

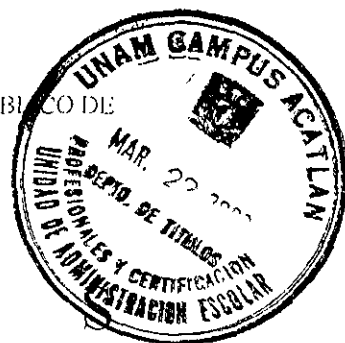
9



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES ACATLÁN

OTRA CARA DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE
PASAJEROS EN LA CIUDAD DE MÉXICO.



T E S I
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA
P R E S E N T A
MARTIN PÉREZ MEDINA

ASESOR: MTRA. M^ª. CRISTINA CASAS FLORES



MARZO DEL AÑO 2000



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

A MIS PADRES:

*P*or que nada termina, porque esto sólo es el inicio de algo, por eso y más se los dedico a ustedes, gracias por darme la vida, gracias por enseñarme el camino que me ha conducido hasta aquí, tan sólo gracias.

*A mis hermanos:
Por todo el amor y apoyo incondicional que de ellos e recibido, Vera, Armando Y Viridiana.*

IVAN : Eres una persona muy importante en mi vida, y aunque aún no sabes leer, espero algún día leas ésto.

A mi asesora Cristina, a quien considero una amiga, por haber tenido fe en éste proyecto, que gracias a sus comentarios llego a su fin, por siempre, gracias.

A cada uno de mis sinodales, les agradezco sus valiosos comentarios: Cristina, Inocente, Héctor, Renato y Luis Angel.

ALFREDO:

Un amigo es aquel que adivina siempre cuándo se le necesita, gracias amigo.

JAIME: Mision cumplida

*Mario: ¡Hey, amigo! Ven
caminemos como tantas veces lo
hemos hecho....*

*Inocente: contar con apoyos
incondicionales, es una gran suerte,
gracias.*

ROSALIA:

Si pudieras estar conmigo en estos momentos, sabrías que tú eres parte de esto, donde has colaborado con tu apoyo gracias.

LILIAN:

Aunque nunca mis palabras,
repercutan en tu pecho,
aunque nunca mis caricias
tengan el premio de tus besos,
yo lo mismo he de quererte,
he de quererte en silencio,
como quieren los que sufren,
los que sufren en silencio.
Benditas sean las noches
que me traen tu recuerdo,
cuando solo en mi cuarto,
sin mirarte yo te veo.
Y aquel viajero incansable,
que se llama pensamiento,
me lleva a todas partes
para cubrirte de besos,
porque tú me has enseñado,
ha quererte desde lejos,
con los ojos, con el alma,
sin palabras, en silencio.

MARTIN.

*Para aquellos, que no creyeron en la
realización de ésto, a ellos, gracias.
Porque al ser negativos, fueron fuente de
inspiración y de motivación para
superarme, gracias.*

INTRODUCCIÓN.

¡Problemas es lo único que genera el transporte! Este es solo uno de los comentarios que con frecuencia hace la gente. Sin embargo, pareciera un mal necesario, que llega a ser un factor muy importante en la vida diaria. En una ciudad tan grande el transporte se utiliza para desplazarse a realizar diferentes actividades que definen y conforman estilos de vida: para ir a trabajar, al mercado, al cine, a la escuela, etc..

Al hacer uso de éste servicio, al interior de los diversos tipos de unidades de transporte, se tienen y se construyen relaciones o interacciones sociales, de naturalezas tan disímolas, que implícitamente configuran espacios que parecieran temporales por el período de uso durante el traslado en el transporte. Así mismo, en este abanico de interacciones, entre los diferentes status que el transporte envuelve, concurren diferentes actores que involucra a: choferes, vendedores, usuarios, mendigos, autoridades, artistas populares, etc., ¿Como se entretrejen estas interacciones?, es el punto de partida de este trabajo

Como miembros de una sociedad, en algún momento hemos hecho uso del transporte público de pasajeros, ya que es un servicio para la sociedad en general, lo que, de alguna forma u otra, nos permite conocer los problemas que genera: contaminación, caos vial, accidentes, ineficiencias en la prestación del servicio, etc., sobre ellos se ha escrito y se sigue escribiendo a diario. En ese sentido, el propósito del presente trabajo, es llevar a la práctica sociológica, que es

la investigación, un tema que, aunque pudiera parecer intrascendente, pueda mostrar que hay diversas formas de hacer investigaciones sociológicas y no desarrollar solamente investigaciones que son muy teóricas o muy empíricas. Por ejemplo, el emplear la observación participativa, la cual es una técnica de investigación, en la que el investigador participa en las actividades de las personas que van a observarse y se hace conocer el papel del investigador. En este caso el status de chofer fue el que se realizó, lo que nos permitió percatarnos de elementos más sutiles en cuanto se presta el servicio de transporte. De ahí que la investigación tenga una carga mayor al trabajo de campo, sin dejar de lado el aspecto teórico metodológico, el cual reforzó esta perspectiva sociológica.

Esta técnica de observación participativa nos condujo a saber cuál es el significado principal del asunto del transporte, y que no es el de sólo transportar a los usuarios de un lugar a otro, más allá de la utilidad y de los costos-beneficios que se derivan de él; es decir, se trata de dar un enfoque poco usual, ya que esatremos hablando de las formas de interacción al interior, y no de los problemas o eficiencia del servicio mismo, enriquezido teórica y empíricamente, que pueda servir de referente para otras investigaciones posteriores.

En el presente trabajo, la investigación se centró en las relaciones sociales que se generan al interior del mismo transporte, como platicar o no, descender, o exigir el respeto en el servicio, ceder o no los lugares o actividades, el significado del pago del pasaje, por parte de los usuarios y el cobro por parte de los choferes.

Como usuarios recurrimos a signos o símbolos para comunicarnos con los demás actores sociales al interior de nuestro espacio social. En el transporte se realizan una gran variedad de éstas actividades, que por ser cotidianas los principales actores sociales que participan en este servicio parecen no percatarse de la existencia de estos símbolos; sin embargo, los utilizan en todo momento durante el uso y la prestación del servicio.

La Ciudad de México cuenta con diferentes tipos de unidades que prestan el servicio de transporte público como son: Autobuses, Taxis, Microbuses. El tratar de explicar cada una de las diferentes relaciones sociales en los distintos tipos de unidades extendería demasiado la investigación; por lo tanto, ésta se abordó a partir de un estudio de caso en una ruta de microbuses, desarrollando la observación participativa desde el rol de **chofer de microbús**.

El estudio de caso se realizó en la **Ruta 26 Servicios Colectivos Xalpeños A.C.**, la cual presta el servicio de transporte público de pasajeros de ruta fija¹, principalmente en el Municipio de Tlalnepantla en el Estado de México.

Para poder desarrollar la investigación, además de la observación participativa se utilizaron otras técnicas de investigación para recabar datos que fueron necesarios para realizar nuestra explicación sociológica.

¹ Se le llama ruta fija, por que el recorrido de sus derroteros, está legitimado por la autoridad del transporte, y solo por dichos derroteros, los concesionarios podrán prestar el servicio de transporte

Dichas técnicas de investigación fueron la entrevista y el cuestionario. La primera estuvo dirigida hacia las autoridades del transporte, para saber y analizar la postura y roles que ellos desempeñan ante los demás actores. La segunda consistió en una encuesta que se aplicó a diversos actores de diferentes status (estudiantes, obreros, empleados, amas de casa, personas discapacitadas y de la tercera edad, entre otros), que utilizan el transporte, para analizar los resultados y poder dar respuesta a interrogantes como las siguientes, ¿Qué tipo de cultura tienen los usuarios acerca del transporte?, y/o ¿De qué manera se relaciona un status con otro, para que pueda establecerse una interacción en dicho servicio?².

Al emplear la observación participativa la investigación nos proporcionó datos acerca de cómo se entrelazan las diferentes colectividades que en el transporte público se pueden observar. Como ya señalamos, los diferentes tipos de símbolos que utilizan para poder ejecutar sus roles, es decir, conocer las relaciones sociales que se representan al interior del mismo microbús y quienes las realizan, para así dar una explicación sociológica de la interacción que se genera al hacer uso del transporte en los microbuses.

El primer capítulo aborda los aspectos que conforman principalmente la teoría del Interaccionismo Simbólico, como columna vertebral de la investigación, con el propósito de retomar los conceptos de dicha corriente teórica, para la aplicación en los siguientes capítulos

² El cuestionario que se aplicó se ubica mas adelante en un apéndice con mas detalles

El uso diario del transporte y la prestación del mismo, configuran al mismo tiempo diferentes tipos de interacción social, donde " la palabra social señala que más de una persona está comprometida en la situación. " ³ Existe una gran cantidad de actividades que nos involucran a todos, que es tan inmediata, pero también llega a ser inadvertida, donde se generan en pequeños universos códigos apenas conocidos y que los sociólogos pueden estudiar

La historia de la Ciudad de México se nos ha enseñado a partir de ciertos tópicos generales, la guerra de Independencia, la Revolución Mexicana, la Nacionalización del petróleo, etc., y que en un momento dado parecería que sólo con estos movimientos sociales se ha desarrollado la Historia de México. Sin embargo, existen elementos que han ayudado a que la misma ciudad pueda evolucionar tanto física como socialmente y éste es el caso del transporte. En este sentido, el segundo capítulo analizará la necesidad del transporte público de pasajeros en las ciudades y, en específico, cómo se ha tratado este tópico en nuestra ciudad y desde nuestra disciplina sociológica. Exponiéndose al mismo tiempo a los actores que participan en este servicio, ya que en él se entablan relaciones personales y sociales, siendo estos los principales elementos que dan origen a esta investigación.

En el tercer capítulo se mostrarán las colectividades que participan en la Ruta 26, para enmarcar el carácter de la ruta como referente para analizar los símbolos y representaciones sociales particulares que se abordarán en los dos siguientes capítulos. Así mismo, en este capítulo

³ KELLER, Suzanne. *Sociología*. Ed Mac Graw-hill 19912º ed p 51

se expondrá la manera en cómo surgió, la forma en que esta organizada y el área donde presta el servicio.

El cuarto capítulo expone los elementos que conforman al microbús físicamente y la manera en que éstos se vinculan y expresan las distintas relaciones sociales, elementos como adornos (imágenes religiosas, banderas, mantas de cantantes o grupos musicales, etc), los colores que utilizan en los microbuses y que son reglamentados por las autoridades, mismos que son rediseñados por los choferes.

La explicación de las representaciones sociales que se generan al interior del microbús, se realizarán en el quinto capítulo, en el que se aborda la situación en la que el microbús, a partir de la prestación del servicio, se transforma en una extensión del espacio donde se disponen a realizar sus actividades las diferentes colectividades. Así, por ejemplo, el microbús es parte de la escuela, trabajo, casa, salón de belleza, lugar de entretenimiento, etc, el cómo y por que se realizan estas representaciones y actitudes sociales serán analizadas en este último capítulo. En éste se analizará mas allá de la función, la importancia del transporte en una ciudad la Ciudad de México, como espacio de convivencia colectiva, como espacio de interacción social y otros usos; espacios publicitarios, informativos, espacios de actividad económica, cultural, difusión, etc.

Y es aquí donde, de manera general se aplica, el enfoque de la perspectiva interaccionista, el cual consiste en que la gente se dirige y responde a otras dependiendo de la forma como ellos

interpretan la situación social en la que están inmersos. Existen dos objetivos que pretende la interacción social:

- "El manejo de los datos consiste en describir las unidades naturales de interacción que se construye con ellos a partir de la más pequeña
- Descubrir el orden normativo que predomina en y entre dichas unidades."⁴

Como menciona Goffman, aquí se aboga por una sociología de las ocasiones, no se trata de los hombres y sus momentos, mas bien de los momentos y sus hombres.

⁴ GOFFMAN, Erving. *Ritual de la interacción*. Ed. Tiempo contemporáneo, 1a ed. 1967 Buenos Aires p 11

CAPITULO I. MARCO TEORICO.

1.1 TEORIA DE LOS ROLES.

Cada una de las sociedades esta compuesta por diferentes subsistemas sociales, estos son los escenarios donde los diferentes actores sociales desempeñan los roles que están previamente establecidos, además de contar con los símbolos que son comúnmente compartidos por los actores que conforman el sistema social.

1.1.1 STATUS Y SISTEMA SOCIAL.

La teoría del interaccionismo o dramaturgia social como lo menciona Goffman, señala que cada uno de los actores ocupa un lugar diferente dependiendo el escenario donde se desempeñe, al cual le denominamos *status*, entendiéndolo como un concepto relacional que caracteriza a una persona en función del grupo de derechos y obligaciones que regulan su interacción con otras personas de otros status, es decir, el status son las diversas posiciones que ocupa una persona en los diferentes subsistemas sociales en los cuales interactúa.

El subsistema social es el escenario donde diferentes actores desempeñan los roles que están previamente consensados en base a normas y valores, entonces tenemos que los actores, según el espacio donde se encuentren, cuentan con un status definido, dependiendo el subsistema o escenario social. Por ejemplo una persona en un taller puede ser cliente o en una oficina el director, lo cual nos dice que una persona no tiene un sólo status, dado que no permanece estática en un solo subsistema. En este caso, la persona puede ser ubicada en el status de cliente o el de empleado de oficina, es decir, cuenta con una gran variedad de status, a ello se le denomina también conjunto de status, se dice que una persona llega a tener tantos status como personas le reconozcan (el conjunto de roles de dicho status) en los diferentes subsistemas en los que interactúa.

En los diferentes escenarios sociales existen dos status con respecto a la persona, uno es aquel sobre lo que es la persona y se le denomina *Status adscrito* y la otra en función de lo que puede hacer, estos son lo *Status adquiridos*, los primeros son aquellos que se ligan con respecto al género, por ejemplo, una persona del género masculino en el escenario familiar puede ser: padre, hijo, abuelo, etc ., dependiendo en la etapa de desarrollo en cuanto a la edad se refiera. Los status adquiridos son aquellos que la persona pueda alcanzar, independientemente del género, por ejemplo, si una persona se prepara puede llegar a ser Ingeniero, Médico o Sociólogo, es decir, que estos status dependen en gran parte de las acciones de los actores por conseguir el status que pretendan alcanzar, cabe mencionar que los status adquiridos no sólo dependen del esfuerzo de los actores, pues existen elementos sociales que pueden impedir la obtención de ellos (posición económica, relaciones sociales, cantidad de capital, entre otros.), algunos no son fundamentales pero sí son factores que pueden llegar a influir.

Los status también propician jerarquias en los diversos escenarios sociales, éstos se clasifican en dos niveles **Horizontales** y **Verticales**, los primeros son aquellos que sean del mismo nivel o rango, en los cuales no se encuentran diferencias o jerarquías, en una familia los padres (padre y madre), pueden tener el mismo rango y se sitúan en un status de tipo horizontal, los segundos son status de diferente nivel, donde a su vez existen diferencias, estos son de tipo vertical, siguiendo con el ejemplo anterior padres e hijos representarían dos niveles, en el subsistema social de la institución de la familia.

En el nivel horizontal es posible reconocer a los compañeros de trabajo y en el vertical al jefe, al empleado o subordinado, también existen subsistemas como el económico y político que determina ambos niveles

1.1.2 LOS ROLES SOCIALES.

Como ya se mencionó, dentro de los diferentes subsistemas las personas tienen varios status o posiciones al interior de éstos, dichos status contienen a su vez actividades que son propias de cada uno de ellos, es decir, si el status de una persona es el de profesor, dentro de sus actividades seguramente está contemplada la impartición de clases, preparar la misma, calificar el desempeño de los alumnos, etc... tenemos entonces que dentro de los subsistemas sociales cada posición se asocia con un conjunto de normas o expectativas, donde éstas son los comportamientos aceptados que asume una persona desde su status, hacia otro de distinta posición y que recíprocamente, este último dirige sus comportamientos hacia el primero y a los cuales se les llama *Roles*.

Los roles al igual que los status se dividen en **roles prescritos** y **roles subjetivos**; los primeros “.. son el conjunto de expectativas que existen en el mundo social que rodea al ocupante de una posición, expectativas referentes a su comportamiento hacia los ocupantes de otras posiciones...”⁵ dentro de los roles prescritos existe una estructura definida a partir de la cultura, cuando estos roles se desvían en sus comportamientos los participantes del subsistema social otorgan una sanción negativa (castigo), cuando estos roles se desempeñan conforme a las expectativas sociales estos pueden recibir también una sanción, pero en este caso positiva (recompensas) Los roles subjetivos son aquellas expectativas que los actores pueden utilizar en cualquier momento que les sean útiles, en relación con las metas que se plantea el actor.

Existen también status incompatibles, prescritos culturalmente, como un matrimonio entre hermanos, dado que esta situación no es aceptada, es decir, algunos roles y status pueden ser al mismo tiempo fuente de conflictos, y su aceptación o no dependen en cuanto a su

⁵ DEUTCH, M. *Teoría en Psicología Social*. Ed Paidós P.p 165

intensidad, algunos pueden ser inofensivos y tolerarse, mientras que otros pueden ocasionar graves problemas y son intolerables. Esto se puede deber a la incompatibilidad relativa con otros status y roles, que es, a mayor número de prescripciones comunes de los roles, menor será el conflicto que provocan y el rigor, refiriéndonos a este término (rigor), como la cantidad de desviación permitida en cuanto a las expectativas de los roles, en tanto más rigurosamente estén definidos más estrictamente es la forma en que se hace cumplir sus expectativas y más difícil resulta resolver el conflicto de desviación de ellas

Ya se señaló que los roles y status son la manera de desempeñarse exteriormente dependiendo de la posición que ocupa la persona, sin embargo, ésta es independiente, es decir, no todas las personas ejecutan un mismo rol de la misma forma pues, como señala M. Deutch, una persona es un todo integrado y coherente no meramente un conjunto de roles departamentalizados, por lo tanto, como persona se tiene un margen de decisión en la ejecución de los roles.

Algo importante es que tanto los roles como los status son exteriores a las personas, la manera de ejecutarlos interiormente reproducirá, reafirmará o rechazará con su comportamiento los roles, y esto, se logra por medio de la personalidad de cada uno de los actores sociales, la forma en como percibimos el rol llega a ser parte importante para conformar nuestra personalidad. Venimos al mundo como individuos, logramos un carácter y llegamos a ser personas. Menciona Robert E. Park que el significado original de la palabra persona -es máscara-, y significa que la persona se conforma como tal por la socialización.

Para la construcción del rol social según Parsons se deben tener en cuenta algunas reglas como son.

- “Las reglas morales que obligan a la conducta fundamentalmente por la autoridad moral, antes que a través de una coerción externa.

- La efectividad de la autoridad moral sería inexplicable si no se supiera que las pautas de valor fueron internalizadas como parte de la personalidad.⁶

La internalización de los roles se realiza en tres subsistemas sociales entrelazados: Subsistema de estándares morales, el Subsistema de símbolos expresivos y el Subsistema de referencia, sin olvidar que la interacción de dos o más actores dan la creación de la acción social, menciona Parsons que la internalización está compuesta por los tres subsistemas y permite a los actores conformarse psicológicamente para desempeñar los roles establecidos en los diferentes subsistemas o escenarios sociales, es decir, se crea el acceso para interactuar en dichos escenarios.

Como puede observarse el status de una persona está rodeada por expectativas, unas que son parte de ese status, y otras que pueden ser incorporadas por los actores. En el status de chofer, por ejemplo, los roles prescritos serían el manejar la unidad de transporte (microbús), atender a los pasajeros, cobrar el pasaje, tener en buenas condiciones el microbús, etc., y los roles subjetivos serían el permitir o no el acceso de vendedores ambulantes o de otras personas que realicen actividades diferentes al servicio que se presta.

Cuando el rol social, ya sea prescrito o subjetivo, de un status determinado, donde el actor interactúa, con otros actores de diferentes status se dice que el rol ha sido desempeñado. "El hecho de que el conjunto de status de una persona abarque una amplia variedad de relaciones de roles y expectativas implica la posibilidad de que esa persona se encuentre ocupando posiciones con requerimientos incompatibles de rol. Tal situación se denomina conflicto de roles"⁷ Así, en el transporte tenemos como ejemplo, que un chofer, no puede en un momento estar conduciendo y al mismo tiempo estar tratando de ligar a una dama, ya que esto puede provocar un accidente,

⁶ TALCOTT Parsons *Apuntes sobre la teoría de la acción*. Ed. Amorrotu p 12

⁷ DEUTCH, M *Teoría en Psicología Social*. p p 167

no obstante, podemos percatarnos que en la praxis esto se da de ésta forma, y es una de las causas de los accidentes, al tratar de incorporar una extensa gama de roles que no son prescritos, para un status determinado, se entra en un conflicto de roles que generan problemas en la acción social de los actores.

1.2 TEORÍA DE LOS SIGNOS.

Abordar la interacción social en nuestra investigación nos remite a clarificar algunos conceptos que nos permiten dilucidar y delimitar el término *Interacción*. Por una parte encontramos el término Acción, que como menciona Teun A. Van Dijk (1983 p. 239), es el hecho de que las personas realizan algún movimiento intencionado del cuerpo para modificar alguna circunstancia o bien evitando alguna modificación de la misma no haciendo nada. Tenemos entonces que la acción va dirigida a modificar, o no, intencional y objetivamente cualquier circunstancia en nuestro ámbito social.

La acción de los actores esta impregnada por aspectos mentales además de ser la representación exterior de dichos aspectos, la acción social podemos clasificarla en acciones transmitidas e intransitivas. Las primeras se refieren a la acción que esta dirigida a otro actor, al presentarnos ante alguien y solicitar la hora es una acción transmitida por que dirige un mensaje directo y enfrenta a los actores cara a cara, mientras que las acciones intransitivas son aquellas que dan un mensaje subconscientemente, si un pasajero va dormido en un microbús manda mensajes, posiblemente el de cansancio, pero no va dirigido a alguien especial, si algún otro pasajero le hace alguna sugerencia para dormir mejor o evitar el cansancio, quiere decir que él recibió el mensaje y lo decodificó dando paso a la interacción social, sin embargo si los demás usuarios no prestan atención a la acción del pasajero que va dormido el mensaje queda en el aire.

“El rasgo característico de la interacción es que varias personas juntas o por separado, simultáneamente o consecutivamente, ejecutan una o varias acciones...”⁸

Otra característica elemental de la interacción social es la conversación de las personas en situaciones sociales, en la vida cotidiana los individuos hacen uso de diferentes tipos de comunicación y que se pueden clasificar en dos rubros. Comunicación verbal y Comunicación no verbal, la primera consiste básicamente en la combinación lingüística, es decir, a partir del lenguaje hablado y los elementos sonoros, la última se conforma de signos y símbolos.

Los signos y los símbolos son dos términos que normalmente la persona común utiliza como sinónimos, además de algunos profesionales a los cuales dichas palabras les son necesarias para realizar su trabajo, entre están algunos sociólogos, que al emplearlos de esta manera nos puede generar un conflicto al analizar algún problema social, por lo cual es necesario saber correctamente cual es el significado de cada uno de estos.

1.2.1. SIGNOS.

Se entiende por signos a las formas gramaticales (dentro del acto de la comunicación), que puedan ser fácilmente comprendidas siempre y cuando se tenga un conocimiento básico para decodificarlo, además de poder crear proposiciones totalmente nuevas con un margen amplio de comprensión por parte de los receptores, esto no sucede así con las reglas o formas de comunicación no verbales, para poder decodificar este tipo de comunicación debemos tener en cuenta los signos que son clave importante y que utilizamos a diario en los diferentes contextos sociales donde nos encontremos

⁸ VAN DIJK, Teun A. *La ciencia del texto* Ed. Paidós 1983 p p 240

Los signos contienen información pero solamente en contextos específicos "... un signo sólo transmite información cuando se combina con otros signos del mismo contexto .. $x + y = z$ implica un contexto matemático, fuera de este contexto, los signos $+ e =$ no transmitirían información..."⁹

La teoría de los signos es también conocida como Semiótica o Semiología. Esta es una ciencia que tiene sus raíces en la filosofía griega (*sêmiotikê*), y es eminentemente una ciencia de la comunicación, es decir, de la transmisión de la información. Al interior de ésta la semiosis es el proceso en el cual un significado tiene función a la vez de ser la descripción del signo el cual es algo que representa alguna cosa para alguien en otras palabras *es algo que esta en lugar de*.

Los signos por sí solos no transmiten información, pero sí son sinónimos de síntomas o indicios de la existencia de una función, esta es, en consecuencia, dependiente de la presencia de un intérprete "...la interpretación de un signo es cuestión de la experiencia del intérprete...es así una cuestión de la experiencia de probabilidades y estadística..."¹⁰, es decir, a mayor grado de conocimientos o experiencias reales acerca del fenómeno y del contexto, menor la probabilidad de error de la interpretación de los signos.

El universo del signo está conformado por dos referentes básicos, tenemos en primer lugar el signo con referencia a algún pensamiento que se refiere a la comunicación lingüística ligado directamente a un intérprete, el segundo es el signo con respecto a algún objeto, esto es, la situación mental de cualquier objeto.

⁹ LEACH, Edmund *Cultura y Comunicación* Ed SXXI Mayo 1978. p p 19

¹⁰ BERTL, Malberg *Teoría de los Signos* Ed SXXI, 1977. p p 18

A partir de la relación del signo con sus referencias y que lo conforman al mismo tiempo, nos permite clasificarlos en dos tipos de signos, que son:

- ICONO O SIMBOLO
- INDICE

El Icono o símbolo son signos que están relacionados con aspectos característicos de algún objeto, cosa o hecho. Entre el vehículo del signo y el objeto hay una relación principalmente cualitativa. El signo de tipo índice nos remite a una función de éste, hay que señalar que aunque son dos tipos de signos distintos en la vida cotidiana, no son del todo autónomos, es decir, actúan a partir de una mezcla de ellos. Un letrero donde se señala la existencia de una ruta de transporte es un icono o símbolo; cuando una persona está parada ahí solicitando el servicio es un signo de tipo índice, este es un ejemplo de la mezcla de estos dos tipos de signos.

1.2.2. SIMBOLOS.

Los símbolos son el resultado de una convención social y resultan incomprensibles para quien no está familiarizado con ellos, son imágenes estilizadas que reemplazan o que ocupan el lugar del mensaje. Lo que caracteriza a éstos es que han sido decididos por convicción de los sujetos, existen dos tipos de símbolos: los unívocos, que son aquellos que evocan una sola cosa, un sólo significado de éstos que se han difundido y a la vez son reconocidos de forma internacional. Por ejemplo, la V de la victoria realizada con la mano puede significar amor y paz, o alguna grosería dependiendo el contexto y la posición de la mano, no importando si es unívoco o multívoco ambos contienen información per se.



Las figuras que representan el género sexual son símbolos universales unívocos.

En la vida diaria ni siquiera nos damos cuenta de la cantidad de símbolos que utilizamos, sin embargo, lo hacemos con tanta facilidad debido a la socialización de la que somos sujetos en los contextos donde nos desarrollamos, “. .la creación colectiva y el uso de los símbolos -es- el mismísimo corazón de la vida social tal como escribió Clifford Geertz. “El comportamiento del hombre...sin la dirección de sistemas organizados de símbolos significativos, sería prácticamente ingobernable, un caos total sin dirección y de emociones explosivas, su experiencia virtualmente privada de forma. La cultura, la totalidad de tales símbolos, no es exactamente un adorno de la existencia humana.. sino una condición esencial de ella ..”¹¹.

Los símbolos ejercen una influencia social pues regulan el comportamiento de los actores en los diversos escenarios sociales donde se presentan. una calcomanía con la imagen de un

¹¹ KEELER, Suzanne et al **Sociología**. Ed Mac Graw-hill 12ª ed 1991 p p 86

cigarro encerrada en un círculo atravesada por una línea, es de alguna manera una coerción social que prohíbe fumar y es sancionada por los demás actores cuando alguien la viola.

1.2.3. SIGNOS DE TIPO INDICE.

Los signos de tipo índice nos señalan la existencia de un fenómeno, en nuestro caso un fenómeno social, que son resultado de haber realizado alguna función, mostrándonos al mismo tiempo los síntomas o indicios de una función próxima a realizarse. En el ejemplo de la parada de microbús, ésta nos muestra que ahí pasa una ruta de transporte, es decir, parada igual a transporte. Nos indican pues, una función próxima a realizarse, mientras que si una persona está parada en la puerta trasera del microbús debajo del timbre, tocándolo, al descender del microbús, éste es un signo que nos indica que la función ya se realizó.

