



DOCUMENTOS DE TRABAJO

Documentos de Trabajo N° 57

Tiempo de estallidos. La disconformidad social de los pasajeros de trenes urbanos

Verónica Pérez, Julián Rebón, Jorge Álvarez, Sebastián Tafuro, Gustavo Quintana, Leandro Gamallo [autora/es]

Instituto de Investigaciones Gino Germani, Buenos Aires, 2011

Documento disponible para su consulta y descarga en el Repositorio Digital Institucional de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.
Para más información consulte: <http://repositorio.sociales.uba.ar/>

Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Argentina.
Atribución-No comercial-Sin obras derivadas 4.0 (CC BY 4.0 AR)



La imagen se puede sacar de aca: https://creativecommons.org/choose/?lang=es_AR



DT

Documentos de Trabajo

Nº 57

septiembre 2011

TIEMPO DE ESTALLIDOS

LA DISCONFORMIDAD SOCIAL DE LOS
PASAJEROS DE TRENES URBANOS

Verónica Pérez · Julián Rebón

Jorge Álvarez · Sebastián Tafuro

Gustavo Quintana · Leandro Gamallo



INSTITUTO DE INVESTIGACIONES
GINO GERMANI
Facultad de Ciencias Sociales
Universidad de Buenos Aires

Documentos de Trabajo

Nº 57

septiembre 2011



DT

Documentos de Trabajo

Nº 57

septiembre 2011

TIEMPO DE ESTALLIDOS

LA DISCONFORMIDAD SOCIAL DE LOS
PASAJEROS DE TRENES URBANOS

Verónica Pérez · Julián Rebón

Jorge Álvarez · Sebastián Tafuro

Gustavo Quintana · Leandro Gamallo



INSTITUTO DE INVESTIGACIONES
GINO GERMANI
Facultad de Ciencias Sociales
Universidad de Buenos Aires





INSTITUTO DE INVESTIGACIONES
GINO GERMANI
Facultad de Ciencias Sociales
Universidad de Buenos Aires

Instituto de Investigaciones Gino Germani
Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires
Pte. J.E. Uriburu 950, 6° piso - C1114AAB
Ciudad de Buenos Aires, Argentina

www.iigg.sociales.uba.ar

Los **Documentos de Trabajo** son informes o avances de proyectos de investigación de investigadores formados y de grupos de investigación. Todos los trabajos son arbitrados por especialistas.

ISBN 978-950-29-1312-4

Catalogación: Septiembre de 2011

Desarrollo Editorial: Centro de Documentación e Información, IIGG

Asesoramiento gráfico: Pablo Alessandrini para aurelialibros.com.ar

TIEMPO DE ESTALLIDOS

LA DISCONFORMIDAD SOCIAL DE LOS PASAJEROS DE TRENES URBANOS

Verónica Pérez · Julián Rebón
Jorge Álvarez · Sebastián Tafuro
Gustavo Quintana · Leandro Gamallo

Resumen

En el presente documento de trabajo presentamos un avance investigativo sobre las formas de disconformidad social, en particular aquellas que asumen el carácter de acción directa, desarrolladas en el marco del sistema de transporte ferroviario de pasajeros del Área Metropolitana de Buenos Aires, entre octubre de 2002 y junio de 2010. El núcleo de este trabajo lo constituye el análisis comparativo de los episodios de violencia colectiva ocurridos en las estaciones de Haedo (noviembre de 2005), Constitución (mayo de 2007) y Castelar (septiembre de 2008).

La hipótesis que postulamos sostiene que la configuración sistémica del servicio produce niveles extraordinarios de disconformidad que no logran ser procesados eficazmente por dicha configuración. El sistema en su interacción con determinadas condiciones de contorno, en este caso la difusión de una cultura de la acción directa, genera perturbaciones cuya muestra más extrema son los estallidos de hostilidad protagonizados por pasajeros del servicio. En la perspectiva de los usuarios, estos adquieren un carácter más expresivo que instrumental, no obstante, y como consecuencia no necesariamente buscada de la acción, los estallidos dinamizan cambios, que -en ocasiones- son favorables a sus intereses.

Palabras clave: disconformidad social; acción directa; trenes urbanos.

TIME OF OUTBURSTS

URBAN RAIL PASSENGERS' SOCIAL DISCONFORMITY

Verónica Pérez · Julián Rebón

Jorge Álvarez · Sebastián Tafuro

Gustavo Quintana · Leandro Gamallo

Abstract

In this paper we present a research advance on social disconformity forms, particularly those assuming the character of direct action, developed in the frame of the Buenos Aires Metropolitan Area's rail passenger system, between October 2002 and June 2010. The core of this paper is established by the comparative analyses of the collective violence episodes that took place in Haedo (November 2005), Constitución (May 2007) and Castelar (September 2008) stations.

Our hypothesis postulates that service's systemic configuration produces extraordinary levels of disconformity which the mentioned configuration fails to process in an efficient way. The interaction of the system with certain context conditions, in this case a widespread direct action culture, results in perturbations, being their most extreme sign the outbursts of hostility carried out by the service's passengers. From the users' perspective, these outbursts acquire a more expressive character, rather than an instrumental. Nevertheless, and as a not necessarily intended consequence of the action, the outbursts dynamize changes, which –at certain occasions- are favorable to their interests.

Keywords: social disconformity; direct action; urban rail

LOS AUTORES

Verónica Pérez

veronikaperez@gmail.com

Licenciada en Sociología UBA. Becaria doctoral del CONICET, con sede en el Instituto de Investigaciones Gino Germani. Docente de la Carrera de Sociología.

Julián Rebón

jrebon@sociales.uba.ar

Doctor en Ciencias Sociales UBA. Investigador UBA-CONICET, Director del Instituto de Investigaciones Gino Germani.

Equipo de investigación

Jorge Álvarez

alvarezjorgedaniel@yahoo.com.ar

Licenciado en Sociología UBA. Auxiliar de investigación IIGG.

Sebastián Tafuro

sebastian tafuro@yahoo.com.ar

Licenciado en Sociología UBA.

Gustavo Quintana

gaquintana@yahoo.com

Licenciado en Sociología UBA. Auxiliar de investigación IIGG.

