía que garantiza la entrada gratuita a personas con discapacidad.
- Placas Braille y ranuras guía en el piso para invidentes. (496 placas Braille en toda la red.)
- Salvaescaleras para personas en sillas de ruedas. (Ubicadas en 15 estaciones de las líneas 3, 9 y 12.)
- Pizarrones para la colocación de carteles de carácter gubernamental o para beneficio social, con previa autorización para su colocación.
- Permiso para las personas con discapacidad visual para ingresar con perros guía.
- Vitrinas culturales para exposiciones temporales.
- Sistema de Audiometro, que permite la transmisión de música ambiental y mensajes con previa autorización.

Dichos servicios del Metro fueron implementados con el objetivo de brindar un mejor servicio, incluyente, accesible e incluso que ofrezca enriquecedor contenido cultural. Sin embargo, algunos otros, como la separación de vagones exclusivos para mujeres y niños, son las soluciones que han surgido a diversas problemáticas sociales que se suscitan de manera recurrente.

1.3.5 Problemas sociales

Un sistema de transporte masivo como el Metro implica no sólo la transportación de millones de usuarios cada día, sino diversas problemáticas derivadas de la gran cantidad de viajeros.

Dentro de estas problemáticas se encuentran:

- El comercio informal: El 06 de enero de 1993 quedó prohibido el comercio informal dentro de las instalaciones del Metro para garantizar el viaje seguro y eficiente para los pasajeros³¹, sin embargo, se ha hecho caso omiso a dicha prohibición, dando paso a la proliferación de vendedores ambulantes que ofrecen una variedad cada vez mayor de artículos a los usuarios, desde comida hasta artículos de uso cotidiano como lámparas o pilas, pasando por los juguetes, dulces y discos de música y películas pirata, entre otros.
- Suicidios: De 2010 a 2013 creció en un 186% el número de muertes registradas en las instalaciones del metro.³² Si bien no sólo se trata de suicidios, sí es un problema de seguridad y que puede causar fallas o retrasos en el servicio.
- “Metreo” y acoso: El “Metreo” se refiere a la actividad de conseguir una pareja sexual y llevar a cabo dicha actividad dentro de los vagones del metro. Tal práctica ha sido identificada en mayor proporción en hombres homosexuales, y localizada en el último vagón. Por otro lado, el acoso sexual ha sido una constante para ambos sexos, pero con mayor afectación del género femenino y focalizada, sobre todo, en las llamadas “horas pico”.³³
- Problemas técnicos: Se refiere a los problemas de índole técnica que pueden presentar en su infraestructura, tiempos de traslado o seguridad. Dichas fallas pueden tener diversas causas, desde el mal uso de las instalaciones, así como falta de refacciones, o a las anomalías causadas por ausencia prolongada de mantenimiento adecuado a las instalaciones y a los trenes.
- Vandalismo y asaltos: El primero se refiere a los daños causados por los mismos usuarios del Metro que van desde rayones y rotura de vidrios, así

³¹ “De vagón en vagón” por Fuentes, César el 27 de enero de 2012 Consulta en línea el 15 enero 2016: <http://aunamnoticias.blogspot.mx/2012/01/de-vagon-en-vagon.html>

³² “Al alza, muertes en el Metro” por Casillas Bermúdez, Karla. Periódico El Universal publicado el Domingo 4 de mayo de 2014. Consultado en línea el 15 enero de 2016: <http://m.eluniversal.com.mx/notas/metropoli/2014/periodismo-de-investigacion-al-alza-muertes-en-el-metro-1007937.html>

³³ “Metreo: sexo en el Metro.” Periódico Regeneración publicado el 29 octubre, 2015 Consultado en línea el 11 enero 2017: <http://regeneracion.mx/metreo-sexo-en-el-metro/>

como pintar con aerosol en los vagones y estaciones. Por otro lado, los asaltos son actividades delictivas que se han registrado dentro de las instalaciones del Metro, a pesar de la vigilancia, perpetrado el despojo de las pertenencias individuales y colectivas de los viajeros, con y sin violencia.

- Problemas sociales: Transportar a 4 millones de personas diariamente no es una tarea sencilla, y por si los problemas anteriormente mencionados fueran suficientes, también encontramos los que son producto de la convivencia rutinaria. Este tipo de problemas son algo natural debido a la gran cantidad de personas que eligen transportarse en el Metro de la Ciudad de México, sin embargo, el propósito de este último es brindar un servicio eficiente y de calidad para los usuarios; pero muchas veces son este tipo de problemas los que hacen que dicho propósito no pueda cumplirse.

Peleas con golpes, problemas en la afluencia en los andenes y transbordos, así como retrasos en el viaje debido a personas que insisten en subir a un vagón que va repleto, obstaculizando así el libre cierre de puertas son algunos de los ejemplos que se encuentran en este rubro.

Sin embargo, la solución a estas problemáticas se encuentra en mayor medida en manos de los usuarios que en la de los trabajadores del Metro, ya que un servicio efectivo tiene que ser bidireccional: tanto el transporte público como los pasajeros, y es por ello que desde hace aproximadamente diez años se lanzó el Manual para el Usuario del Metro.

Conclusiones

En este primer capítulo, hemos visto cómo los sistemas de Metro han surgido como método complementario a otras redes de transporte público, para ayudar a la transportación masiva de pasajeros, en un mundo cuya población no ha hecho sino crecer desde la segunda mitad del siglo XX.

En el caso mexicano, el antecedente directo de los sistemas eléctricos de transporte fue el ferrocarril y tiene que ser entendido no sólo como un medio para

llevar mercancías y para ir de un lado a otro, sino como un medio de comunicación, pero, sobre todo, como un instrumento de poder.

Fungió como arma de guerra desde antes de la caída del porfiriato, ya que controlar las vías férreas significaba tener poder sobre la movilidad del adversario e implicaba control sobre la información que le llegaba al mismo, además de que limitaba el campo de batalla al cercar el desplazamiento del enemigo.

Es importante tomar en cuenta el pasado bélico ligado a los transportes en México para comprender la situación actual, como la toma de instalaciones del Metro a modo de protesta, como medio para hacer escuchar las inconformidades sociales, a fin de paralizar las redes con el objetivo de ser escuchados y en el mejor de los casos, obtener una respuesta por parte del gobierno.

Como hemos visto en este capítulo, la situación que se vive actualmente en la Ciudad de México en tema de transportes no es nueva. Historiadores reconocen que, al menos desde inicios del siglo XX, las rutas de tranvía de mulitas eran insuficientes, el servicio solía ser lento y presentaba constantes dificultades derivadas del tipo de suelo de la ciudad.

También quedó evidenciado cómo diversos medios no han sido suficientes para adecuarse a las necesidades de transportación de la creciente población, siendo una de las razones principales la falta de complementariedad entre ellos; ya que se presupone que un nuevo sistema será la solución al problema y se le da preferencia presupuestaria, dejando de lado antiguas rutas. Esto ha causado un crecimiento desordenado de la ciudad, debido a la mala ubicación de nuevas viviendas y abandono de otras.

Todo esto explica por qué no es sencilla la implementación de una medida que ponga fin a la problemática, sin embargo, podemos ver que en la actualidad uno de los medios de transporte público más utilizados es el Metro, que se bien no ha logrado subsanar las carencias de los demás sistemas, es el medio preferido debido a su accesibilidad económica y geográfica.

Sin embargo, a lo largo de los años han surgido problemas relacionados al servicio, así como los propios de la transportación masiva de personas. Si bien el Sistema de Transporte Colectivo se ha encargado de implementar soluciones para los primeros, el segundo rubro presenta fisuras, debido en mayor medida al comportamiento de los pasajeros y el uso que los mismos dan a las instalaciones.

Dicha problemática abarca aspectos culturales y de educación con respecto al cuidado y uso de los medios de transporte, al cumplimiento de reglas y normas; e inclusive la convivencia y el respeto por las demás personas; tanto para la prevención de accidentes, como para la optimización del servicio.

Capítulo 2

Introducción

En el capítulo anterior se identificaron diversos problemas que atañen al uso del Metro de la Ciudad de México; desde problemas técnicos, que conciernen principalmente a los trabajadores; hasta problemas que se derivan del uso diario del transporte por millones de personas.

Si bien el Sistema de Transporte Colectivo (STC) ha tomado medidas para reducir los problemas técnicos y en cierta medida también los sociales, muchos de éstos dependen más de la cooperación de los usuarios más que de las autoridades; como lo pueden ser el buen uso de las instalaciones o el respeto a otros pasajeros.

Para ello se creó el Manual Para El Usuario Del Metro, con el objetivo de brindar un servicio rápido, cómodo y efectivo por medio del buen uso de las instalaciones, así como el respeto entre los usuarios.

Para la completa comprensión de la utilidad de un material como lo es el Manual Para el Usuario del Metro, así como sus implicaciones, es necesario remontarnos a las bases cívicas y normas de comportamiento con el fin de propiciar un ambiente más seguro y armónico, así como ayudar al mejoramiento del servicio del Metro.

2.1 Educación Cívica

La educación cívica se enfoca a fortalecer los espacios de convivencia entre las personas, por medio de la enseñanza de valores, como la solidaridad y la cooperación para mejorar las relaciones sociales.

Dicha educación marca pautas de comportamiento que permean en el comportamiento de los individuos y promueve la capacidad de vivir en sociedad. Así, se puede comprender al Manual Para El Usuario Del Metro como parte de la

formación cívica de los individuos, ya que delimita ciertos parámetros de comportamiento dentro de sus instalaciones, no sólo con un afán prohibitivo, sino para mejorar la convivencia y brindar un mejor servicio, que pueda ser disfrutado por el mayor número de usuarios; así como para evitar accidentes e incomodidad a los pasajeros en beneficio de unos pocos.

De ahí que sea pertinente estudiarlas, al igual que las señalizaciones que se encuentran dentro del Metro, ya que el cumplimiento de las reglas depende, muchas veces, de qué tanto el público las conozca, reconozca y comprenda su utilidad; lo que servirá como un pilar importante en el diseño de la campaña publicitaria. Así, las normas cívicas y de convivencia quedan como un primer escalón, que da paso al Manual Para El Usuario Del Metro.

Por otro lado, las normas de convivencia, también llamadas normas de trato social, tienen por finalidad favorecer la convivencia mediante el respeto; no sólo hacia otras personas, sino también a objetos y lugares; la tolerancia, la responsabilidad y el ejercicio efectivo de los derechos y obligaciones de todos los individuos de la sociedad.

Estas normas se caracterizan porque pueden cambiar a lo largo del tiempo y porque son aprendidas, en buena medida, mediante la simple observación. Pueden ser escritas o habladas y permitir o no su sanción mediante el uso de la fuerza; pero necesariamente tienen que responder a las necesidades reales de las personas.

2.1.2 Normas de comportamiento

El ser humano, desde sus orígenes, ha demostrado que la permanencia en grupos es un factor importante para su supervivencia. Y no sólo entonces, cuando se necesitaba cierto número de integrantes para desarrollar actividades como la caza de especies grandes que proveyeran una cantidad importante de alimento; sino también en las sociedades modernas, en la que las actividades están distribuidas entre los individuos, para así garantizar una producción variada y suficiente, que no sólo se limitará a la subsistencia de los miembros de la comunidad; sino que se ocupará también de actividades como el turismo y el esparcimiento.

Con el paso del tiempo, además de que los grupos han aumentado en cantidad, así como en número de miembros, también se han diversificado, en tanto que una persona es ahora, miembro de varias agrupaciones sociales; como lo son la escuela, empresa, grupo político o religioso.

Además de que la vida en sociedad le brinda una serie de derechos, tanto individuales como en colectividad, pero en la que también están presentes exigencias con las que la persona debe colaborar para contribuir a alcanzar las metas fijadas por el grupo o bien, códigos de comportamiento establecidos para promover el respeto, la tolerancia y la sana convivencia de todos los miembros.