1.3 LENGUAJE.

La forma más directa que emplean los actores sociales es la comunicación verbal, pues es por medio de las palabras articuladas que los hombres utilizan para comunicarse unos a otros respecto de cosas y a su vez expresan cosas unos a otros, les proporciona objetividad a sus pensamientos. Tenemos aquí que si bien la articulación de las palabras se gesta en la mente, ésta se expresa en el mundo social que es la sociedad.

El actor social está constituido no solamente por el medio físico que le rodea, sino también por la gente que está a su alrededor y éste es el medio social. El lenguaje es el hilo conductor por el que se transmiten los modelos de vida en el cual aprenden a actuar como miembros de la sociedad, es decir, es un elemento indispensable para la socialización. El lenguaje es un elemento indispensable en la conformación de la sociedad ya que ésta última sin lenguaje alguno no podría reproducirse es "...el centro de la socialización está lengua, -es- el

sistema de símbolos -signos- y significados que las personas utilizan para entender su mundo y comunicarse acerca de él...¹²

Debemos hacer énfasis en que el lenguaje no es la lengua o el idioma de una cultura específica, esto sería el idioma de una cultura en particular; más bien es una serie de actos de habla, es decir, entenderemos al lenguaje como los actos de habla que producen los actores. Estos se subdividen en actos de habla unilaterales y bilaterales. El hablar sólo sin la intención de dirigir un mensaje a alguien particular no produce interacción alguna, estos serían actos de habla unilaterales, mientras que los actos bilaterales sí generan una interacción comunicativa, donde se maneja un sistema de códigos que podemos clasificar en:

- Código de conversación restringida: Que se basa en la suposición de que las personas con quienes hablamos comparten los mismos significados y generalmente tienen las mismas opiniones
- Código de conversación elaborada: Esta se utiliza para transmitirles ideas y significados diferentes de aquellos que tienen las personas que nos rodean. Este es el lenguaje de la persuasión, de la diferenciación y de la explicación, no de la charla diaria

“La verdad sorprendente es que son los usos cotidianos del lenguaje más ordinarios con padres, hermanos y hermanas, con niños del vecindario -en los microbuses- los que sirven para transmitir a los actores las cualidades esenciales de la sociedad y la naturaleza del ser social.”¹³ Tenemos entonces que la conversación cotidiana es la forma elemental de la conversación y control de las estructuras sociales, apoyada en su unidad básica que es el lenguaje.

¹² KELLEER, Suzanne. et al **Sociología** Ed Mac Graw-hill 12ª ed 1991 p p 120

¹³ HALLIDAY, M A K “El lenguaje como...” p p 19

Para existir una conversación se requiere de un hablante (emisor) que efectúe un acto de habla y un oyente (receptor). Los integrantes de este sistema de comunicación al no ser actores pasivos, como podría parecerlo el oyente al solo recibir información, en un momento determinado adoptará el papel de hablante esto es, a partir de codificar el mensaje y transformar su contexto social o dirigirse al primero. Entonces podemos señalar que las interacciones sociales se apoyan en las condiciones sociales donde se desarrollan los actores "... esto significa que hay un estado inicial determinado del contexto social y que se convierte en otro estado como consecuencia de la interacción comunicativa..."¹⁴.

La interacción se lleva acabo si, de acuerdo a nuestras intenciones, al dirigir un mensaje hacia un oyente cambia o modifica sus condiciones sociales o cognitivas y sabe que nos referimos a un significado determinado. En la conversación cotidiana debe existir una interacción bilateral pero no conjunta; existen varios hablantes, oyentes y varios mensajes pero no se vinculan entre si. En el interior de un microbús se llegan a percibir actos de habla de diversos temas como son los relacionados con la escuela, el trabajo, la moda, los precios del mandado, etc.

Las conversaciones cotidianas podemos encontrarlas con las siguientes características:

- Privadas: Las que se realizan entre dos personas que se conocen bien, los temas que se tocan son de carácter íntimo o personal.
- Públicas: Aquellas que ejecutan personas que se conocen poco o nada y son temas intrascendentes, por ejemplo: me da permiso de pasar o, se recorre por favor.

¹⁴ VANDIJK, Teun A. *La ciencia del texto* Ed Paidós 1983 p p 251

- **Abiertas:** Las que realizan dos o más personas, pero que permiten la presencia de "escuchas", -pasajero A: disculpe dónde queda esta dirección...-pasajero B: no, no sé dónde queda..., -pasajero C o escuchas: esa dirección es hacia.. .
- **Cerradas:** Estas son aquellas que se realizan entre dos personas o un grupo reducido de personas pero sobre todo sin testigos.

En los diversos contextos sociales donde se desarrollan conversaciones cotidianas se pueden encontrar conversaciones combinadas con las cuatro características ya mencionadas, es decir, no se presentan de manera pura las combinaciones pueden ser: Conversaciones Privadas-Abiertas, Privadas-Cerradas, Públicas abiertas, y Públicas-Cerradas

1.4 TEORÍA DE LAS REPRESENTACIONES SOCIALES.

En la vida diaria la comunicación es esencial para las interacciones de los actores sociales en los diferentes escenarios sociales donde se desarrollan. Para comprender qué son las *Representaciones sociales*, debemos empezar por entender los dos términos que la conforman. La representación, como menciona Denise Jodelet, es el acto de sustituir o estar en lugar de algo o de alguien, tenemos entonces que dicho acto a su vez es un ejercicio mental que realizan los actores sociales de un determinado contexto social, se complementa con los signos, símbolos y el lenguaje verbal, por lo tanto los actos de comunicación son un elemento básico para la representación.

En este sentido los actores pueden sustituir cualquier objeto o persona por medio de la comunicación. Si en este momento alguien dijera, "bajan en la esquina", sustituimos los signos que utilizamos para indicar esta acción por una imagen mental, como <<una persona tocando el timbre, gritando que bajan en la esquina, parándose en la puerta, etc.>> Podemos observar que pueden ser diversos tipos de imágenes que representan un solo hecho, aquí el mismo lector

realiza en este momento una representación propia, lo que señala que la representación no es única, pues depende de las experiencias de los actores y éstas a su vez otorgan autonomía para la creación de cualquier representación, es decir, la imagen con la que se sustituye es de diferentes formas.

Hasta aquí solo parecería que son actos mentales y por lo tanto la ciencia que debería estudiarlos sería la psicología, sin embargo, al estar presentes en la vida social compete a los sociólogos en tanto que las representaciones las utilizan los actores sociales para entender su entorno físico y social, es ahí donde el carácter de lo social entra en las representaciones.

El término social nos hace referencia a todas aquellas actividades que desarrollan los actores hacia otros actores que comparten su espacio físico y temporal, sobre todo imprimiéndoles un sentido a sus acciones para los otros.

Como ya mencionamos, los actos de comunicación son la base de las representaciones sociales, y la vida social se encuentra compuesta por las comunicaciones entre los actores sociales. Señala Goffman que en la mayoría de las sociedades, las personas pasan una gran parte de su tiempo hablando y quien desee estudiar las representaciones sociales deberá interesarse por el contenido de estas conversaciones.

Las representaciones sociales permiten a los actores orientarse y dominar su entorno físico y social como también hacer visible lo invisible, además que nos permiten construir nuestra realidad social, pues éstas son autónomas y los actores sociales, como en el lenguaje, no son pasivos, tampoco en las representaciones. Para construir nuestra realidad social debemos tener en cuenta elementos tales como:

- Contexto. es el espacio físico y coyuntural donde se desenvuelven los actores y grupos sociales.

- Comunicación: la que se establece entre ellos (Actores-Actores-Grupos sociales).
- Marcos de aprehensión. lo relacionado con el bagaje cultural y las experiencias sociales
- Códigos, valores, normas, roles, status, que controlan la vida social.

Todo esto nos llevará a construir nuestra realidad social.

Las representaciones sociales, entonces, nos dice Moscovici, es, la forma de aprender y conocer nuestra realidad social, tanto física como socialmente. Estas últimas serían las interacciones sociales con otros actores, apoyadas en los discursos, experiencias sociales de los actores. A esta manera de conocimiento en un término coloquial lo conocemos como *sentido común*, reforzándose éstos en los conocimientos que recibimos y transmitimos a partir de las tradiciones, la educación y la comunicación social refiriéndonos en específico a éstos últimos a los medios de comunicación (prensa, radio, televisión). Este conocimiento, nos dice Jodelet, es el conocimiento socialmente compartido o elaborado.

Para acotar el término de las representaciones sociales, debemos tener en cuenta dos elementos: éstas representan *Algo* y a *Alguien*. Lo primero se refiere al contenido sustentándose en imágenes, información, opiniones, actitudes etc; a su vez relacionadas con un objeto o sentido como el realizar algún trabajo, un acontecimiento un personaje social, etc ; mientras que alguien se refiere a los actores en relación con otros que ocupan diferentes status en la sociedad.

Así, tenemos que la representación o la construcción de la realidad social, está asociada con el aspecto de imagen, símbolo y es inseparable de un significado otorgado principalmente por los actores dependiendo de diversos factores ya señalados, tales como; la posición económica etc

1. 5. EL CONCEPTO DE PODER EN LAS INTERACCIONES SOCIALES.

Cotidianamente se escucha hablar del poder en ámbitos como lo es el político o el poder del estado, como si estos escenarios fueran el único campo de acción del poder, sin embargo en las relaciones sociales más comunes se encuentran estructuras de poder que las delimitan.

Para entender las estructuras de poder, debemos dilucidar dos términos que conforman dicha estructura, por un lado tenemos el *Control* y por el otro el *Poder*. Todo actor social que se desempeña sobre un escenario social tiene cierto control físico sobre el ambiente que le rodea, el control es obtenido por medio de la socialización de que es objeto cualquier actor que se ve enriquecido o no, por factores como el escenario social donde se desarrolle o factores económicos.

Tenemos entonces que para los actores sociales, la socialización es un paso para adquirir habilidades, conocimientos, para poder controlar su espacio, su ambiente o escenario social donde se desarrolle, luego entonces, el primer paso para adquirir poder social es controlar el entorno físico y lo que en él se encuentre.

Como sabemos, uno de los principales espacios sociales donde se realiza la socialización de los actores es en la familia, lugar donde se gesta la socialización; en segundo término tenemos a la escuela, ambos son los principales promotores de inculcar normas y valores de los actores sociales.

El control, como lo menciona Richard Newbold, es una relación no recíproca, en el sentido de que existe un actor y algún elemento del ambiente que no puede reaccionar racionalmente ante las expectativas conductistas compartidas. El control que cada actor posee se

va acrecentando tanto más información posea de su entorno, información que a veces es utilizada para transformar ese entorno, en nuestro caso el ambiente social

Normalmente el control es sobre los elementos físicos, pero en el ámbito social dichos elementos llegan a ser otros actores sociales y solo será un control físico en tanto que los demás actores realizan actividades que el primer actor solicita

Cuando esto se lleva a cabo y los demás actores realizan las órdenes del primer actor, si éste exterioriza un poder, como señala Newbold "...una relación social que descansa en algún patrón de controles y es reciproca. Es decir ambos miembros de la relación actúan en términos de su propio interés y específicamente lo hacen en términos de los controles que cada uno tenga sobre elementos que interesan al otro..."¹⁵.

Por lo tanto, el poder es un ejercicio mental, el cual se manifiesta en cuanto los demás actores sociales, valoricen las cosas y elementos suficientemente para otorgarle dicho poder, es decir, a partir de las representaciones sociales que tengan los actores sociales de los diferentes status, se podrán identificar códigos de ejercicio de poder

Tradicionalmente se vincula el término poder con la implementación de la "Fuerza Física", sin embargo, éste es sólo una herramienta para el ejercicio del control, cosa diferente del poder, pues nos sirve para modificar o alterar un determinado escenario social. Entonces podemos decir que el conjunto de controles sobre diversos escenarios nos darán un poder determinado

¹⁵ NEWBOLD, Richard *Energía y estructura*, Ed F C E p p 39

Dentro de las relaciones sociales podemos distinguir dos tipos de poder, que son el Poder Interpersonal, que se realiza en las relaciones cara a cara como las que suceden entre chofer-pasajero, chofer-chofer o pasajero-pasajero. El otro tipo de Poder es el social, que afecta no a unos cuantos, sino a casi la totalidad de los actores de un determinado espacio que generalmente es el poder que utilizan grupos u organizaciones sociales, situación en la cual se introduce también el poder político cuando corresponden a las decisiones de una gran mayoría.

Dentro del transporte en México, existen instancias que controlan el servicio como es la Dirección General de Servicios al Transporte (D.G.S.T.) Un ejemplo de su poder social, serían las decisiones que toma este organismo para aumentar los costos de transporte que afecta no sólo a unos cuantos, sino a varios grupos de actores sociales.

1.6. TEORIA DEL ESPACIO.

Cuando hablamos que los actores sociales tienen un escenario, debemos de precisar qué tipo de escenario es y cómo lo delimitan dichos actores. Por lo tanto, habrá que definir algunos términos que son utilizados en los escenarios.

Los actores sociales se desenvuelven en diversos ámbitos como lo es el territorio, el espacio, los lugares y los no lugares, distancias sociales que utilizan los actores dependiendo de los diversos escenarios.

Por territorio, entendemos de forma general cualquier porción de superficie terrestre, es decir, un área geográfica delimitada políticamente a diversos niveles en donde el sustento es un lugar físico. tenemos, por ejemplo, el país, estados, municipios, colonias, barrios etc. Donde al interior de cada uno de estos niveles de territorio se manifiestan un sin número de interacciones sociales en diferentes espacios.

Por otro lado, el espacio es el contenedor de las relaciones sociales que se generan al interior de una sociedad, es decir, que al interior de cualquier sociedad se encuentran diversos espacios. Como apunta Fernando Rivera, existen diversos espacios como lo son el espacio político, el social, individual y el espacio físico, donde estos son un elemento para conformar a la ciudad junto con los actores que van a llevar a cabo sus representaciones sociales dependiendo de su espacio y status

Los cuatro tipos de espacio parecen marcar la vida de cualquier ciudad pues son éstos los más relevantes y se enmarca en ellos cualquier actividad que se desarrolle en las ciudades. El espacio político es aquel que no es tangible para los actores sociales pero que permite la estabilidad entre los demás espacios. Así, tenemos por ejemplo que es aquel que define la forma en que vivirán los actores sociales, dependiendo del régimen de gobierno que se instaure en un determinado territorio.

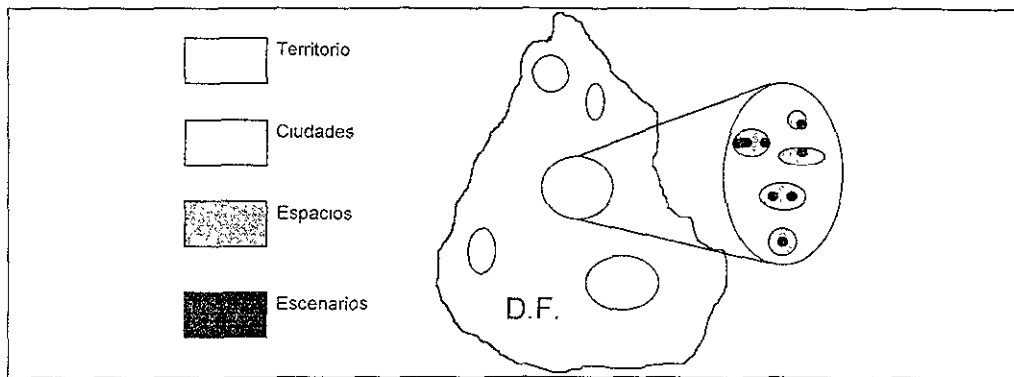
También existe el espacio social e individual que son los espacios colectivos donde las actividades se realizan por más de un sólo actor, es decir, en conjunto, por medio de grupos. Por ejemplo, un restaurante, o al interior de un microbús, donde el servicio que se presta es entre varios actores. Es el espacio donde los actores viven y conviven con los demás actores con los que se relaciona, donde se socializa y donde actúa no en función individual, más bien a nombre de su comunidad

Mientras que el espacio individual es aquel en donde los actores sociales encuentran un refugio para descansar o estar alejado temporalmente de los demás actores, es el espacio donde el hombre convive consigo mismo, básicamente los podemos encontrar al interior de las viviendas de los actores, un cuarto, el baño, etc.

Por último, el espacio físico, según lo señala Fernando Rivera, tiene que ver con el espacio tanto natural como con el espacio construido por los actores sociales, donde los actores sociales desarrollan sus actividades sociales propias en cada caso del status social. Sin embargo, considero que el espacio natural debemos entenderlo como el territorio y no como espacio, pues es en el espacio donde se llevan a cabo las relaciones sociales de los actores. En cambio, el espacio físico, lo entenderemos como todo aquel espacio construido por los actores sociales para desarrollar una actividad específica, es decir, aquel territorio que el hombre ha creado o modificado para darles un uso particular.

Cada espacio cuenta con características propias que los distinguen de los demás. Así, tenemos politólogos en el espacio político, o urbanistas en el espacio físico, mientras que para el territorio se encuentran geógrafos e historiadores, entre otros.

Para los sociólogos, el espacio social es el de mayor relevancia; a su vez, se subdivide en diversos escenarios que lo conforman. Así, tomaremos el escenario del transporte público en una ciudad que se refiere al espacio construido y delimitado políticamente por el territorio. Si tuviéramos que representar los niveles de espacio gráficamente serían de la siguiente forma.



Al interior de los espacios, la integración de los actores se da en dos niveles. por un lado, tenemos las interacciones entre los actores cara a cara, es decir, la interacción social que es parte de la vida cotidiana de los actores; por otro, la integración del sistema que se da a partir de las relaciones entre sistemas sociales u otros escenarios sociales, entre grupos que no mantienen un contacto físico necesariamente.

Así, tenemos por ejemplo la integración social: a las relaciones que se dan entre los pasajeros de un microbús o entre pasajeros y choferes, mientras que en la integración del sistema serían los choferes, pasajeros con autoridades que regulan el servicio de transporte, básicamente las gentes de mando alto en alguna dependencia del gobierno.

Para nuestro tema de investigación es necesario también describir el escenario desde un punto de vista físico, que en este sentido se tratará del espacio físico, es decir, el territorio que como ya mencione, se referirá al espacio construido físicamente por los actores sociales.

Lo anterior es importante remarcarlo puesto que los aspectos físicos que conforman un escenario social conllevan a un tipo de actividades sociales, que manifiestan los actores con ciertos tipos de conducta. Un ejemplo de forma general de este aspecto, lo tenemos en el mismo transporte: las pautas de comportamiento que se llevan a cabo en un microbús no se realizan tal cual en un taxi o en un camión, mucho menos en un bicitaxi. En estos diferentes tipos de unidades el escenario cambia en cuanto al diseño físico, y por lo tanto a las relaciones que se dan al interior de cada una de ellas, elementos como capacidad, distribución de asientos, facilidad para abordar o descender de la unidad, etc

Por lo tanto, el espacio social de la ciudad de México que se analizará es el escenario social del transporte público; en específico, una ruta de microbuses del Estado de México que será nuestro caso de estudio: **La RUTA 26**.

1.7. LOS LUGARES Y LOS NO LUGARES.

Cada actor social tiene una diversidad de escenarios sociales tantos como status desempeñe, "Giddens los menciona como regionalizaciones de los actores sociales"¹⁶, que en su vida cotidiana tienen una movilidad entre los diferentes escenarios sociales y a su vez en los espacios sociales, y muchas veces los mismos actores no se percatan por cuáles pasan ellos mismos

Para Marc Augé, (1993), todo escenario social lo compone el actor dependiendo de la relación que tenga éste con el escenario, pues es él, quien le concederá la cualidad de lugar o de no lugar, con base a tres elementos esenciales que son: identificatorios, relacionales e históricos, solamente para este autor son lugares o no lugares.

Por lugares debemos entender aquellos sitios, donde los actores se identifican con éstos, tanto de forma individual como social, la identificación se puede realizar a través de símbolos o ideologías, un estudiante al encontrarse en una biblioteca, se identifica con ella, porque ésta le permite realizar roles de su status. Sin embargo, si se encuentra en una tienda de abarrotes posiblemente no existe nada que lo haga identificarse con él.

Por otro lado, también los lugares son históricos para los actores sociales. De igual forma, de manera individual y colectiva, los lugares históricos para los mexicanos son aquellos que se encuentran en espacios físicos que contienen construcciones que relacionan el presente a través del pasado, es decir, que la historia de México se entrelaza con esos lugares, de forma colectiva.

¹⁶ J. COHEN, Ira Teoría de la estructuración Anthony Giddens y la constitución de la vida social. UAM 1996 P. 124

Tenemos entonces que *los lugares* son apropiaciones que realizan los actores sociales de forma colectiva o individual de los distintos espacios y escenarios sociales que existen en un territorio y lo hacen a través de elementos simbólicos o ideológicos. Los lugares no necesitan muchas veces que los actores se encuentren físicamente presentes. Por ejemplo, las pirámides de Teotihuacan es un lugar de los mexicanos, porque es parte de la historia de este país se encuentren en él físicamente o no, es decir, que la presencia de los actores sociales no es sinónimo de lugar pues muchos de ellos no se relacionan, ni se identifican con los espacios o escenarios, ni socialmente ni individualmente.

Por otra parte, tenemos que los *no lugares* son aquellos que no tienen elementos de relación ni de identificación con los actores sociales, aunque para Marc Augé los transportes son los no lugares por excelencia, porque existe la coexistencia de varios actores. Sin embargo, para ellos no existen los rasgos característicos de los lugares, creo que cualquier escenario contiene lugares y no lugares, dependiendo el status, es decir, el papel que desempeñe el actor social en ese momento y escenario.

Marc Augé considera que sólo existen lugares o no lugares, nunca una combinación de ambos. Sin embargo, creo que un escenario no puede tener solamente una característica (lugar o no lugar), cuando se trata de la perspectiva del actor social, que es, desde una perspectiva individual, pues los escenarios socialmente compartidos por más de un actor envuelve al mismo tiempo a los lugares y no lugares.

En el servicio de transporte, el escenario es un lugar para los choferes, que se identifican como parte y elemento necesario para la prestación de dicho servicio, y se relaciona con él, a partir de ejecutar las expectativas sociales que ellos tienen del servicio y en algunos casos forman parte de su historia personal y colectiva con los demás agremiados de sus organización. Aquí, el escenario para ellos es un lugar para los choferes, mientras que para los usuarios se considera un

no lugar, por la falta de identificación de éstos con el servicio del transporte, en cuanto, no tienen mayor vínculo que la utilización del servicio, que es meramente circunstancial

En tanto, obtiene la cualidad de *no lugar* cuando el actor ni se identifica con el escenario, por eso lo evade como lugar, ni forma parte de su historia, ni como grupo ni de forma personal y sólo utiliza los microbuses como medio de transporte evitando pertenecer a dicho escenario y así lo señala Augé "Se ve claramente que por "No lugar" designamos dos realidades complementarias pero distintas; los espacios constituidos con relación a ciertos fines (transporte, comercio, ocio), y la relación que los individuos mantienen con esos espacios."¹⁷

RESUMEN CAPITULO I

¿Que sentido tiene hablar de conceptos teóricos?, de pronto, parece que éste trabajo no tiene la intención de hablar del transporte, no obstante, son elementos importantes para poder abordar la investigación y darle el fundamento, teórico a los capítulos posteriores.

Todo lo anterior tiene una razón de ser, primero; para hablar de las manifestaciones sociales que tienen los actores sociales, en este caso los choferes, y usuarios entre otros, necesitamos saber, en el momento de la praxis que roles utilizan, y por lo tanto, se hace necesario establecer como utilizaremos éste concepto, en la presente investigación.

Con el propósito, de no divagar por las diversas teorías que manejan éstos términos: los roles y status, ya que, comúnmente se confunden, por eso es fundamental aclarar estos dos términos, pues, las acciones sociales que se generan al interior de los microbuses esta permeada

¹⁷ AUGÉ, Marc *Los no lugares. Espacios del anonimato* Una antropología de la sobremodernidad Ed. Gedisa, Barcelona, Segunda edición, octubre de 1993 P p 98

por estos dos elementos, por un lado los status que ostentan los actores sociales y partiendo de este, sus respectivos roles.

Segundo; recordemos que estamos utilizando la dramaturgia social, o interaccionismo simbólico, donde tenemos que los actores sociales llevan a cabo su acción en un espacio, como ya señale, lo ubicaremos primeramente en el espacio físico, que es la propia unidad de transporte público, en este caso los microbuses, y seguidamente; en las dos dimensiones que nos brinda ésta, el interior y el exterior, dando más importancia al primero, pues es donde la técnica de observación participativa se aplicó, además de que las relaciones sociales que se estudiarán serán, las que se generen al interior de la misma unidad

El espacio físico, si bien está dividido en las dos dimensiones ya señaladas, también se subdivide al interior y es a partir, de la concepción de lugar o no lugar, que generan los mismos actores sociales, y que es un elemento esencial para la representación social, que el mismo actor realizará, conjuntamente con elementos como; el lenguaje, los signos y símbolos, así como, la imagen social que se tenga de los demás status que interactúan en un momento determinado de la vida social.

Otro de los conceptos que necesitaremos, es la representación social, pues si bien, como actores sociales tenemos, roles fundamentados en; símbolos, signos, lenguaje, códigos, etc, aunado a la imagen social que poseemos de los demás actores sociales, el momento de la representación social de dichos roles, dependiendo el status, es lo que nos interesa conocer, y que dan vida al tipo de relaciones sociales que se generan al interior del transporte público, y se caracteriza al mismo tiempo por el espacio físico y el escenario social, que en este caso son los microbuses

En resumen, los conceptos manejados hasta este momento, nos servirán, para que más adelante, en el desarrollo de la investigación nos permita fundamentar teóricamente, esas manifestaciones sociales, que se generan en una actividad cotidiana, que no por ello, se le resta importancia para ser un elemento de caso de estudio

Por lo tanto, los elementos teóricos hasta aquí manejados; no se pretenden cambiar o poner en duda éstos, sino utilizarlos para poder explicar y entender, la interacción social que se produce al interior de los microbuses y encontrar la otra cara del transporte público, en la ciudad de México.

CAPTULO II TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS EN LA CD. DE MÉXICO.

2.1 NECESIDAD DEL TRANSPORTE, CARACTERISTICAS DEL SERVICIO EN LA CIUDAD DE MÉXICO.

Para exponer el tema del transporte público de pasajeros, primero; debemos ubicar donde se presta este servicio. Así, tenemos que referirnos a las ciudades, pues es en ellas donde dicho servicio se encuentra, y es en ella, donde, también se manifiestan los beneficios y problemas que él genera. Y, segundo; hablar del surgimiento de las ciudades, debemos tener en cuenta: los factores que contribuyen a la aparición y sobre todo aquellos que permiten la evolución de las mismas.

Uno de estos factores es el **Transporte en general**, pues desde un principio las incipientes urbes necesitaron la comunicación e intercambio de bienes y servicios, principalmente con poblaciones a su alrededor; en el caso de México, pequeños centros periféricos. Desde principios del Siglo XX el transporte, ha sido propulsor del crecimiento urbano.

Por otro lado, la demanda de vivienda de la población de escasos recursos, principalmente, que, al no tener dónde habitar, recurren a lugares que no cuentan con los servicios básicos (agua, luz, drenaje, gas, etc), pero sí con el servicio de transporte de cualquier categoría, transporte de agua “pipas”, transporte de basura, transporte de abastecimiento de materiales de construcción, alimentos y sobre todo el más constante en la creación de nuevas colonias: el **Transporte público de pasajeros**, aquí es, donde, el transporte también es; vehículo posibilitador de la expansión territorial de las urbes: pero más allá de lo señalado, el transporte es un vinculador esencial de las relaciones sociales y los procesos económicos que se escenifican en la metrópoli

La ciudad de México, de dimensiones como otras tantas en el mundo, ha pasado por un desarrollo en el incremento del espacio urbano, cuyas raíces, entre otras cosas se encuentran en el crecimiento de la población, y que puede ser el indicador más importante, toda vez que es la población la que exige y demanda servicios como vivienda, empleo agua, luz, etc, y el transporte corre la misma suerte.

Cuando la población de una sociedad crece y no se planea a futuro, las soluciones a los problemas que surgen parecen ser sólo paliativos, que, en el momento contrarrestan un poco el grado de la problemática, pero sin atacar el problema de raíz siempre estarán presentes.