Leandro Gamallo

lgamallo@yahoo.com.ar

Licenciado en Sociología UBA.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	13
LOS ELEMENTOS ESTRUCTURANTES DE LA DISCONFORMIDAD	19
LAS FORMAS ACTIVAS DE LA DISCONFORMIDAD	27
LOS ELEMENTOS ESTRUCTURANTES DE LOS ESTALLIDOS DE HOSTILIDAD	38
LA DINÁMICA DE LOS HECHOS	56
LA INSTALACIÓN SOCIAL DE LOS ATAQUES: EFECTO Y CAUSA	68
TRANSFORMACIONES EMERGENTES	71
¿EL CIERRE DE UN CICLO?	76
CONCLUSIONES	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXO	87

INTRODUCCIÓN

A fines de 2003, en un contexto general de difusión de formatos directos de confrontación, un primer hecho de disconformidad violenta registrado por la prensa, se desarrollaba en la estación de trenes de la terminal Once como consecuencia de la suspensión en la salida de una de las formaciones. En esta oportunidad, un grupo de usuarios destrozaron las boleterías y prendieron fuego un molinete de la estación. Visto en retrospectiva, este hecho advertía sobre la incipiente inauguración de un período donde esta forma de acción, “*los ataques de usuarios a la empresa*”, se iría instalando progresivamente en la caja de herramientas de los pasajeros como forma de expresar su disconformidad con las condiciones de prestación del servicio.

Según un relevamiento realizado por nuestro equipo de investigación entre octubre de 2002 y junio de 2010, del total de acciones de disconformidad social protagonizadas por pasajeros de trenes urbanos y registradas en un diario de circulación nacional, el 83% correspondieron a acciones directas, esto es, acciones no mediadas por los canales formales de procesamiento de la conflictividad. Asimismo, del total de acciones directas el 80% implicaron ataques a las empresas concesionarias. Entre estas acciones se destacaron tanto por su magnitud – costos materiales y humanos - como por su impacto mediático, los episodios de violencia colectiva ocurridos en las estaciones de Haedo (noviembre de 2005), Constitución (mayo de 2007) y Castelar (septiembre de 2008).

La significación atribuida a este tipo de hechos ha sido objeto de una confrontación teórica entre distintas personificaciones que se disputaron la definición de los marcos interpretativos de las situaciones. Mientras en un extremo se instaló la hipótesis de que los hechos estarían armados por grupos violentos, en el extremo opuesto se defendió la idea de que los mismos eran la resultante de una reacción espontánea de los pasajeros, cansados del maltrato

que supone viajar todos los días en condiciones de hacinamiento y con la incertidumbre de llegar a destino en el lapso de tiempo esperado. En paralelo a esta discusión, con mayor o menor claridad, se solapa el debate acerca de la legitimidad de los hechos, la valoración de las condiciones de funcionamiento del sistema de trenes y, con posiciones diversas, la puesta en cuestión de la racionalidad de los episodios de reclamo.

Es en este marco de discusiones que se sitúa nuestra investigación. La misma procura identificar los distintos momentos o etapas constitutivas de los hechos, así como los sujetos y medios de acción que se encuentran en correspondencia en cada una de ellas, situándolos en su contexto general de ocurrencia. A partir de estas premisas abordamos los siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los elementos estructurantes de la disconformidad de los usuarios? ¿En qué medida el sistema de prestación del servicio opera como uno de esos elementos dentro de la cadena de causalidad de los hechos? ¿Cuáles son las formas de disconformidad social que se desarrollan en torno al sistema? ¿En qué medida, los ataques de usuarios a la empresa se conforman como repertorios legítimos de expresión de la disconformidad? ¿Cuáles son sus secuencias de desarrollo y contextos desencadenantes? ¿Qué efectos inmediatos y mediatos generan estas acciones sobre la provisión y organización social del servicio? Y finalmente, ¿en qué medida expresan la presencia embrionaria de una cultura de la disconformidad que tiene a la acción directa como uno de sus principales formatos de acción?

En el presente documento exponemos un avance investigativo sobre las formas de disconformidad social que asumen un carácter de acción directa entre los usuarios del sistema público de transporte ferroviario de pasajeros del área metropolitana de Buenos Aires, entre octubre de 2002 y junio de 2010.¹ El núcleo

1 Esta investigación se realizó en el Instituto de Investigaciones Gino Germani en el marco del proyecto PICT de la Agencia Nacional de Promoción Científica y

de este trabajo lo constituye el análisis comparativo de los episodios de violencia colectiva ocurridos en las estaciones de Haedo (noviembre de 2005), Constitución (mayo de 2007) y Castelar (septiembre de 2008). Nuestra hipótesis principal sostiene que el sistema de prestación del servicio produce niveles extraordinarios de disconformidad que no logran ser procesados eficazmente. Dicho sistema, en su interacción con determinadas condiciones de contorno como la difusión de una cultura de la acción directa, genera perturbaciones. Los estallidos de hostilidad de los usuarios son la muestra más extrema de dichas perturbaciones. Las mismas adquieren, en la perspectiva de los pasajeros, un carácter más expresivo que instrumental, no obstante, dinamizan cambios en el sistema.

Con relación a la perspectiva teórica utilizada en este estudio, debemos destacar, en primer lugar, nuestros avances previos en el campo de la acción directa -las formas de acción contenciosa que no se encuentran mediadas por la institucionalidad dominante - (Rebón y Pérez, 2011) los cuales nos proveyeron el marco analítico preliminar que signó el conjunto de la investigación. No obstante, nuestro estudio se nutre de diversas teorías analíticas. Por un lado, utilizamos la teoría de sistemas desarrollada por Rolando García (2006) y concebimos al sistema de provisión del servicio de trenes urbanos como una totalidad estructurada sometida a perturbaciones que se desarrollan en distintas escalas y desencadenan procesos de desestructuración y reestructuración en el sector. Asimismo, involucramos en el análisis la perspectiva neomarxista sobre las contradicciones y conflictos potenciales que caracterizan los sistemas de producción mixtos -aquellos constituidos por la interconexión de diversos modos productivos-, dicha perspectiva nos fue muy útil para caracterizar al sistema de provisión de trenes urbanos y postular su carácter como un

elemento clave para entender el marco de estructuración de las confrontaciones endógenas (Wright, 2010). Para el abordaje de los hechos de violencia colectiva nuestro marco conceptual se nutre de los desarrollos de Lewis Coser (1970, 1986) sobre las funciones sociales de la violencia colectiva y en particular su conceptualización sobre el carácter de los conflictos. Finalmente, los desarrollos de Neil Smelser (1995) en torno a los estallidos hostiles, nos fueron sugerentes en la provisión de observables y dimensiones de los elementos intervinientes en la génesis y desarrollo de los hechos. Para acercarnos a nuestro objeto de estudio, utilizamos múltiples técnicas de aproximación:

Para el abordaje de las características del sistema de provisión del servicio de trenes retomamos las conclusiones de avances de investigación ya publicados (Pérez: 2010). Dicho avances, basados en el análisis documental, fueron complementados en el presente trabajo con el procesamiento de distintos indicadores de calidad del servicio proporcionados por la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) y la Secretaría de Transporte de la Nación. A partir de un enfoque diacrónico identificamos el proceso constitutivo del sistema y con base en un enfoque sincrónico delimitamos el período temporal en el cual el mismo asume un estado estacionario favorable a la emergencia y desarrollo de los ataques.