De esta manera, las normas de comportamiento pueden dividirse en cuatro grandes grupos³⁴:

- **Normas religiosas:** Tienen la finalidad de guiar el comportamiento del individuo acorde a estatutos dictados por una divinidad, esto implica que varían de una religión a otra y que, en muchos casos, promuevan un estilo de vida completo. La sanción para el incumplimiento de estas normas es el impedimento para la salvación del alma.
- **Normas morales:** Apuntan hacia el perfeccionamiento de los seres humanos a través de la bondad. La sanción a su incumplimiento es no alcanzar la perfección o caer en la maldad.
- **Normas de trato social:** Su propósito es mejorar la convivencia y el trato entre las personas, por lo que regulan sus acciones con el fin de proteger a terceros, por lo que varían de una sociedad a otra, así como también pueden sufrir cambios a lo largo del tiempo. Debido a su naturaleza, pueden o no ser coercitivas, pero su cumplimiento es forzado por la sociedad misma.
- **Normas jurídicas:** Se sustentan por valores tales como la justicia, la seguridad y la preservación de la vida de los individuos. Sus deberes y obligaciones son imperativas, ya que las sanciones impuestas a su incumplimiento pueden hacer uso legal de la fuerza.

³⁴ “Clasificación de las Normas, Morales Jurídicas Religiosas y Sociales” de José Ricardo publicado el 26 de julio de 2012 en: <http://clasificaciondenormasuars10723.blogspot.mx/> Consultado en enero de 2016.

Más adelante se detallarán las razones por las cuales El Manual Para El Usuario del Metro pertenece a la tercera categoría de normas, pero también cabe mencionar un aspecto importante del cual se vale dicho manual y son las señalizaciones presentes en todas las instalaciones del Metro que pueden indicar pautas de comportamiento o indicaciones para facilitar y agilizar los viajes, aunque no siempre son obedecidas.

2.2 Señalizaciones

En el Metro podemos encontrar diferentes letreros con señales y símbolos, mismos que son resaltados en el Manual Para El Usuario Del Metro por la importancia que tiene seguir las indicaciones que muestran.

Las señales pertenecen a uno de los grupos que Pierre Guiraud nombraba “códigos prácticos” ya que “tienen por función coordinar la acción por medio de cominaciones, instrucciones, avisos o llamados de atención”.³⁵ La mayor atribución de los sistemas de señales es dirigir la circulación. Por ello, deben ser diseñados para ser reconocibles por la mayor cantidad de personas posibles. Su objetivo es llamar la atención para originar una acción inmediata en el receptor del mensaje, por lo que deben ser colocadas en lugares visibles.

Por otro lado, existen los símbolos, que son “signos basados en una asociación de representación mental, más o menos convencional. Es decir, son socialmente aceptados por el grupo o comunidad, según el contexto.”³⁶

En el caso del Metro, encontramos que hay ambos tipos de signos; señales y símbolos y su identificación es necesaria para dar seguimiento a las reglas que permiten evitar accidentes, así como para identificar los servicios que nos brinda.

³⁵ “La semiología” Guiraud, Pierre “. Vigésimoctava edición en español, 2004. Siglo Veintiuno Editores, México.

³⁶ “Semiótica y lingüística. Fundamentos.” Niño Rojas, Víctor Miguel. Sexta edición. 2013, Colombia.

Símbolos

informativos: Tienen como objetivo transmitir información a los usuarios sobre los servicios que proporciona el Metro para uso común entre los usuarios o para emergencias.



Este tipo de señales informan a los usuarios sobre los servicios de emergencia con los que cuenta el Metro; como lo son extintores e hidrantes.



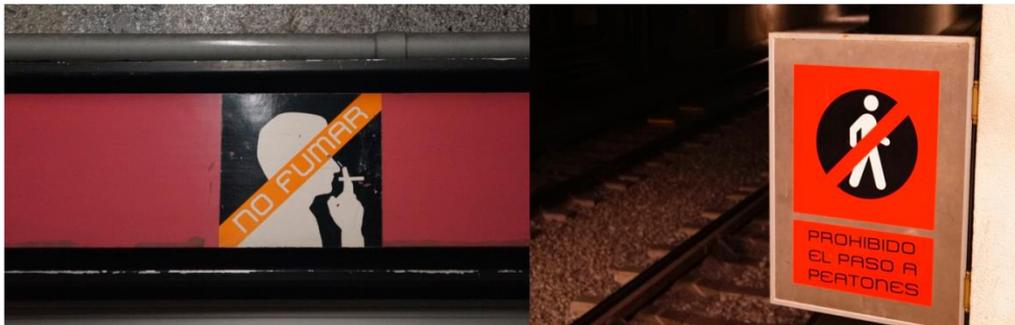
Los símbolos informativos también sirven para orientar a los usuarios sobre los servicios que brinda el STC; como lo son los elevadores para discapacitados, los baños o los lugares en las que se pueden guardar bicicletas.

Señales preventivas: Son usadas para alertar a los usuarios con el fin de que puedan llevar a cabo su trayecto sin contratiempos.



Las señales ¿símbolos? preventivas alertan a los usuarios sobre realizar o no algunas acciones, con el fin de prevenir adversidades en su viaje.

Señales restrictivas: Limitan las acciones y el desplazamiento de los usuarios, con el fin de preservar el bien común y para garantizar la seguridad de los usuarios.



Este tipo de señales restringen las acciones de los usuarios con la finalidad de garantizar su seguridad.

Símbolos direccionales: Para su uso se emplea una flecha direccional que “sirve para indicar la dirección en la que debe circular el usuario. Su uso depende de las necesidades de cada estación.”³⁷

³⁷ Bernabé Araiza, Zaira Gabriela. “La señalización del Sistema de Transporte Colectivo Metro en la Ciudad de México (1969-1980) Compilación Documental”. UNAM, Escuela Nacional de Artes Plásticas. México, Junio, 2005.



Las flechas direccionales indican la dirección en la que se debe circular, para que el recorrido sea fluido y sin contratiempos.



El objetivo de las flechas direccionales es dirigir al usuario en su recorrido. Aunque la mayoría se encuentra en letreros, en algunas estaciones como Zócalo, también está dibujadas en el piso para facilitar su localización y seguimiento.

2.3 Reglas del Metro

El Metro, como cualquier otro medio en la ciudad, está regido por el Reglamento de transporte del Distrito Federal, que fue publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 30 de diciembre de 2003 y que estipula:

Artículo 10.

Son causas justificadas para negar la prestación del servicio de transporte público de pasajeros, al usuario cuando:

I. Se encuentre notoriamente bajo el efecto de bebidas alcohólicas, estupefacientes o psicotrópicos;

II. Porte bultos, equipajes, materiales inflamables o animales que puedan, de forma manifiesta, causar molestia o representen un riesgo para los demás usuarios o ensuciar, deteriorar o causar daños al vehículo;

III. Ejecute o haga ejecutar a bordo de los vehículos actos que atenten contra la seguridad e integridad de los demás usuarios;

V. De manera evidente se perciban alteraciones de la conducta que puedan poner en riesgo la seguridad de los demás usuarios;

VI. Se solicite transportar un número de personas y equipaje superior al de la capacidad autorizada para el vehículo;

VII. En general, cuando pretenda que el servicio se le otorgue contraviniendo las disposiciones legales o reglamentarias.

Todos los puntos anteriores se encuentran englobados y resumidos en el Manual Para El Usuario Del Metro y son importantes ya que tratan temas como la seguridad y el bienestar de los pasajeros; por lo que queda prohibido el consumo de sustancias que alteren el comportamiento de los usuarios.

Artículo 12.

Los usuarios del Sistema de Transporte Colectivo “Metro”, del Servicio de Transportes Eléctricos y de los Corredores de Transporte deben

circular en las estaciones y sus zonas de acceso, en el sentido que se encuentre señalado para tal efecto y en las áreas destinadas a ese fin.

Este artículo es muy importante, ya que las señalizaciones dentro de las instalaciones del Metro no suelen ser acatadas. Este punto es presentado dentro del Manual Para El Usuario Del Metro como una medida de seguridad, pero también sirve para que la afluencia sea más rápida y menos conflictiva, sobre todo en las llamadas “horas pico”, para evitar un accidente.

Artículo 13.

Se prohíbe a los usuarios del servicio público de transporte masivo de pasajeros:

- I. Maniobrar los vehículos en cualquier instalación del sistema.*
- II. Accionar los dispositivos instalados, con excepción de los destinados al uso de los pasajeros;*
- III. Invadir las vías, carriles confinados, o los túneles por donde circulen;*
- IV. Poner obstáculos al cierre de las puertas o tratar de abrirlas;*
- V. Fumar, prender cerillos o encendedores dentro de las estaciones y carros;*
- VI. Rebasar las líneas de seguridad marcadas en los bordes de los andenes, excepto para ascenso o descenso del tren;*
- VII. Arrojar objetos a las vías o al exterior por las puertas y ventanas;*
- VIII. Sacar partes del cuerpo por las ventanas;*
- IX. Hacer funcionar dentro de los carros o en las estaciones aparatos de radio u otros objetos sonoros o que produzcan molestias a las personas;*
- X. Transportar materiales inflamables de fácil combustión o mal olientes que pongan en peligro la seguridad o comodidad de las personas;*
- XI. Transportar bolsas grandes o maletas que estorben el movimiento o causen molestias a los demás pasajeros;*
- XII. Transportar animales, excepto perros guía;*

XIII. Hacer uso de las estaciones o de los carros cuando se encuentre en estado de intoxicación por alcohol o por cualquier otra sustancia tóxica; y

XIV. Ejercer el comercio ambulante, en las estaciones y sus zonas de acceso.

Este artículo engloba varios puntos, pero la mayoría hacen alusión a la forma de transportarse y a la prohibición sobre algunos objetos para su transportación.

A modo personal, creo que el transporte de animales podría llevarse a cabo con previo permiso, ya que a veces es el único medio de transporte para llevar a las mascotas al veterinario o para trasladarlas de un lugar a otro.

Por otro lado, el comercio ambulante atañe, no sólo a los usuarios, sino también a las autoridades, ya que es un problema que no es nuevo, sino que se ha visto empeorado a lo largo de los años. Actualmente, sólo la Línea 12 cuenta con la vigilancia adecuada y suficiente como para contrarrestar la problemática.

Artículo 14.

Los ruptores y alarmas, de urgencia y seguridad colocados en andenes, trenes, vehículos de transporte público y Centros de Transferencia Modal, extinguidores de incendio y los teléfonos instalados en andenes sólo pueden ser operados por los usuarios en caso de emergencia tales como incendio, accidente corporal grave, y ataques contra la seguridad de las personas y sus bienes.

Este artículo se incluye de manera breve en el Manual Para El Usuario Del Metro; resalta la importancia de utilizar la palanca de emergencia ubicada dentro de los vagones, extintores y teléfonos rojos exclusivamente para emergencias para evitar retrasos en el viaje.

Artículo 15.

Los menores de siete años sólo pueden hacer uso del transporte público de pasajeros cuando estén acompañados por persona mayor que se responsabilice de su seguridad.

Este es un punto sumamente importante, ya que muchas veces es poco factible para los padres acompañar a sus hijos a la escuela o a otro lugar, ya sea por tiempo o por dinero; sin embargo, es indispensable que les enseñen el uso correcto del servicio y las instalaciones y que no los dejen solos hasta que hayan aprendido a estar por su cuenta y que tengan la suficiente confianza para hacerlo.

Artículo 16.

- *Las personas con discapacidad y los adultos mayores, tienen derecho a que se les otorguen exenciones y tarifas preferenciales en el transporte público de la Administración Pública del Distrito Federal, previa identificación vigente expedida por instituciones que acrediten tal carácter, conforme a los Acuerdos y Decretos que en su caso se publiquen en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.*

- *En el caso de los concesionarios y permisionarios, pueden suscribir acuerdos especiales para garantizar los derechos anteriores.*

- *Los beneficios que en cualquiera de los modos de transporte se otorgue a las personas con discapacidad y adultos mayores, no serán extensivos a sus familiares o acompañantes.*

- *Las personas invidentes que se desplacen acompañados de perros guías, tendrán acceso con éstos a todos los servicios de transporte de pasajeros.*

El acceso y la movilidad de las personas con discapacidad y de la tercera edad están contemplados para todos los medios de transporte de la Ciudad de México. En el caso del Metro, se sigue trabajando para habilitar más estaciones para facilitar su uso a personas con capacidades diferentes.