El transporte de la ciudad de México, nos dice, Ma. Teresa de Mac Gregor (1984), se ha clasificado en cinco etapas que van desde la época prehispánica hasta la época actual. Durante la primera etapa la cual podemos ubicar hacia finales del siglo XV**, el transporte se caracteriza por ser prácticamente de carga, de mercancías y en menor escala de pasajeros. El primero se realizaba en canoas, (cabe señalar que la ciudad se fundó en una cuenca lacustre, y hoy todavía existen algunos caminos acuosos en el sur de la ciudad, específicamente en Xochimilco) Mientras que el transporte de pasajeros, era principalmente para las clases acomodadas (Sacerdotes y Nobles), la gente que prestaba el servicio eran conocidos como Tamemes, que trasladaban a los pasajeros sobre sus espaldas.

En la segunda etapa, considerada a partir del S. XVI hasta mediados del S. XIX, se comienzan a utilizar animales de tiro, traídos por los españoles y que sirvieron como tracción para diferentes tipos de vehículos (carretas, calandrias, etc.). Para esas fechas la ciudad ya contaba con tranvías que utilizaban estos animales para prestar el servicio de transporte

** Las fechas son tratadas de forma general y aproximadas

En 1857 se inicia la prestación del servicio con tranvías eléctricos utilizando las mismas vías que utilizaban los tranvías de tracción animal, siendo ésta la tercera etapa.

A principios del S. XX en el sistema de transporte incorporan vehículos de combustión interna, marcando la cuarta etapa. Hasta la aparición del Sistema de Transporte Colectivo Metro, en el año de 1969 que es la quinta etapa. Es preciso señalar que las diferentes etapas no se sustituyeron de forma inmediata una a otra, el proceso fue poco a poco, esta clasificación está realizada a partir de los adelantos tecnológicos que podían incorporarse para la prestación del servicio, que a partir de la tercera etapa dichos adelantos se realizaron en periodos más breves entre sí.

El transporte hasta los años 50's parece haber cumplido con su cometido, el cual fué favorecido por factores como el tamaño de la ciudad, y la relativa y escasa demanda de transporte exhaustivo, además de que los lugares donde la población realizaba las diferentes actividades, se encontraban relativamente cerca.

El proceso de industrialización acelerada a partir de los años 60's promueve la expansión de la ciudad hacia el norte, (hay que recordar que el primer complejo industrial se construyó en la Colonia Vallejo, además de algunos Municipios del Estado de México como Naucalpan, Tlalnepantla y Ecatepec). Simultáneamente con la expansión industrial, las demandas de vivienda y transporte tendieron a agudizarse, como consecuencia de que los viajes para llegar a los centros de trabajo, implicaban mayores recorridos y tiempos, entre otras cosas. Con la creación del Metro, a finales de los 60's, se logró abatir un poco la demanda, sin embargo, el aumento de la población, mantuvo su exigencia por un transporte más efectivo.

A partir de considerar al transporte como un elemento indispensable para el proceso de producción se crea la necesidad de que éste brinde un servicio más óptimo: el transporte es el principal medio de traslado de la masa trabajadora, más allá de acarrear los problemas que ya conocemos (Contaminación, Accidentes, Corrupción, etc.) Con la industrialización, el aumento de la población y la ineficiente política de transporte que se emplea en la ciudad de México También los problemas se agudizan Como ya se mencionó, la clasificación del transporte está basada a partir del tipo de tracción que se ha empleado. Sin embargo, podemos clasificarlo también desde los diferentes tipos de unidades que prestaron el servicio Aquí haremos mención de aquellos que hicieron su aparición en la segunda mitad de este siglo

A finales de los años 60's la población conocía a las diferentes unidades del transporte público con nombres que consensaba ella misma Estaban los *Chatos*; que eran autobuses con la característica de que la parte delantera era vertical; o los taxis que por su color y diseño de pintura les llamaban los *Cocodrilos* (verde con negro y blanco), y las *Cotorras* (verde con amarillo) Y en los 70's surgieron otros autobuses que se les llamaban *Delfines* y *Ballenas*, identificados también por el color y un emblema del animal respectivamente, además de los peseros, que eran conocidos así por el costo del pasaje que era de un *Peso*. Estos eran automóviles con capacidad de hasta cinco pasajeros. Los delfines y las ballenas fueron sustituidos en 1981 con la creación de *Ruta-100*, a partir del convenio del gobierno del Distrito Federal y el "Pulpo Camionero"¹⁸ que operaba en la ciudad: éste pulpo eran todas las organizaciones de transportistas de D F.

¹⁸ ". Fue a final de los años veinte cuando en la ciudad se utilizó, por primera vez, la figura de concesiones para el transporte público de pasajeros Ya existía para entonces la Alianza de Camioneros de México, surgida en 1923, y a la cual se integraron todos los sindicatos de permisionarios que prestaban servicios de transporte en la ciudad, aunque años después, el 28 de diciembre de 1959, se creó una nueva organización, la Unión de permisionarios de TRansporte de pasajeros en Camiones y autobuses en el DF, que desde entonces se convertiría en la única representante de esos transportistas ante el gobierno y que sería conocida después como el "pulpo camionero" ". (El Universal Domingo 2 de enero 2000)

Desde hace muchos años, uno de los principales problemas del servicio de transporte es la mala planeación de las rutas, ya que por lo general estas han sido definidas por los transportistas, que nuevamente aparecieron en los 80's (principalmente los peseros que por algunos años habían desaparecido), sobre todo en los municipios conurbados con el D.F., donde también encontramos autobuses conocidos como "Pitufos" llamados así por una serie infantil en la cual los personajes eran azules.

La falta de participación conjunta de éstos municipios con el gobierno del D.F., para, enfrentar los problemas que genera el transporte se ve reflejado en un incremento de éstas problemática, cada una de éstas instancias regulan el transporte con criterios diferentes, un ejemplo claro de ello, es el mismo costo del viaje, donde, en los municipios el transporte es más caro que en el D.F., ésto sólo es un ejemplo de la disparidad para reglamentar el servicio de transporte

Otro elemento, son las medidas que toman las autoridades que regulan el servicio de transporte, como ejemplo, cuando modificaron el diseño de pintura que utilizaban los autobuses de la Ruta-100 que eran café con amarillo por colores "ecológicos" azul-verde-gris y paisajes en la parte trasera del camión, por su parte en el Edo. de México los pintaban azules y aunque visiblemente seguían contaminando, las autoridades las argumentaron como remedio para combatir una de la problemáticas que genera el transporte, sin embargo, este tipo de medidas fueron obsoletas, pues al paso del tiempo las unidades que prestaban este servicio, entrarón al programa hoy no circula, cuando antes no lo hacían.

De las alternativas para solucionar el problema del transporte, las autoridades han tomado opciones absurdas e ineficientes como el cambio de unidades de mayor capacidad, sobre todo a los peseros que resurgieron en los ochentas, por unidades con capacidad para diez u once pasajeros, que eran las combis, sin tomar en cuenta el crecimiento de la población, entre otras

cosas. De igual forma sustituyeron las combís por los llamados Microbuses, que es el espacio de nuestro estudio, y ahora piensan en la sustitución de los microbuses por camiones con capacidad de cuarenta pasajeros.

Las modificaciones que últimamente se han realizado en el transporte han estado orientadas hacia la privatización, ya que se deshizo la Ruta-100 en 1995 y ahora es manejado por capital privado. La mancha urbana sigue creciendo, por lo tanto la población demanda servicios y entre ellos está el transporte que es esencial para la vida social y económica de nuestro país. Como señala Bernardo Navarro, el transporte es el principal medio para trasladar a la clase trabajadora, es decir, desde la óptica económica la aportación del servicio del transporte es esencial para la vida de la ciudad.

El transporte público de pasajeros, no puede comprenderse sin referirlo al conjunto de relaciones sociales, económicas y políticas que al interior de ésta actividad se establecen: vínculos entre choferes, propietarios y usuarios; relaciones sindicales y de dependencia económica así como las fuertes relaciones entre las organizaciones existentes en dicha actividad.

2.2. ¿POR QUÉ TRANSPORTE PÚBLICO Y NO PARTICULAR?

El transporte de pasajeros en cualquier modalidad (público o particular), en última instancia tiene la misma función que ya se señaló: es el de trasladar a la población de un lugar a otro. Sin embargo, la diferencia esencial entre ambos puede establecerse a partir del número de personas que se pueden trasladar, de 5 a 6 personas en el particular y más de 10 en el transporte público. La capacidad nos remite a señalar que las interacciones que se llevan a cabo al interior del transporte público son mayores en número y a tipos en las que se manejan códigos, lenguaje, etc, más elaborados que en los particulares, y que son propios del escenario y al mismo tiempo del status.

Por otro lado, haciendo una breve historia sobre los automoviles particulares en la Ciudad de México, podemos ver que, en los años 20's eran utilizados principalmente por las clases pudientes económicamente. Sin embargo, desde los 60's a los 80's el incremento de vehículos particulares ha sido considerable hasta la fecha, llegando a representar casi a la mitad de la población del D.F. Esto ha provocado los problemas ya conocidos como el congestionamiento, contaminación, etc., además de un incremento del espacio urbano al brindar vialidades para el transporte en general.

El automóvil particular es el modo de transporte que más ha crecido en cuanto al número de vehículos. Gloria González (1990), refiere que, en tan solo treinta años, la relación de habitantes por automóvil paso de 55.4 en 1950, a sólo 5.5 en 1980. En el mismo sentido mientras que la población creció 6 veces más, en 1985 en relación a la que existía en 1940, los autos particulares aumentaron 61 veces en el mismo periodo.

Debido a que cada vez se incrementaban más las distancias y al poder adquisitivo que fue alcanzando la población, aunque por otra parte los vehículos en el país son más caros en comparación con otros países.

No obstante que las políticas de planeación en cuanto al transporte urbano, han intentado disminuir el uso del auto particular y promover la utilización del servicio público de pasajeros, es claro que éstas han ido fracasando, por la falta de políticas de apoyos, tanto del sector gubernamental como del privado.

Por ejemplo, el programa "Hoy No Circula" mediante el cual se pretendía reducir el uso del auto particular y promover el transporte de pasajeros ha sido ineficiente ya que desde el primer año de su aplicación trajo como consecuencia un incremento acelerado del auto particular, no obstante, que éste servicio fué incluido dentro del programa **Hoy no circula**.

¿Cómo se quiere lograr el éxito de una política, si ésta se pone en marcha en forma aislada, o contraria a otras, que pueden apoyarla?, Bernardo Navarro nos dice al respecto:

“... su supuesta “integralidad”, como veremos inmediatamente, se contraviene flagrantemente con otros programas supuestamente integrales y que, sin embargo, sus objetivos se contraponen mutuamente. Mientras el Programa Integral del Transporte (PIT), propone, por ejemplo, disminuir la motorización individual en toda la Cuenca de México, el Programa “Hoy no circula” y del paquete de créditos blandos para la adquisición de taxis y colectivos, en los hechos fomenta la expansión de los vehículos de baja capacidad y la adquisición del segundo o tercer automoviles, por parte de las familias. Estas contradicciones hacen emerger los limitantes fundamentales de ambos programas: estos limitantes son la ausencia de una perspectiva verdaderamente integral que al no existir hace de las medidas parciales meros “remiendos” que exigen de inmediato nuevas intervenciones públicas para paliar con nuevos remiendos la exacerbación de las problemáticas y sus contradicciones.”¹⁹

En este sentido resulta obvio que, la mala prestación del servicio y las políticas para el transporte promueven aún más el uso del auto particular, además de incentivar la adquisición de más vehículos y con el paso del tiempo la “carcachización”²⁰ se hace presente. Por otro lado, mientras los automóviles sean modelos más recientes se paga más de impuestos por ellos, lo que provoca también que los carros con mayor demanda sean de modelos más antiguos y que a su vez contaminan más.

¹⁹ NAVARRO BENITEZ, Bernardo. **La ciudad y sus transportes, la metrópoli y sus transportes** El Cotidiano, Revista de la realidad mexicana actual (mayo, 1993), Año 9 No 54 p 18-24

²⁰ Este término se refiere a los automoviles que tienen más de 10 años de antigüedad, y que aún siguen circulando en la ciudad, contaminando en mayor medida, por la tecnología con la que trabajan.

Los autos particulares por si solos, pueden ser un tema de investigación, por todo lo que ellos generan (crean status, autoridad, extensión del hogar, etc), son promovidos por grandes inversiones pues el mercado y la industria automotriz, generan alrededor de ellas diversas actividades económicas. Para nuestra investigación este tema nos sirve como elemento de referencia, por lo cual lo mencionamos, sin embargo, nos centraremos en el transporte público específicamente en los llamados **MICROBUSES**

2.3 TIPOS DE ESTUDIO SOBRE EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS.

El servicio de transporte de pasajeros en general (público y particular), es un elemento de gran peso en la ciudad de México, toda vez que éste es un detonador de problemas que afectan a la misma, y que han sido materia prima para diversas investigaciones que se realizan, además de ser útil para la vida en la ciudad. Así, tenemos tesis de diferentes grados académicos como licenciaturas, maestrías y doctorados en diferentes disciplinas como Ingeniería, Economía, Derecho, Historia y desde luego Sociología entre otras. Cada una de ellas tratando de brindar alternativas para la mejora del transporte en cuanto a la eficiencia del servicio, la planeación y regularización del transporte. En cada una de esas disciplinas encontramos que analizan el problema desde su perspectiva, sin embargo, todas coinciden en un punto de llegada: ofrecer alternativas a los problemas que se generan al interior y fuera del transporte.

Para la economía el transporte es un elemento vital para el traslado de la fuerza de trabajo a los centros laborales. Bernardo Navarro señala que, en un promedio de diez viajes que se realizan en “horas pico”, siete son para dirigirse al trabajo, lo que nos indica que el transporte es un elemento para la reproducción capitalista y en tanto se preste un mejor servicio de transporte para acceder a los centros laborales, podrá verse reflejado en la producción. En la Facultad de Economía de la Universidad Nacional Autónoma de México (U.N.A.M.), encontramos tesis tituladas como: “Los transportes colectivos en la distribución de mano de obra como apoyo a la

actividad económica en la Ciudad de México” y “El sector de comunicaciones y transportes en el desarrollo económico de México durante el periodo de 1982-1988”, las cuales nos dan un panorama del tipo de estudio que se realizan, vinculado a la economía nacional, como un elemento clave para la reproducción capitalista

Por otro lado, la Ingeniería analiza el transporte en el sentido de mejorar los sistemas de tracción para reducir la polución que existe en la ciudad, ubicando al transporte como una de las principales causas de la contaminación. Si consideramos, la cantidad de automóviles particulares que existen en la ciudad de México, que supera los 6 millones de unidades, más la cantidad de vehículos que prestan el servicio de transporte de pasajeros, además de los vehículos que prestan otro tipo de servicio vinculados al transporte, se hace necesario encontrar alternativas para reducir la contaminación y ese es el ámbito de la ingeniería entre otras cosas

En la U.N.A.M., se han presentado prototipos de autobuses con motores eléctricos (retomando las etapas de desarrollo del transporte en cuanto a tracción, aquí estaríamos iniciando una nueva etapa), que constituyen nuevas opciones de transporte en cuanto a la tracción que utilizaría, así como la cuestión ergonómica, es decir, una alternativa para diseñar los vehículos en relación al promedio antropométrico para el uso y prestación del servicio. En estricto sentido ésta aparece como una área que parece haber sido olvidada en los diseños de los microbuses.²¹

Los sociólogos también han hecho uso de este tema y entre los estudios realizados encontramos dos tesis de licenciatura de la U.N.A.M., tituladas” La política estatal respecto al autotransporte urbano de pasajeros en el D.F. durante el periodo 1972-1981” y “Hacia un enfoque

²¹Recordemos que cuando se utilizaron los primeros microbuses, las autoridades señalaban que sólo captarían la cantidad de pasajeros que cupieran sentados, ¿pero, no importaba la altura interior?, pues la altura promedio de la población mexicana es de 1 70 mts y la altura que traen dichas unidades era aproximadamente de 1 60 mts , lo cual resultaba molesto aún estando sentado por el espacio entre asientos, este es el tipo de estudio que realizan los ingenieros, diseñadores industriales en relación al transporte

sociológico del transporte de pasajeros de la zona metropolitana de la Ciudad de México, sus deficiencias de 1970-1973". Cada una de estas investigaciones dan un panorama del transporte en cuanto a deficiencias o políticas para la prestación del servicio, de los problemas que genera, pero cabe señalar que en los siguientes capítulos no encontrará el lector ninguna referencia ni profundización de ellos. En esta investigación, más bien como señala Goffman, estamos apostando por una sociología de los hombres y sus momentos, a partir de las relaciones sociales que se generan en una actividad cotidiana pero no por ello intrascendente, que es el uso y la prestación del servicio por los diferentes actores que se involucran en él

2.4. ACTORES Y ROLES BASICOS PRESENTES EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

Realizando una similitud entre la vida social y la corriente de la dramaturgia social que utiliza Goffman, ésta es como una representación teatral, donde cada *actor* social (término de teatro), desempeña su papel de acuerdo a los argumentos establecidos con anterioridad, en la sociedad estos argumentos que utilizan los actores sociales son los roles, los cuales ya mencionamos anteriormente sean prescritos o subjetivos, cuyos argumentos los actores van adquiriendo a partir de la socialización, siendo los más generales los prescritos, dados por las expectativas sociales y que los actores deben de utilizar para poder desenvolverse en el escenario de la vida, donde desempeñan sus diferentes posiciones. Es decir, que cada actor tiene argumentos sociales para poder incorporarse a su espacio físico y social, la forma de saber qué papel desempeñar y que tipo de roles están en relación de la representación social donde se encuentre el actor. Una persona cuya actividad laboral es la de chofer no actúa como tal al interior de un iglesia, pues éste es un escenario social diferente en el que debe comportarse de acuerdo a las representaciones sociales que él tenga en relación a espacios religiosos.

Como he venido tratando en el escenario social del servicio de transporte público, los principales actores sociales que participan son: los Usuarios o pasajeros, Choferes y Autoridades que regulan el mismo. Para la prestación del servicio en este transporte son necesarios dos elementos. Primero, las unidades o microbuses y, segundo, los choferes para el manejo de éstas.

Es importante ahondar en las expectativas sociales que tienen éstos últimos, como son el mantener en buenas condiciones el microbús, tenerlo mecánicamente óptimo, limpio, prestar el servicio cuando se le solicite, cobrar los pasajes exactos, ascenso y descenso de pasajeros en lugares permitidos. Todo lo anterior se realiza al interior y al exterior del microbús, son expectativas también de los choferes respetar los reglamentos de tránsito, ser corteses con los pasajeros, entre otras.

También vale la pena recalcar que estas normas han sido consensadas por la población a través de los años por medio de experiencias sociales generales, no obstante a últimas fechas las autoridades han implementado programas de capacitación para los choferes, dicha capacitación se ha realizado de forma ilegal, ya que en muchos casos las mismas autoridades conceden las constancias a cambio de una remuneración económica, lo que hace falsa una real capacitación y que nos muestra cómo, las expectativas prescritas de los choferes se han aprendido de forma empírica, aun pensando en que es un status de tipo adquirido en el cual se deben de formular los roles por medio del consenso de la población, para que a la hora de desempeñarlos sean resultados positivos.

Por ejemplo, en el caso que nos ocupa la mayoría de los choferes, ocupantes de este status, han realizado un mínimo esfuerzo para la obtención de esta posición en la sociedad. Dentro de la Ruta 26, (que en el siguiente capítulo se abordará), contrata a los choferes de la siguiente manera:

Un socio lleva a las oficinas de la Ruta a una persona para registrarlo como chofer y lo único que se le solicita es su licencia de chofer vigente, que sepa manejar y un pago que tiene como fin incrementar el fondo de accidentes de la misma organización

Como se puede apreciar, no se le capacita en ese momento, ni la Organización recluta personal capacitado para poder brindar el servicio de transporte y cuando las Autoridades quieren capacitarlos, las rutas negocian con ellas para poder darles constancia de capacitación a todos los choferes de éstas, sin haber acreditado o siquiera presentar el curso. De ahí que el status de chofer se aprende en la práctica con los actores que ya están realizando ese status y por lo tanto se convierte en un actor empírico totalmente.

Por otra parte, los pasajeros son la población que demanda el servicio para trasladarse a los diferentes centros a donde realiza diversas actividades, como trabajar, estudiar, ir de compras, etc. Recordando las dos clases de roles tenemos que, las expectativas que socialmente tienen los pasajeros, son: solicitar el ascenso, pagar el pasaje con moneda fraccionaria y solicitar el descenso de la unidad del transporte.

De igual forma que para los choferes, éste es un status que se aprende en la praxis, en el momento de hacer uso del servicio, pues hasta la fecha no existe **El Manual del Buen Pasajero**. La forma en que aprendemos los actores de una sociedad determinada, se da a partir de la socialización que se nos va introyectando con el correr de los años y a través de las experiencias personales. En este sentido en nuestros días existen algunos roles ya prescritos, acerca de cómo abordar algún transporte, y pudiese parecer que siempre ha sido así, pero por ejemplo, en los 40's-50's, los pasajeros abordaban los autobuses y se ubicaban al interior y esperaban a que pasara el cobrador a solicitarles el costo de su viaje, en cambio en los microbuses de nuestro tiempo, sube el pasajero y generalmente paga su viaje. Como podemos observar, los roles se van

adecuando al cambio de los servicios y se va consensando en la población, en relación, principalmente, a las actividades sociales.

En tanto que en las actividades profesionales los roles se van introyectando, las expectativas de los status, a partir de la introyección de normas preestablecidas con anterioridad y que son inculcadas por actores que reconocen aquellos que quieren alcanzar un status determinado, los status adquiridos tienen una mayor carga de subjetividad, hay más libertad de improvisar por parte de los actores, como en el caso de los pasajeros.

Entonces, los principales roles de los pasajeros son: solicitar la parada, pagar el costo del viaje, indicando el lugar de descenso y solicitar la bajada. Estos son los roles prescritos pues dentro de los subjetivos están pagar o no al subir, sentarse o irse parado todo el recorrido de su viaje (cabe señalar que en el trayecto realizan actividades diversas, por ser relevantes serán tratadas más adelante), bajarse por la puerta delantera, anticipar o no la parada, decidir la forma en cómo solicitar el descenso, tocando el timbre, gritando que bajan, o bien echándose un brinco cuando la unidad vaya relativamente despacio, **de aguilita**²²

En cuanto a las Autoridades que se encuentran en el transporte, tenemos, por un lado, a las autoridades que reglamentan el servicio, en nuestro caso de estudio en el Estado de México se encuentra La Dirección de Seguridad Pública y Tránsito del Estado de México (en el Municipio de Tlalnepantla) y la Dirección General de Transporte Terrestre (D.G.T.T.). En cada una de ellas existe una jerarquía y cada una de éstas entra en contacto con su contraparte, es decir, con otras Organizaciones. Así, las autoridades de Tránsito del municipio por medio de los policías entran en contacto directo con los choferes

²² El bajarse de aguilita, entre el argot de los choferes se refiere, a la forma de descender del microbús, que se realiza aún sin haberse detenido completamente la unidad, cuando el pasajero desciende realiza, una carrerita para no perder el equilibrio y caerse

Por otro lado, tenemos a los dirigentes de las rutas que también se relacionan al igual con los representantes de las Autoridades. Los líderes de las Rutas de microbuses las regulan con reglamentos internos propios para cada una de ellas. Entre los roles prescritos que tienen cada una de las autoridades de las Rutas se encuentran las negociaciones entre ellas (Autoridades del transporte-Directivas de Organizaciones de Microbuses), para la mejora del servicio, la regulación de rutas, así como de documentos de las unidades.

Las Autoridades de Transporte público sí tienen expectativas más estrictas, rígidas, en cuanto al status que desempeñan que, por otra parte, son status adquiridos; por lo tanto, sus roles son más específicos, los cuales, al igual que el de las Organizaciones, están basadas en normas específicas.

Después de un lapso de dos a tres años de haber iniciado con la prestación del servicio, el grupo de vecinos, a través de una asamblea general, acordaron constituirse como una organización civil, dando origen a **“SERVICIOS COLECTIVOS XALPEÑOS A.C.”** quedando registrada el 3 de mayo de 1982, ante el Notario No 38 Lic. Jesús Castro Figueroa, con el propósito de legitimarse ante las autoridades correspondientes

El objetivo principal de esta acción, según se cita en el acta constitutiva, fue: “. . . formar un grupo social de taxistas, para reivindicar a todo aquel taxista, a las clases sociales, culturales, turísticas, etc. - y - . pugnar para el adiestramiento de la clase obrera taxista: mejorando de esta forma los aspectos sociales y económicos...para el mejoramiento y defensa de sus intereses comunes”²³.

Con un sentido social se plantaba la constitución de la asociación para lo cual se establecieron algunos reglamentos, a los que llaman estatutos, como son

- Crear un organismo activo para el engrandecimiento de las actividades sociales y turísticas
- Elevar un mejor nivel de vida en los aspectos sociales, culturales y políticos.
- Que cada familia mexicana pueda vivir con dignidad.
- Que velen por los intereses de sus miembros
- Respetar toda ideología de cualquier organismo

Después de 16 años de haberse creado la Ruta 26, al revisar los postulados es posible evaluar los alcances y limitaciones del proyecto de creación de dicha asociación. De forma general podemos afirmar que los postulados, en cuanto a intereses, se han defendido en mayor

²³ Acta constitutiva de la Ruta 26

medida aquellos en los que los beneficios se han inclinado más hacia los asociados, que para la sociedad misma, para quienes va dirigido el servicio.

La máxima autoridad que es la Asamblea General, toca, analiza, crea y deshace acciones para defender los intereses propios de la asociación y sus agremiados, no pensando en los postulados que socialmente se encuentran explícitos en su acta constitutiva, en los que plantean dar un servicio para una comunidad que reclama un mejor servicio de transporte.

En este tenor, es claro que las actividades sociales que realizan están en función del interés que puedan obtener para la asociación y sus agremiados. Por ejemplo, cooperan con capital para pavimentación en colonias donde la terracería es en un 70-80 %, pero únicamente por donde pasan las unidades de la ruta. Así mismo, prestan servicios especiales a escuelas, partidos políticos, o familias, a través de aportaciones en efectivo. En el caso de los partidos políticos, la asociación está inclinada hacia el Partido Revolucionario Institucional (PRI), inclusive llegando a utilizar hojas membreteadas con el emblema del partido y en ese momento, el secretario de Gobierno, Arturo Ugalde Meneses, apadrinó a la Ruta durante el tiempo que fue Presidente Municipal de Tlalnepantla.

Podemos decir que los postulados enumerados en el acta constitutiva de la asociación, y para la que fue creada, no se han alcanzado, más allá de los fundamentos económicos por los que se ha luchado con base en los intereses de sus agremiados. Aunque no es el objetivo de la investigación, sí abre una línea de análisis para quien quiera profundizar en ella, es decir, la invitación está hecha.

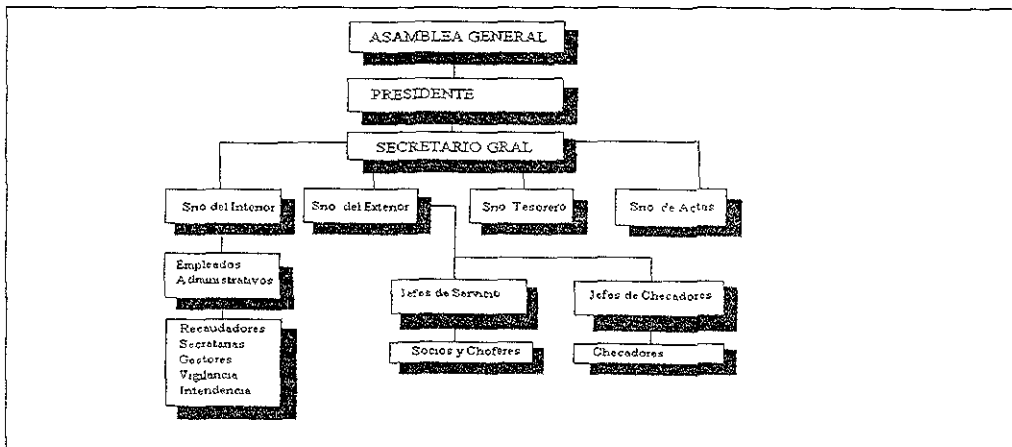
Actualmente la Ruta 26 presta el servicio de transporte en un 75 % del Municipio de Tlalnepantla y algunos municipios conurbados con éste como son. Naucalpan, Tultitlán, Cuautitlán y Atizapán, y en el norte del D.F., con las delegaciones de Azcapotzalco y la Gustavo

A Madero. La única zona del municipio donde no tiene presencia es la zona oriente conocida como la isla, donde se ubican colonias como San Juan Ixhuatpec, entre otras

La Ruta 26 está dividida en su interior en cinco derivaciones o ramales que por orden de creación son:

	No. de socios
• Ferrería	206
• Ramales	148
• Satélite	80
• Prensa Nacional	156
• Tenayo	<u>44</u>
Total	634

Cada uno de estos ramales cubre una área determinada del Municipio de Tlalnepantla, siendo Ferrería la que mayor área cubre, pues los derroteros con los que cuenta recorren gran parte del mismo Municipio. La Parte administrativa se encuentra organizada de la siguiente manera.