Para aproximarnos al conjunto de los hechos ocurridos durante el período bajo análisis, construimos una base de datos con la totalidad de las notas que referían al transporte ferroviario metropolitano de pasajeros que fueron publicadas por un diario de circulación nacional. La elección del periódico se realizó en base a un estudio preliminar sobre la cantidad y calidad de los registros que proveía cada uno de los diarios nacionales. Dentro de esta base seleccionamos aquellas noticias que referían a hechos de disconformidad social protagonizados por usuarios del servicio.²

² Con hechos nos referimos a configuraciones de acciones que estructuran formas heterogéneas de expresar la disconformidad en torno al sistema de transporte público de trenes de superficie.

El análisis de dichos registros nos permitió identificar la relevancia en esta localización, de formas de disconformidad que asumen un carácter de acción directa y entre ellas la preeminencia de los “ataques de usuarios”. Entre este último conjunto de hechos seleccionamos para un análisis focalizado los episodios de violencia colectiva ocurridos en las estaciones de Haedo, Constitución y Castelar, referidos más arriba. Para su análisis comparativo y con el objetivo de ordenar y articular sus secuencias de desarrollo, confeccionamos estudios de caso sobre cada uno de los mismos. Tales estudios fueron construidos en base a registros audiovisuales, entrevistas a informantes clave³ y otras descripciones periodísticas. Finalmente, el análisis fue complementado con dos encuestas a usuarios formuladas y relevadas por nuestro equipo de investigación en cooperación con las cohortes 2007 y 2010 del Taller de Cambio Social de la Carrera de Sociología de la UBA. Las mismas fueron aplicadas en junio de 2007 y en el mismo mes de 2010. La encuesta de 2007 fue realizada pocas semanas después de los hechos de violencia ocurridos en la estación terminal de Constitución. Se trató de una encuesta semi-estructurada a 460 usuarios del servicio metropolitano de ferrocarriles de las ex líneas Roca y Sarmiento, focalizada en la opinión ante los incidentes. El relevamiento se realizó en las cabeceras terminales de ambas líneas en el horario de mayor flujo de pasajeros. La muestra se distribuyó en cuotas por línea, sexo y edad. Posteriormente, en 2010 realizamos una nueva encuesta a 320 pasajeros. Las características del relevamiento replicaron las de la encuesta realizada en 2007 a los fines de contar con parámetros que permitan aplicar criterios de comparación. Las distintas dimensiones relevadas en esta oportunidad se dirigieron a captar si entre 2007 y 2010, hubo

3 Realizamos 30 entrevistas a manifestantes, trabajadores de las empresas, personal policial y usuarios de los servicios en general, entre otros. Algunas de estas entrevistas fueron realizadas en cooperación con Estudiantes de la Cohorte 2007 del Taller de Cambio Social de la Carrera de Sociología de la UBA.

cambios en la calificación del servicio y en el modo como los pasajeros se representan los “ataques a la empresa” como forma de resolución de los conflictos, así como otras formas de canalización de las demandas. El análisis de este último punto se complementó con una encuesta de calidad que la CNRT realiza a pasajeros desde el año 1996 y hasta la actualidad, lo que nos permitió construir tendencias de percepción en torno a esta tópic.

Por último, con el objetivo de explorar posibles transformaciones en los modos de organizar socialmente la prestación del servicio luego de la ocurrencia de los “estallidos de hostilidad”, buscamos correspondencias temporales entre estos y cambios ocurridos en la organización del servicio, en el debate público sobre la temática y en el mismo desarrollo de la conflictividad. Con este objeto, además de las bases de datos ya mencionadas, utilizamos entrevistas a informantes clave y observaciones participantes.

Organizamos este documento de trabajo en 6 partes. En el primer apartado abordamos los elementos que estructuran la disconformidad de los usuarios en torno al sistema de prestación del servicio ferroviario. Seguidamente analizamos las distintas expresiones colectivas de disconformidad que se desarrollaron en torno mismo. Luego, presentamos un análisis sobre los elementos estructurantes de los “estallidos de hostilidad” ocurridos en las estaciones de Haedo, Constitución y Castelar, para, en el cuarto apartado, analizar, en clave comparativa, la dinámica que asumieron estos hechos. En el quinto apartado construimos algunas hipótesis sobre los efectos que los estallidos protagonizados por usuarios tuvieron sobre la forma de organizar socialmente la prestación del servicio. Finalmente, terminamos este trabajo con algunas preguntas sobre el “ciclo” que constituyen estos hechos y su aparente culminación al cierre del período de nuestro estudio.

LOS ELEMENTOS ESTRUCTURANTES DE LA DISCONFORMIDAD

A principios de 2007, la evaluación negativa del funcionamiento del servicio predominaba entre los usuarios. Una encuesta encargada por el Ente Regulador de los Servicios Públicos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires realizada sobre 1059 usuarios, calificaba al servicio de trenes como el de peor funcionamiento, seguido por el de colectivos, subtes y taxis, en ese orden. En este sondeo, la calificación promedio para los trenes fue, en una escala de 1 a 10, de 4 puntos. La evidencia disponible muestra que para los usuarios de horarios “pico” la disconformidad era aún mayor. Nuestra encuesta a pasajeros de 2007 reveló una calificación promedio de 3 puntos, calificación que en términos escolares representa un “aplazo”. Tan sólo un 7% de los encuestados calificó al servicio con una nota de 7 y/o más puntos. En otras palabras, la forma que asume la prestación del servicio representa una privación relativa, es decir no coincide con las expectativas sociales de los usuarios en torno a lo que debería ser el mismo ¿Cuáles son los elementos estructurantes de esta marcada disconformidad con la prestación del servicio?

Nuestra investigación nos ha permitido identificar que el primer elemento estructurante de la disconformidad de los usuarios lo constituye la forma que asume la organización y prestación del servicio. El modo como se estructura el servicio de trenes urbanos configura diferentes personificaciones con potenciales intereses contradictorios. En lo que respecta a nuestro estudio vemos que los intereses de los usuarios se configuran en torno a la calidad del servicio. Dicho interés plantea contradicciones potenciales con la lógica de maximización de ganancias desplegada por las empresas concesionarias. El desarrollo contradictorio de estos intereses, en el contexto de una débil regulación estatal, plantea un terreno fértil para la emergencia del conflicto. Veamos como ha sido la construcción histórica de esta contradicción principal.