Por último, también se citan una serie de recomendaciones para el uso del servicio:

RECOMENDACIONES IMPORTANTES

- *A fin de no poner en riesgo su vida, está prohibido el descenso a la zona de vías, así como acceder a las áreas restringidas, las cuales son de uso exclusivo del personal del Sistema de Transporte Colectivo.*

- *No introducir objetos metálicos que puedan afectar la circulación de los trenes o molestas a los usuarios.*
- *Respetar las filas en las taquillas.*
- *No pagar con billetes notoriamente deteriorados.*
- *Este reglamento es de observancia obligatoria para personal del STC y compañías contratadas (policía y limpieza).*

Estas recomendaciones también están incluidas en el Manual Para El Usuario de Metro, pero nunca se especifica que son tal, sino que están explicadas igual que las reglas, por lo que puede prestarse a confusión, ya que estos puntos no son necesarios cumplirlos en su totalidad en todos los viajes y podría llegar a restarle importancia a los que sí son obligatorios.

Para fines de la simplificación en la información y de especificación de la misma, el Metro cuenta con su reglamento interno, mismo que se ha mencionado con anterioridad: el Manual Para el Usuario Del Metro, para hacer de conocimiento general las normas de comportamiento y de uso de las instalaciones que deben seguirse mientras se utilice el servicio.

2.4 Manual para el Usuario del Metro

El objetivo del Manual para el Usuario del Metro es que la gente sepa cómo debe comportarse dentro de las instalaciones, tanto para conservarlas en buen estado, como para evitar accidentes.

En este manual se observan normas de convivencia y de comportamiento que deberían facilitar el uso de las instalaciones, sin embargo, en cualquier viaje que se realice en este medio, se puede corroborar cómo la mayoría de estas medidas son ignoradas.

Los usuarios pasan por alto dichas pautas ya sea por conveniencia o por desconocimiento. Desgraciadamente es más fácil realizar acciones en beneficio propio, aunque esto signifique afectar al resto de las personas o incluso contribuir al decaimiento del servicio o maltrato a las instalaciones, que hacer lo correcto.

Un claro ejemplo es observable con el uso de los asientos reservados. A algunos usuarios les resulta más rápido y cómodo utilizarlos en lugar de cederlos a alguien que los necesite. Las señalizaciones no siempre son del todo claras, por lo que no se sabe si son restrictivos y en dichos asientos no se puede sentar nadie que no sea una embarazada, una persona que tenga un bebé en brazos, una persona con discapacidad o alguien de la tercera edad; o si la finalidad sólo es cederlos en el momento oportuno.

Sin embargo, en la realidad cotidiana se observa que ninguna de las opciones anteriores se lleva a cabo. Incluso las redes sociales han servido como medio para protestar y exigir justicia en este aspecto, pero la situación no parece cambiar.

Los letreros que prohíben el paso o indican el sentido por el cual se debe circular son pasados por alto, volviendo aún más caótico el uso de un transporte utilizado diariamente por 4 millones de personas.³⁸

Es comprensible que no sea sencillo o cómodo un viaje en Metro, sobre todo en horas pico, pero si los usuarios no ponemos nuestro granito de arena y, por el contrario, contribuimos al desorden y al mal uso de las instalaciones de un medio que de por sí está sobresaturado.

Es común escuchar o leer quejas sobre el servicio en redes sociales, pero, ¿qué es lo que los usuarios hacen para contribuir a un mejor servicio, más rápido, cómodo y seguro?

El Manual Para El Usuario del Metro contiene normas de comportamiento, reglas de uso de las instalaciones y recomendaciones para agilizar el uso del Metro, sin embargo, es un material poco conocido entre los usuarios del Metro, por lo que las medidas se siguen omitiendo.

³⁸ Cantidad obtenida a partir de las cifras de operación durante 2015 consultadas en <http://www.metro.cdmx.gob.mx/operacion/cifrasoperacion.html> el 16 de octubre de 2016 11:32 hrs. Y de la afluencia de estación por línea 2016 consultada en <http://www.metro.cdmx.gob.mx/operacion/afluencia.html> el 16 de octubre de 2016 11:32 hrs.

Anteriormente mencionaba que los usuarios pueden desconocer las normas y que esa sea la razón por la cual no la siguen; sin embargo, si se le diera mayor difusión a este tipo de material, se podría hacer de conocimiento general y evitar accidentes y contribuir a un mejor servicio.

José Enrique Heras Guzmán, fue el caricaturista que realizó las ilustraciones para el Manual Para El Usuario Del Metro, nació el 29 de enero de 1942 en la Ciudad de México. A lo largo de su carrera también ha colaborado con publicaciones como Teleguía, El Heraldo de México, Diario de México, Caballero, Su otro yo, El Día, entre otras. Ha sido galardonado con reconocimientos como el Premio Internacional de Bulgaria, en 1996.³⁹

A pesar de que en la actualidad se encuentra jubilado, ha seguido colaborando con el Sistema Colectivo Metro en la elaboración de las ilustraciones del Manual para el Usuario que se han requerido para integrarlas en las ediciones posteriores a su publicación.

El Manual Para El Usuario Del Metro consta de 22 reglas de uso que buscan agilizar y mejorar la calidad de los viajes. También se busca la preservación del buen estado de las instalaciones; así como la seguridad y comodidad de todos los usuarios. Además de reglas de uso y normas de comportamiento, en el Manual también están contenidas algunas recomendaciones para facilitar el uso del Metro, así como algunos de los servicios que se ofrecen:

1. **Por tu seguridad circula en las estaciones y sus zonas de acceso, en el sentido señalado para tal efecto y en las áreas destinadas a tal fin:** Con ello se busca orientar el flujo de personas para evitar accidentes y agilizar el trayecto. Ir en dirección opuesta al flujo de personas puede provocar embotellamientos, e incluso se puede poner en riesgo la seguridad de otros usuarios o de uno mismo.

³⁹ La caricatura, un medio de comunicación. Consulta en línea en: <http://www.ucof.mx/boletines/?idn=4820> el 08 de enero 2017.



Regla 1: Circular en la dirección en la que indican los señalamientos.

- 2. Respeta los letreros y la señalización establecida en las estaciones y las indicaciones del personal del S.T.C.:** Los letreros y señalizaciones tienen como finalidad orientar a los usuarios acerca de las acciones que pueden o no realizar con el fin de garantizar el orden y la seguridad de los usuarios durante su trayecto; además de informar sobre los distintos servicios que el Metro ofrece en beneficio de los pasajeros. Por otro lado, las indicaciones del personal pueden ser complementarias a lo indicado en las señalizaciones u orientadas al seguimiento de éstas, o pueden brindar información extra acerca de servicios y situaciones de emergencia.

3. Utiliza los ruptores de emergencia y señales de alarma colocados en andenes y trenes, los extinguidores de incendio y los teléfonos rojos, sólo en casos de emergencia, tales como incendio o accidente corporal grave:



Algunos de los servicios proporcionados por el Metro son de uso exclusivo para situaciones de emergencia, como son las señales de alarma, extinguidores y teléfonos rojos. Su uso oportuno puede ayudar a controlar la situación o para informar a las autoridades competentes para que ellos se hagan cargo. La mala utilización de estos servicios retrasa el servicio, importunando a los demás pasajeros, además de que se incurre en un delito por el cual se puede ser consignado.

Regla 2: Respetar los letreros, señalizaciones e indicaciones del personal del STC.



Regla 3: El Metro cuenta con servicios de emergencia, como extinguidores, hidrantes y señales de alarma. Estos deben ser usados de manera responsable.

4. Para proteger tu vida y la de los otros usuarios del tren, no invadas las vías o los túneles donde éste circule: Las vías por las que circulan los trenes están electrificadas, por lo que tocarlas implica poner en riesgo la vida.

Por otra parte, debido a la velocidad a la que viajan los trenes, el tiempo empleado en frenar por completo puede ser mayor al necesario para evitar impactar a alguien que se encuentre en las vías; cuando esto ocurre, en la mayoría de los casos, el resultado es la muerte, y para los sobrevivientes, es la consignación por el delito de atentado contra medios de transporte y comunicación.

5. **No obstaculices el cierre de las puertas de los trenes ni trates de abrirlas:** Según reportes de los Talleres de Mantenimiento del Metro, los daños más comunes ocurren en las puertas y cristales de los vagones ya que suelen ser rayados, raspados o grafitados, pero lo más perjudicial ocurre con las gomas amortiguadoras para el cierre de las puertas, ya que suelen ser forzadas por algunos usuarios que intentan abordar cuando éstas están cerradas.

El desgaste de dichas gomas impide el correcto cierre de puertas; pero el daño generado por forzarlas descompone o descalibra el mecanismo de apertura, por lo cual el tren tiene que salir de circulación para poder brindarle mantenimiento.



Regla 4: No invadir las vías por las que el Metro circula, ya que hacerlo significa poner la vida en riesgo.

Regla 5: La impaciencia suele ser uno de los factores que contribuye a que algunos usuarios traten de forzar las puertas para que éstas abran.



Regla 5: Es importante mantener despejada el área de las puertas, para no obstaculizar su libre cierre.



6. **Evita accidentes y molestias respetando los espacios destinados al libre tránsito de los usuarios:** Debido a la gran cantidad de gente que se transporta en Metro diariamente, es frecuente encontrar más de una hora pico, lo que dificulta la movilidad, tanto en los trenes como en los andenes; sin embargo, en medida de lo posible se debe evitar obstaculizar el paso a otros usuarios, por ejemplo, tomando asiento en lugares que no están destinados para dicho fin, como en el piso de vagones o pasillos.



Regla 6: En medida de lo posible, es necesario evitar estorbar u ocupar espacios destinados al libre tránsito.

7. **Evita escupir, fumar, prender cerillos o encendedores dentro de las estaciones y carros del Metro:** Es una medida para preservar el orden y la comodidad de todos los usuarios; además de que por ley está prohibido fumar dentro de espacios cerrados y prender cerillos y encendedores pueden provocar accidentes.



Regla 7: Por seguridad y salubridad está prohibido fumar dentro de las instalaciones del Metro. Hay varios señalamientos que se encargan de recordarlo.

8. **La basura y desperdicios de toda naturaleza, deberán depositarse dentro de los recipientes colocados para tal fin en las estaciones o locales comerciales:** Esto no sólo es para conservar limpias las instalaciones del Metro, sino para evitar que la basura caiga a las vías.



Regla 8: La basura debe depositarse en los contenedores destinados para ello.

9. **Los menores, podrán hacer uso del tren cuando estén acompañados por una persona mayor que se responsabilice de su seguridad:** La supervisión de los niños por los padres es necesaria para evitar accidentes, ya que no es seguro que hagan uso de las instalaciones por su propia cuenta.

Es necesario mantener limpias las instalaciones, es por ello que hay que evitar dejar basura en lugares diferentes a los asignados para ello.





Regla 9: Los niños deben hacer uso del servicio sólo en compañía de un adulto que pueda garantizar su seguridad.