Algunas de las funciones que tiene cada elemento de la organización son:

- Asamblea General: Máxima autoridad que toma decisiones en base a la mayoría de votos acerca de alguna problemática que afecte los intereses de la organización en general.
- Presidente: Es el representante de todos los agremiados de la Ruta 26 ante las autoridades correspondientes, gestiona trámites de interés general para la ruta; Subsidios, derroteros, etc
- Secretario General. Mediador de los problemas que enfrentan los socios y choferes de los diferentes ramales con las autoridades correspondientes
- Secretario del Interior. Encargado de los problemas y conflictos que surgen entre los agremiados de la misma asociación que son tratados ante la Comisión de Honor y Justicia. Reportes como: Pirataje, que se refiere a las unidades que prestan el servicio sin haber tenido una salida checada en su tarjeta de trabajo, enfrentamientos, principalmente entre miembros de la Ruta etc
- Secretario del Exterior. Su función es supervisar y solucionar los conflictos en la prestación del servicio en las diferentes comunidades donde se realiza, así como evitar que otras rutas invadan los derroteros de la Ruta 26.
- Secretario de Actas. Compilador de todas las decisiones que se llevan a cabo en las asambleas generales y particulares de cada ramal.

Empleados Administrativos.

Recaudadores: Cada ramal cuenta con una persona que recolecta pagos semanales como tarjetas de trabajo, que es una herramienta de trabajo para los choferes donde se anotan salidas y llegadas, pagos de seguros de accidentes, ayudas a las comunidades, pagos de ingreso a la ruta así como nómina de los empleados administrativos, entre otros.

- **Secretaria:** Maneja los expedientes de todas las unidades de la organización, para tener al día los papeles de tránsito; revistas, engomados, tarjetas de circulación etc, además de elaborar memorándums que son el órgano informativo al interior de la ruta
- **Gestores:** Encargados de los accidentes que generen o les ocasionen a las unidades de la ruta.
- **Jefes de Servicio.** Se encuentran como supervisores para una eficiente prestación del servicio, sin embargo, en la práctica se dedican a defender intereses personales, como ventilar reportes internos y escasamente aquellos que realizan los pasajeros por un mal servicio
- **Socios y Choferes** Son las personas responsables en la prestación del servicio, tanto de proporcionar las unidades como el mantenimiento de las mismas, para procurar que estén en buen estado, en cuanto los choferes son ellos quienes operan los microbuses.
- **Jefes de Checadores:** Distribuye a los checadores a las distintas bases de lanzamiento, actividad (Checar salidas y llegadas), que por cierto no se cumple adecuadamente, pues el reparto lo hacen basados en aspectos personales como compadrazgo, amistad, corrupción, etc, y no en función de prestar un buen servicio para los usuarios

- Checadores: Al igual que los choferes, son las personas con las que interactúan los usuarios, pues registra salidas de las unidades, por lo tanto informan al público acerca del servicio

En el ramal en el que se llevará acabo la observación participativa será el de Ferrería, por ser éste, el que cubre una área mayor del municipio; por lo tanto, permite apreciar los diferentes comportamientos de los actores sociales, dependiendo del escenario social.

La forma de trabajo del ramal Ferrería está organizado en tres recorridos que realiza cada unidad de la siguiente manera:

EL PRIMER DÍA. Ejecuta un recorrido el cual se le denomina “directos” ya que todos los derroteros que salen del metro Rosario van directos por los Reyes Ixtacala, así tenemos los siguientes derroteros.

- Metro Rosario-San Marcos.
- Metro Rosario-Santa María.

EL SEGUNDO DÍA: El recorrido es conocido como “ferrería”, la mayoría de los derroteros se dirigen hacia el Metro Ferrería, aquí se cuenta con los siguientes derroteros:

- Metro Ferrería- Tlalnepantla Directo.
- Metro Ferrería- Tlalnepantla por Puente de Vigas.
- Metro Ferrería- Gemelos (Cinemas ubicados en Tlalnepantla).
- Metro Ferrería- Unidad del Seguro Social Tequexquínahuac.
- Tlalnepantla- San Juan Ixtacala.

EL TERCER DÍA: Es el llamado “comerciales” en relación a que los derroteros pasan por la Comercial Mexicana de las Armas, aquí encontramos los siguientes derroteros.

- Metro Rosario- La Quebrada.
- Metro Rosario- Unidad del Seguro Social Tequexquínahuac.
- Metro Rosario- Satélite.
- Metro Rosario- Atizapan
- Metro Rosario- Barrio Norte

Una vez que se han cumplido con los tres días se vuelve a iniciar con el primero.

3.1. LAS COLECTIVIDADES EN LA RUTA 26: RELACIONES DE PODER ENTRE AUTORIDADES Y CHOFERES.

Las relaciones de poder que con mayor frecuencia se presentan al interior del transporte, son las que se realizan entre los pasajeros y choferes, pues durante el tiempo que dura el recorrido ellos son los principales actores sociales y quienes le dan vida al mismo servicio

Así, tenemos por parte de los choferes el poder social que les otorga el control del escenario donde se desarrolla el servicio, (que es el interior de la unidad) Podemos percatarnos como usuarios, de quien es el espacio a partir de los elementos que le permiten identificarse al chofer con él y por lo tanto convertirlo en su lugar; más adelante se retomara en cuanto a la forma de solicitar la parada y de otorgarla el mismo chofer.

El poder que le confiere el escenario al chofer le permite seleccionar el tipo de pasajeros que pueden abordar o no la unidad, de ahí que se puede decir que el chofer se reserva el derecho de admisión. Esto también depende de los signos que le manifiesten los pasajeros a partir de los símbolos que porten éstos, como por ejemplo, ser una persona con algún tipo de discapacidad física, de la tercera edad o alguna persona que nos manifieste una representación social con algún significado de peligro o alerta como lo sería alguna persona en estado de ebriedad o bajo el efecto de alguna droga, los cuales causan, en el primer caso, alguna demora de tiempo para poder ir más rápido o despacio, según si se corretea en ese momento el chofer con alguna otra unidad; o si el objetivo es enconcharse²⁴

En algunos casos el poder que tiene el chofer, lo manifiesta directamente a los usuarios, apoyandose claramente en actitudes como cuando se pasan entre choferes a los pasajeros de una

²⁴ Acción que realiza el chofer para poder abrir frecuencia de trabajo y poder aumentar la posibilidad de cargar más pasaje

unidad a otra, diciéndoles a los usuarios *se pasan al otro micro por favor*. Más allá de ser sólo una solicitud, es una orden que siempre terminan realizando los pasajeros, en algunos casos con reproches hacia el chofer de la unidad que los cambia hacia el otro micro, pero sin manifestarlo directamente; aunque de manera frecuente se dirijan hacia otro pasajero diciendole: *siempre hacen lo mismo. nunca pueden llegar hasta su base*.

Otro aspecto que ratifica el lugar que le pertenece al chofer, lo podemos encontrar a partir de la posible decisión de llevar sintonizado, o no, su radio y de llevarlo con la música que él prefiere, no importando los gustos de los pasajeros, pues éste es del operador y por lo tanto el poder que le confiere socialmente, que es un artículo de su propiedad, lo que le permite decidir sobre los demás.

En algunas ocasiones el tipo de música que eligen los choferes, mas allá de ser un gusto personal y una decisión personal, obedece a la influencia social tanto del medio donde se presta el servicio, como de la formación social que tiene el conductor, esto es, a partir del medio donde se socializaron

Dentro de la Ruta de estudio podemos percartarnos que dependiendo el ramal, se puede escuchar un género con mayor frecuencia. Así tenemos que en Ferrería, se escucha música tropical y en algunos casos música rockanrolera de grupos como el Tri o Metálica. De igual forma podemos identificar estaciones de radio como Sonido Z, Radio uno, o la Q'Buena. Mientras que en la ruta de ciudad Satélite la música que se puede escuchar se podría ubicar en un género más POP, y música en inglés, se podría decir, que son la clase *fresa* de la Ruta e inclusive así los consideran los demás ramales, mientras que en otros ramales podemos escuchar música grupera o de banda, entre otras

La manifestación del poder a partir de la elección de la música va más allá de poder sintonizarla, es decir, cuenta también el volumen, en la mayoría es en forma exagerada y que en algunos momentos no les permite prestar el servicio de manera eficiente.

Los choferes también pueden distribuir a los pasajeros, pues su status les permite asignar los lugares del escenario. Así, en ocasiones podemos escuchar cómo se dirige a los pasajeros, *pásele pa'tras, haya huy lugares, la bajada es por atrás, haciendo dos filas.. etc.* Podemos observar cómo inclusive el lugar delantero, en la tapa del motor, se reserva para alguien que él quiera sentar, no todos pueden hacer uso de tal asiento, por lo tanto, puede ofrecerlo o negarlo.

Esta situación de poder es posible porque cada chofer ve su microbús, no únicamente como espacio de trabajo en el cual pasa de 8 a 12 o más horas diarias, sino como la extensión de su hogar. Veamos esto; si es el dueño del vehículo, la propiedad la ejerce de diferentes maneras y una de ellas es el manejo del sonido, otra es la decoración que utiliza en el microbús, tema que se aborda con más detalle en capítulos posteriores.

Si no es el dueño, y la mayoría de las veces éste no se encuentra en el transporte, entonces el chofer se siente libre y una forma de ejercer su libertad, es mediante formas tan diferentes como por ejemplo, determinar la estación de radio o el tipo de música que prefiere escuchar.

Entre los pasajeros también existen las relaciones de poder, ya sea para ocupar un asiento o para decidir por donde bajar, inclusive de pagar o no el pasaje exacto. En relación con los choferes, lo que le da el poder social es el dinero. que tiene que pagar por el servicio, otorgándole cierto control, y la decisión de donde descender, cómo, elemento personal del mismo usuario.

En relación con los demás pasajeros, es el control de su distancia personal, lo que le da o no el poder ante los demás. Existen manifestaciones de unos pasajeros con otros, estas representaciones las podemos observar a través de las formas de acción de los primeros con los demás usuarios. Así, cuando un pasajero no quiere que otro invada su distancia social, coloca objetos personales que marcan su acción de no querer interactuar directamente con el otro

Entre los mismos pasajeros, se puede seleccionar el tipo de pasajero que podemos aceptar o queremos que se sienta junto con nosotros, o el de poder ubicarnos cerca de alguien que pueda interesarnos. Cuando alguien quiere ceder un asiento, toma los signos que le brindan los demás actores. Por ejemplo, si es una mujer embarazada, o con alguna discapacidad, o alguna mujer que llene sus expectativas, en relación a la imagen social de belleza que tenga como usuario, ello se establece como argumento personal, que se sustenta, con las representaciones sociales de lo que queremos o podemos aceptar socialmente y llevamos a cabo

La relación de poder, entre los choferes con las autoridades, también se hace presente en cuanto los primeros pasan por el lugar de la autoridad. Así, podemos ver cómo en el Municipio de Tlalnepantla, la autoridad por lo regular no interfiere con los choferes de Ruta 26, por el convenio que se tiene entre los representantes de la Ruta con los del Municipio. Cuando no se le da el *ENTRE*²⁵, al representante de la autoridad, se puede apreciar a partir de las detenciones de los vehículos por cualquier causa, como por ejemplo: revisión de polarizado, documentos, etc., que la relación de poder en este caso, es legitimada a partir de que el chofer lo reconozca como autoridad.

Mientras el convenio sea respetado por ambas partes, las manifestaciones y las relaciones de poder sólo se mantendrán latentes; en cualquier momento pueden exponerse ante los demás actores sociales

²⁵ Pago para que no se le aplique una sanción

CAPITULO IV LOS MICROBUSES COMO ESPACIO DE SIGNIFICADO.

Después de haber hecho un recorrido teórico-metodológico e histórico de nuestro tema de investigación, el siguiente paso es elaborar un análisis con los datos recolectados y los elementos antes descritos para tener un sustento teórico.

Lo anterior se logró con el levantamiento de una encuesta mediante la aplicación de un cuestionario, utilizando sobre todo en el capítulo cinco, el cual se aplico directamente a los pasajeros, antes y durante la utilización del servicio de transporte, en las bases y al interior de los microbuses respectivamente.

El presente capítulo se sustenta en la observación participativa, la cual estuvo dividida en dos momentos. Por un lado, tenemos la observación participativa continua, la cual se refiere al momento de haber estado vinculado al transporte durante mas de 10 años por ser socio activo de la Ruta 26. Lo cual fue motivo para tratar de explicar, desde una perspectiva sociológica, el uso y la prestación del servicio de transporte durante la realización del mismo

Por otro lado, el segundo momento se realiza a partir de la observación participativa ya sobre elementos más estructurados, es decir, información específica de acuerdo a los objetivos que se plantearon para la investigación, lo cual se logró recabar con algunas pláticas con informantes claves al interior del transporte.

Los status que se tuvieron que asumir durante la observación participativa fueron, los de Chofer y Usuario, con el objetivo de conocer desde el interior de las relaciones propias de cada posición, sus formas de comportamiento, lenguaje, símbolos. En general, los códigos que utilizan y manejan estos actores sociales para poder llevar a cabo las interacciones al interior del servicio de transporte y en específico en los microbuses.

Para poder entablar un intercambio entre los choferes, fue necesario pertenecer al grupo de éstos, motivo por el cual trabajamos como chofer de microbús en la misma ruta (Ruta 26) durante el tiempo de la investigación, seleccionando al mismo tiempo algunos informantes claves por ser elementos relevantes, ya sea su forma de trabajar, el tiempo de ser chofer, la forma de adornar sus unidades, y en general con los miembros que forman todo el cuerpo de la organización de Servicios Colectivos Xalpeños, Gestores, Directiva, Choferes, etc

Desde la perspectiva del status de usuario, se representó en los diferentes derroteros del ramal ferrería, interactuando con algunos pasajeros que se presentaron durante estos recorridos, jóvenes, amas de casa, estudiantes, obreros, empleados, etc., con el objetivo de encontrar los diferentes comportamientos que realizan los usuarios en general, durante el trayecto de los viajes al interior de los microbuses.

En los últimos años el transporte público de pasajeros ha sido propulsor, tanto de desarrollo urbano como generador de problemas sociales como ya se señaló anteriormente. Las instituciones que giran alrededor del mismo como los medios de comunicación, han creado de alguna forma un tipo de cultura de transporte que se refleja desde el comportamiento de los pasajeros, hasta el de aquellos que se ven involucrados de alguna forma indirecta como son, por ejemplo, los vendedores ambulantes entre otros. En este sentido, además de las opiniones que nos proporcionan los medios de comunicación, acerca del transporte colectivo prestado por lo microbuses, escuchamos información de éstos en las charlas diarias en cualquier escenario social como la escuela, el trabajo, el mercado entre otros.

De manera recurrente, escuchamos en los noticiarios, *un microbús iba bastante rápido y provocó un accidente*. Esta forma de mostrar la noticia es errónea, pues si bien la unidad fue la que se impactó quien ocasiona el accidente es el chofer de la unidad. Es decir, el manejo del lenguaje por parte de algunos medios de comunicación, crean también imágenes sociales

distorsionadas, pues a partir de escuchar este tipo de noticias, los actores sociales al observar un accidente donde esté involucrado algún microbús, se referiran a éste como *el microbús tuvo la culpa* sin saber siquiera realmente quién o qué provocó el accidente.

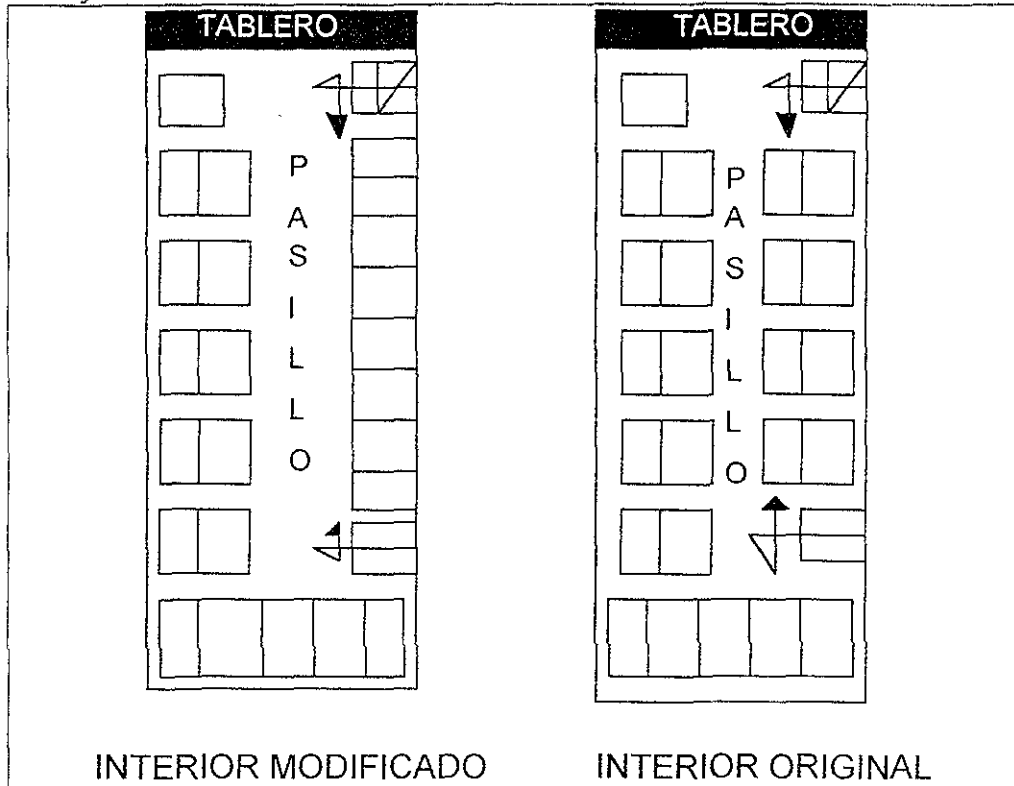
4.1 El interior del microbús: Tablero, distribución de asientos para pasajeros, el lugar del chofer, etc.

Para la prestación del servicio de transporte es necesario la construcción, tanto de infraestructura como de equipamiento. En la Ciudad de México se cuenta con diversas vías de comunicación algunas de éstas muy conflictivas, mientras que el equipamiento con el que cuenta la ciudad se puede clasificar en diversos tipos y modelos de unidades. Así, tenemos a los Camiones, Metro, Taxis, Bicitaxis, Trolebús, Tren ligero y el más importante que es el tema de esta investigación *los Microbuses*.

El tipo de unidad llamado microbús fue diseñado con la finalidad de prestar un servicio óptimo y eficiente del transporte, donde las autoridades planteaban la introducción de unidades con mayor capacidad, como solución a la demanda y mal funcionamiento del servicio. No obstante, que en la actualidad no ha sido una medida que haya mostrado resultados positivos. Se ha planteado la sustitución de los microbuses por camiones, bajo el viejo supuesto, de que el aumento en la capacidad de las unidades tendría a alcanzar mayor eficiencia del transporte.

Los primeros microbuses que salieron a mediados de los 80's, para la prestación del servicio, muestran una notable diferencia con los modelos más recientes que se construyeron desde 1990 hasta 1993. La cual consiste en: la altura del interior que era de 1.60 mts, aproximadamente, en los primeros diseños, cambió a una altura media de 1.75 - 1.80 mts.

La capacidad de los pasajeros sentados en los microbuses es de 23- 25, dependiendo del modelo del microbús y de la armadora, llegando a trasladar aproximadamente 50 pasajeros con un lleno total y exagerado. El diseño de distribución de los asientos para los pasajeros, de igual forma, dependía del modelo y la armadora; los cuales poco a poco se fueron cambiando por los *Choferes*.



Distribución modificada de asientos de algunos microbuses

El interior de los microbuses se fue haciendo y estandarizando socialmente, de ahí que muchos microbuses al interior sean similares aún siendo de diferentes rutas. Si bien no todos son idénticos en cuanto al diseño, la mayoría ha reubicado los asientos en función de la utilidad económica para ellos, bajo el supuesto de que, si con el diseño original se colocaban 25 pasajeros sentados, con el nuevo diseño se *sacrificaban* uno o dos lugares, es decir, se eliminaban dos

asientos y así se tenía capacidad para ir sentados 23 pasajeros únicamente. La consecuencia era que el espacio interior se ampliaba y daba por resultado un aumento en la capacidad de pasajeros parados aproximadamente de un 10-15%, lo que significa, al mismo tiempo, un aumento en la entrada de ingresos económicos.

EL LUGAR DEL CHOFER

El lugar del chofer, es redefinido por el propio operador, éste decora el espacio físico diseñado por los constructores de las unidades, agrega los accesorios y objetos que le permitan identificarse personal y socialmente, que sean reconocidos por los otros en este caso los pasajeros.

Cuando algún pasajero se sube a un microbús, tiene una idea socialmente del aspecto del interior de ésta, así como del chofer, es decir, tiene una imagen social de ellos, y con base a esto la interacción tiene un guión predeterminado para que dichos actores lo representen, los cuales, pueden ser improvisados, en el momento de no corresponder la imagen social que tiene alguno de los dos actores en referencia con el otro. Por ejemplo, si un chofer que tiene dentro de sus roles prescritos tratar con amabilidad a los pasajeros, en la prestación real del servicio, éste no ocurre de esta forma, sino de manera contraria. En su mayoría, para los choferes, los pasajeros más allá de verlos como personas los captan como un elemento que proporciona ingresos económicos, es decir, los ven como objeto económico.

Si en un momento el chofer cambia estos roles (de ser descortés con los pasajeros) y ejecuta los que socialmente le son prescritos como lo es el de ser amable, limpio, manejar con precaución etc., y dar el sentido de personas a los pasajeros, éstos últimos cambian su forma de actuar teniendo que improvisar roles como de ser también atentos o de intercambiar un diálogo más allá del que sostiene con el chofer como el de preguntar el destino y costo del viaje.

En la experiencia de la observación participativa, al llegar a una base terminal como lo es le metro Rosario o Ferrería, que son bases donde se baja el número total de pasajeros que ocupan la unidad en el momento de llegar a esos destinos, al decirles como chofer: *..servidos, que tengan buen día, tarde o noche...*, dependiendo la hora, los pasajeros improvisan repuestas como *...gracias que Dios te bendiga, hasta pronto, felicidades por ser tan amable...* Respuestas generalmente de agradecimiento; inclusive aquellos pasajeros que bajan por la puerta trasera donde la distancia entre el chofer y la puerta se convierte en una distancia social que no permite una relación más estrecha entre ambos actores. Y aún cuando descienden en paradas que existen en el transcurso del derrotero, los actores que se percatan que el chofer les desee buen día o los saluda cuando abordan, de igual forma los pasajeros improvisan roles y la distancia social que mencionamos se reduce con una frase de *gracias chof..*

El lugar del chofer marca no sólo un decorado socializado entre los choferes, sino también, como menciona Rom Harré, la manera de disponer los muebles...no es solo una cuestión de conveniencia, sino una representación simbólica de la posición del ocupante. Aquí el chofer exterioriza el status en relación con los pasajeros que son jerárquicamente superiores en el sentido económico porque los primeros prestan un servicio a cambio de una remuneración económica que obtienen de los pasajeros en símbolos de monedas o billetes, que les proporcionan los pasajeros al hacer uso del servicio

Por otra parte, el nivel de jerarquía del status cambia al verlo desde el punto de vista social a partir del poder que tienen ambos actores. El chofer mantiene un mayor control físico del entorno del escenario social que es el microbús, así puede pedir que se recorran hacia la parte trasera de la unidad, de prender o apagar el radio, las luces etc, o de distribuir asientos; si por ejemplo, el último asiento del microbús que tiene capacidad para 5 pasajeros, y el chofer se percató que sólo lo están ocupando 4, puede decirles que le den el lugar a otra persona, que se acomoden, pues ese asiento tiene una mayor capacidad y los pasajeros obedecen.

Entonces, podemos ver que el nivel del status tanto de pasajeros como del chofer esta en relación de los aspectos tanto económicos como sociales; en un momento, los pasajeros son jerárquicamente superiores y, en otro, lo son los choferes y esta superioridad se la da a cada uno el dinero y el poder respectivamente.

La personalización del lugar del chofer, de acuerdo a algunos de los diseños, podemos clasificarlos como sociales y son éstos los que nos interesan. La cabina del conductor es parte del lugar del chofer, porque en realidad el lugar del chofer es todo el microbús ya que es conformador también de sus expectativas de status

Algunas de las cabinas de los microbuses, en su mayoría, son pintadas de color negro, aunque existen otros colores que son utilizados como, verde, morado, blanco o rosa, pero el negro es el que prevalece, cuentan además con luces de colores fuertes como los son el rojo o morado dándoles un aire de antros o cabarets. Esto tiene que ver con la personalidad del chofer, lo que nos otorga otro elemento que se agrega en las cabinas, *la luz*, que se modifica de los accesorios originales o que fueron colocadas desde las plantas armadoras de estas unidades.

El cambio de la luz que se realiza al interior de los micros es en dos partes: las luces que se ubican detrás de la cabina del chofer son las primeras y las segundas, las que se encuentran en la misma cabina. Para la parte trasera, la luz se cambia por una más tenue y de otro color, básicamente roja o morada, mientras que en la cabina, como ya se mencionó, se utilizan focos, también de colores, pero la utilización de ésta se hace lo menos posible sobre todo por las mañanas cuando aun está obscuro (5-7 de la mañana), o por la noche tan sólo para cobrar el pasaje

ELEMENTOS FISICOS QUE CONSTRUYEN EL ESCENARIO SOCIAL DEL TRANSPORTE Y LA CREACIÓN DEL LUGAR Y NO LUGARES.

Dentro de los microbuses encontramos algunos elementos como accesorios e imágenes, aquí es donde encontramos símbolos que nos explican algunos de los comportamientos de los choferes.

ACCESORIOS

Los accesorios son artículos que tienen función y son utilizados por el chofer, pero al instalarlos algunos de ellos están pensados, al instalarlos, para los pasajeros. Por ejemplo, aunque el radio el único que puede usarlo o no es el chofer, pero la música, aunque no quieran escucharla, si la oyen los usuarios. La televisión que algunos de los micros llevan también es vista no tan solo por el chofer, pues los pasajeros tienen acceso para verla también, claro que cuando el chofer lo determine.

Los accesorios al interior de los microbuses son artículos que en algunos casos, si bien no son vitales para prestar el servicio, porque aún sin ellos el servicio puede realizarse, sin embargo hacen más placentero el lugar de trabajo, en este caso para los choferes, y agradable o fastidioso para los pasajeros al momento de utilizar el transporte, que en algún momento pueden ser detonadores para convertir en no lugar, el espacio para los pasajeros principalmente.

Otro de los accesorios que se utilizan es el Reloj, originalmente ningún microbús lo traía de planta, sin embargo las formas de trabajo han hecho de este accesorio una herramienta de trabajo del chofer, regularmente lo ubican en el tablero, donde puedan ir checando constantemente el tiempo, no importando realmente si le es útil o no a los pasajeros; el tipo de reloj es digital de números grandes que facilitan verlo con una mirada rápida.