A inicios de la década del noventa el servicio ferroviario de pasajeros del Área Metropolitana de Buenos Aires fue transferido a concesionarios privados para su explotación. Este traspaso se realizó en un contexto de reestructuración económica regresiva en la cual, no sólo se transfirieron un conjunto de activos públicos subvaluados a un reducido número de grupos económicos, sino también, la capacidad regulatoria de la economía (Azpiazu, 2002). Pese a que el carácter distintivo de la época fue la de un Estado que promovió las condiciones para que un conjunto del capital obtuviera ganancias extraordinarias, en el decreto que fijaba las primeras pautas generales para la transferencia del sistema ferroviario se manifestaba la necesidad de “establecer un sistema capaz de proporcionar servicios ferroviarios eficientes (adecuados niveles de frecuencia, de tiempos de viaje, de confiabilidad, de confort y de seguridad) con tarifas adecuadas al nivel económico medio de los habitantes del Área, y el menor subsidio posible a los entes explotadores de los mismos” (Decreto 666/89). En este esquema, el otorgamiento de subsidios a los concesionarios por parte del Estado, se fundamentaba en que los costos globales de los servicios y la obtención de una “razonable rentabilidad”, no alcanzarían a ser compensados por el monto de una tarifa que se definía a priori como insuficiente⁴. El otorgamiento de subsidios vendría a cubrir esta diferencia, pero además, como modo de incentivar a los concesionarios a la introducción de mejoras en el sistema, su monto quedó atado a la evolución de un conjunto de indicadores de calidad.

4 Desde una perspectiva sincrónica, se puede argumentar que si bien el modelo establecía como meta la modernización del sistema en base a la introducción del principio de racionalidad económica, ponía un freno al proceso de mercantilización que sí se desarrollaría en otros servicios públicos privatizados en los cuales la cultura privatista tendió a tornar equivalentes racionalidad económica y racionalidad mercantil, mediante el establecimiento de sucesivos aumentos tarifarios realizados por las empresas, los cuales excluían del acceso a los bienes y servicios públicos a crecientes sectores de la población (Castro: 2005).

En base al esquema anterior, el sistema de prestación del servicio fue dotado de un carácter híbrido, ni plenamente capitalista ni estrictamente estatista, (Wright, 2010) en el que su viabilidad dependería del cumplimiento de obligaciones mutuas entre Estado y empresas prestatarias. No obstante, y asumiendo que la lógica de la regulación estatal se encuentra en tensión con la lógica de maximización de las ganancias que constituye la meta de todo emprendimiento capitalista, se dispuso la creación de un órgano de control que tendría entre sus objetivos instrumentar los mecanismos necesarios para garantizar la fiscalización y el control del sistema, con el fin de garantizar la adecuada protección de los derechos de los usuarios.

Se ha argumentado que la eficiencia del sistema, por estar atado su equilibrio a un ingreso de capital proveniente de las arcas del Estado y no de la propia actividad económica, comienza a fallar en el momento en que el Estado, en el contexto de profunda crisis económica, política y social, deja de transferir este ingreso a los concesionarios en concepto de subsidios (Martínez, 2007). No obstante la deuda que a inicios del año 1998 comienza a generar el Estado con los concesionarios privados, estos comienzan a incurrir en una serie de incumplimientos, fundamentalmente los relativos a inversiones y renovación de bienes de capital, desde el momento en que se hacen cargo de la explotación de los servicios. (Pérez, 2010).

Entre las condiciones que posibilitaron el incumplimiento de muchas de las cláusulas que se encontraban en los respectivos contratos de concesión, se destacó la creación tardía del órgano regulador y posterior a su creación, su incapacidad para cumplir las funciones que le habían sido encomendadas. Entre el año 1993 y 1995 se transfirieron todas las líneas de servicios a operadores privados, pero la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) comenzó a funcionar a fines del año 1996 de modo que no participó, tal como estaba previsto, de la

elaboración de los respectivos marcos regulatorios y luego de su creación, ejecutó un débil poder de vigilancia sobre las acciones llevadas a cabo por los concesionarios. Según informaciones de la época –años 1998 y 1999- el órgano contaba con sólo 12 agentes efectivos para controlar 240 estaciones, 900 km de vías y más de 2.000 locomotoras y coches de pasajeros (Clarín: 16/04/98, Clarín: 30/01/1999).

El punto anterior plantea un interrogante central en torno a los propósitos estatales puesto que es de esperar que en modelos de esta naturaleza, la debilidad del órgano contralor construya condiciones propicias para que los empresarios recurran a todo tipo de estrategias como modo de aumentar sus tasas de rentabilidad, actuando en correspondencia con una de las leyes económicas fundamentales del capitalismo, a saber que los propietarios privados en sus decisiones económicas se guían por el interés de obtener el máximo de ganancia y no por los objetivos de la regulación económica estatal.

En nuestra hipótesis, el carácter asumido por la intervención económica estatal posibilitó que los operadores privados fueran recortando gastos operativos y de inversión con el objeto de maximizar sus ganancias, así como implementando otro tipo de estrategias de dudosa legalidad,⁵ que fueron afectando progresivamente la calidad del servicio prestado.

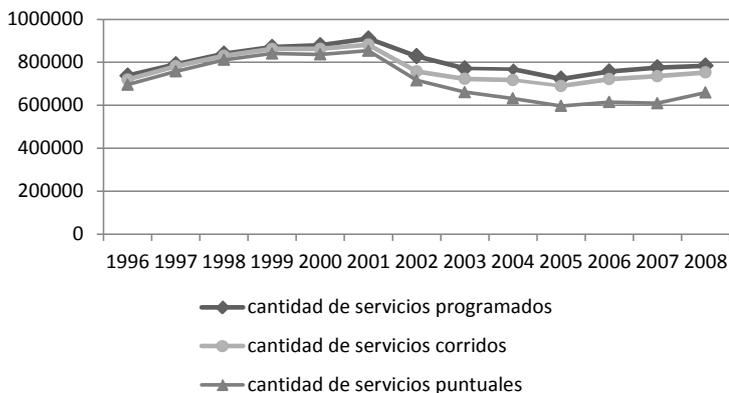
5 Un caso emblemático lo constituye el de la operadora TBA. Según una denuncia realizada por el diario Página 12, en el año 1998, la empresa realizó compras con sobrepuestos del orden del 4000% en el marco del programa de renovación y puesta a punto del material rodante y del parque tractor. En esa oportunidad intervino la justicia y se realizaron una serie de allanamientos en las oficinas de la empresa, de la CNRT, del Ente Nacional de Administración de Bienes Ferroviarios (ENABIEF), de FEMESA y del Organismo Nacional de Administración de Bienes del Estado (ONABE), en los cuales se retiró documentación vinculada al caso. En la nota periodística se destaca que constaban precios hasta un 3926.7% superiores a los valores promedio del mercado, por ejemplo grifos de bronce presupuestados a 138.9 pesos contra 3.45 del valor de plaza, 1782 pesos por ventana, precio seis veces superior al de mercado y 89 pesos cada cartelito con la leyenda “Prohibido Fumar”, entre otros.