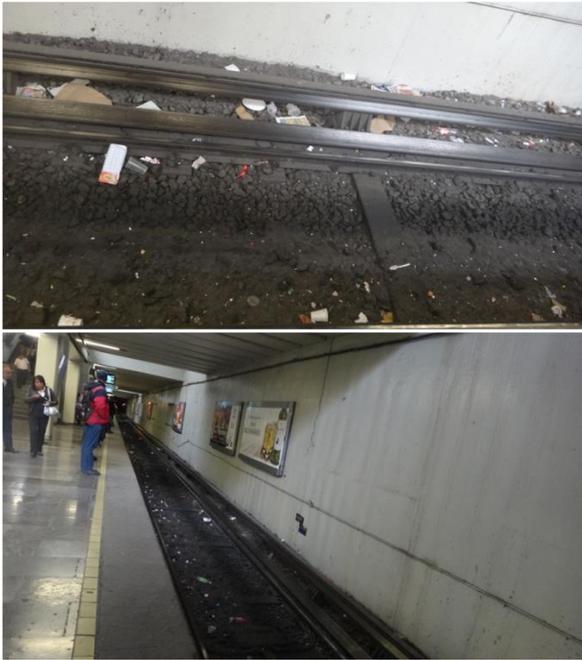
10. No cruces las líneas de seguridad marcadas en los bordes de los andenes, hacerlo resulta muy peligroso para tu seguridad: Las líneas amarillas en los bordes de los andenes delimitan una zona de seguridad, dentro de la cual los usuarios pueden transitar libremente sin correr riesgo de caer a las vías. Cruzarla implica correr riesgos innecesarios.



Regla 10: No cruzar la línea amarilla evitará que ocurran accidentes tales como caer a las vías.



11. Evita arrojar objetos a las vías por donde circula el tren: Ésta está relacionada con la número 8, ya que arrojar objetos a las vías genera problemas en la circulación de los trenes, atrae fauna nociva y los empaques hechos de aluminio provocan cortocircuitos que retrasan el servicio.



Regla 11: Es importante mantener limpias las instalaciones, incluyendo las vías, por lo que está prohibido arrojar basura a ellas.



12. No saques ninguna parte de tu cuerpo por las ventanillas del tren: Los trenes corren juntos unos de otros, por lo que es peligroso sacar alguna parte del cuerpo por las ventanillas.



Regla 12: Para garantizar su seguridad, es necesario que los usuarios no saquen ninguna parte del cuerpo por las ventanillas del tren.

- 13. Procura pagar tus boletos con moneda fraccionaria o con billetes de baja denominación:** Tiene como finalidad reducir los tiempos de espera en las filas para pagar los boletos de acceso al Metro y así mejorar la afluencia.



Regla 13: El pago con moneda fraccionaria agilizará el proceso de compra de boletos, por lo que ayudará a reducir el tiempo de espera y evitará la aglomeración de usuarios en la taquilla.

- 14. Procura no hacer funcionar dentro de los carros o de las estaciones del tren, aparatos de radio u otros objetos sonoros que produzcan molestias a las personas:** Esta regla tiene como fin la preservación de la comodidad y promover el respeto entre los usuarios; no sólo porque el ruido generado puede causar molestias, sino porque dificulta que los avisos y sonidos propios del metro sean escuchados.

- 15. Los usuarios podrán transportar bolsas, portafolios o pequeñas maletas que no estorben el movimiento o causen molestias a los demás pasajeros o al servicio. No podrás transportar materiales inflamables de fácil combustión o malolientes, así como armas de fuego y/o navajas**

que pongan en peligro la seguridad o comodidad de las personas, de los trenes o de las instalaciones del Metro: Como se mencionaba en la regla 6, miles de personas utilizan el Metro todos los días, siendo las horas pico las que mayor afluencia presentan, lo que puede dificultar el viaje. Es por ello que, pensando en la comodidad de los pasajeros y en la carencia de espacio disponible durante las horas pico, que se pide a los usuarios que viajen sólo con equipaje que no resulte estorboso. Las armas de fuego, navajas y materiales inflamables están prohibidos con el fin de garantizar la seguridad de los pasajeros.



Regla 15: El equipaje voluminoso resta espacio para otros usuarios; además de que es estorboso e incómodo.



16. Ingresa al tren antes de que suene la señal que indica la inmediata partida: Es peligroso abordar una vez que ha sonado la señal que indica el cierre de puertas, ya que esto significa que el tren no tarda en ponerse en movimiento y que además se corre peligro de quedar atrapado entre las puertas una vez que éstas se accionen.



Regla 16: Abordar el tren antes de que suene la señal de cierre de puertas. A su vez, es importante permitir que los demás usuarios desciendan antes de abordar el tren, y hacerlo cuando el tren se encuentre completamente en alto.

- 17. Enseñemos a nuestros hijos a hacer uso correcto de las instalaciones del Metro y recuerda: los niños menores de 5 años no pagan pasaje:** Los niños son los futuros usuarios del Metro, por lo que es recomendable que desde pequeños aprendan el uso correcto del Metro.



Regla 17: Los niños son los futuros usuarios del Metro, es por ello que es esencial que aprendan el uso correcto del Metro.

La conducta de los padres frente al servicio es aprendido y reproducido más tarde por los niños. En la imagen se observa a una madre con sus dos hijos abordar de manera incorrecta uno de los vagones.

- 18. La venta de cualquier tipo de objetos o mercancías, solamente podrás efectuarla con previa autorización del Organismo y únicamente en la forma y en los lugares que el mismo determine:** Esta regla tiene como fin evitar la proliferación de ambulante y impedir la venta de objetos no autorizados dentro de las instalaciones.



Regla 18: El Metro ha destinado espacios dentro de sus instalaciones a la venta de productos, por lo que no pueden ser adquiridos en otro lugar.

- 19. No hagas uso de las estaciones o de los carros del tren en estado de intoxicación por alcohol o por cualquier otra sustancia, hacerlo es exponerse a sufrir un accidente. Cuida tu seguridad y protege a tu familia. Si identificas a algún usuario en este estado, infórmalo al personal del STC:** Permanecer en estado de intoxicación puede provocar que se haga un uso irresponsable de las instalaciones y del servicio del Metro; además de que la comodidad y seguridad de otros usuarios se puede ver comprometida.
- 20. Colabora con la campaña permanente del Sistema de Transporte Colectivo, para que su servicio sea fluido y sin contratiempos. Cuida tu salud y tus ingresos, no adquieras mercancías de dudosa procedencia o fuera de los locales comerciales autorizados por el Sistema:** De la mano de la regla 18, se busca evitar el consumo de objetos no autorizados

que puedan ser perjudiciales para los consumidores; por ello se pide adquirir mercancía solamente en los comercios permitidos.

21. Si tienes más de 60 años o tienes algún tipo de discapacidad, tramita la “Tarjeta de Cortesía” que te permitirá el ingreso automático por el torniquete asignado para dicho fin: La Tarjeta de Cortesía es un servicio que brinda el STC que cual permite usar el Metro de manera gratuita los adultos mayores de 60 años y a las personas discapacitadas.

22. Las personas con discapacidad visual podrán viajar acompañadas de perros guía: El Metro permite la entrada a los perros guía para facilitar el uso de las instalaciones a las personas con discapacidad visual; además de que para ello también hay instaladas placas Braille.



Regla 22: El Metro cuenta con diferentes servicios para facilitar el servicio a personas con discapacidades. Algunos de estos servicios son las placas Braille y la posibilidad de entrar a las instalaciones con perros guía.

En principio, podemos separarlas en dos grupos, para mejorar el manejo que se les dará posteriormente: recomendaciones y reglas de uso.

Para fines de este trabajo, se trabajará con las reglas de uso, cuidado de las instalaciones y respeto a otros usuarios. Si bien no se debe prescindir de las recomendaciones, para lograr el objetivo de la campaña, es necesario que sean

separadas de las reglas, para que cada una sea comprendida dentro de su rubro; pues se parte del hecho de que las recomendaciones no son obligatorias, pero las reglas sí.

Conclusiones

En este capítulo hemos resaltado la pertinencia de códigos de comportamiento, así como de uso de las instalaciones del Metro para procurar el bienestar y la seguridad de todos los pasajeros.

Cabe resaltar el análisis que se hizo sobre la educación cívica y las normas de convivencia y de comportamiento, que son las que rigen la sociedad y con las que tenemos que ser consecuentes para garantizar un viaje seguro y rápido.

Se revisaron las señalizaciones, así como la iconografía del Metro, ya que es así como el STC nos hace llegar el mensaje de las reglas a seguir, sin embargo, muchas veces se pasan por alto, como quedó evidenciado con algunas de las fotografías tomadas dentro de las instalaciones.

Es entonces cuando surge la pregunta, ¿cómo hacer que los pasajeros conozcan la manera en la que tienen que conducirse mientras utilizan el Metro? Para dar respuesta fue creado en Manual Para El Usuario del Metro, un compendio de 22 reglas y recomendaciones de uso del servicio.

Sin embargo, la gran cantidad de usuarios, aunado a factores como la prisa y el cansancio, han provocado que las reglas continúen siendo ignoradas y que materiales como el Manual, no sean tomados en cuenta o bien, que se desconozcan del todo.

Es ahí donde surge la necesidad de dar difusión a las normas de comportamiento y uso del servicio, ya que es la única manera de prevenir accidentes y contribuir a que los viajes sean más rápidos y fluidos, además de cuidar las instalaciones para que duren más en funcionamiento, lo que también ayuda a mejorar el servicio.

La necesidad de que la gente conozca el Manual Para El Usuario del Metro se hace patente en los miles de usuarios que utilizan este medio para transportarse y es por ello pertinente la elaboración de una campaña para la difusión de dicho material.

Capítulo 3

En el capítulo anterior se mencionó que la adecuada promoción de las normas de convivencia y de comportamiento, así como para el adecuado uso de las instalaciones contenidas en el Manual Para El Usuario Del Metro podría ayudar al mejoramiento del servicio y a la prevención de accidentes, así como para mejorar la experiencia de viaje.

Sin embargo, se han llevado a cabo campañas para que los usuarios conozcan el Manual e incluso para la difusión de manera individual de algunas de las reglas contenidas en él: en 2012 se repartieron miles de ejemplares del Manual en las estaciones céntricas de la Línea 2 y durante 2015 y 2016 en las pantallas colocadas en los andenes de la Línea 3 y dentro de los vagones de la Línea 12 se han proyectado algunas de las normas de uso y comportamiento dentro de las instalaciones del Metro en forma de pequeños spots.

Las redes sociales es un aspecto que no se ha descuidado, y comúnmente suelen aprovechar plataformas como Facebook y Twitter para publicar imágenes relativas al buen uso del Metro. Sin embargo, es aquí donde observamos el descontento general que causan dichas publicaciones. La mayor parte de los internautas se quejan sobre el servicio y cuestionan las sugerencias o normas publicadas a modo de “¿por qué voy a darle un buen trato a las instalaciones si de todos modos no sirven?”

Aunque algunos usuarios defiendan la utilidad de las normas, es la mayoría la que gana con la percepción negativa que se tiene del servicio. Es ahí donde surge la idea de realizar una campaña que no tenga por objetivo el público general que utiliza el Metro todos los días, sino a los viajeros que apenas están iniciando su uso y que lo seguirán haciendo durante los próximos años.

Cabe resaltar que aborda el marketing desde la perspectiva de Phillip Kotler y Roberto, enmarcada en “Marketing social”, en donde lo definen como “una

tecnología de gestión del cambio social que incluye el diseño, la puesta en práctica y el control de programas orientados a aumentar la aceptación de una idea o práctica social en uno a más grupos de adoptantes objetivo.”⁴⁰

En este sentido, y el marketing social comprendido por ser un conjunto de esfuerzos para cambiar el comportamiento de las personas o ciertas conductas por otras deseadas, es que este trabajo se puede comprender como un intento por transformar la forma en la que las personas viajan y se comportan en el Metro; para así poder garantizar un bien común.

Es pertinente mencionar también que “la evolución de una idea social puede originar de forma inmediata creencias, actitudes y valores. El posicionamiento de una idea nueva en la mente de la población sustituirá la existencia de una idea antigua y perjudicial; este posicionamiento se verá reforzado por nuevas creencias, mayor información y conocimiento aunado a valores y metas deseadas por la comunidad.”⁴¹

En dicho orden de ideas, esta campaña busca el acogimiento del Manual Para El Usuario Del Metro, así como el seguimiento de las reglas contenidas en él; para generar un cambio en la sociedad en beneficio de la misma; para hacer más eficiente, rápido y cómodo el transporte en una Ciudad con casi nueve millones de habitantes y para la que el transporte público ha sido crucial desde hace más de un siglo, puesto que ha representado un reto la implementación de un medio con las características adecuadas para solventar las necesidades de una población cada vez mayor.