En el ramal de Ferrería se llevan tiempos de salida y llegada, es decir, se tienen frecuencias de tiempo en las cuales, si se sobrepasa el tiempo estipulado, se les sanciona con castigos como ir a dar una vuelta a un derrotero que los choferes consideran vuelta mala. Por ejemplo, todas las unidades de la ruta 26 que salen del metro ferrería a cualquier derrotero que se encuentre en ese ramal deberán hacer 15 min., hasta la salida de la unidad San Pablo Xalpa, donde se encuentra un checador registrando tiempos, de ahí que se vuelve necesario el uso del reloj para evitar que se pase de tiempo el chofer. Pero se colocan algunos relojes electrónicos, ya que algunos choferes no portan relojes de pulsera debido a los constantes asaltos de los que son sujetos.

Otro de los cambios de accesorios que sí fueron pensados y con el que ya contaban las unidades originalmente, además de ser necesario para la prestación del servicio, es el timbre. El sonido original de éste que era un zumbido se ha sustituido en algunos casos por una luz roja que se ubica principalmente, en una parte visible del tablero.

Las cortinas, que algunos choferes agregaron a sus unidades, tienen como función tapar la entrada de la luz solar que entra con mayor intensidad a ciertas horas del día. Aunque las unidades con cortinas son una minoría, existen algunos que las portan; en cambio, la mayoría opta por polarizar los vidrios con la misma función que las cortinas.

El caso del polarizado de los microbuses tienen dos facetas: al interior es un accesorio y hacia el exterior para las autoridades es una infracción al reglamento de tránsito, que particularmente los patrulleros, así como los agentes de servicios públicos que regulan el servicio de transporte, lo permiten partiendo de las representaciones sociales que tienen tanto las autoridades de los choferes como éstos de las mismas autoridades.

Cuando algún tipo de autoridad detiene a alguna unidad por esta razón (el polarizado), se llevan a cabo los códigos de conversación, y la representación de los roles sociales que cada uno de los actores posee. Así, tenemos que los patrulleros, señalándole al chofer de la unidad que se detenga, automáticamente el chofer sabe por qué se le detuvo. En este caso, por el polarizado, pero puede ser también que a la unidad le falte alguna placa, un pago de teneci, verificación, etc.

El chofer descenderá de la unidad y se acercará a la autoridad, donde la mayoría de las veces con un saludo de manos y algunas frases como *...jefe ahí está para el refresco...*, se solucionara la infracción, y si la autoridad en ese momento considera que la falta le da argumentos para solicitar más dinero demostrará su poder con frases como: *“no, esa falta te lleva al corralón, te va salir más caro porque hay que pagar grúa, derecho de piso multa....etc.”*, lo cual es un juego de palabras, en el cual se manifiesta el poder social que tienen las autoridades sobre el transporte. Y se marca el límite de poder social del chofer en su escenario social, ya que sólo es al interior, y al exterior por conducir la unidad en un territorio determinado, en el caso de la ruta 26, el Municipio del Tlalnepantla, el poder social lo representan las autoridades del transporte en ese Municipio.

ADORNOS.

Con este término nos referiremos a todo aquel artículo físico que no tiene una función útil o práctico para la prestación del servicio, a diferencia de los accesorios que en algún momento son utilizados por todos los actores sociales que hacen uso de la unidad en el momento en que ésta se usa para la prestación del servicio.

Dentro de esta categoría tenemos objetos como animales de peluche, zapatos de bebé colgados de un pasamano, que son los más representativos y algunos otros como algunos discos compactos, rosarios, floreros, que si no son una mayoría, sí los portan algunas unidades

Los animales de peluche que con más frecuencia se pueden observar en las unidades son animales que en la vida silvestre son agresivos por naturaleza, tigres, leones, osos, gorilas, etc. , que si bien en los muñecos se les da un toque de urbanidad, además de que algunos de ellos son muy estilizados, no dejan de ser violentos por sí mismos. Esta puede ser una manifestación del carácter agresivo de los choferes, es decir, de esta forma exteriorizan su agresividad.

Del otro lado tenemos los adornos de zapatos de bebé, que son perneados por cuestiones de superstición, pues al interior de las tradiciones de los choferes, se cree que cuando un bebé pierde un zapato y se lo obsequian algún chofer, es sinónimo de suerte. El cual para que surta efecto debe contener estas características: que el zapato sea de un par que haya perdido el bebé y además que sea regalado, y esto le dará el toque de buena suerte que necesitaría el chofer

IMAGENES.

Las imágenes que se pueden encontrar al interior de los microbuses podemos clasificarlas en tres categorías; imágenes religiosas, imágenes sociales e imágenes de restricción social. Dichas imágenes son los símbolos que utilizan, los choferes para marcar su espacio social, además de señalar y exteriorizar el poder social que lleva consigo el mismo status

La primera categoría, alude a aspectos religiosos, básicamente la religión católica, podemos encontrarla en la mayoría de las unidades del transporte: ya sea un crucifijo, la virgen de Guadalupe, San Martín Caballero o cualquier otro santo del que se es devoto.

Algunos de los objetos son artículos materiales tridimensionales, es decir, que aquí se contemplan aquello como un rosario, un collar de ajos o una capilla formando un pequeño nicho o altar religioso y no se limita sólo a las imágenes fotográficas. La ubicación de éstas imágenes se observan principalmente al interior de la cabina del chofer que van desde el centro, al frente o a

la izquierda del conductor. No se ubican en ninguna unidad en la parte trasera del asiento del chofer, pero sí podemos encontrarla en el medallón (cristal trasero) de la unidad ya sea como polarizado, en alguna manta o alguna calcomanía, pero con la imagen hacia el exterior y en pocas unidades podemos encontrarlas sobre el lugar del conductor, donde el mirar o señalar hacia arriba es una imagen social del lugar de Dios, es decir, el cielo. De esta forma al tenerlo sobre nosotros, como conductores y pasajeros, llevamos a Dios vigilando nuestro viaje en el momento de utilizar la unidad para transportarnos o trabajar.

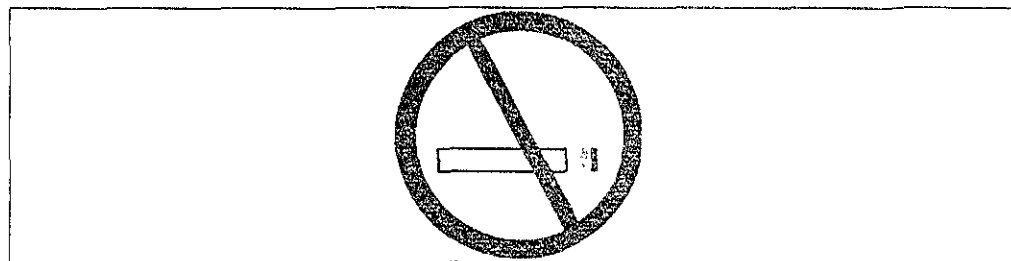
En el caso de las imágenes sociales, éstas van ligadas con referencia a grupos musicales, deportivos, políticos, publicitarios, entre otros; que son elegidos por los mismos choferes, pero que también se ligan a una estandarización de lo que se puede elegir para colocarlos. Esto se realfirma cuando vemos la frecuencia de los grupos musicales o equipos deportivos, de los más constantes que observamos son de los deportivos, América, Chivas, Cruz azul, equipos de Fútbol americano tenemos, los Vaqueros de Dallas, Pittsburg, Vikingos, entre otros.

De igual forma encontramos imágenes de diversos grupos musicales, tenemos a Metallica, Doors, los Beatles, siendo característicos de los gustos de choferes jóvenes, gruperos como Límite, Caballo Dorado, Los Temerarios o los Tigres del Norte. En cierta forma el tipo de choferes que utilizan estas imágenes, más allá de sus gustos y preferencias, reflejan códigos de información que los remiten por ejemplo a lugar de nacimiento, lo que nos permite deducir que la mayoría provienen del interior de la República o son descendientes de gente del interior, donde popularmente se escucha este tipo de música.

Las imágenes políticas también entran como imágenes sociales y de ellas encontramos mucha publicidad de los partidos más importantes del país como lo son el Partido Revolucionario Institucional (P.R.I.), el Partido Acción Nacional (P.A.N.), y por último el Partido de la Revolución Democrática (P.R.D.). En realidad éstas imágenes tienen una doble función: por una

parte se externa la filiación política a un partido y por otra, a la vez se promociona al partido referido, lo cual tiene impacto en los usuarios. Es decir, también los espacios que conforman las unidades de transporte público, se convierten en espacios de disputa y propaganda política.

En lo que se refiere a imágenes de restricción social, los símbolos utilizados están en relación con actitudes sociales, como no fumar, no tirar basura, pagar el pasaje de niños mayores de tres años. En algunos casos se manejan iconos estilizados de algún objeto o animal para señalar el signo o señal que se quiera transmitir, por ejemplo.



Lo que nos señala que no fumemos.

4.2 El exterior del microbús; Diseño de pintura colores, polarizados, garffitis, otros.

Las unidades de transporte público (cabe señalar nuevamente que únicamente nos referiremos a los microbuses), más allá de ser sólo un vehículo automotor, cuenta con elementos en el exterior que en algunas ocasiones son diseñados y exigidos por las autoridades para prestar el servicio, y entre las que se encuentran como el color, no obstante que, algunos de éstos son rediseñados por los choferes.

Los colores oficiales dependen de la entidad donde se preste el servicio. Por ejemplo, en el D.F., los microbuses deberán portar los colores verde y gris, mientras que en el Estado de México los colores serán azul y gris. La combinación y el diseño de estos colores en los

microbuses es identificado, como *Transporte Ecológico*, tanto por las autoridades como por el público usuario.

Más allá de que sean únicamente los colores, las unidades deben de contar con otros elementos como el convertidor catalítico, es indispensable en los modelos de los automotores a partir de 1990, el cual fue sustituido por el tipo de combustible. Cabe mencionar que al momento de salir esta versión del transporte ecológico, el combustible que se encontraba en el mercado era gasolina Nova o MagnaSin, ésta última representaba el tipo de combustible que se requería para las unidades que contarán con el convertidor, no obstante ser más cara y no poder usar la Nova, que en ese momento era más económica, pero inadecuada para el sistema de escape, pues tapaba el convertidor y ocasionaba mal funcionamiento de los microbuses, por lo que se optaba eliminar el convertidor y utilizar el combustible más barato (Nova).

Tanto en el D.F., como en el Estado de México, dichos colores son reglamentados por las autoridades del transporte público de pasajeros la Secretaría de Tránsito y la Secretaría de Transporte Terrestre, respectivamente

Hace algunos años en las rutas de colectivos, tanto en el D.F. como en el estado de México, el color de las unidades era creado a partir del diseño de la misma ruta. Los colores que exigía la Ruta 26 para ingresar una combi como parte de la organización eran blanco, verde y gris y a pesar de tener un diseño propio, los socios y choferes, utilizando estos mismos colores, pintaban las unidades con diseños propios.

En 1990 las autoridades del transporte exigieron la uniformidad en cuanto a los colores de los colectivos, dependiendo de la entidad donde se prestara el servicio. Así, en el D.F., cualquier ruta de colectivos que se encontrara registrada en la entidad debería de pintar las unidades con los colores, verde y gris, con una leyenda del tipo de combustible que decía: magnasin (con

referencia al convertidor catalítico), que iban a utilizar, para evitar un aumento en la contaminación, lo cual le daba el carácter de transporte ecológico. Por su parte, en el Estado de México los colores serían azul y gris.

Con el paso del tiempo, se implementaron algunos diseños de pintura que los choferes y socios nuevamente volvieron a repintarlos con diseños propios, hoy día podemos ver microbuses blancos totalmente con pinturas nacaradas, grises sin combinación con ningún otro color, y sólo se pueden identificar, por la entidad federativa a la que pertenecen, a partir de elementos como letreros de destino o las placas. Sin embargo, con el uso de la placa metropolitana se vuelve más difícil de poder detectarse.

CAPITULO V EL MICROBUS COMO ESPACIO DE REPRESENTACIONES SOCIALES.

5.1 PRESENTACIÓN DEL CHOFER.

5.1.1. ¿ Y EL UNIFORME JOVEN!

En el servicio de transporte, al igual que en otros escenarios laborales, se hace uso del uniforme, el cual es solicitado por las autoridades del transporte público. Sin embargo, esto es en teoría ya que al hacer uso del servicio podemos percatarnos de dos cosas. una, que el uniforme sí es utilizado en la rutas del D.F., y la otra, que en el Estado de México lo uniforme es andar no uniformado.

Las autoridades, estipulan que el uniforme debe ser pantalón azul o negro, camisa azul cielo o blanca y corbata. Mientras el negro o azul marino de los pantalones lo relacionamos con lo sucio, antihigiénico, lo que le da el matiz en el mismo sentido al status de chofer de microbús, con el color de la camisa se quiera encontrar un equilibrio por ser colores que vinculamos con la calma, la paz o tranquilidad que proporciona el uso de estos colores, sin embargo, son colores que fácilmente se ensucian. Por ejemplo, que al medio día de uso, el cuello de la camisa mostrará las líneas del trabajo con pintas de mugre alrededor de éste. Por lo tanto, dicho status tiene una representación social que denigra al actor ante los demás.

La decisión de utilizar uniforme en el transporte, en opinión de las autoridades, es con el fin de prestar un mejor servicio, de crear una nueva vista al mismo servicio. Entonces debemos entender que lo que ellos quieren es crear una nueva imagen social de los choferes al mismo tiempo, que lo veamos aseado aunque el uniforme esté sucio, con corbata, aunque no se rasure, camisa blanca, aunque maneje sin precaución, pantalón negro, aunque no respete las tarifas.

Autoridades denominados, Servicios Públicos que se encargan de revisar documentación de las unidades y los prestadores del servicio como son, tarjeta de circulación, revista, seguro de viajero, entre otros, en el caso de las unidades, y por parte del chofer, el tarjetón de identificación, licencia y en ocasiones cuando los choferes cuentan con toda la papelería en orden, buscan cualquier falta, que aunque no impida la prestación del servicio, lo toman para poder infraccionar a los choferes, u obtener algún beneficio económico irregular (soborno) a expensas de éste²⁶.

En el Estado de México, como ya se mencionó, el uniforme es andar sin uniforme, lo cual manifiesta la anarquía que existe en el mismo servicio: las directivas lo exigen a sus asociados sólo en el momento en que las autoridades manifiesten operativos, donde después de haberlos realizado la exigencia por parte de las directivas se va desvaneciendo.

El transporte ha crecido de manera incontrolable, sin una planificación real y se puede observar que en cuestiones, quizás intrascendentes, como es el uso o no del uniforme para prestar el servicio no se puede controlar y las autoridades ponen un énfasis mayor al que le confieren los usuarios, toda vez que lo que a éstos les interesa, es una mejor prestación del mismo en cuanto a la manera de conducir las unidades y reducir tiempos en los diferentes derroteros con los que cuenta todo el transporte, las que muchas veces ni siquiera el mismo Estado de México conoce de manera plena.

²⁶ Y no es a los usuarios a los que les interesa que porten o no el uniforme los choferes, de todas formas el servicio lo utilizan sin percatarse como viste el chofer, sino a las propias autoridades quienes al no encontrar en ocasiones alguna falta al reglamento de tránsito lo utilizan para un soborno preguntándoles a los choferes ¿y el uniforme joven...?

5.2. TIPOS DE PASAJEROS: ESTUDIANTES, OBREROS, AMAS DE CASA, ETC.

El uso del transporte en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México (ZMCM), está en relación con las clases sociales que lo utilizan, y es en las zonas marginadas donde se inicia primero el servicio de transporte, aproximadamente desde las 4:30 a m

Los actores sociales van apareciendo en el escenario del transporte de la siguiente manera

- Trabajadores : Obreros principalmente.
- Estudiantes: De los diferentes grados, Universidades, Preparatorias, Secundarias, Primarias, jardines de Niños.
- Empleados.
- Amas de casa.

Volviendo a salir a escena, al salir de las diferentes actividades que realizaron de la siguiente manera:

- Estudiantes: En este momento los estudiantes que toman el transporte son de Jardines de niños y Primaria.
- Empleados
- Estudiantes En este momento aparecen los de Secundarias, preparatorias y Universidades.
- Obreros.

Es preciso señalar que, durante el día, se da una mezcla de los diversos actores, sin embargo, se puede apreciar una mayor afluencia de cada uno de los diversos grupos de actores, dependiendo la hora del día.

- Obreros: 4:30 a.m., a 9:00 a.m. (hora de entrada y salida), y de 6:00 p.m., a 12:30 a.m. (hora de entrada y salida)
- Estudiantes: 5:30 a.m., a 9:00 a.m., hora de entrada de todos los grados. La hora de salida del turno matutino de los diferentes grados se da de la siguiente manera: 12:00 p.m. a 3:00 p.m. y del turno vespertino desde las 6:00 p.m., hasta las 11:00 p.m.
- Empleados: de las 7:00 a.m. a 10:p.m., ellos durante todo el día salen a trabajar
- Amas de casa: desde las 7.00 a m., se les ve acompañar a sus hijos a las escuelas y durante todo el día se les ve en el transporte hasta las 9:00 PM aproximadamente

En el caso de las amas de casa, quienes son las que por las mañanas salen por la leche regularmente, los choferes las conocen como las lecheras, por la actividad que salen a realizar. En nuestro caso de estudio, las ubicamos en la colonia a de San Pablo Xalpa

Todos los días en el transporte se observan distintos tipos de actores sociales que van apareciendo en escena durante diferentes momentos en la prestación del servicio. Se pueden identificar por los diferentes símbolos, signos o el lenguaje que utilizan y que manifiestan a los otros.

Desde el momento que se inicia la prestación del servicio van apareciendo los actores sociales. Dicho inicio depende de las zonas socioeconómicas de que se trate, pues quienes salen a trabajar más temprano son los habitantes de las zonas más pobres; en cuanto a servicios e ingresos económicos, es decir, las zonas de vivienda de los obreros. En la ruta 26, donde se inicia la prestación del servicio más temprano, es en la colonia Ampliación San Marcos²⁷, a partir de las 4:30 a.m., y es en el Estado de México donde se inicia más temprano con la prestación del servicio de transporte, pues en el D.F., se comienza desde las 6:00 a.m..

²⁷ La colonia Ampliación San Marcos, esta ubicada al norte del Municipio de Tlalnepantla colindando con el Municipio de Tlaxiaco

Los primeros usuarios que mencionamos en su mayoría son obreros, en estos escenarios sociales por donde pasa el transporte podemos observar cómo el tipo de pasajero va cambiando conforme el horario del día va avanzando, es decir, que dependiendo de la hora se presentaran los diferentes actores.

En el caso de los obreros, que son los primeros en usar el servicio, tanto para trasladarse a su lugar de trabajo, como para regresar a su casa, tienen algunos símbolos que los distinguen de los otros tipos de pasajeros. La vestimenta ya sea que lleven objetos de seguridad personal como cascos, calzado especial como las botas de casquillo, fajas o cinturones porta herramientas, en el caso de los varones, mientras que las mujeres llevan consigo algún tipo de porta equipaje, bolsas, maletas, morrales, etc.

Normalmente, como vienen de zonas marginadas donde no cuentan con algunos servicios como pavimentación o drenaje, provoca que tomen algunas acciones para poder subir al transporte. En temporada de lluvia, tanto hombres como mujeres, llevan consigo calzado viejo y maltratado, y al subir al microbús se los cambian sacándolos de los morrales que llevan consigo. Esto constituye alternativas para poder cuidar sus pertenencias personales, pero además una forma de subordinación de la imagen social de higiene, pues para algunas personas traer el calzado sucio es un mal hábito, aspecto que socialmente está consensado.

Por otra parte el tipo de lenguaje que utilizan es muy coloquial en cuanto a las diversas vivencias cotidianas, y que normalmente están referidas a las actividades que realizan o de su vida en el barrio. Por ejemplo, por la mañana a la hora que ellos abordan el transporte, suelen escucharse diálogos de la siguiente naturaleza:

- Actor 1 ¿Qué, ya a trabajar?
- Actor 2 Ya, ya es hora, qué, tú sigues ahí
- Actor 1: Si verdad, no hay de otra ..

Éstos pasajeros matutinos lo que prefieren más allá de conversar, es ganar algún asiento y dormir. por ser temprano puede parecer que es necesario que duerman un poco más durante el trayecto, sin embargo, más adelante comentaremos algo acerca de los pasajeros dormilones.

Después de las 6:00 a.m., salen a escena los estudiantes, que van desde universitarios seguidos de los bachilleres y los de nivel secundaria, después los estudiantes de primaria, que entran a las 8:a m , y, por último, los infantes que van a los jardines de niños cuya hora de ingreso es a las 9:00 a.m.

El principal signo que identifica a los estudiantes, es el llevar de la escuela, o algún tipo de portafolio, morrales o los libros en la mano, conjuntamente con los uniformes, según el grado escolar, pues a partir de la preparatoria ya no portan ningún tipo de uniforme.

De igual manera que los obreros, el contenido de la charra de los estudiantes se centra en la actividades que van a realizar en ese horario. Escuchamos algunas como:

- Estudiante 1: Hiciste la tarca
- Estudiante 2 No, no la hice, tu estudiaste
- Estudiante 1: Algo, pero no muy bien

Para los choferes es significativo el uniforme, más allá de ser símbolo del descuento que las autoridades les exigen realizar a los mismos estudiantes; les sirve para poder decidir la velocidad para manejar, pues el uniforme marca también la hora de mayor número de este tipo de pasajeros, que demanden el servicio.

Si un chofer ve a un sólo estudiante en una base que conoce, y sabe que normalmente ahí, a esa hora debe de haber más, le significa dos posibilidades: que aún no salgan los estudiantes o que alguna otra unidad vaya adelante de él y esté quitándoles el pasaje que normalmente él puede recoger a esa hora del día

Hasta hace aproximadamente 507 años, cuando no existía el requisito de realizar el descuento a los estudiantes, los choferes detectaban los signos y símbolos de los estudiantes, pero no con el objetivo de justificar el descuento, sino en el sentido de que, mientras más estudiantes podía observar y transportar, significaba una mayor entrada de ingresos, pues al prestar el servicio, en ese momento sus posibilidades de cargar más pasaje eran mayores a las que pudiera tener en otros horarios.

5.3 IMAGEN DEL CHOFER SOBRE EL PASAJERO Y VICEVERSA.

La imagen social que tiene el chofer sobre el pasajero está en función de los ingresos, éstos los ven como signos de dinero, ya que mientras mayor sea el número de pasajeros que se suban, mayor será el ingreso que obtengan los choferes en ese día.

Este factor o representación del pasajero influye demasiado en las formas de las relaciones sociales que se generan al interior, pues se pierde el sentido de personas entre sí (pasajero-chofer, generando meramente una relación económica dinero-servicio), no importando el trato entre ellos como personas

El servicio que se debe proporcionar, que es para pasajeros públicos, ya no se presta si no reúne el requisito más importante, a saber que porte el símbolo de dinero. A los choferes no les importa si son estudiantes, personas de la tercera edad o con discapacidad física, todas aquellas personas abordan su unidad tienen que pagar el costo del viaje exacto, evitando en lo posible aplicar el descuento del que son sujetos. De esta forma algunos choferes, cuando este tipo de pasajeros hacen uso del servicio, aunado a los símbolos, en cuanto a la forma que visten por ejemplo, y que ante los ojos del operador parecen tener un status económico solvente, se mofan de ellos cuando les solicitan el descuento al chofer. El diálogo frecuente es:

- *Usuario...cóbrate uno de estudiante..*
- *Operador.. tu credencial...no estás ya bastante grandecito para ser estudiante?...*

de igual forma, a las personas de la tercera edad o con discapacidad, reciben un trato similar.

El pasajero, al subir a la unidad, es tratado como un elemento más, al cual se debe bajar en cuanto él lo solicite, pero no forma parte del lugar del chofer pues es algo temporal, de ahí que no se le de importancia a entablar una relación más estrecha entre ambos actores, sólo con algunos tipos de actores sociales sobre todo si son del género femenino. Para el chofer y de acuerdo a sus expectativas, educación y cultura, los usuarios de sexo femenino suelen ubicarse en dos categorías, las **jaladoras**, que son aquellas que si aceptan en un momento dado entablar una relación con el chofer y pueden llegar a pertenecer al lugar del chofer, incluso a consolidar una relación más personal, y que a la postre pasan a formar parte del mismo lugar del chofer. Mientras que las otras, son las que no quieren pertenecer al lugar del chofer y evitan una charla con el mismo más allá de la que se produce al entablar la relación del servicio.

Así, para los choferes, la imagen social que se tiene de los usuarios, está en función de lo económico, olvidándose por completo que el servicio que presta es a otras personas, y no son mercancías

5.3.1 LA IMAGEN SOCIAL QUE TIENE EL PASAJERO ACERCA DEL CHOFER.

La balanza, en cuanto a la imagen social que tienen los pasajeros acerca de los choferes, se inclina al aspecto negativo de este status. Por lo general los pasajeros tienen el concepto de que los choferes son cafres al manejar, descorteses, prepotentes, sucios, etc., y como la excepción rompe la regla, este status también tiene estas excepciones. Sin embargo el papel de chofer, muchas de la veces, se percibe como negativa.

Se dice que son cafres por la manera de conducir, además de que hacen parada donde ellos quieren, por aventarles la unidad a los demás conductores o por manejar con exceso de velocidad. Sin embargo, en la Ciudad de México se ha vuelto una práctica constante, que no es exclusivo de los choferes del servicio público, sino de los conductores en general.

En gran medida, y por la misma dinámica que se genera en los espacios urbanos, se crea un ambiente de tensión permanente, que provoca, estrés al conducir en escenarios congestionados, aunado a la cultura que hemos creado en torno a la forma de conducir en la ciudad, basada en la competencia y las prisas por llegar a nuestros destinos, entre otros aspectos, provoca este tipo de conductas incorrectas, en donde lo más importante es pasar primero el auto, o camión y luego el peatón, al cual no es digno de consideración alguna.

Como señalamos antes, los medios de comunicación juegan un papel importante en esta forma de representar la imagen del chofer, es decir, la representación social. Si bien es cierto que cotidianamente el transporte provoca gran cantidad de accidentes de tránsito, a diferencia del servicio particular, éste fenómeno se sustenta en el mayor número de unidades con las que cuenta el parque vehicular que circula diariamente.

En los medios de comunicación como la televisión, y a diferencia de los diarios se cuentan con una cobertura a nivel nacional, lo que, en forma inmediata les permite mostrar los accidentes en los que se ve involucrado el servicio de transporte con mayor insistencia, comparada con la que provocan los automovilistas particulares que es menor, con lo que la imagen negativa que tenemos del chofer, se ve notoriamente reforzada.

Los mismos pasajeros comentan entre sí, después o en el momento de hacer uso del servicio, la imagen que tienen del chofer y lo que representa hacer uso de este servicio: *parece que trae animales este menso...de verdad que es una aventura subirse a un microbús.*

5.4. SITUACIONES Y ACTITUDES EN EL MOMENTO DE PRESTARSE EL SERVICIO DE TRANSPORTE.

5.4.1. LA PARADA.

Las relaciones que se generan al utilizar el servicio comienzan desde el momento de solicitar el ascenso al operador del microbús. Los diferentes actores sociales conocen códigos simbólicos para solicitar el servicio, mismos que aprenden en la práctica con el uso del servicio, toda vez que no existen referencias, por parte de las escuelas, acerca de cómo utilizar el servicio de transporte público. Los pasajeros utilizan símbolos y signos para solicitar la parada, como los choferes que a su vez conocen dichos símbolos y signos, que se van aprendiendo en la práctica misma.

Los usuarios del transporte, en específico de los microbuses, esperan a que pasen este tipo de unidades de transporte, para poder abordarlos, esperándolos en cualquier tramo de los diferentes derroteros de las diversas rutas. A diferencia de los camiones que sí tienen paradas específicas, los usuarios de los microbuses consensan estos espacios físicos llamados en el argot del transporte como *paradas*.

A partir del uso cotidiano y de que muchas de ellas no son colocadas por las autoridades del transporte, como en el caso del parabús en la Ciudad de México, las cuales son apoyadas desde su creación mediante campañas de publicidad, encaminadas a crear una nueva cultura en los usuarios de los microbuses, y que aún con el equipamiento y la tecnología con los que se colocan, no logran alcanzar un consenso entre los usuarios del transporte. Por cuestiones como la distancia entre hogar-destino y viceversa. Estas medidas tienden a fracasar en algunos casos, ya que por lo general no están en relación con la utilidad de los mismos pasajeros hacia sus lugares de destino.

El tipo de símbolos para formar los lugares de ascenso y descenso que en un determinado momento se crean, ocurren a partir de la formación de un nuevo derrotero.