Para el año 2002, año que inicia el período de nuestro estudio, un informe de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte revelaba que el 70% de los coches inspeccionados tenía observaciones por el nivel de material rodante usado, por falencias en el sistema de frenos y enganches fuera de norma, en el 30% de estos casos, el tipo de problema implicaba un riesgo de seguridad; el 40% de los pasos a nivel inspeccionados mostraba distintos grados de irregularidad en el estado de pavimento, cerramiento y pasos para peatones; el 20% de los aparatos de cambio de vías contaba con falencias severas que obligaban a precauciones de velocidad e implicaban riesgos para la marcha de los trenes. Asimismo el informe mencionaba la ausencia o deterioro de cerramientos de zonas de vías férreas que facilitaban la existencia de pasos peatonales no autorizados y en el caso del mantenimiento del material rodante y la infraestructura general de las vías, se observaban numerosas falencias en el mantenimiento que, de profundizarse, podrían derivar en condiciones de inseguridad (Azipazu, Schorr, 2003: 202).

En nuestra hipótesis, el decreto de emergencia ferroviaria declarada en noviembre del año 2002 vino a legitimar y potenciar la lógica asumida por el modelo de prestación del servicio, al suspender la realización de inversiones e introducción de mejoras en el sistema y relegar las pautas de calidad extinguiendo los estímulos para mejorar el servicio. Entre esos estímulos se encontraba la posibilidad de que los concesionarios recibieran aumentos tarifarios si lograban alcanzar una buena performance de sus indicadores de calidad. Los nuevos contratos renegociados bajo la emergencia ferroviaria eliminaron la posible vinculación entre aumentos tarifarios e índices de calidad, cubriendo con un manto de legalidad el profundo deterioro de los mismos. Si se atiende a la relación entre servicios programados, corridos y puntuales, puede observarse que hasta el año 2001 esta relación presentaba una performance relativamente aceptable, mientras que a partir del año 2002 fue objeto de un importante derrumbe.

GRAFICO N°1

Indicadores operativos de calidad en líneas de superficie de la Región Metropolitana de Buenos Aires (1994-2008).



Fuente: Secretaría de Transporte de la Nación.

<http://www.transporte.gov.ar/html/estad-ferro.htm>

El derrotero de estas variables, fundamentalmente la profundización de los problemas de impuntualidad y demoras en el servicio, variable que no llega a alcanzar para el año 2008 los niveles que presentaba a inicios de 1996, constituyen una importante fuente de tensión para los usuarios del sistema.⁶

6 La sostenida caída en los niveles de calidad del servicio ocasionó que a mediados del año 2004, luego de que ocurrieran una serie de accidentes fatales en la línea San Martín y expresiones de disconformidad de los usuarios, el gobierno le quitara la concesión a la empresa que operaba la línea, transfiriendo la responsabilidad a la Unidad de Gestión Operativa Ferroviaria (UGOFE), grupo conformado por las tres empresas que tenían a su cargo los restantes grupos de servicios (Metrovías S.A, Ferrovías S.A.C y Trenes de Buenos Aires S.A). Posteriormente, en el 2007, una semana después del estallido de usuarios que tuvo lugar en la estación terminal de Constitución, el gobierno le quitó a la empresa Metropolitano el manejo de las otras dos líneas que operaba, Roca y Belgrano Sur, transfiriendo la responsabilidad nuevamente a la UGOFE.

Al mismo tiempo, el lugar que ocupa el sistema de transporte ferroviario en las actividades cotidianas de los usuarios potencia la percepción subjetiva de las tensiones que hemos reseñado. Básicamente, el servicio es utilizado por motivos laborales. Según datos de la Secretaría de Transporte (Intrupuba: 2006-2007), para el año 2007, entre un 67,8% y un 74,8% de los usuarios -según la línea que se considere-, utilizaba el servicio por motivos laborales. Por su parte, nuestra encuesta realizada a pasajeros de “horarios pico”, implementada en las estaciones terminales de Once y Constitución en el mismo año, eleva este porcentaje al 85%. Para pasajeros que utilizan el servicio por motivos laborales, los problemas de impuntualidad y demoras acarrear consecuencias negativas para su vida laboral. Como veremos más adelante, a mediados del 2010, la mayoría de los pasajeros mencionaban que además de la llegada tarde, este tipo de situaciones les ocasionaban distintos problemas económicos, entre los que se destacaban los descuentos salariales y pérdida de ingresos en general.

Asimismo, la mayoría de los pasajeros de trenes -cerca del 60% según datos de la Secretaría de Transporte (Intrupuba: 2006-2007) y casi el 90% según nuestra encuesta de 2010, utiliza el servicio en combinación con otros medios de transporte, teniendo viajes promedios relativamente prolongados -más de una hora de duración- en los cuales se realizan transbordos. Por esta razón, una alteración en el servicio no influye sólo en el viaje en particular sino que altera toda la cadena de traslado provocando diversas complicaciones. La mayor duración y combinación de viajes representa en nuestra hipótesis un elemento que profundiza el malestar.

Es importante señalar que nuestra investigación comienza en un período de crisis social generalizada y recorre un ciclo marcado en líneas generales, por una recuperación económica y mejora de las condiciones de vida de amplios sectores de la población. En este período se pasa de una conflictividad en los sectores populares que se desarrolla en torno a demandas de carácter defensivo, muy

vinculadas a la preservación u obtención de condiciones mínimas de vida, a otra etapa en que la conflictividad se caracteriza por la lucha por recuperar y mejorar las condiciones de trabajo y de vida en distintos aspectos (Antón, Cresto, Rebón y Salgado, 2010). Este contexto nos sugiere hipotetizar una transformación en las expectativas sociales de la población en general, y de los usuarios en particular, elemento que como ya señalamos es clave en la configuración de percepciones y sentimientos de privación relativa.⁷

En suma, vemos que la lógica dominante que durante muchos años asumió la prestación del servicio, caracterizada por una forma de equilibración que tiene a la calidad del servicio como variable de ajuste, ha creado una tensión estructural que se expresa en una situación generalizada de disconformidad social con la forma en la cual se viaja.