En este ambiente el Metro parecía ser la mejor solución, sin embargo, se ha visto opacado por diversos problemas operacionales y en el servicio en general, mismos que ocasionan que la percepción de los usuarios sea negativa y, aunado al desconocimiento de las reglas de uso de las instalaciones, provocan que los usuarios no dimensionen las consecuencias de sus acciones, generando que, a la larga, la calidad del viaje disminuya.

⁴⁰ “Marketing social” Kotler, Philip y Roberto, Eduardo L. Ediciones Díaz de Santos, 1992.

⁴¹ Marketing social: teoría y práctica. “Pérez Romero, Luis Alfonso. Pág. 253

3.1 Causa

El Metro fue inaugurado en 1969, cuando la población de la Ciudad de México era de 6,8 millones de habitantes; su objetivo era aliviar los problemas de tránsito que causaba la proliferación de automóviles para uso personal en la capital, además de proveer de un apoyo al sistema de transportes públicos ya existente.

Sin embargo, 47 años después la población ha aumentado a casi nueve millones, lo que provoca la saturación de los medios de transporte públicos y privados; así como de las vías de circulación de dichos medios.

El Metro no ha sido la excepción en las repercusiones del aumento de población, sobre todo en las llamadas “horas pico”, en las que la gente ocupa los vagones en su totalidad, lo que muchas veces implica que el servicio sea insuficiente.

Sin embargo, la gran cantidad de gente, así como otros factores como la prisa, generan situaciones en las que los usuarios tienen mayor injerencia que en las problemáticas técnicas: correr dentro de las instalaciones, entrar a los vagones por medio de empujones o circular en sentido contrario al que indican los señalamientos son algunos de los ejemplos que causan accidentes, pero que pueden ser evitados.

3.1 Agente de cambio

“El STC es un organismo público descentralizado cuyo objeto es la construcción, operación y explotación de un tren rápido, movido por energía eléctrica, con recorrido subterráneo y superficial para el transporte colectivo de personas en el Distrito Federal.”⁴²

Misión:

“Proveer un servicio de transporte público masivo, seguro, confiable y tecnológicamente limpio. Con una tarifa accesible, que satisfaga las expectativas de calidad, accesibilidad, frecuencia y cobertura de los usuarios y se desempeñe con transparencia, equidad y eficiencia logrando niveles competitivos a nivel mundial.”⁴³

⁴² Actividad del Sistema de Transporte Colectivo Consultado en línea el 16 de octubre de 2016 en <http://www.metro.cdmx.gob.mx/organismo/misionyvision.html>

⁴³ *Ídem.*

Visión:

“Lograr un servicio de transporte de excelencia, que coadyuve al logro de los objetivos de transporte sustentable en la Zona Metropolitana del Valle de México, con un alto grado de avance tecnológico nacional, con cultura, vocación industrial y de servicio a favor del interés general y el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.”⁴⁴

Antecedentes publicitarios:

Se han realizado varias campañas para dar a conocer el Manual Para El Usuario Del Metro y las reglas contenidas en él; la más importante consistió en la repartición física de ejemplares gratuitos del Manual y se llevó a cabo en 2013 en las principales estaciones del centro de la Ciudad, destacando por su importancia, Zócalo de la línea 2. La elección de las zonas de repartición se realizó con base en las estaciones con mayor afluencia, para así llegar al mayor número de personas posible.

Otra estrategia empleada en dicha campaña fue incluir el mapa de la red del Metro en el ejemplar entregado, ya que éste servía como principal atractivo para llamar la atención del público y despertaba su interés por obtener el Manual; aunque su objetivo inicial fuera la utilidad del mapa, la meta era que los usuarios tuvieran en sus manos un ejemplar para que después repararan en el resto del contenido con más calma.

La última campaña se realizó en 2015: se aprovecharon las pantallas ubicadas dentro de los vagones de la línea 12 para transmitir spots en los que se daban a conocer algunas de las reglas del Metro y se explicaba su importancia, como no cruzar la línea amarilla por seguridad, o no arrojar objetos metálicos (como bolsas o latas) a las vías, ya que pueden provocar cortocircuitos y afectar la continuidad del servicio. Sin embargo, dichos spots sólo hacían referencia a las reglas del Metro, pero no remitían al Manual Para El Usuario; ya que no se hacía alusión al mismo.

⁴⁴ *Ídem.*

En enero de 2016 comenzó una campaña en Facebook para dar información útil a los usuarios, como los pasos a seguir si ocurre un sismo durante un viaje en Metro, sin embargo, el aspecto más relevante lo constituyeron unas infografías que retomaban aspectos importantes sobre el comportamiento dentro de las instalaciones, contenido en las reglas del Manual Para El Usuario Del Metro; además de las razones por las cuales se debía acatar sustentado por datos duros a modo de explicación.

3.2 Destinatario

En entrevista con el equipo encargado de la elaboración del Manual Para El Usuario del Metro, se comentaba el deseo de llegar a un público que no fueran los usuarios actuales del Metro, debido en parte a que ya se han destinado a ellos diversas campañas que promovían las normas de convivencia y comportamiento, así como de uso del Metro.

Es por ello que la campaña se centrará en niños de 6 a 12 años que estén cursando la educación primaria en la Ciudad de México; y se tendrá a los padres de familia como sector secundario, ya que el objetivo es que el mensaje llegue a ellos por medio de los niños, que fungirán como “voceros” del Metro.

Niños que estén cursando la educación primaria en el centro de la Ciudad de México. Los niños son los futuros usuarios del Metro, por lo que es importante que aprendan desde pequeños el uso correcto del servicio y las instalaciones. Es importante comunicar a los niños las reglas y recomendaciones del Metro para cumplir una doble función: los niños como receptores y transmisores del mensaje. Es por ello que se considera pertinente la elaboración de una reedición del Manual Para El Usuario Del Metro Para Niños, con un lenguaje sencillo de entender, pero al mismo tiempo claro y firme, sin dejar de ser amigable.

Toda la campaña girará en torno a los niños y a la diferencia que ellos pueden hacer como agentes de cambio a través de sus propias acciones, transmitiendo el mensaje a sus padres.

3.3 FODA:

A continuación, se presenta un análisis FODA, en el cuál se exponen las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que tiene el Metro para llevar a cabo la campaña aquí planteada. La información recabada fue obtenida gracias a entrevistas con funcionarias del Metro, observación participante y la revisión del Manual Para El Usuario Del Metro, así como sus anteriores campañas.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• No es el primer intento del Metro por promover sus reglas, por lo que se cuenta con un respaldo.• El gobierno de la Ciudad de México se hace cargo, no sólo de una parte del subsidio en el servicio, sino que también corre a su cargo la publicidad interna, y gracias a ello el Metro no gasta de su presupuesto en las campañas, sin embargo, tiene que esperar para que las aprueben.	<ul style="list-style-type: none">• Esta es la primera campaña dirigida totalmente a niños y se espera que ellos funjan como voceros del Metro, no sólo procurando acatar las normas, sino transmitiéndola a sus familiares.• Al ser una campaña enfocada a los niños, se confía en su alta capacidad de aprendizaje.• Un material completamente dirigido a niños como lo es el Manual Para El Niño Usuario Del Metro es completamente novedoso y busca generar interés tanto en los menores, como en sus padres.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ● El Metro es usado por millones de personas diariamente, que muchas veces están cansados, apurados o que simplemente no prestan mucha atención a lo que ocurre a su alrededor durante su recorrido, por lo que podrían pasar por alto la campaña. ● Las campañas anteriores que se han realizado para que los usuarios conozcan las reglas el Metro no han dado resultados poco favorables, a tal punto que la situación sigue igual. ● Se busca un cambio de actitud, que tiene mucho que ver con la cultura y educación de las personas, para mejorar el viaje; sin embargo, los factores contra los que se compiten están muy arraigados en los usuarios: egoísmo, flojera, falta de empatía, desdén. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Que los valores negativos mencionados en las debilidades imperen sobre los positivos propuestos. ● La percepción negativa que los padres tienen sobre el servicio puede ser transmitida a los niños. ● Los usuarios suelen justificar sus acciones en la mala percepción que tienen del servicio y consideran injusto esforzarse en mejorarlo si el gobierno no hace lo propio.

3.4 Estrategia creativa

a. Nombre de la campaña

“Los niños por el Metro”

b. Público objetivo

Niños entre 6 y 12 años, es decir, que estén cursando la educación Primaria, que residan en la Ciudad de México con NSE D+. Al momento de llevar a cabo la

campaña, no es necesario que los niños usen de manera frecuente el Metro, ya que lo importante es que conozcan las reglas, para que después puedan aplicarlas a sus viajes.

c. Público secundario

Los padres de los niños a los que está orientada la campaña, es decir, adultos con NSE D+ de entre 30 y 40 años.

d. Concepto creativo

Demostrar las acciones que se pueden hacer para beneficiar el servicio del Metro y a otros usuarios.

e. Objetivo de comunicación

Informar sobre la existencia del Manual para el Usuario del Metro (y, en su caso, el Manual Para Los Niños Usuarios) y concientizar sobre la importancia de las reglas contenidas en él.

f. Slogan

¡Los niños también somos Metro!

g. Racional creativo

La idea es fomentar en los niños las reglas de comportamiento y uso de las instalaciones del Metro a través del Manual Para Los Niños Usuarios del Metro e incentivar a que las cumplan por medio de actividades y dinámicas que refuercen dicho manual.

El tipo de fuente que se utilizará es Berlin Sans FB debido a la simpleza del trazo y a su fácil lectura, ya que la campaña será dirigida a niños en sus primeros años de lectura; es atractiva a la vista debido a su grosor, sin dejar de ser divertida, todo ello sin dejar de tener en cuenta al público objetivo.

El color a utilizar para los muros es naranja, con un delineado negro a dos puntos: el primero por ser el color institucional del Metro y genera empatía en los niños al

familiarizarse con él, y el segundo para darle más visibilidad y hacer más llamativo el texto.

Sin embargo, no se aconseja mantener la tipografía en todo el Manual Para el Niño Usuario Del Metro, debido a que puede ser cansado a la vista, además de ocupar mucho espacio, por lo que la tipografía a emplear será Arial a tamaño 14 en color negro.

h. Tono y manera

Al ser una campaña destinada para los niños, es necesario mantener un tono amigable, sin dejar de ser firme; pero que invite a la reflexión sobre el tema y cómo llevarlo a cabo en la vida cotidiana.

3.5 Estrategia de medios

Los medios que se utilizarán durante la campaña serán:

- Muros
- Activaciones dentro de las instalaciones del Metro
- Impresos (Manual Para El Niño Usuario Del Metro)
- Activaciones para dar continuidad a los talleres de dibujo.

Se aprovecharán dos muros por estación, uno de cada lado de las vías, para procurar el impacto de las personas que tomen cualquiera de las dos direcciones de las estaciones seleccionadas.

Las activaciones se llevarán a cabo dos de manera simultánea en dos estaciones diferentes, esto con el fin de captar la atención de más público para lograr que se acerquen por curiosidad e informar ahí para crear consciencia.

Los impresos serán medios informativos: llevarán la carga del mensaje más fuerte, ya que en ellos se detalla de manera escrita y visual, las normas más esenciales, así como su razón de ser, para facilitar su comprensión.

3.6 Racional de medios

El Manual Para El Niño Usuario Del Metro busca generar la inclusión de los niños en el uso de las instalaciones del Metro, por lo que se contempla la repartición de ejemplares en algunas estaciones en las que haya mucha afluencia. El objetivo es entregar el ejemplar a la entrada, para que durante el trayecto el niño pueda hojearlo y generar interés hacia él, para que sea en su casa (o lugar de destino) donde pueda leerlo con detenimiento. Es por ello que, aparte de emplear lenguaje sencillo, debe atraer la atención de manera visual.