A partir de ahí, los nombres de las nuevas paradas van adquiriendo consenso conforme se hace uso del servicio. Al mismo tiempo se van introyectando socialmente en los actores más jóvenes que comienzan a hacer uso del transporte, específicamente de los niños que acompañan a sus padres.

En el caso de la Ruta 26, existen zonas de ascenso y descenso (paradas), conocidas como el tope, los lagos, la secundaria, la casa rosa, los arcos, la esquina, entre muchos otros símbolos que son utilizados como signos por parte del chofer para calcular el costo del viaje. Mientras que para los pasajeros los símbolos aparecen; como puntos de referencia para trasladarse a un sitio determinado, personalizando a las rutas de microbuses. Algunas veces hemos escuchado, o nos han dado símbolos de referencia que los choferes conocen. Por ejemplo, cuando nos citan en algún sitio nos dicen ...tomas tal ruta y le dices al chofer que te baje en los arcos .,y en ocasiones ni siquiera hay símbolos de arcos allí, o son imperceptibles para el usuario, mientras que el chofer sí conoce los símbolos de dichos arcos

El símbolo tradicional que con mayor frecuencia manifiestan y utilizan los pasajeros es el de señalar con la mano y el dedo índice estirado. Sin embargo, existen signos que se utilizan más allá del símbolo acostumbrado, como por ejemplo cuando un chofer va cubriendo el derrotero de su ruta, percibe signos de los pasajeros que se encuentran sobre el mismo derrotero.

El chofer percibe cómo los pasajeros ubicados en las paradas creadas por éstos últimos, muestran una diversidad de signos como el acercarse o dirigirse hacia el microbús, al momento de ir llegando hacia ellos. Ésta es una señal de querer abordar la unidad, al mirar con insistencia los letreros de destino, lo que incita al chofer a pasar junto al pasajero más despacio para terminar la acción en una solicitud de parada y en la prestación de la misma.

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

Otra forma de emitir signos de solicitud de parada es la que elaboran los choferes de microbús. Estos, al percibir a un pasajero o a un grupo de pasajeros (que son ingresos latentes), se acercan conduciendo la unidad hacia ellos de forma tal que los letreos y la señalización por parte de los ayudantes de los choferes conocidos como cacharpos, quienes van gritando desde las escaleras de la unidad, cuando estos signos y actitudes tienen un efecto positivo, la parada es solicitada acercándose a la unidad, de lo contrario se vuelven hacia otro punto o la vista hacia el micro se pierde en la unidad u otro punto.

El signo tradicional de solicitar la parada (estirando la mano), es un rol prescrito socialmente que aprenden los actores sociales, como parte del status de pasajeros, y que en algún momento, cualquiera de ellos pueda ocupar. Además se aprende a conocer el tipo de unidades a las que se le puede hacer la parada, dependiendo, en alguna medida del espacio físico donde se preste el servicio, esto es, en cuanto a equipamiento, por ejemplo, en el metropolitano (Sistema de Transporte Colectivo "METRO"), de la ciudad de México, no es necesario hacer la parada estirando la mano dentro de los andenes por donde pasan los trenes, ya que se sabe que éstas unidades deben detenerse para permitir el ascenso y descenso de los pasajeros en cada estación. Cuando alguien le hace la parada al metro de esta manera, lo hace por broma o en un caso extremo, en nuestros días, por ignorancia.

5.4.1. EL VISTAZO.

Una vez que se solicitó la parada y ésta fue otorgada, lo primero que hacen los pasajeros al abordar, no es pagar el pasaje no obstante que en la encuesta hayan manifestado lo contrario, sino que inmediatamente se percatan, de manera rápida y fugaz con un movimiento inconsciente y mediante una observación al interior al momento de subir (observación en la cual capta signos de seguridad y ubicación), es de la situación que prevalece en la unidad del transporte. Esto ocurre a

partir de los símbolos que en el interior encuentran, elementos como si trae o no pasaje el microbús, en caso de traerlos analiza el tipo de pasajeros de que se trata

Estos son tipificados a partir de los estereotipos que crean los medios de comunicación principalmente, y las mismas experiencias sociales de los actores. En cuanto a la ubicación se percata primero si trae lugares desocupados para poder utilizarlos y en ese vistazo sabe cuál de ellos le proporciona mayor seguridad y comodidad. ésta última, entendiéndola no en función de la comodidad física, pues los conductores de las unidades, en su mayoría, y con el fin de tener mayor utilidad del espacio físico y poder generar una mayor capacidad de pasajeros, reducen las dimensiones de los asientos, provocando con ello una incomodidad física, es decir, que la comodidad se refiere a la adaptación social, en relación con los demás actores.

Así, los códigos que observan los pasajeros están en relación principalmente con su seguridad misma, empezando desde el aspecto del chofer, y que otorgan una especie de reporte del estado físico en que está prestando el servicio, como por ejemplo, si viene aseado, borracho, drogado, cansado, o en condiciones de desarrollar correctamente su trabajo. De igual forma, como ya se señaló, también identifica a los usuarios que vienen al interior

5.4.2 LA UBICACIÓN.

Diariamente en las unidades de transporte, suben y bajan pasajeros, por lo que resulta difícil enumerar la cantidad que pueden trasladarse en una sola unidad durante todo el día. No obstante ello arrojaría datos estadísticos que en algún momento serían valiosos para otro tipo de investigación.

Para los sociólogos, la cantidad de pasajeros que diariamente hacen uso de este servicio, nos muestran las actividades rutinarias que se van creando en los diferentes escenarios.

Para los pasajeros, una vez que pagaron el costo del viaje, -recordemos que ya echaron un vistazo para elegir la ubicación que tomarán al interior de la unidad-, existen algunos signos clave que, de alguna forma, justifican la decisión tomada. Cabe mencionar que no existe algún patrón u orden establecido que deban cumplir los usuarios para hacer uso del transporte, sino que *está en relación con las experiencias sociales que le rodean, formándoles al mismo tiempo una* manera muy particular de comportarse al interior de la unidades. Por la forma en la que se presenta, tanto en lo individual como en lo colectivo, podemos clasificarlos en grupos de pasajeros.

Esta clasificación la podemos hacer tomando en cuenta 2 aspectos. Primero, por la actividad que nos muestran los símbolos que portan, y que se convierten en signos de la actividad que van a realizar

- Obreros, amas de casa, estudiantes, empleados, etc
- Segundo, por la actividad que realizan al interior del microbús
- Los lectores, los caballerosos que le ceden el lugar sobre todo a mujeres jóvenes y guapas, los destructores, aquellos que se dedican a destruir el mobiliario de la unidad, los novios, que prefieren los lugares de la parte trasera de la unidad, los comelones, etc

5.4.2.1. EL DESTINO

El destino marca la ubicación en cuanto a la facilidad para poder transbordar a otro tipo de unidad o al destino final de los pasajeros. Por ejemplo; los usuarios que bajan en las bases terminales y que tiene que transbordar hacia otra unidad, procuran sentarse o ubicarse parados, cerca de las puertas, generalmente las mujeres suelen ubicarse por la puerta delantera, y mientras que por la trasera en su mayoría son hombres. Esta decisión obedece a una gran cantidad de circunstancias, aunque la más común esta orientada a lograr descender de la unidad lo más rápido, y así poder concluir el viaje a su destino.

Esta decisión también se ve afectada por el horario y las actividades a realizar. En este sentido, resulta fácilmente visible que por las mañanas, donde todos los pasajeros salen a realizar cualquier actividad, tienen que utilizar el transporte, los primeros lugares que se ocupan de las unidades que prestan este servicio, son los que se encuentran en los extremos de las unidades; es decir, los delanteros o traseros. En el momento de ir llenos, en los horarios matutinos sobre todo, puede observarse como existe un hueco en la parte central de las unidades y los usuarios están ubicados lo más cercano a las puertas.

Entonces, tenemos que por las mañanas, como existe una presión social de llegar puntuales a los lugares de las diferentes actividades a realizar, los pasajeros, al subir a las unidades de transporte en el momento de colocarse, previenen la hora del descenso, pues ello puede marcar llegar o no puntuales en algún momento y en los huecos que podemos ver en la unidades, le sirve al chofer para poder manifestar por medio del lenguaje un rol del mismo, y el poder social que tiene ante los usuarios *...pásele pa'tras por favorcito...*

Conforme va transcurriendo el día, ésta forma de ubicación cambia, pues los horarios de las actividades de los usuarios llegan a ser más flexibles, además de que se levantan más tarde y van más tranquilos. Estas circunstancias generan un entorno menos dinámico y por lo tanto, descender o hacer uso del transporte adquiere matices de menor celeridad.

Por la noche, el comportamiento de los usuarios y la dinámica del entorno adquiere rasgos semejantes a los observados en los horarios matutinos, provocados por la urgencia de llegar más rápidamente a sus casas. Por las noches, a la hora de salida del trabajo, se puede ver a los pasajeros tratando de subir rápidamente; por un lado, para ganar un asiento, sobre todo aquellos que tienen que trasladarse en un trayecto largo. Por otro, para asegurar la prestación del servicio.

Es decir, aunque se sabe que se les va a prestar el servicio, se observa una competencia con los demás pasajeros, pues si ven que las unidades van muy llenas y no pueden subirse, ni siquiera colgados en las puertas, en la próxima unidad que pase, se vuelcan hacia ella, sobre todo si ya es muy tarde, además de que las rutas dejan de prestar el servicio a cierta hora de la noche.

En los horarios intermedios del día, aproximadamente de las 9:00 a.m. a las 6:00 p.m., lo que procuran, al utilizar el transporte, es sentirse cómodos y seguros al interior de las unidades.

5.4.2.2. LA SEGURIDAD Y LA COMODIDAD.

Para los pasajeros la seguridad, por lo general, esta referida a la integridad física, así como respecto de sus pertenencias personales; ello les permite seleccionar el lugar en el cual pueden ubicarse y aumentar en algún porcentaje esta seguridad.

Como el pasajero tiene una imagen social tanto del chofer como del mismo servicio de transporte, éstas imágenes le sirven para ubicarse dentro de las unidades, llegando a escuchar expresiones en el sentido de que se sientan atrás del chofer porque, siempre en algún accidente en el que se pudiera verse involucrada alguna unidad de este servicio, al chofer no le pasa nada y siempre se da a la fuga. Éstas experiencias sociales de los actores se van introyectando hacia los demás actores que la escuchan como un comentario, pero en las próximas veces podrán llevarlas a cabo

En relación, a esta variable el comportamiento de los pasajeros, también se va conformando por edades y sexo. Por lo general, las mujeres o las personas de la tercera edad, se sientan en los asientos ubicados en la parte delantera de la unidad, argumentando que lo hacen porque, si el chofer choca el golpe no llegará hasta donde ellos se ubican, y por lo tanto, los

golpes serán por habitualmente se producen por la parte delantera, por alguna imprudencia del chofer al conducir.

Las personas mayores con la experiencia social que tienen acerca del transporte (que ellos utilizaron durante su juventud, que ahora conocemos con el nombre popular de *guajoloyot* o chimecos que en algunos municipios aún podemos verlos y utilizarlos como es el caso de Tlalncpantla, Ecatepec, o Nezahualcóyotl, este tipo de unidades por su estructura en el chasis rebotaban de manera impresionante en la parte trasera), ahora prefieren viajar en la parte delantera, no obstante siguen teniendo esa imagen social y creen que en los microbuses rebotarán igual. Sin embargo por el tipo de chasis ya no se rebota de tal forma.

Por su parte, las mujeres jóvenes prefieren sentarse de la parte media hacia adelante y no tanto por la seguridad física, sino en mayor medida por la comodidad social que les proporciona el ir adelante, ya que los hombres prefieren sentarse de la parte media hacia atrás. Ellos, al subir alguna mujer, siempre la miraran de frente y a la hora de sentarse quedará adelante de ellos. A las mujeres jóvenes les incomoda sentarse con algunos tipos de pasajeros, sobre todo aquellos que son desagradables, de acuerdo a las imágenes sociales del hombre ideal que cada una de ellas tenga. Pero sobre todo que muestren ser de un status inferior ya sea por la actividad que realiza o la cultura que manifieste.

También en cuanto a la seguridad manifiestan, según la encuesta, prefieren sentarse en esta parte media-delantera. por que en el caso de un asalto, ellas pueden estar atentas ante cualquier conato de delito y prevenir de alguna forma el robo, al poder ocultar algunas de sus pertenencias.

Las mujeres que se sientan en la parte trasera, lo hacen cuando los lugares disponibles solo se encuentran en esa parte de la unidad o van acompañadas por mujeres u hombres. Esta

forma de seleccionar el lugar va más allá del servicio de transporte en micros, pues en el metropolitano de la Ciudad de México, a ciertas horas del día, los vagones delanteros son designados únicamente para las mujeres y niños. De manera similar, aunque no haya alguna autoridad como en el metro, las mujeres así se comportan en el transporte colectivo en la modalidad de *peseros*

El caso de los hombres la selección por la ubicación al interior del pesero es similar, pero ocupan de la parte media hacia atrás, y quienes prefieren sentarse hasta la parte trasera son hombres maduros y jóvenes, pues como ya mencionamos, los ancianos prefieren sentarse en la parte delantera.

Para los jóvenes, la parte trasera les sirve como camuflaje, para poder realizar destrozos en las unidades pues son ellos quienes con mayor frecuencia pintan los respaldos de los asientos, rayan las ventanas o rompen los asientos. Mediante este comportamiento, ellos delimitan coyunturalmente un territorio que no les pertenece, ni siquiera el lugar. En este sentido, se puede apreciar, en las unidades, que las ventanas más rayadas son desde la parte media hacia atrás y las leyendas dicen desde *...prepa ley, carmen te amo, Q2...*, entre otros

Entre los distintos actores, quienes mayor importancia le dan a éste asunto son las mujeres. Y es que son ellas quienes se ven más afectadas y al mismo tiempo susceptibles de que se les ofenda. Ellas cuidan el evitar el contacto físico con otros cuerpos, sobre todo si van paradas y el transporte va lleno, donde los hombres generalmente dan el recargón²⁸.

Las mujeres, sobre todo las más jóvenes, prefieren ubicarse de la parte media hacia adelante ya que, el estar cerca del chofer, le puede ofrecer mayor seguridad, además de que en un

²⁸ El recargon, es el contacto físico que realizan los hombres, sobre los cuerpos de las mujeres, al interior de las unidades de transporte, de una manera morbosa.

momento dado puede interceder por ellas, siempre y cuando el agresor no sea el mismo chofer y al mismo tiempo, la incomodidad que les provoca el recorrer la unidad hasta la parte trasera.

En lo que respecta a la forma de vestir, al saber que va a utilizar el transporte, la piensan más las mujeres que los hombres y de ellas, quienes más atención ponen en este sentido son las más jóvenes, pues les molesta la mirada de los pasajeros varones que más que indiscretas suelen ser obsenas.

Todos los usuarios, en general, al sentir desagrado o incomodidad por la presencia de algún pasajero que les manifieste signos de agresión o violación a su distancia personal, reaccionan por medio de acciones o símbolos, hacia sus agresores, este desagrado se sustenta en las imágenes sociales que tengan los actores como parte de sus experiencias sociales.

Existen dos momentos en la violación del espacio personal que pueden provocar incomodidad: el primero, antes de que se viole ésta distancia, pero que manifiesta una posible violación por los símbolos o signos de por parte de éstos actores desagradables para los otros. Para prevenirlo, el actor que se siente agraviado utiliza técnicas de prevención para manifestar su desagrado y marcar al mismo tiempo la distancia social o ampliarla. Este tipo de acciones, van desde colocar alguna pertenencia un sweater, portafolio o estirar las piernas, entre otros. El otro momento se da cuando el actor negativo, ya está incomodando al otro actor. En este caso, la forma de remediarlo (y aunque se dice de forma sencilla, es la más difícil), opta por cambiarse de lugar, sin embargo, al ser un signo directo de que la persona nos provoca esta incomodidad, el actor que la provoca se puede sentir el ofendido y mostrar su incomodidad ahora dirigiéndose al primero con acciones insultantes.

5.4.2.3. EL CLIMA

El factor clima es también un elemento que sirve para poder ubicarse dentro del transporte. Por las mañanas, cuando el aire es frío los pasajeros procuran no sentarse detrás de las puertas, sobre todo la delantera, pues la de atrás por lo regular permanece más tiempo cerrada que la delantera. Cuando al chofer se le olvida cerrarla y el aire llega en forma violenta a los pasajeros, alguno de ellos puede gritar *puerta chof...* Por las noches sucede de igual forma, por lo que los usuarios se cuidan de evitar el contacto con el aire frío.

A medio día cuando el sol aparece y comienza a calentar algunas partes del transporte, los usuarios que utilizan el servicio, saben de qué lado va a llegar el sol, por lo que eligen el asiento de manera que les de lo menos posible. A este aspecto se llegan a escuchar comentarios como, *...mejor de este lado aunque ahorita esta el sol, cuando de la vuelta nos va a dar la sombra...*

También cuando llueve se evita estar cerca de las puertas, pues al subir o bajar de las unidades, el agua entra con mayor frecuencia, por lo que los usuarios prefieren ubicarse en la parte media de la unidad.

Como de forma cotidiana los pasajeros toman la misma ruta, los choferes llegan a conocer a los pasajeros, algunos saben dónde suben y dónde bajan, o a qué horas esperan el transporte, ya sea para salir o venir de realizar las diferentes actividades. Entre los mismo usuarios sucede algo parecido, y aunque éstos no tengan una interacción más directa como la tiene el chofer, al dar el servicio hay algunos de ellos que toman como referencia de horario a otros pasajeros

A estos pasajeros frecuentes, podemos darles el carácter de clientes, y normalmente se sientan en las mismas áreas, ya sea adelante, en medio o hasta atrás y lo hacen siempre y cuando

las demás características se les presenten, como ir o no acompañado, ir a realizar la misma actividad o tomar el transporte a la misma hora, si no se llegan a presentar cambios en la elección del lugar donde se van a ubicar.

5.4.3 LAS ACTIVIDADES.

Durante el trayecto de los viajes que se realizan diariamente en el servicio de transporte nos percatamos de diferentes actividades que realizan, tanto los pasajeros como los choferes de este servicio, actividades que parecen tener un carácter individual porque son los actores sociales que de manera individual los realizan. Sin embargo, al ver la frecuencia con la que se presentan y que no son los mismo pasajeros quienes las realizan, sino una gran cantidad de ellos y de manera similar, nos propusimos dar la siguiente explicación, analizando las más frecuentes y las que manifestaron los pasajeros según, la encuesta realizada.

5.4.3.1 LA LECTURA.

Una de las actividades más frecuentes y que se pueden apreciar más fácilmente, es ver a los pasajeros leyendo. La gente lee por algunos motivos como abstraerse del escenario del transporte, pues como es un *no lugar* para él. Una forma de pertenecer a éste se da por medio de la evasión y la lectura, u otras actividades como el dormir, las cuales constituyen buenas opciones para lograrlo.

Se puede observar la existencia de los usuarios que van leyendo, pero la mayoría de las veces no leen nada. Por ejemplo, en el que podemos ver que hay pasajeros con alguna revista, libro, periódico, o algún folleto, pero lo llevan abierto, durante todo el trayecto, en la misma página o sólo le dan un vistazo de vez en cuando, pero sin leerlo realmente.

Algunas veces estos actores recurren a éste tipo de acciones, para poder extender su espacio personal y marcar el espacio social que quieren mantener con los demás actores. La mayoría de estos pasajeros que leen, realizan esta actividad cuando van sentados.

Existe otro motivo para leer sin leer nada, éste es evitar participar en algunas reglas sociales, que en algunos casos se expresan mediante símbolos en el transporte, como el de ceder el lugar a personas con discapacidad, personas de la tercera edad, o madres con niños en brazos.

Así, muchos de los pasajeros utilizan la lectura como medio de escape. Cuando algún pasajero va sentado y percibe la presencia de algún usuario con alguna de las características mencionadas, levantan su libro o revista y pone la atención en la lectura y aunque el pasajero se ubique delante de él, esta actividad le permitirá estar ajeno porque él así lo prefiere, a ceder ese lugar que por regla social o moral le puede ofrecer a este otro tipo de pasajeros.

Otro motivo por el cual, se opta por la lectura real al interior del micro, aunque posiblemente no con la calidad requerida, estriba en que esta acción forma parte de la actividad que van a desempeñar, además de ser la causa por la cual se transportan.

Entonces, podemos señalar que, en éste caso, el microbús es una extensión del lugar de nuestras actividades, ya sea el trabajo o la escuela, y por lo tanto, lo incluimos en nuestros itinerarios. Hay pasajeros que leen en el microbús porque así lo planean desde días anteriores: cuando algún pasajero utiliza el servicio porque su carro no circula, utiliza el tiempo que le permite el no manejar, en ese día, para ir leyendo.

Por medio de las diversas actividades que se realizan, se puede diferenciar a quienes no quieren pertenecer a ese escenario y por lo tanto no las realizan. Aunque también podemos identificar a quienes la realizan para evadirse o porque realmente lo necesitan hacer como parte

de su próxima actividad, que además es un signo del tipo de actividad que va a realizar. El caso más claro más claro es el de los estudiantes, pues el material de lecturas son copias o libros, que en la primera oportunidad de ir sentados, lo primero que realizarán será disponerse a leer. Quienes lo hacen por evasión del lugar, más que por distracción, sino, leen en cuanto se presenta alguna de las personas cuya presencia les puedan incomodar socialmente en la unidad.

Por otra parte, resulta evidente que la lectura se realiza con mayor frecuencia por las mañanas, cuando la luz del día permite hacerlo con mayor facilidad. Además que es por las mañanas cuando se venden, en mayor cantidad, los periódicos. Y los usuarios del transporte salen en mayor número a realizar más actividades, dependiendo su status social. La gente sale a trabajar o a estudiar, y esta lectura sí se realiza en función de las actividades a desempeñar, excepto los que leen los diarios sobre todo los deportivos, donde la finalidad es parte del status.

Quienes leen este tipo de artículos o periodismo por lo regular son trabajadores de clase media, hasta la clase baja y les sirve como expectativa de su status, para poder socializar con actores de su misma posición, ya que los temas de conversación entre ellos gira en relación a las actividades deportivas.

Hay pasajeros que, antes de abordar el transporte, lo primero que hacen es comprar su diario para ir leyendo noticias que se repiten en los noticieros de la noche, la mañana, o la tarde. De tal suerte la lectura en el transporte constituye un ejercicio de reflexión o de reafirmación gráfica. En este sentido, se ha afirmado por los psicólogos, que una de las necesidades del ser humano es estar informado. Pero además es un signo de cierto status.

5.4.3.2 LA COMIDA

Algunos pasajeros comen durante todo el día, lo mismo por la mañana que por la tarde o noche, y aunque no son comidas balanceadas si consume desde comida que se puede encontrar en las tiendas como galletas o malteadas, yoghurts, entre otros, hasta cualquier tipo de golosina que lleven consigo o se suban a vender en el trayecto del viaje.

La mayoría de la gente que come realiza al mismo tiempo otra actividad y que no manifestaron en la encuesta, pero sí se pudo observar y es tirar la basura. El tipo de envolturas nos muestra la clase de alimento que se consumió, éstas se pueden encontrar al final del recorrido (a la hora que el chofer barre la unidad en caso de hacerlo). Se puede apreciar, como ya se mencionó, bolsas de galletas, jugos, refrescos, servilletas con restos en algunos caso de sándwich, tamales o tortas; este tipo de alimento es el que se consume por la mañanas. y aquí la unidad se convierte en una extensión del comedor o desayunador

A partir del medio día, podemos apreciar un cambio en los alimentos. Después de las 11:00 a.m , aproximadamente, aparecen a escena los vendedores de chicles, cacahuates, nieves o paletas de hielo, una vez más, la basura nos refleja lo que comen; al final del derrotero se observan los palos de las paletas, las envolturas de los chicles, papitas, o golosinas en general.

A esta hora del día, cuando el sol llega a ser más abrumador en el transporte aún cuando no haya una temperatura tan elevada, la presencia de los refrescos se ve reflejada en los botes de medio litro que se recogen en la unidad, por las tardes y noches los alimentos con mayor demanda de consumo son las pepitas y los cacahuates

La forma de tirar la basura, o los lugares donde la tiran con mayor frecuencia, al interior de la unidad, es de la parte media hacia atrás, en parte por el anonimato que les ofrece el estar

lejos de la visión del chofer, en tan solo un derrotero que se recorra (Metro Rosario-Plaza Satélite-Metro-Rosario), el asiento trasero es en el que más cantidad de basura se recolecta

Las partes de los costados de los asientos que se repegan con las ventanas, son receptáculos de envolturas o servilletas de los alimentos que se consumen.

Por su parte, los usuarios ubicados en la parte delantera, optan por tirar la basura hacia el exterior para mostrarle al chofer que ellos sí hacen caso y respetan su lugar, no tirando la basura como lo señalan los símbolos que portan sus calcomanías. Y si la tiran hacia el exterior, ello obedece a que se cree que la ciudad es de ellos y ellos, y que por eso pagan impuestos, además de manifestarle al chofer que respeta su lugar aunque al tirarlo se ensucie la ciudad.

Los usuarios que tiran la basura hacia el exterior en cierta forma reflejan, la cultura que se tiene acerca del uso del transporte “Aquí se permite de todo”; tirar basura, escupir, destrozar, no cuidar el equipamiento que aunque no es parte de ellos físicamente y no es algo que se puedan llevar, es parte del costo del viaje que pagan, es parte del servicio y al destrozarlo no lo hace más deficiente para los otros, sino para ellos mismos

5.4.3.3. LA PESTAÑITA EN EL VIAJE.

Cualquier actor social que haya hecho uso del servicio, en algún momento se ha “hechado” la famosa “pestañita” o “coyotito”, es decir, se ha dormido durante el transcurso del viaje. Parecería común el hecho de que haya un número considerable de personajes sociales que se duermen a medio día, pues es cuando más se ve a los pasajeros realizar ésta actividad, sin embargo, el dormir es una de las actividades que se realiza durante todo el día, no importando la hora

Los pasajeros que se duermen por la mañana extienden su lugar de descanso, que en este caso puede ser su recámara. Al dormirse en las unidades, algunos de ellos al saber que se hará uso del transporte, planean la hora de abordarlo y por lo tanto la hora en que se tienen que levantar, si ésta es muy temprano, para descansar un poco más utilizará el momento durante el viaje, y en la primera oportunidad de poder ir sentados lo realizarán. Los pasajeros que se duermen medio día argumentaron; que lo realizan por el cansancio que les provoca el calor o la digestión, después de la comida.

Por la tarde o noche, a la hora de regresar de las diferentes actividades, los actores sociales vienen cansados o agotados físicamente y este cansancio les provoca sueño, nuevamente el bamboleo del transporte, parece ayudar a que se duerman.

Hasta ahora el dormirse, puede parecer una actividad provocada por el cansancio físico en los diversos actores y así lo manifestaron los resultados de la encuesta, sin embargo, existe otro motivo que induce a esta actividad, y que a partir de la observación pudimos percatarnos del motivo por que se duermen, o así parece que realizan, ésta actividad (dormirse), es la acción para no pertenecer a este lugar, es decir, la creación del **no lugar**, por medio de la evasión del espacio, mentalmente.

Los pasajeros que tienen cansancio físico y que les provoca un verdadero sueño, en la primera oportunidad que tengan de ir sentados, buscarán acomodarse para dormir, no importando si la unidad lleva suficientes pasajeros, pues en algún momento que la unidad vaya con 3 o 4 pasajeros constituirá un impedimento para llevar a cabo dicha acción. Así, el cansancio le motiva dormirse en cualquier momento. Este tipo de pasajeros sí son los que se duermen por un agotamiento físico.

Existen otros tipos de pasajeros que emiten signos de dormir, pero que se puede percibir, y de acuerdo a nuestra percepción, lo que realmente manifiestan con ese signo es la evasión del lugar, el no participar en una interacción con los demás actores sociales que le rodean.

Este tipo de pasajeros actúan de la siguiente manera: si al trasladarse en el transporte público la unidad en la que viajan no lleva una cantidad de pasajeros que sature u ocupe la totalidad de los asientos, el usuario permanecerá despierto, y atento a lo que pueda suceder en el trayecto del viaje. En el momento que los lugares estén ocupados en su totalidad y la presencia de algún actor le emita signos de solicitarle el lugar que ocupa, como por ejemplo, una mujer con un niño en brazos, personas de la tercera edad o alguna actor con discapacidad física, él proyectará el signo de negación de querer ceder su lugar, mediante la simulación de ir dormido y por lo tanto, no se percata de la petición de este tipo de actores. Así, de esta forma evita la interacción directa con los demás actores.