7 Esta situación de privación relativa pareciera haber sido potenciada durante los años 2007-2008 por el anuncio del Mega proyecto de tren de alta velocidad Buenos Aires- Córdoba, conocido como tren bala. En nuestra hipótesis, dicho proyecto alimentó un sentimiento de injusticia acerca de cómo se viaja dado que fue anunciado sin antes resolver el problema del transporte urbano. Para pasajeros que cotidianamente viajan en un servicio que consideran deficiente, el anuncio de una inversión faraónica para un tren en el cual probablemente nunca puedan viajar, es un elemento que profundiza la disconformidad con la prestación del servicio. En este sentido se expresaba un pasajero entrevistado por nuestro equipo de investigación a mediados de 2008: “Llega un momento que te pudre viste, porque vamos peor que animales, en vez del tren bala yo le digo a la señora presidenta, por qué no viene a viajar un solo día nomás acá y se va a dar cuenta, si puede poner un poquito más de plata en las formaciones de la gente que va a laburar, no queremos trenes que sean para pasear nomás”.

LAS FORMAS ACTIVAS DE LA DISCONFORMIDAD

Como hemos mostrado, la forma en que se estructura la prestación del servicio -en su articulación con el contexto social de referencia- conduce a la producción de significativos niveles de disconformidad social. Esta disconformidad se expresa de forma abierta y activa por parte de los usuarios adquiriendo formas heterogéneas que trascienden al clásico reclamo individual institucionalizado ante la empresa o el ente regulador. Un conjunto heterogéneo de acciones colectivas de disconformidad con las condiciones de prestación del servicio se desarrollan durante el período. Algunas de ellas son registradas y difundidas por los medios de comunicación promoviendo su impacto público ¿Cuáles son estas configuraciones de acciones que trascienden el formato institucional clásico de reclamo en el sistema ferroviario? ¿Qué relación guardan con los canales institucionales de procesamiento de las demandas en este espacio social?

A continuación identificaremos las principales acciones colectivas de disconformidad con las condiciones de prestación del servicio durante el período de nuestro estudio, que hemos registrado en la prensa escrita.⁸

El relevamiento de los hechos publicados en la prensa nos permitió registrar 33 hechos de disconformidad entre noviembre de 2002 y junio de 2010: acciones judiciales, petitorios, cortes de vía, bloqueos de boleterías, movilizaciones, performance, ataques de usuarios a manifestantes y ataques de usuarios a las empresas prestadoras del servicio. En su mayoría, las formas de expresión

8 Dicha fuente nos proporciona un registro de las acciones, no obstante, el tratarse de un registro sesgado por las estrategias editoriales de los medios en cuestión, su misma existencia nos permite delimitar un conjunto particular de acciones, aquellas que al ser difundidas tienen impacto público. Si bien existen otras formas de acción no adquieren impacto en la opinión pública del modo convencional aquí delimitado.

de la disconformidad desbordan los canales institucionales de procesamiento del conflicto. Prácticamente el 80% de los hechos que registra la prensa representan formas de acción directa. Las formas de acción institucionales como los reclamos judiciales, por ejemplo, rara vez alcanzan difusión en la prensa. Otras formas no tan reguladas como los reclamos judiciales, pero que no llegan a implicar una vulneración de canales institucionales –repertorios clásicos de acción colectiva como marchas y peticorios - tienen rara ocurrencia y/o difusión. Por el contrario, predominantemente la prensa registra hechos de acción directa. Entre ellos prima una de las formas -que como veremos en nuestro análisis subsiguientemente rupturistas de la institucionalidad: los ataques a la empresa. Esta forma es la más recurrente en el período, representando casi dos tercios de la totalidad de los hechos registrados.

CUADRO N°1

Distribución de frecuencia de tipo y forma de acción colectiva de disconformidad con el transporte ferroviario de pasajeros en el área metropolitana de Buenos Aires (Octubre de 2002- Junio de 2010)

Tipo de acción	Frecuencia	%	Forma de acción	Frecuencia	%
Acción indirecta	8,0	24,3	Judicial	5,0	15,2
			Petitorio	1,0	3
			Marcha	1,0	3
			Performance	1,0	3
Acción directa	25,0	75,7	Bloqueo de boleterías	2,0	6,1
			Corte de vía	2,0	6,1
			Ataque a manifestantes	1,0	3
			Ataque a empresa	20,0	60,6
Total	33,0	100,0	Total	33,0	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a información hemerográfica. (2002-2010)

A continuación analizamos los distintos formatos instrumentalizados por los usuarios. Se describe la configuración de acciones involucradas y su relación con los fines o metas. Dicho

análisis se presenta ordenando a los formatos de mayor a menor institucionalización. Para ello se ha tenido en cuenta su relación con las normativas jurídicas y la práctica de dichas normas. Subsidiariamente, en los casos en los cuales los formatos utilizados no producen vulneración normativa, se han ordenado en función de su mayor a menor grado de procedimentalización (existencia de procedimientos preestablecidos del formato). En paralelo, cuando contamos con información adicional se explora, en las acciones directas, la convencionalización de la forma (su instalación cultural) y su valoración moral (legitimidad).

Acciones indirectas

Acción judicial: Constituyen tramitaciones de carácter contencioso o de salvaguarda de derechos presentadas ante la justicia. Por medio de estas se procura obligar a la empresa y al Estado a mejorar las condiciones de prestación del servicio. Estas acciones promovidas por actores colectivos (asociaciones de usuarios y otras de la sociedad civil) abordan exigencias que van más allá de un fin resarcitorio, en ellas se producen intimaciones para la realización de cambios en las condiciones en que se presta el servicio. Como en toda acción judicial los objetivos son formulados claramente y las acciones son reguladas racional y planificadamente en función de los objetivos. Expresan el mayor grado de institucionalización, refieren a confrontaciones normativizadas por procedimientos preestablecidos. (5 casos)

Petitorio: Consiste en la elaboración de una solicitud escrita, la recolección de firmas que avalen dicho pedido y su presentación ante la autoridad que se considera competente en la temática objeto de la acción. Más específicamente se trata de un conjunto de acciones que se desarrollan secuencialmente y de modo articulado. Cada una de las etapas asume distintos grados de procedimentalización, por ejemplo el modo en que se lleva a

cabo la recolección de firmas no tiene un formato preestablecido, mientras que la construcción de un escrito o su presentación frente a la autoridad competente sí lo tienen. En este sentido se trata de una forma menos procedimentalizada que la anterior, pero que se desarrolla dentro de los canales institucionales de procesamiento de la conflictividad. Asimismo, constituye una forma de acción en la que se expresa la disconformidad con la situación pero sin producir un proceso de ruptura con la autoridad destinataria de la acción. En el único caso que registramos se solicita a la Secretaría de Transporte y a la Comisión Nacional de Regulación del Transporte inversiones para mejorar tanto la seguridad como la calidad del servicio en los medios de transporte públicos. Dicho petitorio es impulsado por un blog.