Las activaciones dentro de las estaciones del Metro tienen como objetivo impactar a más personas en un tiempo menor. Algunas de las actividades a realizar son pláticas, lectura de cuentos y breves representaciones teatrales, todo con la temática de las reglas del Metro y siempre haciendo mención del Manual. La actividad en turno debe finalizar con la repartición de algunos ejemplares del Manual Para El Niño Usuario Del Metro y tendrá como propósito reforzar la información recién adquirida.

Para la realización de dichas activaciones, se ha tomado en cuenta el espacio disponible, así como la afluencia que hay en las estaciones: hay algunas que cuentan con espacios destinados a la realización de actividades culturales, como el pasillo de entrada a Zapata de la Línea 12, en donde incluso se llevan a cabo pequeños conciertos. Ahí se desarrollarán las actividades que precisen de un área mayor, como las representaciones teatrales.

Otro tipo de activaciones son como la llevada a cabo en agosto de 2016, que tuvo por nombre “El Metro que yo quiero”: consistía en la realización de talleres de dibujo, donde los niños podían plasmar su visión del medio de transporte, así como los puntos que consideraban importantes para su uso.

Finalmente, los muros fungirán como el medio que reforzará el mensaje de manera definitiva al utilizar un lenguaje más visual, debido a que son puntos de espera. Se plasmarán algunas de las reglas contenidas en el Manual Para El Niño

Usuario Del Metro y estarán destinados a impactar a los niños; pero también a generar interés en los adultos.

3.7 Ejecuciones

Es importante destacar que la elaboración de un Manual dedicado para niños comprende no sólo la reestructuración del mismo para darle privilegio a las imágenes y reduciendo al mínimo posible el texto; sino que también es necesario reescribir las reglas, no sólo para hacer más fácil su comprensión, sino porque hay algunas que no competen al público al que va dirigida la campaña, como la #19, que hace referencia a la prohibición del uso del servicio a las personas en estado inconveniente.

Es necesaria la adaptación del mensaje al público al que se dirige la campaña, no sólo para facilitar la asimilación del mensaje, sino también para promover la identificación con las situaciones expuestas, además de que así, se evita crear confusión en los receptores y, por ende, caer en una mala interpretación del mensaje.

Es por ello que para la elaboración del Manual Para El Niño Usuario Del Metro se han recopilado las reglas de uso del servicio más importantes contenidas en el Manual original, sin darle un orden jerárquico para no promover la idea de “mayor o menor importancia” y, sobre todo, se han rescatado los puntos en los cuales los niños pueden participar para mejorar el servicio.

Dichas pautas se han reescrito en un lenguaje sencillo, amigable; para ello, se consultó a una profesora de jardín de niños, como manera de asegurar que la manera de escribir el mensaje fuera la correcta para el público al que está dirigido este nuevo ejemplar.

También se han hecho acompañar de dibujos que incentivan la identificación para una mejor aceptación del mensaje.

Este es el texto de las normas para El Manual Para El Niño Usuario Del Metro, es importante mencionar que no están ordenadas por jerarquía, ya que todas ellas son importantes:

- · Cuando tengas basura busca en las estaciones un bote para tirarla. También puedes guardarla en tu pantalón o en tu mochila y tirarla cuando llegues a casa.
- · En los andenes hay una línea amarilla que no debes cruzar hasta que el Metro llegue a la estación y se detenga totalmente. Así no habrá accidentes.
- En cada estación hay letreros con indicaciones que debes seguir por tu seguridad y la de los demás.
- · Abrir las puertas de los vagones con las manos puede ser peligroso y causar que se descompongan. Es mejor esperar a que se abran solas.
- · A veces hay muchas personas en el Metro, en estos casos, no te sientes en el suelo y procura poner tu mochila en el piso para que no estorbe.
- · Los asientos reservados son sólo para personas mayores, embarazadas o discapacitados.
- · Deja salir a las personas antes de entrar en el vagón para evitar dificultades al abordar.
- La palanca roja dentro de los vagones es sólo para emergencias.
- · Evita asomarte por la ventana o sacar alguna parte del cuerpo porque puede causar un accidente.
- Para que las instalaciones del Metro duren más tiempo, es necesario que ayudes a mantenerlas en buen estado.





CUANTO TENGAS BASURA, BUSCA EN LAS ESTACIONES UN BOTE PARA TIRARLA. TAMBIÉN PUEDES GUARDARLA EN TU PANTALÓN O EN TU MOCHILA Y TIRARLA CUANDO LLEGUES A CASA.



EN LOS ANDENES HAY UNA LINEA AMARILLA QUE NO DEBES CRUZAR HASTA QUE EL METRO LLEGUE A LA ESTACIÓN Y SE DETENGA TOTALMENTE. ASÍ NO HABRÁ ACCIDENTES.

EN CADA ESTACIÓN HAY LETREROS
CON INDICACIONES QUE DEBES SEGUIR
POR TU SEGURIDAD Y LA DE LOS DEMÁS





ABRIR LAS PUERTAS DE LOS VAGONES
CON LAS MANOS PUEDE SER PELIGROSO
Y CAUSAR QUE SE DESCOMPONGAN, ES
MEJOR ESPERAR A QUE ABRIAN SOLAS.



A VECES HAY MUCHAS PERSONAS EN EL METRO, EN ESTOS CASOS, NO TE SIENTES EN EL SUELO Y PROCURA PONER TU MOCHILA EN EL PISO PARA QUE NO ESTORBE.







EVITA ASOMARTE POR LA VENTANA
O SACAR ALGUNA PARTE DEL CUERPO
PORQUE PUEDE CAUSAR UN ACCIDENTE.





PARA QUE LAS INSTALACIONES DEL METRO
DUREN MÁS TIEMPO ES NECESARIO QUE
AYUDES A MANTENERLAS EN BUEN ESTADO.



*Ilustraciones realizadas por Grace Solórzano.

- **Activaciones:**

Para reforzar el Manual Para El Niño Usuario Del Metro, se proponen una serie de activaciones, a realizarse también durante los fines de semana de abril de 2018. El objetivo es llegar a la mayor cantidad de niños posible y, como durante la semana suele ser caótico debido a la cantidad de gente y a las prisas, se ha dado preferencia al sábado y al domingo, ya que son esos días los que se utilizan para salir a pasear.

Se retomará la actividad “El Metro que yo quiero” que consistía en un concurso de dibujo en el que los niños podían expresarlo que las cosas que les gustan del Metro y cómo consideran ellos que podría mejorar. Se integrará una modalidad, en la que los niños puedan dibujar la manera en la que ellos contribuyen a conservar en buen estado el Metro. A su vez, se extenderá dicha actividad, bajo la misma dinámica, a la escritura de cuentos.

Se integrarán talleres en los que se repartirá Manuales Para El Niño Usuario Del Metro para colorear y los niños iluminarán las reglas que sí cumplen. En una dinámica de grupo, pueden explicar cuáles reglas conocen, cuáles llevan a cabo, cuáles no y las razones para ello. Las respuestas obtenidas pueden servir como base para la elaboración de otra campaña que profundice y ataque las razones por las cuales no se acatan las reglas.

Se retomará el vagón interactivo ubicado en San Lázaro, para mostrar de manera dinámica y divertida el funcionamiento del Metro, así como las normas de comportamiento y de uso que deben observarse dentro de las instalaciones y, de ser necesario, se responderán dudas sobre las mismas.

En cada actividad se repartirán Manuales entre los asistentes, tanto niños como adultos, para reforzar lo aprendido en las activaciones.

3.8 Pauta de Medios

Medio	Ubicación	Número de Inserciones	Costo Unitario	Costo Total
Muros	<ul style="list-style-type: none"> ● Línea 1: Observatorio Insurgentes Zócalo Chapultepec Zaragoza ● Línea 2: Tasqueña Cuatro Caminos ● Línea 3: Indios Verdes Universidad ● Línea 8: Constitución de 1917 ● Línea 9: Tacubaya Chilpancingo ● Línea A: Pantitlán ● Línea B: Ciudad Azteca Buenavista 	1 por cada estación	\$500.ºº cada uno.	\$500.ºº x 15 = \$7500.ºº
Activaciones	<ul style="list-style-type: none"> ● Línea 2: Ermita ● Línea 3: Universidad ● Línea 7: Tacuba ● Línea 9: Tacubaya ● Línea B: Garibaldi San Lázaro Guerrero ● Línea 12: Zapata 	-Una actividad en dos estaciones simultáneamente.	Se utilizarán hojas blancas, colores, crayones y materia de papelería en general.	\$7,000.ºº

Impresos	<ul style="list-style-type: none"> ● Línea 2: Ermita ● Línea 3: Universidad ● Línea 7: Tacuba ● Línea 9: Tacubaya ● Línea B: Garibaldi San Lázaro Guerrero ● Línea 12: Zapata 	<p>250 Manuales por día en cada estación x 2 estaciones al día = 500 x 10 días = 5 mil + un día con cuatro estaciones (1000) = 6 mil ejemplares.</p>	<p>\$30.°° por cada ejemplar</p>	<p>\$180,000.°°</p>
-----------------	---	---	----------------------------------	---------------------

3.9 Flow Chart

Como se menciona en la introducción del presente trabajo, la búsqueda de información sobre las campañas dentro de las instalaciones, presupuesto y antecedentes del Manual, llevó hasta una entrevista con la licenciada Gabriela Morales Fajardo, encargada del departamento que elabora en Manual Para El Usuario del Metro, explicaba que el Gobierno Federal es responsable de la publicidad dentro del Metro, debido al subsidio que le otorga. Es por ello que la duración de las campañas sólo suele ser de un mes, con posibilidad de repetirla el siguiente año.

El mes que se ha elegido para llevar a cabo la campaña es abril de 2018, ya que, por ser “el mes del niño” se puede captar de manera más rápido la atención, tanto de los padres, como de los hijos, mediante las actividades realizadas. Las activaciones se llevarán a cabo los fines de semana, debido a la cantidad de tiempo que requieren porque entre semana la prisa suele ser más poderosa que el interés.

Sin embargo, también se tiene en cuenta que en ese mismo mes son las vacaciones de Semana Santa, las cuales suelen ser dos semanas libres que se les

otorgan a las escuelas públicas, es también por dicha razón que se ha dado preferencia a los fines de semana para la realización de actividades.

El único día laboral que se toma en cuenta es el lunes 30 de abril ya que, al ser Día del Niño, es más fácil captar la atención de los pasajeros y que los niños se sientan atraídos a las actividades.

abril 2018

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
					Activación en Ermita y Garibaldi	1 Activación en Zapata y San Lázaro
2	3	4	5	6	7 Activación en Tacuba y Universidad	8 Activación en Tacuba y Guerrero
9	10	11	12	13	14 Activación en Ermita y Garibaldi	15 Activación en Zapata y San Lázaro
16	17	18	19	20	21 Activación en Tacuba y Universidad	22 Activación en Tacuba y Guerrero
23	24	25	26	27	28 Activación en Ermita y Garibaldi	29 Activación en Zapata y San Lázaro
30 Activación en Ermita, Zapata, Tacubaya y San Lázaro		Activación	Exhibición de publicidad en muros			
			Repartición de ejemplares del Manual Para El Niño Usuario Del Metro			

3.10 Resumen de inversión

6 mil Manuales Para El Niño Usuario Del Metro = \$180,000
Activaciones durante 11 días = \$7,000.00
Impresión de publicidad para muros en 12 estaciones = \$7,500.00
Total: \$194,500.00

Cabe mencionar que el resumen de inversión sólo es una guía del presupuesto estimado que necesitaría esta campaña para llevarse a cabo, sin embargo, los gastos para publicidad social dentro del Metro son absorbidos íntegramente por el STC y están sujetos a la aprobación del Gobierno Federal, quien se encarga de la distribución de los anuncios en las estaciones y autoriza el presupuesto, por lo que la pauta de medios y el resumen de inversión mostrados en el presente trabajo son sólo una propuesta realizada para alcanzar a la mayor cantidad de público objetivo en las estaciones que más afluencia tuvieron durante el 2016.