Tenemos entonces dos tipos de pasajeros, aquellos que se duermen por un agotamiento físico y lo que realizan en la primer oportunidad de ir sentados es dormirse, y el otro es aquel que analiza su momento y los signos que le transmite en su momento el servicio en ese momento, para poder tomar las decisiones para realizar o no esta actividad, el dormirse o dejar de hacerlo

Por otra parte La forma de evasión del lugar del chofer, aparentando estar dormido aunque no se duerma, le permite también elegir el momento en el cual él lo puede hacer. En el ejemplo anterior, se realiza para evitar la interacción con los demás, pero la capacidad de pasajeros al interior también son signo de seguridad e inseguridad. El primero se lo manifiesta mientras más llena vaya la unidad le permitirá abstraerse del escenario del transporte del lugar y así convertirlo en un no lugar para él, y por otro lado, la inseguridad se lo da el signo de que la unidad lleve pocos pasajeros.

En este contexto la cantidad de pasajeros, se traduce en un signo de seguridad o inseguridad. Por un lado, el escaso número de pasajeros es un signo para otros actores como los asaltantes de las unidades del servicio de transporte. Por ejemplo, si en algún momento la unidad contiene un determinado número de pasajeros que no le impidan realizar el atraco, se convierte en un signo que les permite seleccionar la unidad que van a asaltar y los pasajeros lo saben. Por lo tanto, si la unidad no lleva demasiados pasajeros, a aquellos, que les gusta evadirse del lugar, no van a realizar ésta actividad, hasta no contar con los signos que les manifiesten esta seguridad, que en este caso es: mayor número de pasajeros igual a la posibilidad de evadirse del lugar.

Tenemos entonces dos tipos de pasajeros, aquellos que se duermen por un agotamiento físico y los que la realizan, en la primera oportunidad de ir sentados, y el otro es aquel que analiza su momento y los signos que le transmite en su momento el servicio en ese instante, para poder tomar las decisiones y realizar o no esta actividad, el dormirse o dejar de hacerlo.

5.5 ¡ESTO YA VALIO MADRES!

Esta es la forma más frecuente con la que los asaltantes²⁹ de microbuses, hacen su aparición en la escena. Donde el uso de palabras altisonantes, uno de los roles prescritos socialmente. La forma de operar es la siguiente. Los asaltantes se percatan de la cantidad de pasajeros que trae la unidad. Como señalamos anteriormente, no deben ser pocos, pero tampoco deberá estar saturada la unidad, la primera situación disminuye la cantidad de ganancia que puedan obtener, la segunda les reduce el tiempo o la forma de realizar el atraco.

²⁹ En la actualidad los asaltantes, ya no tienen la imagen social de antaño, donde se cubrían la parte del rostro, ya sea con algún pañuelo, mascarada o algún antifaz, con el propósito de evitar ser reconocidos. Hoy en día esto ha cambiado, las dimensiones de espacio y de población son factores para ya no preocuparse de ser vistos, pues es tan grande el número de habitantes que dificulta el reconocimiento de cada uno de ellos. Si esa vieja imagen persistiera en la actualidad, antes de subir o solicitar la parada, sería un signo unívoco de un posible atraco.

Al abordar la unidad regularmente son 2 o 3 personas, las cuales se distribuyen al interior de la unidad, una de ellas siempre amagando al conductor, al mismo tiempo que dirige esta acción

Este tipo de acciones delictivas, genera percepciones tan disimulas entre los diferentes actores, por ejemplo, cuando al interior de cualquier microbús se realiza un atraco y no le roban nada al chofer, la representación social que se tiene de este robo, es que el mismo chofer puede estar en contubernio con los delincuentes, que es un caso raro, no obstante algunas veces suele ocurrir. Sin embargo, esta percepción cambia cuando el único que sufre el atraco es el chofer. En cualquier caso, en la mayoría de las veces que se presenta éste fenómeno, no se levanta ante las autoridades un acta del robo, que sufrieron los usuarios y el mismo chofer. En parte por la imagen social que se tienen tanto de las autoridades como de los asaltantes³⁰.

Por otra parte, cuando existe una denuncia formal de los hechos delictivos, el miedo a las represalias, por parte de los delincuentes, es muy frecuente. En el caso de que dicha acción sea llevada a cabo (levantamiento del acta), los asaltante al enterarse del hecho, pueden esperar al denunciante, en este caso al chofer agraviado, en un punto geográfico marcado dentro de la ruta, y reincidir en la violencia. Lo mismo puede ocurrir con los usuarios.

La imagen social de los asaltantes de microbuses como ya se mencionó ha cambiado, pues a últimas fechas, se ha socializado. Son actores sociales con características específicas: son jóvenes, malhablados, con ropas sucias, o las características de chavos banda. Sin embargo, se han dado casos en los que el delincuente no responde a las características antes mencionadas, es decir, la imagen y representación social es muy distinta a la que comunmente, se presenta en el caso del asalto en los microbuses

³⁰ Porque al acudir al Ministerio Público, únicamente presenta elementos como corrupción, lentitud para poder dar seguimiento al caso, es decir, para las víctimas del robo ahí en el Ministerio Público sólo se pierde el tiempo

En una de las charlas durante la realización de la observación participativa se escuchó lo siguiente:

- actor 1: Me acaban de asaltar
- actor 2: ¿dónde?
- actor 1: En plaza (Satélite), ahí por Aurrerá
- actor 2: ¿Cómo fue o cuántos eran?
- actor 1: Sólo uno, se subió un chavo en Gustavo Baz, así como rockero, sentí desconfianza de él y nada más lo iba espejeando, por si acaso, y ahí por Aurrera que se para un señor que se había subido aquí en el Rosario, iba de traje el cabrón, con portafolio, que se acerca a la puerta delantera que abre el portafolio que saca una fusca y que dice:

esto ya valió madres, saqué todo lo que traigan

que me dice, "tú no dices nada, solamente vete despacito y echa la cuenta", a otro pasajero le pidió que recogiera todo lo que le dieran los pasajeros. Nada más no le hagan al héroe por que les va mal... Que se baja por Parisina (tienda de telas), que sube a un carro y adiós

- ¡chale! de quien menos lo esperaba y me llevo al baile, y del otro gey que me cuidaba, también se lo bailaron.

5.6. LAS DIFERENTES PLATICAS DURANTE EL VIAJE.

Las conversaciones que regularmente se llevan a cabo durante el servicio, normalmente los realizan los pasajeros que tienen una relación más estrecha entre ellos o existe un vínculo social

Así, tenemos que los pasajeros que quieren entablar una conversación, pero que no se conocen toman algunas medidas a partir de los signos que los demás actores sociales les brindan para poder iniciar el acto de la comunicación

Los signos están en función de las representaciones sociales que tenemos como pasajeros de lo deseable. Así, podemos mandar señales de aceptación o negación para entablar una charla. Por ejemplo, uno de los signos de desagrado que emite un actor social, y que no quiere entablar comunicación con su compañero de asiento a quien no conoce, puede ser mirar hacia el exterior o perder la mirada hacia alguna parte de la unidad, evitando el contacto visual que le permita al otro actor iniciar la conversación.

Cuando el pasajero con el que se quiere iniciar una conversación, nos brinda signos positivos, dan vida a un tipo de conversación pública, es decir, donde los dos o más actores se conocen poco o nada y dado que la conversación se realiza en un escenario abierto, puede integrarse a ella cualquier otro pasajero.

De este tipo de conversación es común escuchar a los pasajeros preguntar la hora, o solicitar información de un destino equis, o de igual forma podemos escuchar que se le pida a otro pasajero que se recorra, donde se pueden escuchar así:

- Pasajero A: me dá su hora por favor?
- Pasajero B: Son las 2 30 p.m.
- Pasajero A: Gracias
- Pasajero C: No, son veinte para las tres

En este caso el escucha es el pasajero C, y es quien convierte lo que parecería una conversación privada en pública.

Aquellos pasajeros que platican con mayor confianza, o inician la conversación sin esperar alguna señal de aceptación por parte del otro o los otros actores, la realizan sin mayor requisito más que el de ser una conversación afín para ambos, con códigos que ambos manejan y que les permite que los demás actores sociales, que están a su alrededor, no se involucren en esa charla, esta será una conversación restringida.

El tipo de conversación que con mayor frecuencia realizan los choferes con los pasajeros es de tipo público, limitándose a preguntar y responder el costo del viaje, por parte de pasajero, y el destino por parte del chofer.

También, los choferes hacen uso de los códigos para elaborar una conversación restringida y elaborar al mismo tiempo una conversación combinada entre: privada y públicas; cuando se hace uso del servicio podemos escuchar a los choferes platicar con otro actor, pero que como pasajeros no entendemos nada.

Por ejemplo, en las bases de las diferentes rutas suelen escucharse platicas de la naturaleza siguiente:

- Chofer: Cómo ves las pinzas pareja
- Checador: Parecen de presión, no
- Chofer: No, apenas parecen de electricista
- Checador: Bueno, ahí te las subo, por ahí te las vas a llevar y a ver dónde las tiras

Por otra parte, los adolescentes, sobre todo los varones, tienen un peculiar estilo de comunicarse y el tema que con mayor frecuencia utilizan es el de ser ellos los más chingones. Entre ellos se escucha cómo el día anterior le cantaron un *tiro* (retar a otra persona, a un enfrentamiento físico), a otro cuate y siempre a quien le está platicando, le cuenta que se le abren, que no aceptaron el reto, y no le respondieron su agresión los demás actores que están presentes en su conversación.

La forma de referirse de las mujeres es de subestimación, donde ellas son las que se les ofrecen y ellos son los que mandan en las relaciones. Entre hombres no existe una mujer superior y menos en un noviazgo, el hombre es siempre el que manda. Las materias de la escuela siempre

son fáciles, nunca tienen problemas. en la vida ellos son los que triunfan. Sin embargo, ya en el desarrollo de cada una de sus actividades puede o suele ocurrir que no todo es así como lo platicaban en este tipo de escenarios

Las adolescentes, por su parte, utilizan más las conversaciones cerradas, tratando de evitar testigos, son más discretas, y la posición que toman con respecto a los hombres es más romántica, ellas son las que ceden, pero no son las que dominan en una relación, según los comentarios que se escuchan al interior del transporte.

Mientras que las personas mayores, tanto hombres como mujeres, por lo general tocan temas acerca de lo laboral o el desarrollo de la vida. Un tema que abordan con mucha frecuencia es la economía, desde. **...ya a trabajar?..**, hasta: **¡no tengo dinero!, ahora para los reyes o las fiestas de diciembre o los quince años de su hija**, los dejan sin alternativas de perspectiva, siempre se quejan de la situación económica que viven

No hay conversaciones positivas acerca de este tema, no hay quien diga, **...sí voy a realizar lo que más me gusta..**, no como trabajo sino como actividad que le satisfaga más allá de lo económico; tampoco escuchamos algo acerca de; **...viajo en micro porque me gusta..**, sino **...lo hago por que mi coche no circula y los del gobierno como ellos sí tienen para carros más modernos no utilizan el transporte público.**

5.7. ¡ESQUINA BAJAN!

Según el dicho popular, se dice que todo lo que sube tiene que bajar³¹; se podría aplicar esto a los usuarios que abordan las unidades de transporte. Así, quienes hacen uso de este

³¹Esta, es una forma popular de referirse a una ley universal, la ley de la gravedad

servicio tienen en algún momento que descender. La práctica y la observación en la investigación permite afirmar que, aunque las unidades cuenten, en teoría, con dos puertas, una para abordar y otra para descender, el uso de éstas parecería un tanto anárquica, porque hay quienes bajan por donde se debe de abordar y viceversa

Esta práctica, aunque parece anárquica no lo es tanto, pues obedece a pautas de acciones que se delimitan a partir de los signos y símbolos. Por un lado, los que ofrece el conductor y por otro lado, los mismos que utiliza el usuario, que en combinación de ambos se convierten en los códigos que se utilizan en el servicio, aunados al lenguaje y las representaciones e imágenes sociales que tienen todos y cada uno de los participantes de dicho servicio

5.7.1. EL DESCENSO POR LA PUERTA DELANTERA, AHI EN EL TOPE...

Los actores sociales que utilizan con mayor frecuencia la puerta delantera para descender, son principalmente personas de edad avanzada y las mujeres. Las personas de la tercera edad, lo prefieren por la seguridad que les brinda estar dentro de la mirada del conductor, el cual al percibirlos, puede esperar a que bajen totalmente

Además la imagen social que se tiene de los choferes, generalmente no se esperan a que bajen totalmente o con calma los pasajeros, pues en algunas ocasiones como se van correteando, no se toman el tiempo necesario para que los pasajeros bajen de manera total. El bajar por adelante, para este tipo de actores sociales, obedece, a la seguridad física que les otorga el estar delante y en el marco visual del chofer.

En el caso de las mujeres mayores o adultas, cuando viajan solas utilizan la puerta delantera, pero, si van acompañadas, usan la puerta trasera para descender. A las adolescentes no

les importa tanto por qué puerta bajar, pero al ubicarse con mayor frecuencia de la parte media hacia adelante de la unidad, prefieren hacerlo por la puerta delantera.

Hay casos en que los hombres también descienden por la puerta delantera. En ocasiones se debe a que no saben llegar a algún sitio en específico y esperan a que el chofer les indique dónde bajarse, y en otras es por la comodidad de poder bajar sin tantos problemas, como por la puerta trasera.

Como la imagen social de la saturación de la unidad, es en la parte trasera, podemos ver que los mismos usuarios que prefieren bajar por la puerta delantera obstruyen el paso hacia atrás, quedando las unidades con más espacio en esta parte.

5.7.2. PUERTA TRASERA BAJAN CHOFER, ESTAS SORDO...

Cuando los usuarios bajan por la puerta trasera, se debe, en la mayoría de los casos, a que se encuentran cerca de esta puerta. Quienes con mayor regularidad la utilizan son los hombres, tanto jóvenes como adultos, pues al tener una mejor condición física que las personas mayores, pueden bajar más rápido

La forma en que bajan en caso de ser los primeros, siempre la llevan a cabo antes de que la unidad haga alto total, lo cual contribuye a que los choferes, al ver que solo es un pasajero y si viene correteándose, no haga la parada de una forma total, pues dentro de las decisiones que utiliza el chofer para manifestar su poder, es decidir la velocidad a la que prestará el servicio. Entonces si no se va correteando y lo que quiere es hacer tiempo, no abrirá la puerta hasta haber parado totalmente, lo que le permitirá acrecentar el tiempo con respecto a la unidad que va delante de él. Sólo en estos casos el chofer parece conciente, según la visión de los pasajeros, pues permite un ascenso y descenso correcto de los mismos pasajeros.

Aunque la mayoría de los usuarios manifiesta que solicita la parada tocando el timbre, esto se queda sólo en el sentido común, pues en la realidad social, tenemos que la solicitan en el momento exacto por donde se van a bajar, "*aquí me bajo joven*", y aún vienen sentados, o en otros casos, golpeando la unidad y gritando al mismo tiempo "*...bajan chofer, estás sordo... bájale a tu radio*"..., y el chofer regularmente contesta "*...hay que tocar el timbre..*", e inclusive por medio de símbolos pegados o al frente de la puerta trasera, nos señala que no gritemos, que toquemos el timbre y frecuentemente sucede lo contrario

Las personas que utilizan la puerta delantera, solicitan la parada dirigiéndose al chofer, "*bajo en la esquina*", o "*el árbol, el tope, etc*"., a partir de las paradas conocidas y consensadas por los mismos actores sociales del transporte.

5.8. EL MICROBUS COMO ESCENARIO DE ACTIVIDADES LABORALES CULTURALES, FAMILIARES, ETC.

Si bien es cierto que el transporte público parece tener una sola función, que es la de trasladar a la población, también crean escenarios donde se desarrollan actividades laborales o artísticas; aquí no sólo trabaja el chofer, además de él, lo hacen los vendedores o artistas populares, aunados a la lucha que sostienen los trabajadores, pidiendo apoyo para continuar en su lucha contra los patrones

Los artistas ambulantes tienen un repertorio para el deleite de cualquier público. Así, tenemos cantantes, payasos, ventrílocuos, o magos; quienes realizan estas actividades no tienen un mismo rango de edad. Así, podemos ver niños, jóvenes o adultos, y sobre todo hombres. Los pasajeros que les brindan alguna ayuda económica, dijeron hacerlo con más frecuencia por que les gusta cómo realizan su actuación, sobre todo en los hombres jóvenes, mientras que los niños les causan lástima y quienes con mayor frecuencia les dan dinero son la mujeres.

Por su parte, tenemos vendedores de todo tipo y dependiendo el horario, por las mañanas, quienes se suben son los voceadores para vender los diarios, que además de que pocos son los que venden este producto por las tardes en los micros. A medio día podemos ver a los vendedores de paletas, nieves, chicles, cacahuates o los medicamentos, que están como promoción u oferta *“para que no los paguen a su precio real”* la fábrica los manda a ellos como una gran oferta, artículos útiles como; llaveros, plumas, agendas, mapas, carteras, etc, y también son vendedores con características en unos casos muy especiales, como los sordomudos que sus productos ya parecen ser una tradición: calendarios con una leyenda que dice: *“Disculpe la molestia, soy sordomudo con esto sostengo a mi familia, gracias, valor \$1.00,”* gracias. Por las tardes y noches los productos que más se venden son los cacahuates y pepitas. Al percatarnos de la presencia de ellos parece indicar que el día se está acabando.

También existen aquellos actores sociales que quieren mostrarnos la realidad de nuestro país, como por ejemplo, los que venden u ofrecen por la cantidad que queramos cooperar el **Corre la Voz**³², o los obreros en huelga que se hacen presentes en el transporte, aquí tenemos clases de civismo, de sociales, etc, y nuestros estudiantes, al no tener oportunidades laborales por cualquier motivo, el transporte les brinda una oportunidad de obtener ingresos ya sea vendiendo o cantando, y quienes al final dirán, **...disculpe las molestias soy estudiante y con esto me ayudo en mis estudios con lo que gusten cooperar, gracias.**

³² El corre la voz, es un diario independiente que se publica en la ciudad de México, con tendencia política de izquierda

CONCLUSIONES

En cualquier ciudad se hace presente el servicio de transporte, cuya utilidad desde un sentido común, sólo estriba en la función que cumple, que es la de transportar a la gente de un lugar a otro, no obstante, los problemas que genera y que en muchos casos pudieran tener un alto costo social.

En la Ciudad de México, una de las principales causas de la contaminación es generada por los vehículos automotores, de los cuales una gran mayoría son servicio de transporte público. Esto presenta un problema muy complejo, aunque en primer término, no es la única fuente de la contaminación, sino también la industria es un generador importante en la agudización de este fenómeno. No obstante, las políticas públicas para reducir los índices de contaminación han generado una serie de presiones contra los automotores, que muchas veces han producido otros problemas, como monopolios o corrupción, como en el caso del programa **Hoy no circula**.

Los accidentes que se suceden a diario, en los que se ve inmersa alguna unidad de servicio de transporte de pasajeros, dejan grandes pérdidas económicas, y personales, en caso de muerte de algún pasajero, es decir, daños sociales. Sin embargo, esto es sentido común.

La investigación desde el punto de vista sociológico, nos permitió percatarnos de las formas y códigos que utilizan los actores sociales, las imágenes y representaciones sociales de cada uno de los actores que participan en el servicio, y esto es lo más importante, la visión que tienen las autoridades, los usuarios y desde luego el chofer, es decir, la visión que cada uno de los status tiene de los otros.

Si bien es cierto, que, los elementos teóricos que utilizamos para esta investigación, son empleados en otras disciplinas como la psicología social, esto no quiere decir, que la investigación no tenga el carácter sociológico, si pudiésemos construir una frontera entre lo

individual y lo social sería, a partir de tomar las actividades que realizan los actores sociales. La forma de exponerlas, si bien parece que se realizan en forma individual, dejan de serlo, al momento de reiterarse, no sólo en una unidad de transporte público, sino en cualquiera, que se aborde, y en cualquier punto de la ciudad, éstas se repiten una y otra vez, no por el mismo actor sino por indistintos actores.

Así, para las autoridades el servicio son, estadísticas, problemas, corrupción, a partir de los cuales se elaboran programas de "mejoramiento del transporte", como planeación de derroteros, número de unidades para prestar el servicio, diseño de unidades de acuerdo a la ergonomía del mismo pasajero, entre otras cosas, no tomando en cuenta las necesidades reales de los usuarios de este servicio, como: las que se vinculan con las diferentes actividades y relaciones sociales, que se generan al interior de las mismas unidades del transporte

La prioridad de cada uno de éstos elementos, se debe tomar como parte integral de la planeación del servicio, no es más importante una que otra, todas son indispensables para un mejoramiento del servicio de transporte.

Por su parte, los choferes, ven el servicio como fuente de trabajo y en consecuencia de ingresos, y que en su momento lo señalamos, donde quienes les brindan dichos ingresos son los usuarios. Por lo tanto, se despersonalizan las relaciones entre choferes y pasajeros, del mismo modo entre autoridades y choferes, de ahí que lo más importante para los choferes sea el subir, subir y subir el mayor número de pasajeros.

Cotidianamente para los choferes la prestación del servicio es lo mismo, el día está programado por vueltas. De esta forma la mañana se vuelve en tarde, a partir del número de vueltas que se dé. Normalmente, por el turno de la mañana se dará cuatro vueltas y lo mismo por la tarde, que es de 6 a 7 vueltas en caso de trabajar sólo. Básicamente se planea en relación a la

comida, la diversión y la aventura, lo que vuelve a la actividad rutinaria. Los ingresos que genera es lo más importante, no importa el tipo de pasajero que se suba, ni si éste puede afectar el ritmo de trabajo. En todo caso, los pasajeros que aborden deberán mostrar lo más importante: *dinero*.

Para los pasajeros el transporte en general no sólo les sirve para trasladarse, la función central de los microbuses es básica para ellos, sin embargo, el microbús se convierte en una extensión del hogar, la escuela, el ámbito laboral o de relaciones personales. Los usuarios, en la encuesta, no manifestaron elementos que se observaron desde el status del chofer, las mujeres lo utilizan para terminar de arreglarse, sobre todo por las mañanas, y el mismo escenario es parte de su status, donde se le permite maquillarse y nadie podrá negarle esa opción de realizarlo. Los hombres jóvenes lo utilizan para marcar o dejar huella de su paso por su juventud. Aquí pudimos ver manifestaciones sociales como los graffitis, muy diferentes en cuanto a calidad, con aquellos que utilizan materiales como: aerosoles o aerógrafos, aquí se trata de marcar, a partir de rayar los vidrios o pintarrapear los asientos, con el simple propósito de mostrar quien paso por ahí, dejando impresos sus nombres o seudónimos.

Para acceder al servicio de transporte y poder realizar las actividades antes señaladas, debemos de manejar algunos elementos de la cultura que genera el transporte. Es decir, elementos como el lenguaje, los símbolos y signos entre otros, para poder decodificar los códigos básicos y poder entablar el tipo de interacciones que se realizan al interior de los microbuses, en nuestro caso.

Para los choferes, existen algunos, símbolos y signos que les permitirán realizar la prestación del servicio, entre los que se encuentran el ir rápido o despacio, signos como el de no recoger pasaje en un buen tramo recorrido de cualquier derrotero, o alguna señal de otro chofer que venga en sentido contrario al derrotero que lleva éste.

Este tipo de códigos nos muestra la integración al escenario de los actores, en este caso los choferes, donde para algún actor de otro status, no sería vital conocerlo, tendrá que aprender, y conocer aquellos que le sean útiles para poder subir, pagar y poder bajarse de la unidad, es decir, para hacer uso del transporte; así como aquellos que le permitan interactuar al interior con los demás pasajeros, para poder integrarse. De lo contrario en un momento dado será relegado de los demás actores, tanto del chofer como de los usuarios, es decir, tendrán que conocer el tipo de roles que deben manejar para ser parte de este escenario social.

Como se señaló en el capítulo primero, los símbolos son un elemento para la construcción de nuestra realidad social, de donde partimos para realizar las interacciones sociales con los demás actores y que pueden ser desconcertados en cuanto algún actor cambie el tipo de símbolos, de acuerdo a la representación social que de él se tenga.

Lo anterior se manifestó con la observación participativa, ésta nos mostró lo que anteriormente se mencionó, al ser un chofer amable, al manejar con precaución, tratar a los pasajeros con el carácter de personas, estos respondieron de igual forma y se pudo ganar más en cuanto a beneficios sociales, como el tener un acercamiento con los pasajeros, al ser una relación ya no de prestador de servicio, sino como una persona interactuando con otra, independientemente del status, el trato era siempre el mismo entre dos o más personas.

.Cuando la unidad viene con baja velocidad los pasajeros, golpean la unidad o discretamente chillan, para que el chofer vaya más rápido. En algún momento es molesto para el chofer y la respuesta de éste será, *...vete en taxi...*. Aquí podemos señalar que el poder del chofer en cuanto al control de su lugar es tal, que cuando algún pasajero le solicita directamente que se vaya más rápido el chofer lo puede bajar de su unidad y ser más descortés, por lo cual es muy raro que se le solicite de ésta última forma. Cabe aclarar que el poder que tiene cada uno de los actores está delimitado por algunos signos que son proporcionados por los símbolos que se

utilizan en el servicio. Así, el chofer sólo tiene poder al interior del microbús pues es su lugar, su territorio, mientras que para el usuario, el poder se lo da el costo del viaje manifestado en el pago del pasaje con el símbolo del dinero, en el cual únicamente le da derecho a que lo trasladen, pero no a influir en la forma de conducir del chofer, pues en cuanto el pasajero lo manifieste se entrará en un conflicto con el chofer, el cual, como se mencionó, lo podría bajar de su unidad.

De esta forma los usuarios ven al chofer como el más negativo, que se corretea, es agresivo, sucio, mal hablado, descortés. Sin embargo, desde el punto de vista del chofer, también o quien tiene los aspectos negativos es el pasajero, éstos no pagan el costo del viaje exacto, bajan por la puerta que quieren, no se recorren, solicitan la bajada intempestivamente o realizan la parada en bases no autorizadas, en fin, los mismos usuarios generan parte de la forma de ser de los choferes, si se recorrieran los pasajeros, si pagaran el importe exacto, no escucharíamos, *...no trae cambio o pásele pa`tras, por favorcito.*

La observación participativa, nos permitió percatarnos la forma en que se comportan los actores sociales, cuando algunos de éstos incluía alguna nueva expectativa social (rol) en su status, en este caso como chofer al dar los buenos días o tardes dependiendo la hora y ser tan incesante y reiterativo en dar las gracias y desearlas buen día, cuando subía el pasajero, éste se desconcertaba, aunado a poner o escuchar música diferente, por ejemplo, música clásica o dependiendo el destino del derrotero, plaza Satélite-Pop, San Marcos-Grupera, etc. Las actividades y actitudes de los pasajeros cambiaron radicalmente, ya no pegaban en la unidad, ya no importaba que fuera muy despacio, pues en realidad se disfrutaba el viaje y esto se veía reflejado cuando al bajar lo usuarios se acercaban y decían cosas como esta: **así debería haber más choferes, gracias por ser amable, no cambies, sigue así.**

En este sentido, se pudo observar que cada uno de los actores, como lo señalamos, tienen una imagen social. Si se tomara en cuenta cada uno de estos elementos, se podría diseñar una planeación en el transporte de manera general, que acorde a las necesidades sociales y no únicamente del servicio. Pareciera ser que el trato de la gente, al interior de los microbuses, se estandarizó y ahora parece que los diálogos ya están establecidos, es decir, ya se conformaron como roles prescritos de cada uno de los actores en este servicio y en cuanto algún actor social se sale de lo preestablecido, ello se tomaba como un cambio de conducta y comportamiento por parte de los demás actores.

De lo anterior, podemos señalar algunos de los requisitos que la autoridad solicita para la prestación del servicio como:

- Unidad de transporte en buen estado físico y mecánico
- Documentación en regla tanto del chofer como de la unidad, que consisten para el primero en Licencia, Tarjetón de identificación que se otorga al haber aprobado el curso de capacitación, y para la unidad: tarjeta de circulación, revista, pagos de tenencia, engomados de verificación, cromática (color oficial para las unidades, según la entidad federativa en la que se preste el servicio) y el seguro del viajero.
- El chofer debe utilizar uniforme
- Circular con las puertas cerradas, por carriles de baja velocidad, hacer ascenso y descenso de pasaje en paradas autorizadas y evitar realizarlas cruzando las calles, etc.