Marcha: Se trata del desplazamiento de un conjunto de manifestantes por la vía pública. Los mismos se convocan y concentran previamente en un punto del territorio con el fin de desplazarse colectivamente hacia otro punto que, generalmente, guarda una identificación simbólica con el destinatario de la acción. Por definición se trata de una acción que procura hacer visible en el espacio público el objeto de la demanda, así como demostrar la magnitud de la fuerza que promueve la misma. Esta forma de acción está hondamente instalada en las culturas de lucha de la población. Su adscripción legal es más difusa, pues en ocasiones, se alteran temporalmente las relaciones de control del espacio, obstaculizando la libre circulación vehicular durante su recorrido. Sin embargo, en el período que abarca este estudio, este tipo de repertorio no tiende a ser penalizado en la práctica institucional. En el único caso que registramos, trabajadores ferroviarios, entidades políticas, sociales y universitarias, se desplazan colectivamente para exigir demandas concernientes a las condiciones de prestación y organización del servicio de trenes. La marcha convoca a las organizaciones a Plaza de Mayo, frente a Casa de Gobierno, con

la consigna de reapertura de ramales cerrados, derogación del decreto de Emergencia Ferroviaria y reestatización del servicio de trenes con control de trabajadores y usuarios. La movilización es programada a priori, presenta consignas concretas y es promovida por grupos organizados institucionalmente.

Performance: Es una protesta teatralizada, con un alto grado de improvisación, en la que la provocación, la ironía y el desconcierto, de la mano de un sentido estético, juegan el rol principal. La forma no se encuentra ampliamente convencionalizada en las culturas de lucha. No obstante, por su forma no es objeto de una discusión moral ni jurídica. Se expresa con ella la disconformidad con una situación pero sin desbordar los canales institucionales de procesamiento del conflicto. En el caso que registramos un grupo de pasajeros disfrazados de vacas protestan en la estación terminal de Once escenificando el viaje en tren como si se tratara de transporte de ganado. Se trata de una acción proyectada y realizada por usuarios organizados para reclamar mejoras en la seguridad y mantenimiento de los trenes.

Acciones directas

Bloqueo de boleterías: Son actos organizados que guardan una semejanza convencional con los cortes o piquetes; pero en los cuales en lugar de interrumpirse el tránsito vehicular, se impide la venta de boletos. Con este tipo de acción se obstaculiza la realización del carácter mercantil del servicio y por ende, se altera parcialmente la organización institucional del territorio. En estas protestas se reivindican exigencias concretas de mejoras en las condiciones de prestación del servicio. La desobediencia y el desborde institucional promueven la necesidad de una reacción por parte de la empresa; sea recibiendo a los manifestantes, solicitando la acción policial para liberar las boleterías, permitiendo el pase libre a los usuarios o accionando alguna combinación de

estas posibles respuestas. Esta necesidad de responder en un plazo relativamente breve desde que se inicia la acción, nace de la potencial amenaza de situaciones de desborde por parte de los pasajeros. Encontramos dos ejemplos de bloqueos; uno donde se desarrolla un bloqueo total de las boleterías y otro parcial. En el primer caso, una agrupación de familiares de víctimas de accidentes ferroviarios y militantes de organizaciones sociales realiza un bloqueo total, argumentando la falta de respuesta oficial a un petitorio presentado ante la Subsecretaría de Transporte Ferroviario. En el mismo, se solicitaban mejoras en las condiciones de seguridad del servicio y en el cumplimiento de las frecuencias. La empresa, durante el tiempo que duró el bloqueo, permitió el pase libre de los pasajeros. En el otro caso registrado, un grupo de manifestantes –piqueteros, desocupados y cartoneros, según la crónica de prensa- bloquean algunas boleterías en la terminal de Once de la línea Sarmiento para solicitar puestos de trabajo y mejores condiciones de viaje para los usuarios del llamado “tren blanco”. (2 casos)

Corte de vía: Se interrumpe la circulación de trenes a través de un “piquete” que se ubica transversalmente a las vías férreas con el fin de impedir el paso de las formaciones. La forma surge espontáneamente como reacción al incumplimiento del cronograma del servicio por parte de la empresa o ante la interrupción, en estaciones intermedias, del normal recorrido de alguna formación. Durante su desarrollo se alteran temporalmente las relaciones de control del espacio pero sin producir daños sobre los empleados de la empresa u objetos de la misma. Si bien la forma corte ha asumido un carácter convencional en otros espacios como calles y rutas, en el ámbito de las vías no alcanza dicho carácter precisamente por el importante efecto que produce sobre terceros.⁹ Este tipo de

9 En los hechos, los cortes de vías son, por lo general, protagonizados por otras personificaciones (trabajadores precarios, vecinos, etc.) y provocan un profundo

repertorio desborda la institucionalidad siendo objeto probable de procesamiento judicial. Asimismo, es objeto de una fuerte crítica moral: en nuestra encuesta de 2010 encontramos que un 90% de los pasajeros consideraban que, como forma de reclamo, los cortes eran ilegítimos. En los dos casos registrados la acción se desencadena ante la interrupción del servicio y los pasajeros espontáneamente reclaman la salida de una formación. (2 casos).

Los Ataques

El concepto de *ataque* nos refiere a un conjunto de acciones que provocan destrucción material o agresión física sobre los destinatarios. En este sentido corresponde señalar que la significación que atribuimos al concepto no es sinónimo de ofensiva, más aún, en el espacio de nuestro estudio tiende a asumir un carácter defensivo. Según sea el destinatario de la acción registramos dos tipos:

Ataque de usuarios a manifestantes: Refiere a la agresión por parte de pasajeros a manifestantes que alteran el funcionamiento del servicio cortando las vías. Los hechos son espontáneos pero tienen un objetivo claro. Por su forma violenta expresan un desborde de la legalidad. No obstante, ni la empresa ni el Estado intervienen para evitar que se produzca el enfrentamiento entre ambos grupos. Las repuestas de los manifestantes son simétricas a las de los pasajeros: a las pedradas responden con pedradas, a los golpes con golpes. En el único caso registrado en el periodo de referencia, los hechos son cometidos frente a trabajadores tercerizados de la empresa y el objetivo de la acción de los pasajeros –levantar el corte para que la formación prosiga su viaje– es alcanzado efectivamente¹⁰. A diferencia del tipo de acción anterior

malestar en los pasajeros, produciendo, como después veremos, hechos de disconformidad por parte de estos.