Asimismo, se hace una propuesta de inversión aproximada para los materiales ocupados para la campaña, pero se ha omitido costo de colocación por las razones anteriormente expuestas y tampoco se ha incluido el personal que se encargará de las activaciones, ya que el Metro cuenta con voluntarios para este tipo de actividades, que suelen ser jóvenes que realizan su servicio social en alguno de los departamentos de la institución.

Pensando en ello, se sugieren las posibles estaciones para colocar los anuncios en muros y en las que se podrían llevar a cabo las activaciones; lugares en los que la campaña podría dar mejores resultados, sin embargo, está sujeta a disponibilidad de espacios y a la aprobación de presupuesto.

Conclusiones finales:

A lo largo de la historia, los medios de transporte han adquirido importancia en otros ámbitos de la vida cotidiana, como el esparcimiento, la comunicación o el simple traslado de un punto a otro, ya no sólo dentro de una ciudad, sino de un país, continente, o el mundo.

Históricamente en México, los medios de transporte han servido como un arma con la cual se puede controlar una guerra, un medio para dejar incomunicado al enemigo, una manera para paralizar parte de la economía y así atraer la atención del gobierno para que dé solución a exigencias de ciertos grupos de protesta; es decir que en nuestro país, el transporte no sólo sirve para llegar de un punto a otro o para el desplazamiento de mercancías, sino que es un medio político, de comunicación y de control.

El Metro fue pensado como un sistema alternativo para la movilidad de los ciudadanos en el siglo XX, sin embargo, con el paso del tiempo, comenzó a cobrar una mayor importancia, al grado de desplazar e incluso reemplazar a otros medios de transporte tales como el tranvía, y ha llegado a convertirse en el punto central del transporte en la capital gracias a los puntos de Transferencia Modal que sirven como redes alimentadoras del mismo.

En 1969 se tenía proyectado mediante un plan maestro, la creación de 20 líneas que conectaran la ciudad para 2020; sin embargo, estando muy cercanos a dicha fecha, podemos ver que esto no se ha llevado a cabo; ya que sólo se cuenta con 12 líneas, distribuidas en toda la ciudad.

Esto fue producto de las modificaciones realizadas al plan maestro en 1999, debido a que la población estaba creciendo más aceleradamente de lo que se tenía previsto y en zonas diferentes a las que estaban contempladas; es por ello que en la actualidad tenemos un total de 195 estaciones.

El Metro fue concebido como *la* solución al problema de la movilidad en la ciudad y su zona periférica, sin embargo ha ocurrido lo que William Stanley Jevons observaba con la paradoja de Jevons (o efecto rebote) en la que describe cómo el perfeccionamiento tecnológico da como resultado un aumento en la eficiencia (utilización de menos recursos para el mismo fin), sin embargo, esto a la larga provocará que aumente el uso de recursos debido a la proliferación de máquinas que utilicen menos de dichos materiales.⁴⁵

Una situación similar ha ocurrido con el transporte público en México: se busca volverlo más rápido y eficiente, por lo que se crean nuevos sistemas que cumplen con dichos requisitos y gracias a ellos más gente los prefiere, generando, a la larga que éstos se vuelvan menos eficaces.

El Metro de la Ciudad de México sí ha sido una gran solución, a tal grado que es el medio por excelencia en el presente y cuenta con grandes ventajas; es rápido, es barato, se puede recorrer casi toda la ciudad con un solo boleto y es considerablemente más seguro en cuanto a delincuencia se refiere, comparado con otros transportes.

Sin embargo, es tanta la gente que lo utiliza que lo bueno se ve opacado por las desventajas que implica un medio de transporte de masivo: vagoneros, retrasos en el sistema derivados de distintas causas, tales como suicidios o el mal funcionamiento de las unidades; el mal uso de los trenes, lo que causa que se descompongan; peleas, empujones y, en general, violencia dentro de las instalaciones.

Pensando en ello, el equipo del STC encargado de la Difusión y Publicidad creó en Manual Para el Usuario del Metro, en un intento por hacer saber a los usuarios las normas de comportamiento y convivencia que facilitan y hacen más eficientes los viajes en Metro, además de que procuran el bien común.

⁴⁴ Paradoja de Jevons o efecto rebote. Publicado el 29 de junio de 2014. Consulta en línea: <http://www.decrecimiento.info/2014/06/paradoja-de-jevons-o-efecto-rebote.html> el 16 de octubre de 2016

A pesar de que dicho material ha tenido campañas de difusión en el pasado, no han dado resultados, o al menos no los esperados, pues dichas normas suelen ser pasadas por alto por la mayoría de los usuarios, creando caos y comprometiendo la seguridad de los mismos.

El presente trabajo pretende apoyar a dicha causa, por medio de una campaña publicitaria para la difusión del Manual Para El Usuario del Metro, con la finalidad de que más gente conozca y reconozca la importancia de las normas para el uso de dicho transporte y así lograr que sea más ordenado, cómodo y seguro.

Para ello, se ha propuesto la elaboración de una versión del Manual que esté dirigida a los niños: en él se resumirán las principales medidas precautorias y de comportamiento que deben observarse dentro de las instalaciones, con el objetivo que ellos sean los “voceros” del Metro, llevando el mensaje a casa y para que, tarde o temprano, lo lleven a cabo como pasajeros.

El mensaje también se enfoca a que los niños identifiquen los comportamientos inadecuados o peligrosos para que puedan alertar a los adultos sobre los mismos, para poder correr la voz y poco a poco corregir dichas conductas.

La campaña propone un lenguaje sencillo y amable para llegar a niños que estudien la primaria, cuya edad oscile entre los 6 y 12 años; pero también hace hincapié en que la sola difusión de ejemplares del Manual no es suficiente, sino que hace falta reforzar el mensaje a través de acciones BTL tales como concursos de dibujo y talleres enfocados a resaltar la utilidad de las normas.

A su vez se propone la utilización de los recursos propios del Metro, como los muros para enfatizar la importancia del mensaje e impactar al mayor número de pasajeros.

Por cuestiones de logística en la publicidad dentro del Metro, la campaña no puede durar más de un mes, sin embargo, se aprovechará el tiempo al máximo, llevando a cabo distintas actividades todos los fines de semana de abril de 2018, muchas de ellas de manera simultánea en diferentes estaciones de la red.

Los niños son los usuarios del futuro del Metro y es por ello que resulta trascendental que desde pequeños aprendan el correcto uso del Metro y las razones de ser de las normas de convivencia, para lograr un mejor transporte público, al menos en lo que a la parte social corresponde.

Consideraciones generales

No sólo basta la sola creación y difusión del Manual Para El Niño Usuario Del Metro no es suficiente para que el grueso de la población que utiliza de manera cotidiana el Metro conozca las normas y reconozca su importancia. Es necesario reforzar el mensaje de manera constante, para que se mantenga siempre en la mente de los pasajeros.

Sin embargo, también es justo decir que el material original, del cual ha derivado la propuesta vertida en este trabajo, tiene que actualizarse y ajustarse a la realidad actual, tanto del público usuario, como del servicio, para que así pueda haber un índice mayor de efectividad de esta y de las posteriores campañas publicitarias que se quieran hacer al respecto.

Las siguientes son algunas propuestas pertinentes que pueden ayudar a lograr el objetivo de la campaña publicitaria, y que deben ser tomadas en cuenta sólo a modo de recomendaciones, para esta y otras campañas

- a) Modificación/corrección de algunos puntos del Manual, debido a la dificultad que presenta su seguimiento, debido a que no corresponde con la situación real.

1.1 Transporte de bultos u objetos voluminosos: La razón de ser de esta norma es que, dada la gran cantidad de gente que viaja a diario en Metro, en las llamadas “horas pico” el espacio se reduce al mínimo. Si bien muchas veces es imposible abordar y el movimiento dentro de los trenes es difícil e incómodo; si se le agrega un elemento externo como lo son bultos u objetos voluminosos, vuelve casi imposibles de realizar dichas acciones.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que el medio de transporte implica no sólo llevar de un lado a otro a los usuarios, sino también a lo que viaja con ellos y que necesitan transportar de alguna manera. Los “bultos u objetos voluminosos” a veces pueden ser aquello que las personas necesitan para subsistir, como lo pueden ser grandes volúmenes de ropa adquiridos por mayoreo y para luego llevar a otro lado a vender.

Asimismo, los estudiantes suelen transportar cosas voluminosas que pueden verse como un estorbo, como lo son maquetas, cartulinas o materiales propios de la arquitectura y para los que el Metro es el único medio de transporte posible para llevarlos a sus casas o escuelas.

Por ello considero que esta norma no puede aplicarse al 100%, sino que se debe adecuar: el portar objetos de gran tamaño no exime al portador de cuidar sus pertenencias y evitar molestar o incluso dañar a los demás pasajeros. Se debe viajar lo más responsablemente posible.

1.2 Pago de boletos con moneda fraccionaria o billetes de baja denominación: Me parece que ésta norma obedece más al campo de las sugerencias o recomendaciones, es por ello que no juzgo indispensable su inclusión en el Manual Para el Usuario del Metro, el cual debería limitarse a las normas.

Por otro lado, no sé qué tan funcional sea pedir a los usuarios que paguen sus viajes con billetes de baja denominación. También aplica en medida de lo posible, pero no siempre será al 100%.

b) Cambio en el diseño del Manual: De ser aceptados los cambios en las normas, se tendría que actualizar el manual y se podría pensar en un cambio de diseño en el que las normas fueran visualmente más explícitas.

c) Optimización del servicio para incentivar a los usuarios a seguir las reglas: Un servicio deficiente o de baja calidad puede servir como excusa para no cumplir con las normas; “para qué hago esto, si el servicio es malo”. Un servicio de excelente calidad servirá como incentivo para seguir las reglas, el mantenimiento de las instalaciones motivará a los usuarios a procurarlas.

d) No sólo “exigir” a los usuarios, sino también al servicio. Cumplimiento recíproco con la parte del contrato social que corresponde a cada parte: No se puede pedir a los usuarios que sigan las reglas si el servicio no las cumple. Tal es el caso de los vagoneros: está prohibida la venta de artículos dentro de las instalaciones del Metro (a excepción de los locales destinados a ello); la regla no se cumple, pero las autoridades del Metro no la hacen cumplir. Esto se vuelve un círculo vicioso de pretextos para no cumplir con las normas.

Otros ejemplos: Regla 11: “Evita arrojar objetos a las vías por donde circula el tren”, cuando hay ocasiones en los trabajadores de intendencia barren la basura hacia las vías. Regla 9: “Los menores, podrán hacer uso del tren cuando estén acompañados por una persona mayor que se responsabilice de su seguridad”, pero hay muchos niños de corta edad (7 u 8 años, a veces menos) que utilizan el tren para vender dulces u otros artículos. Muchas veces estos niños son hijos de vendedores ambulantes, también llamados vagoneros, que también podrían ser aludidos en la regla 18 “La venta de cualquier tipo de objetos o mercancías, solamente podrás efectuarla con previa autorización del Organismo y únicamente en la forma y en los lugares que el mismo determine”, ya que son reglas que, para su cumplimiento, atañen a las autoridades correspondientes, más que a los usuarios, ya que éstos últimos no son los infractores directos.

e) Dar seguimiento al cumplimiento de las reglas por parte de las autoridades pertinentes: Está ligado al punto anterior. Las autoridades competentes deben asumir la responsabilidad de hacer cumplir las normas, pero no de manera esporádica; sino de manera consecuente y firme.