Sin embargo, en la realidad, la prestación de este servicio no se cuenta con todos los elementos, que, por una parte solicita la autoridad y por otra los actores sociales que prestan y hacen uso del mismo, y no llevan acabo estas disposiciones, por ejemplo, el solicitar la bajada por parte de los usuarios cruzando la calle o solicitar de igual forma el ascenso, y por parte del chofer; el utilizar carriles de alta velocidad o utilizar vías alternas para prestar el servicio, fuera de las que están autorizadas para que él preste el servicio o simplemente el uso del uniforme.

Todo lo anterior son símbolos que si los portan los choferes, se convierten en signos que puede utilizar la autoridad para generar el acto de corrupción, donde se ven involucrados todos los actores sociales, usuarios, choferes y autoridades.

Lo anterior, muestra cómo, no importa tanto los cursos que se tomen, sobre todo los que solicita o exige la autoridad, que además aunque se asista el curso nadie lo pasa y para obtener el mencionado tarjeton se debe dar un pago por él, y más allá de ser benéficos en algunos aspectos afianzan más este tipo de actos, es decir, se agranda la problemática. Tenemos entonces que no es el uso del uniforme, tampoco el que se pinten las unidades de un color específico, o que los choferes se rasuren, ni que manejen más despacio, lo más importante y que es lo que se ha perdido, es el trato entre los actores sociales, como es el considerar a cada uno de ellos como personas y no como elementos de una estructura de un servicio determinado.

Las diversas actividades que realizan los actores sociales se podrían complementar con servicios extras que se pudieran prestar al interior de los microbuses. Después de haber identificado las actividades más frecuentes de cada uno de los status principales, podemos pensar en algunas alternativas más ligadas con estas actividades. Por ejemplo, en cuanto a la música que ponen los choferes, que en la mayoría de los casos es molesta para los usuarios, ya sea por el tipo o el volumen de la misma, se podría pensar en colocar en el respaldo de los asientos algunos audífonos para quien desee escuchar y al mismo tiempo que el chofer tuviera un volumen más adecuado y no llevar la música como hasta ahora, a todo volumen.

Al interior de los microbuses, se consumen muchos productos que se compran con los vendedores ambulantes que se suben a vender, o que los usuarios traen desde antes de abordar la unidad, la presencia de los vendedores en un momento es molesto. Esto pudiera evitarse, si los choferes agregaran un rol más a su status, es decir, que lleven al interior productos de los que más se venden como los son: cacahuates, chicles, pastillas, o caramelos, y en época de calor,

agua o refrescos, donde además le permitiría obtener un mayor ingreso al chofer independientemente del que obtiene por prestar el servicio de transporte.

El consumo de alimentos al interior de los microbuses provoca que dejen basura, lo cual es molesto para el chofer, pues en cada derrotero que recorra, tiene que barrer la unidad y si no hay un bote cerca o en la base, lo más seguro es que tire esta basura a la vía pública contaminando la ciudad, por lo que sería conveniente que en las escaleras de ascenso y descenso se colocará una bolsa o bote de basura, para evitar tirarla por toda la unidad.

Por el avance tecnológico, algunos tipos de transporte ya están instalando teléfono al interior de las unidades, como los que fueron instalados en los camiones de la exruta-100, los cuales funcionan con el uso de tarjetas para teléfono público. Por el espacio, que es más limitado en los microbuses, tal vez no se podrían instalar este tipo de teléfonos, pues son un poco grandes, sin embargo, se podría contar con teléfonos celulares y rentarlos a los pasajeros que quisieran hacer uso de este servicio extra. En algunos casos los pasajeros se bajan de la unidad antes de llegar a su destino para poder comunicarse y lo hacen en cuanto ven un teléfono público, es decir, que este tipo de accesorios podrían agregar funciones al transporte y por otro lado, roles al status de chofer

Si como ya señalamos, una de las necesidades de los actores sociales es estar informado, podríamos vender el periódico al interior de las unidades, donde también encontramos información comercial, o publicitaria. Todas y cada una de estas extensiones de nuestras actividades pueden ser satisfechas en su momento por elementos que los choferes nos pueden ofrecer, ya señalamos algunas pero se pueden elaborar muchas otras, tantas como las extensiones de nuestros lugares como usuarios le demos al espacio físico al interior de los microbuses

Las propuestas que aquí se presentan parecen un tanto utópicas por ser diferentes, sin embargo, no son imposibles de poder llevarlas a cabo, pues las alternativas para mejorar el servicio que brindan las autoridades del transporte, se basan sólo en tiempos y una supuesta capacitación a los choferes, el uso de unidades más amplias, lo cual ha sido una práctica constante en las reformulaciones en el servicio de transporte y no se ha visto una mejora, entonces ¿por qué no tomar las necesidades de los usuarios, más allá de la función básica que es la de trasladarse de un punto de la ciudad a otro?. Si quienes lo utilizan le dan ese carácter de extensión de lugares de diversas actividades, de ahí que no están tan lejos de la realidad.

Si bien las conclusiones a las que llegamos se concentran básicamente al interior del microbús, es porque el objetivo principal era percibir las pautas de conducta de los actores sociales que hacen uso del servicio del transporte colectivo. Sin embargo, podemos señalar que las políticas públicas que han diseñado las autoridades, se han hecho desde el escritorio, sin tomar en cuenta las necesidades reales para quienes hacen uso de este tipo de transporte público.

De ahí que los problemas que genera este tipo de servicio aún sigan vigentes (ya mencionados anteriormente, la contaminación, caos vial, accidentes etc.) En este momento (octubre del 99), las autoridades han instrumentado operativos para retirar de la circulación microbuses en mal estado, haciéndolo públicamente por los diferentes medios de comunicación masiva, donde se argumentaba que estaban en mal estado en cuanto a la carrocería, que no portaban los colores oficiales, porque traían vidrios rotos, etc, y en la praxis de estos operativos, los operadores de dichos microbuses argumentaron que se les retiró la unidad por no haberle entrado con la mordida además de que tenían la consigna de meter 300 unidades a los corralones estuvieran en buen o mal estado.

De esta forma podemos ver cómo las prácticas de poder siguen vigentes aun formulando políticas, que intenten según las autoridades el mejoramiento del servicio del transporte.

Podemos darnos cuenta que no son los colores, ni el uniforme, ni el cambio de unidades con mayor capacidad lo que mejorara el servicio, mientras no se vean los prestadores del servicio, en este caso concesionarios y choferes como eso, como *prestadores* de un servicio, donde este se dirige a un grupo de personas, aunado a una buena planeación de rutas, evitar el crecimiento del parque vehicular, que es sólo una práctica de corrupción que enriquece a unas cuantas autoridades y no una medida de solución, y mientras los prestadores no dejen de ver como símbolos de dinero a los usuarios, entonces el servicio no tendrá una opción de un cambio real.

Tenemos entonces, que, los actores sociales que interactúan en el servicio del transporte, en conjunto con todos los elementos que les pertenecen y utilizan, cada uno de ellos, para llevar a cabo la representación social del mismo servicio, dan paso a la creación de una cultura, en este caso, la investigación, pretendió mostrar la cultura en torno al transporte público. Evitando, inclinarse por una medición cualitativa de la misma, ya que, no era el objetivo principal, sino más bien, encontrar los mecanismos, que les permiten a los actores sociales, entretener las diversas relaciones sociales que se generan al interior y a partir de que elementos lo hacen.

De ahí, que los conceptos manejados en el primer capítulo, son fundamentales, para poder entender lo aquí expuesto. Podemos observar como el oficio del chofer crea estilos de vida, partiendo de las relaciones sociales que se generan en torno a la praxis de dicho oficio, “Las rutinas cotidianas, rutinas de vida las llama Galindo, “son los patrones de repetición de las acciones de un sujeto [...] Es por las rutinas que se pueden ver de una vez los mil días de trabajo y la recreación cotidianas”³³

³³ AGUILAR NERY, Jesús *Choferes, antropología y vida cotidiana. notas de un viaje por la Ciudad de México* VERSIÓN estudios de comunicación y política. Universidad Autónoma metropolitana, Abril 1999 No 9 p. 131

De igual forma, por una parte, los estilos de vida de los demás actores sociales, que están presentes en el servicio de transporte, se reproducen al interior del mismo, y por otra, los actores que se relacionan con el servicio, pero desde el exterior, actores como autoridades, automovilistas que hacen uso de las mismas vías de comunicación que los choferes del transporte, partiendo de estas incesantes repeticiones de las acciones de los actores sociales.

Por esto mismo, al ser un servicio diario, el conjunto de símbolos, signos, códigos y lenguaje que se utilizan se van creando en la misma praxis, ya que hasta la fecha, como mencione anteriormente, ni existe un manual del usuario, tampoco un manual para adquirir el status de chofer. Para hacer un cambio en los status y roles de los actores, debemos plantear el tipo de transporte que requerimos, partiendo de los elementos con los que contamos, no tan sólo, con aquellos equipamientos materiales, como vías de comunicación, unidades de transporte, etc., sino además, con el ingrediente principal, el factor humano que es quien utilizará el servicio.

El transporte, como la economía, la política, entre otras cosas, ha copiado modelos, de otros países, donde cada uno de ellos tiene características diferentes, lo cual, no permite obtener el mismo grado de efectividad al aplicarlo en este caso en la Ciudad de México, como en aquellas naciones, donde pudiera haber sido exitoso.

Para mejorar el servicio del transporte, primeramente debemos, establecer cuales son los roles que debe cumplir, cada uno de los actores sociales que harán uso del servicio, así, como aquellos que lo prestarán, y acatar realmente las disposiciones de las autoridades.

Durante la prestación del servicio del transporte de la EXRUTA-100, había algunos roles marcados, tanto para usuarios como choferes, y de alguna manera se respetaban y se llevaban a cabo. Es la prueba de que sí se pueden cambiar los roles, que existen hasta el momento, y poder mejorar el servicio. Pero no, difundir estos saberes sociales, únicamente desde en la praxis, sino, apoyarlos en instituciones sociales como; la escuela, la misma familia, entre otras.

APENDICE

Para efectos de la investigación, se aplicó un cuestionario, con el propósito de recopilar; la forma en que los pasajeros, utilizaban el servicio de transporte prestado por los microbuses, y como se comportaban al interior de las unidades. Las preguntas cuestionaban, desde el momento de solicitar la parada y abordar la unidad, hasta descender del microbús, el número total de cuestionarios aplicados fue de 450, con preguntas cerradas aplicándose por parte de un equipo de trabajo, donde a partir de la repuesta que nos brindaban los pasajeros, se clasifico en la opción que más se acercaba a las opciones de respuesta

La aplicación del cuestionario, se realizó abordo de algunos microbuses; mientras se prestaba el servicio y en otros puntos como bases o paradas de la Ruta 26, el cuestionario sirvió, como apoyo a la observación participativa que se realizó desde el status de chofer, cabe aclarar que la investigación no tiene un corte estadístico ni cuantitativo, sino que, el cuestionario nos fue útil para explicar las interacciones sociales que van mas allá del sentido común, que tienen los usuarios, entonces nuestro trabajo es más de un matiz cualitativo

DERROTERO: COMERCIALES FERRERIA DIRECTOS

FECHA: _____ EDAD _____ SEXO E M _____

1.- ¿Regularmente como solicita la parada?

a) Señalando con la mano.

b) Sólo espera a que se pare la unidad y lo aborda.

c) Para la unidad y pregunta hacia donde va

d) Otra menciónela.

2.- ¿Al subir al microbús que es lo primero que hace ?

a) Paga el pasaje e indica donde va a bajar.

b) Observa el interior del microbús para saber donde se va a ubicar

c) Se pasa y paga al descender.

d) Otra menciónla

3.- ¿Que parte del microbús elige regularmente en el trayecto de su viaje?

a) Adelante.

b) En medio.

c) Atrás.

d) En la sombra

¿Por qué?

Seguridad _____ Comodidad _____

Para observar el trayecto _____ Indiferente _____

Dependiendo del cupo _____ Dependiendo el destino _____

Otra _____

4 - ¿En el trayecto del viaje que actividad realiza con mayor frecuencia?

Duerme _____ Leé _____ Come _____

Platica _____ Esc Música _____ Teje _____

Fuma _____ Destruye _____ Observa _____

Reza _____ Se maquilla _____ Piensa _____

Otra _____

5.- ¿Cuando le toca viajar parado (a) donde se coloca?

Adelante _____ Enmedio _____ Atrá _____

¿Que actividad realiza?

Se cuida a su alrededor _____ Observa _____

Otras _____

6.- Cuando se suben comerciantes ambulantes les compra Ud. sus productos?

Si _____ No _____

¿Por qué?

Por los niños _____ Por falta de dinero _____

Por caridad _____ No le interesa el Producto _____

No come golosinas _____

¿Que producto es el que más compra?

Cacahuates _____ Chicles _____ Chocolates _____

Papelería _____ Herramienta _____ libros _____

Otros _____

7.- ¿Cuando son artistas ambulantes les da dinero?

Si _____ No _____

¿por qué?

Le gusta _____ Existen otras formas de trabajo _____

Mejor que robar _____ Molestan a los pasajeros _____

A los buenos _____ Son muy malos _____

Otras _____

¿A cuales?

Cantantes _____ Payasos _____ Niños _____

Otros _____

8.-¿ Al descender del microbús regularmente por que puerta lo hace?

a) Puerta delantera _____ Puerta Trasera _____

¿Por qué?

Comodidad _____ Para no entorpecer el servicio _____

Dependiendo la capacidad _____ Seguridad _____

¿Como lo hace?

a) Espera a que se pare totalmente la unidad _____

b) Se baja andando aún la unidad _____

c) otra _____

9.-¿Como solicita la bajada?

Toca el timbre _____ Golpea la puerta _____

Grita ¡bajan! _____ Señalándole al chofer _____

Otra _____

10.- ¿Cuando sabe que tomará un microbús piensa la forma de vestir?

Si _____ No _____

Vestidos _____ Faldas _____

Pantalones _____ Minifalda _____

Otras _____

11.- ¿que medidas de seguridad toma al viajar en microbús?

No porta cosas de valor _____ No toma _____

Llevar solo el efectivo necesario _____ Que traiga pasaje la unidad _____

Exigir al chofer que maneje con cuidado _____

Otras _____

12 - ¿Que observa antes de abordar un microbús?

Que traiga pasaje Los letreros de destino
Que no venga polarizado Aspecto del chofer
Carroseria Borracho Sucio
Drogado

13.- Mencione cinco características para un mejor servicio de transporte

.....
.....
.....
.....
.....
.....

BIBLIOGRAFÍA.

- AGUILAR NERI, Jesús **Choferes, antropología y vida cotidiana. Notas de un viaje por la Ciudad de México.** VERSIÓN, Estudios de Comunicación y Política, Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochmilco No 9, Abril 1999. pp 127- 162.
- ARIAS Valdez, Rafael **La delimitación de un megalópolis; el desplazamiento diario de los trabajadores en el área de influencia inmediata de la zona metropolitana de la ciudad de México;** Toluca: El Colegio Mexiquense, c1990 XXV.
- AUGÉ, Marc. **El viajero subterráneo (un etnólogo en el metro)** Ed Gedisa Col El mamífero parlante. 1ª. ed. Agosto 1987, Buenos Aires, Argentina.
- AUGÉ, Marc **Los "no lugares" (espacios del anonimato) una antropología de la sobremodernidad.** Ed. Gedisa 1a. ed. 1993, Barcelona España.
- BARRON SESMA, Miguel. **Transporte de pasajeros en taxi en la ciudad de México.** México Instituto Tecnológico Autónomo de México, 1985
- BERTIL, Malberg **Teoría de los signos.** Ed. S XXI, 1977.
- BERTIL, Malberg.
- CUENCA, Alberto **La Historia del Transporte Público, Transporte, incontrolable caos del siglo XX.** El Universal. (México D.F.: 2 de enero, 2000), pp. B5
- DEUTCH, Morton **Teorías en Psicología Social.** Ediciones PAIDOS, España 1980.
- **Doce de cien, décimo segundo aniversario de autotransporte urbanos de RUTA100** México: Comunicación Social, 1993.
- FLORES, Zúñiga L. **Integración y desorganización social: la afluencia de usuarios al Metro,** Tesis, FCPyS.,UNAM, 1981
- GOFFMAN, Erving. **Ritual de la Interacción.** Ed. Tiempo contemporaneo, 1ª ed. 1967, Buenos aires.

- GONZALEZ, Salazar Gloria. **El Distrito Federal algunos problemas y su planeación** Ed. Instituto de Investigaciones Económicas, 2ª edición 1990
- GUTIÉRREZ DE MAC GREGOR, María Teresa, Godínez, Lourdes y Kunz, Ignacio. **Algunos problemas del transporte en la ciudad de México; análisis de autobuses urbanos. *El desarrollo Urbano en México. (Problemas y Perspectivas)***. Programa Universitario Justo Sierra UNAM
- GUTIÉRREZ Pantoja, Gabriel. **Metodología de las Ciencias Sociales**. Col. de textos Universitarios en Ciencias Sociales. Ed. Harla, México 1984
- HANONO ASKENAZI, Linda. **Procesos de trabajo en el sistema de transporte colectivo urbano Ruta 100** Tesis (Maestra en antropología social), escuela Nacional de Antropología e Historia México, 1989.
- HARRE, Rom **El ser social**. Alianza Editorial. España 1982. LEACH,
- HELLER, Agnes **Sociología de la vida cotidiana** Ed, Península 3ª ed. Mayo 1991 Barcelona
- HERBERT Mead, George. **Espíritu, persona y sociedad (desde el punto de vista del conductismo social)**. Ed Paidós, 1ª reimpresión España. 1982
- IBARRA VARGAS, Valentín. **El autotransporte de pasajeros en el área metropolitana de la ciudad de México**. Tesis (maestría en desarrollo urbano), El Colegio de México: Centro des estudios Demográficos y de Desarrollo urbano, El COLMÉX 1981.
- JIMÉNEZ AMADOR, Abelardo. **Transporte urbano y suburbano de pasajeros en el área metropolitana de la ciudad de México**. 4, México Delegación de D.D.F. en Venustiano Carranza, 1978.
- J COHEN, Ira **Teoría de la estructuración: Anthony Giddens y la Constitución de la Vida Social**. (Tradiciones Teóricas en Ciencias Sociales). Universidad Autónoma Metropolitana 1996.

- JOSEPH, Isaac. **El transeúnte y el espacio urbano** Ed. Gedisa Col El mamífero parlante 1ª ed., Buenos Aires Argentina, 1988.
- KELLER, Suzanne. et.al. **Sociología**. Ed. Mc Graw-Hill 5a. ed.1991
- LEACH, Edmund. **Cultura y comunicación**. Ed. S XXI Mayo 1978.
- LEGORRETA, Jorge Flores Angeles. **Transporte y contaminación en la ciudad de México**. 2ª. ed. México: Centro de ecología y desarrollo 1995
- MOSCOVICI, Serge. **Psicología social II**. Editorial PAIDOS 1985
- MYERS, David g. **Psicología social**. Ed. Mc Graw-Hill 4a. ed., 2ª. ed. en castellano
- NAVARRO, Bernardo. **El traslado masivo de la fuerza de trabajo en la Ciudad de México**. Ed. Plaza y Valdez 1a. ed 1988, México.
- NAVARRO Benitez, Bernardo **La ciudad y sus transportes, la metrópoli y sus transportes**. El Cotidiano. Revista de la realidad mexicana actual. México D.F, No. 54. Mayo 1993.
- NAVARRO, Bernardo. et.al. **Metro, Metrópoli México**. Instituto de Investigaciones Económicas UNAM 1ª.ed. 1989.
- NEWBOLD, Richard. **Energía y estructura**. Ed. F.C.E.
- PARSONS, Talcott. **Apuntes sobre la teoría de la acción**. Biblioteca de sociología, Buenos Aires, Amorrortu, 1970.
- PARSONS, Talcott. **El sistema social** Alianza Universidad, 326, Madrid Alianza 1988.
- PARSONS, Talcott **Ensayos de teoría sociológica**. Psicología social y sociología, 28; Buenos Aires Paidos.
- RIVERA, Fernando. **El urbanita** Política y Urbanismo SEP 1987
- SIMMEL, GEorge Sociología, **Estudios sobre las formas de socialización**. Alianza Universidad, Ciencias Sociales.
- VAN DIJK, Teun A. **La ciencia del Texto**. Ed PAIDOS 1983

GLOSARIO

Borrada: Pago que deben realizar los choferes a los checadores, por estar checando.

Cacharpós: Ayudante de los choferes.

Concha: Choferes que manejan demasiado lento.

Cuenta: Cantidad de dinero que debe entregar el chofer por una jornada de trabajo

Chismosos: Checadores que no pertenecen la mayoría de éstos, a las organizaciones, que a cambio de decirle a los choferes el tiempo que llevan con relación a la unidad que va delante de ellos, éstos últimos les dan una equis cantidad de dinero

Guardias: Rol de trabajo asignado a cada unidad, donde la falta de cumplimiento de ésta, se sanciona por medio de no permitir que dicha unidad trabaje hasta después del primer turno que termina hasta las dos de la tarde.

Marimba: Mueble que utiliza el chofer para colocar el dinero.

Pinzas: Término que utilizan los choferes para referirse a las piernas de las mujeres.

Ponchada: Acción, que realiza un chofer para llevar a otro vacío durante el trayecto del viaje

Tablas: Lo utilizan los choferes para referirse al número de pasajeros que traen sentados

Vueltas del hambre o hambreadas: El día que la unidad no trabaja, debido al programa Hoy no circula, ésta puede circular hasta las 10.00 de la mañana y por lo tanto podrá trabajar hasta ese horario, si el chofer lo desea, y aquellos que si lo trabajan le llaman las vueltas del hambre, ya que, lo trabajan en lugar de descansar

se puede circular todos los días, lo que les permite a algunas rutas poder prestar el servicio y evitar el programa, de manera general son las rutas que no tienen derroteros que penetren hacia el D.F.

- ⇒ 70-80% del mantenimiento de las unidades es realizado por los mismos choferes.
- ⇒ El descuento del que son sujetos los estudiantes se realiza en un 70%, mientras que para las personas de la tercera edad en un 30%, y las personas que cuentan con alguna discapacidad en un 5%.
- ⇒ El asalto a microbús, reporta un mayor número de choferes asaltados que de socios robados, lo cual muestra que es una forma de cumplir con la cuenta, que el chofer debe pagar al concesionario o socio
- ⇒ Los diarios que con mayor frecuencia leen los choferes son el **Esto y La Prensa**, otras lectura que predomina son las revistas de aventura, como el **sensacional de traileros**, los **maistros**, **cachondas**, etc
- ⇒ 95% de las unidades ha sido modificado en su interior
- ⇒ 80% de las unidades cuentan con radio
- ⇒ Las zonas marginadas es donde existe una mayor demanda del servicio, en donde, el servicio inicia desde las 4:00 a.m., y termina cerca de la media noche
- ⇒ En un 90% de las bases de las rutas, se encuentran puestos de comida, y menos del 5 % cuentan con servicios sanitarios, mas de un 90% de los choferes arrojan sus desechos fecales y orines a la vía pública
- ⇒ De los usuarios quien prefiere bajar por la puerta delantera en mayor medida son las mujeres y ancianos
- ⇒ Una minoría de los usuarios, son los que se atreven a solicitarle al chofer que maneje mas despacio o que vaya mas rápido.
- ⇒ Los usuarios varones y sobre todo los mas jóvenes se bajan de la unidad antes de que esta haga alto total.

ANEXO I

Los números en el servicio de transporte público en la modalidad de colectivos (*microbuses*).

La siguiente información, se anexa, de manera que no influye en el desarrollo del trabajo, sino por el contrario, con la finalidad de que pueda abrir líneas de investigaciones futuras, entorno a este tema. La información que se expondrá, se obtuvo a partir, de la metodología que se aplicó para el desarrollo de la investigación, es decir, la observación participativa, de ahí que, las cifras sólo son porcentajes aproximados:

- ⇒ 70% de las unidades cuentan con dos choferes.
- ⇒ No existe un límite de unidades para los concesionarios, así, encontramos socios que cuentan con hasta 10 o más unidades.
- ⇒ 80% de los choferes tienen estudios de primaria y secundaria, el otro 20% con un grado escolar mayor, es decir, estudios técnicos o licenciaturas.
- ⇒ El oficio de chofer se aprende en la práctica no en cursos de capacitación.
- ⇒ 90% de las rutas no son planeadas por las autoridades, sino por parte de las organizaciones que prestan el servicio
- ⇒ 40% de las unidades cuentan con la documentación necesaria, que les permita la prestación del servicio
- ⇒ 5% de los choferes, aceptan las infracciones de tránsito, el resto opta por la "mordida"
- ⇒ 20 % de los choferes conocen el reglamento de tránsito
- ⇒ 70 % de los choferes tiene conocimientos de mecánica
- ⇒ La jornada para un chofer que trabaje solo, es de 12-16 horas.
- ⇒ Los choferes que trabajan medio día, su turno es de 8-9 horas
- ⇒ En el Distrito Federal, el programa Hoy no circula, para los prestadores de éste servicio inicia a partir de las 10.00 a.m., y concluye alas 9:00 p.m., mientras que en el Estado de México, si

INDICE

INTRODUCCION.	1
CAPITULO I Marco Teórico.	1
1.1 Teoría de los Roles	1
1.1.1 Status y Sistema Social.	1
1.1.2 Los Roles Sociales	3
1.2 Teoría de los Signos	6
1.2.1 Signos.	7
1.2.2 Símbolos	9
1.2.3 Signos de Tipo Índice	11
1.3 Lenguaje	11
1.4 Teoría de las Representaciones Sociales	14
1.5 El concepto de poder en las interacciones sociales	17
1.6 Teoría del espacio.	19
1.7 <i>Los Lugares y los No Lugares.</i>	23
RESUMEN CAPITULO I	25
CAPITULO II TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS EN LA CIUDAD DE MEXICO.	28
2.1 Necesidad del transporte, características del servicio en la Ciudad de México.	28
2.2 ¿Por qué, transporte público y no particular?	33
2.3 Tipos de Estudio Sobre el Transporte Público de Pasajeros	36
2.4 Actores y roles básicos que participan en el servicio del Transporte.	38
CAPITULO III LA RUTA 26 ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO.	43
3.1 Las colectividades en la Ruta 26 relaciones de poder entre autoridades y choferes	50
CAPITULO IV LOS MICROBUSES COMO ESPACIO DE SIGNIFICADO.	54
4.1 El interior del microbús. Tablero, distribución de los asientos para pasajeros, el lugar del chofer, etc	56
4.2 El exterior del microbús. Diseño de pintura, colores, polarizados, otros	66

CAPITULO V EL MICROBUS COMO ESPACIO DE REPRESENTACIONES SOCIALES.	69
5.1 Presentación del chofer.	69
5.1.1 ¡ Y el uniforme joven!	69
5.2 Tipos de pasajeros: Estudiantes, obreros, amas de casa, etc.	71
5.3 Imagen del chofer sobre el pasajero y viceversa	75
5.3.1 La Imagen Social que tiene el pasajero acerca del chofer.	76
5.4 Situaciones y actitudes en el momento de prestarse el servicio de transporte.	78
5.4.1 La parada	78
5.4.1.1 El vistazo	80
5.4.2 La ubicación	81
5.4.2.1 El destino	82
5.4.2.2 La seguridad y la comodidad.	84
5.4.2.3 El clima.	88
5.4.3 Las actividades.	89
5.4.3.1 La lectura.	89
5.4.3.2 La comida.	92
5.4.3.3 La <i>pestañita</i> en el viaje	93
5.5 ¡Esto ya valió madres ..!	96
5.6 Las diferentes platicas durante el viaje.	98
5.7 ¡Esquina bajan!	101
5.7.1 El descenso por la puerta delantera, ahí en el tope	102
5.7.2 Puerta trasera bajan chofer, estas sordo...	103
5.8 El microbús como escenario de actividades laborales, culturales, familiares, etc.	104
CONCLUSIONES.	106
APÉNDICE	117
BIBLIOGRAFIA.	122
ANEXO I	125
GLOSARIO	127