- f) Constante fortalecimiento de las campañas de concientización: La campaña pretende informar al mayor número de usuarios posible sobre el Manual para el Usuario del Metro y las reglas contenidas en él, sin embargo, visto de manera aislada, es insuficiente para lograr obtener los resultados esperados. Para ello hace falta hacer constantes campañas de concientización, además de contar con un respaldo fuerte y constante para su aplicación, como lo es
- g) Mayor difusión del Manual para el Usuario del Metro y de las reglas de manera individual: Tiene que ver con el punto anterior, se debe trabajar sobre el Manual para el Usuario del Metro, dándole mayor difusión no sólo con la campaña aquí propuesta, sino con otras posteriores, que sirvan como constante recordatorio para que los usuarios lo tengan en mente siempre. A su vez, propongo dar difusión a las reglas individuales, sin tener que recurrir de manera repetitiva al Manual, ya que hay gente que tendrá conocimiento y seguirá alguna regla, pero desconoce otras.
- h) Concientización del personal que labora en el Metro: Las personas que pueden ayudar de manera más activa en el seguimiento y aplicación de normas son los trabajadores del Metro, ya que ellos son los que tienen contacto directo con los usuarios, con las instalaciones y con los servicios. Al tener conocimiento de las reglas y su importancia, se es consciente de la razón para seguirlas, pero ellos tienen un elemento clave: autoridad para hacerlas cumplir.

Se debe ejercer dicha autoridad, pero también vigilar el modo en el que se aplica, porque si no se cae en el círculo vicioso del que se hablaba en los incisos c) y d).

- i) Dignificación del Metro como última etapa; en su servicio, en sus instalaciones y en su uso: Es difícil porque parece ser un tópico que

actualmente atañe a todas las instituciones en el país: la falta de confianza de los usuarios en las autoridades hace que no las respeten y que impongan sus propios modos de actuar. No se puede aplicar la ley si la autoridad correspondiente no es respetada ni valorada, o peor aún, no se confía en ella y por ende se hace caso omiso a lo que ésta indique.

El mejoramiento del servicio, el constante mantenimiento a las instalaciones y mejor disposición por parte de las autoridades, fungirán como un proceso de dignificación que traerá como consecuencia el respeto a la autoridad y una mejor respuesta ante ella.

- j) Corregir sintaxis de algunos puntos del Manual, así como la forma en la que se expresan, ya que se pueden dar malas interpretaciones: Regla 13: Procura pagar tus boletos con moneda fraccionaria o con billetes de baja denominación. Las personas encargadas de taquilla desean servirte cortés y oportunamente; colabora con ellas en su misión.
- k) Redactar el Manual para el Usuario del Metro como reglas, no como recomendaciones: Las reglas son imposiciones; tienen una razón de ser y con ellas se busca el beneficio colectivo. Plantearlas como recomendaciones es dejar a gusto y elección del usuario el seguirlas o no. Es por ello que en el capítulo 2 de este trabajo se hizo una separación entre los puntos del Manual que son reglas y los que son recomendaciones; ya que no tienen la misma intención y mezclarlas podría causar confusión.
- l) Regla 9: “Los menores, podrán hacer uso del tren cuando estén acompañados por una persona mayor que se responsabilice de su seguridad”: Especificar edad.

Fuentes bibliográficas:

- “Marketing social.” Kotler, Philip y Roberto, Eduardo L. Ediciones Díaz de Santos, 1992.
- “Publicidad... Comunicación Integral en marketing.” Treviño Martínez, Rubén. Editorial Mc Grow Hill. Tercera edición. México, 2010.
- “Las venas de plata en la historia de México.” Canudas Sandoval, Enrique. Editorial Utopía, 2005.
- “Marketing Social. Teoría y práctica.” Pérez Romero, Luis Alfonso. Primera edición, 2004. Editorial Pearson Educación, México.
- “Marketing Social. La gestión de las causas sociales.” Moliner Tena, Miguel Ángel. Editorial ESIC, 1998, Madrid.
- “Los ferrocarriles mexicanos en el arte y en la historia. Ludlow, Leonor. Editorial Ferrocarriles Nacionales de México. México, 1994.
- “Destrucción neoliberal de los ferrocarriles de México.” Palomino Gutiérrez, Teodoro. Instituto Politécnico Nacional, 2009.
- “La ciudad que nos inventa: crónicas de seis siglos” De Mauleón, Héctor, Ediciones Cal y Arena, 2015.
- “La historia viaja en tranvía. El transporte público y la cultura política de la Ciudad de México.” Leidenberger, Georg. México, UAM Cuajimalpa, 2011.
- “Semiótica y lingüística. Fundamentos.” Niño Rojas, Víctor Miguel. Sexta edición. 2013, Colombia.
- “La señalización del Sistema de Transporte Colectivo Metro en la Ciudad de México (1969-1980) Compilación Documental”. Bernabé Araiza, Zaira Gabriela. UNAM, Escuela Nacional de Artes Plásticas. México, Junio, 2005.
- “La semiología” Guiraud, Pierre. Vigésimoctava edición en español, 2004. Siglo Veintiuno Editores, México.

Fuentes electrónicas:

- “Etapas de construcción de la red del STC Metro”. Consultada el 21 de junio de 2015: <http://www.metro.df.gob.mx/organismo/construccion1.html>
- “Servicios que ofrece el Metro a los usuarios con discapacidad.” <http://www.metro.df.gob.mx/servicios/capacidif.html>
- “Al alza muertes en el Metro” (04 de mayo de 2014). Karla Casillas Bermúdez y Valentina Pérez Botero. El Universal, edición en línea. <http://www.eluniversal.com.mx/ciudad-metropoli/2014/periodismo-de-investigacion-al-alza-muertes-en-el-metro-1007937.html>
- “Metro de la Ciudad de México.” <http://www.metrodelmundo.com.ar/americalnorte/mexico/metro-mexico-df.php>
- “Metro (Sistema de transporte).” [https://es.wikipedia.org/wiki/Metro_\(sistema_de_transporte\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Metro_(sistema_de_transporte))
- “Signos Visuales (Semiótica)” Martínez, Dulce. Publicado el 04 de septiembre, 2013 en <https://sistemasmutantes.wordpress.com/2013/09/04/signos-visuales-semiotica/>
- “Línea 1”. <http://www.metro.df.gob.mx/red/linea1.html>
- “Definición de señal” por Pérez Porto, Julián y Gardey, Ana en 2010 en <http://definicion.de/senal/>
- “Lance Wyman y la comunicación visual en el Metro.” <http://www.metro.df.gob.mx/red/iconografia.html>
- “Paradoja de Jevons o efecto rebote.” Publicado el 29 de junio de 2014. Consulta en línea: <http://www.decrecimiento.info/2014/06/paradoja-de-jevons-o-efecto-rebote.html> el 16 de octubre de 2016
- “Afluencia de estación por línea.” <http://www.metro.cdmx.gob.mx/operacion/afluencia.htm>
- “La caricatura, un medio de comunicación.” <http://www.ucol.mx/boletines/?idn=4820>

- “El Metro nos quiere a todos bien portados.” Omar Santillán. Más por más DF, 07 de abril de 2015. <http://www.maspormas.com/nacion-df/df/manual-para-usuarios-bien-portados-del-metro>
- “Cifras de operación 2015”. <http://www.metro.cdmx.gob.mx/operacion/cifrasoperacion.html>
- “Costo del boleto del Metro”. <http://www.metro.df.gob.mx/organismo/costoboleto.html>
- “Anuario estadístico de los Estados Unidos Mexicanos 1968-1969”, edición en línea. http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/pais/aeum/1968-1969/AEEUM6869I.pdf el
- “México en cifras, INEGI”. Consultado en: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx?e=15>
- “Línea 2”. <http://www.metro.df.gob.mx/red/linea2.html> el
- “Línea 3.” <http://www.metro.df.gob.mx/red/linea3.html>
- “Transporte público. Secretaría de Movilidad”. http://smovilidad.edomex.gob.mx/transporte_publico
- “De las canoas a los tranvías de mulitas”. <http://www.metro.df.gob.mx/organismo/pendon1.html>
- “Del ferrocarril al transporte eléctrico”. <http://www.metro.df.gob.mx/organismo/pendon2.html>
- “Los tranvías de mulitas”. <http://ciudadanosenred.com.mx/los-tranvias-de-mulitas/>
- “El STC Metro como medio de transporte en la actual Ciudad de México”. <http://nuestrometro.blogspot.mx/p/antecedentes.html> Consultado en julio de 2016.
- Gaceta Oficial del Distrito Federal del 13 de julio de 1992, versión online en <http://www.metro.cdmx.gob.mx/transparencia/imagenes/fr1/normaplicable/2013/dpopdstc14012013.pdf>
- “Los tranvías de la Ciudad de México 1850-1971.” Aguirre Botello, Manuel. Galán Pane. Héctor. <http://www.mexicomaxico.org/Tranvias/TRANVIAS.htm>

- “Heras”.
<http://esp.mexico.com/cartonista/cartonista.php?idcartonista=45>
- “Símbolo, señal, ícono y signo”. Publicado el 10 de abril de 2012 por Tania Lucero. <http://taniagruntlocust-tania.blogspot.mx/2012/04/simbolo-senal-icono-y-signo.html>
- “Actividad del Sistema de Transporte Colectivo”
<http://www.metro.cdmx.gob.mx/organismo/misionyvision.html>
- “La sociedad: normas de convivencia social”. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. <http://www.bcn.cl/ecivica/noconv>
- “Normas de convivencia”.
http://www.ecured.cu/index.php/Normas_de_convivencia
- “Cifras de operación 2015.”
<http://www.metro.cdmx.gob.mx/operacion/cifrasoperacion.html>
- “La época del orden y el progreso”. <http://hihistoria.blogspot.mx/p/la-epoca-del-orden-y-el-progreso.html>
- “Manuel González”. <http://presidentes.mx/presidentes/manuel-gonzalez/>
- “Etapas de construcción”.
<http://www.metro.cdmx.gob.mx/organismo/construccion.html>
- “Ferrocarriles Nacionales de México”.
https://es.wikipedia.org/wiki/Ferrocarriles_Nacionales_de_M%C3%A9xico
- “Clasificación de las Normas, Morales Jurídicas Religiosas y Sociales” de José Ricardo publicado el 26 de julio de 2012 en:
<http://clasificaciondenormasuars10723.blogspot.mx/>
- “Manuel del Refugio González Flores.”
https://es.wikipedia.org/wiki/Manuel_del_Refugio_Gonz%C3%A1lez_Flores
- “El progreso porfiriano”.
http://bibliotecadigital.ilce.edu.mx/sites/estados/libros/tlaxcala/html/sec_22.html
- “La historia del tren en México.”
<http://www.mexicodesconocido.com.mx/ferrocarril-ruta-vital.html>

- “Afluencia de por estación 2016”
<http://www.metro.cdmx.gob.mx/operacion/afluencia.html>
- “Historia del ferrocarril en México”.
<http://estaciontorreon.galeon.com/productos627821.html>
- “Los tranvías PCC de la Ciudad de México, 1953. Los tranvías que no querían morir...” Aguirre Botello, Manuel. Galán Pane. Héctor junio 2002.
<http://www.mexicomaxico.org/Tranvias/Tranvias2.htm>
- “Metreo: sexo en el Metro”. Periódico Regeneración publicado el 29 octubre, 2015 Consultado en línea el 11 enero 2017:
<http://regeneracion.mx/metreo-sexo-en-el-metro/>
- “De vagón en vagón” por Fuentes, César el 27 de enero de 2012
<http://aunamnoticias.blogspot.mx/2012/01/de-vagon-en-vagon.html>
- “Al alza, muertes en el Metro” por Casillas Bermúdez, Karla. Periódico El Universal publicado el Domingo 4 de mayo de 2014.
<http://m.eluniversal.com.mx/notas/metropoli/2014/periodismo-de-investigacion-al-alza-muertes-en-el-metro-1007937.html>
- “Consideraciones sobre la posibilidad de la implantación de un sistema de transporte masivo ligero en el centro de la ZMVM.” Montejano, Jorge.
<http://ciudadanosenred.com.mx/htm/areas/5/tranvia.pdf>
- “Un Metro para la Ciudad de México.”
<http://www.metro.df.gob.mx/organismo/pendon3.html>