¹⁰ Los cortes de vías por trabajadores tercerizados son expresión de otras de las contradicciones generadas por el modo de estructuración de la prestación del

es no convencional, y a diferencia de la subsiguiente, posee una clara relación funcional metas-medios (1 caso)

Ataques de usuarios a empresa: Se refiere a la acción de destrucción de objetos y agresión a empleados en contextos de interrupción del servicio o importantes demoras. En los mismos no aparecen públicamente grupos organizados ni se formulan claramente demandas. Tampoco se interpela a la empresa en tanto tal, como institución, sólo se ataca a las mediaciones particulares de la misma, a sus empleados y objetos que se encuentran presentes en la situación. El ataque sobre los empleados tiene básicamente tres formas, que en muchos casos se combinan: la agresión verbal, la agresión física directa con el uso del propio cuerpo y el lanzamiento de proyectiles (arroje de piedras y otros objetos contundentes disponibles en el espacio de ocurrencia). La destrucción de objetos tiene dos formas: una directa a través del uso del propio cuerpo, en ocasiones ayudados por palos u otros objetos; y otra mediada por el fuego, los incendios. Se observa una correspondencia entre destinatarios de la acción y situaciones desencadenantes. Cuando el tren no funciona, este puede ser quemado y el maquinista recibir agresiones por ser la mediación con la empresa en la formación, y en este sentido atribuírsele la responsabilidad por la falla del servi-

servicio. Empleados en empresas contratadas por las prestadoras del servicio, encuadrados en otros convenios, desamparados por los gremios ferroviarios –en ocasiones enfrentados abiertamente por estos-, dado su bajo poder institucional, tendrán en el corte de vías una herramienta central para expresar sus disconformidades. Posteriormente al período que abarca nuestro estudio, en el contexto de la interrupción del servicio provocada por la protesta de estos trabajadores, se desarrollarán, en el segundo semestre de 2010, dos estallidos de diversa magnitud. La acción directa de unos convocará a la acción directa de otros. A semejanza de los estallidos de los usuarios también en estos casos la inestabilización del sistema –desequilibración- se producirá a partir de la activación autonomizada de sectores periféricos al entramado institucional del servicio.

cio. Cuando los trenes no parten y los pasajeros se indignan por la falta de respuesta o por las respuestas insatisfactorias de la oficina de informes, o por la no devolución del pasaje por los boleteros, estos sitios podrán convertirse en blanco de los ataques y quienes allí se desempeñen ser agredidos. En un caso, ante la larga espera por atrasos en la partida, unos pasajeros queman butacas. También la oficina puede ser objeto de ataque cuando llegan pasajeros de un convoy atrasado y se producen aglomeraciones para reclamar comprobantes de demoras.¹¹

Los ataques se desencadenan repentinamente como reacción a la interrupción del servicio y se extinguen luego de producir daño y/o agresiones. En algunos casos las acciones se extienden hasta la intervención de la policía y en los hechos de mayor relevancia se despoja temporalmente del control del espacio ferroviario a las autoridades y se sostiene una decidida confrontación frente a las fuerzas represivas.

Los ataques presentan en su lógica de desarrollo dos formatos: simple y ampliado. En los primeros los destinatarios de la disconformidad de los usuarios se reducen a cuerpos y cosas relacionados con la empresa, en cambio en los segundos, los ataques se destinan también a otros sujetos intervinientes. En particular, ante la actuación de la policía, y en menor medida de los bomberos, estos pasan a ser destinatarios de las acciones. Ante los ataques a empleados y bienes de la empresa la policía interviene siendo enfrentada en su accionar por los usuarios. Se trata de una ampliación de la lógica

11 Una forma asociada que suele articularse a la de los ataques es la concentración espontánea. En esta, como respuesta ante la alteración del servicio, los pasajeros se dirigen en masa y se amontonan frente a las boleterías para exigir la devolución del boleto, profiriendo insultos y agravios a los empleados de la empresa. En nuestro registro de prensa esta forma nunca aparece independientemente de su articulación subordinada con los ataques. No obstante, nuestros registros de campo nos sugieren que se trata de una forma más generalizada que los ataques. En nuestra hipótesis sólo una parte de las concentraciones espontáneas derivan en ataques.

de confrontación usuario-empresa porque es ante la intervención de la fuerza policial que la policía pasa a ser objeto de las acciones produciéndose situaciones de enfrentamiento. Las diversas formas de acción que constituyen los “ataques” en muchas ocasiones, sobre todo en los hechos ampliados, se encuentra articulada a otros formatos y modalidades de acción como concentraciones, cortes de vías, enfrentamientos, etc.

La distribución temporal del conjunto de ataques de usuarios a la empresa registrados en la prensa, configura un “ciclo de ataques”. Entre agosto de 2003 y mayo de 2004 se inicia el ciclo con hechos aislados. En 2005 comienza su etapa de difusión y se producen los primeros hechos significativos tanto por su masividad, como por los daños producidos y la repercusión pública que alcanzan (Castelar en mayo y Haedo en noviembre de 2005, ambos en la ex línea Sarmiento). El ciclo alcanza su cúspide en 2007 y 2008. No obstante, luego de setiembre de 2008, mes marcado por el estallido de Castelar y otros tres hechos, el ciclo entra en una etapa de desgaste que pareciera llevarlo a su culminación. Durante todo el año 2009 sólo se produce un hecho de baja magnitud, no existiendo ninguno registrado para el primer semestre de 2010. (20 casos).

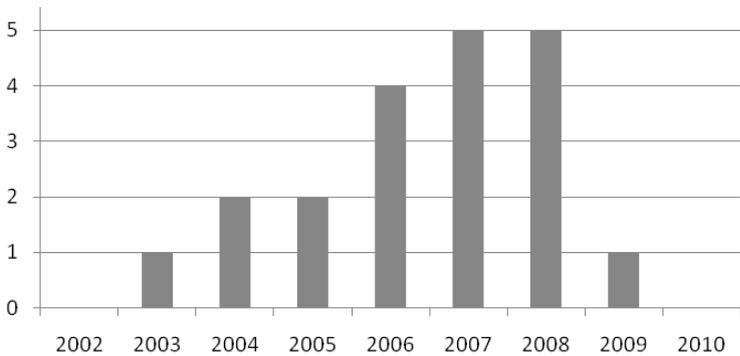
Como ya señalamos este conjunto de ataques es heterogéneo. Algunos de ellos, en general los que refieren al formato ampliado, por su intensidad y magnitud, configuran estallidos de hostilidad.¹² Representan estallidos en tanto ocurren súbita y violentamente a posteriori de un hecho detonante. Los mismos constituyen un desborde de la conducta convencional expresando abierta y volun-

12 Con esta conceptualización marcamos nuestro reconocimiento al aporte de las investigaciones realizadas por Smelser en torno a los estallidos hostiles. Sin embargo nos interesa marcar una diferencia con la fuerte impronta psicológica de su marco analítico. Desde nuestra perspectiva lo central en esta definición no es la existencia de una creencia hostil, que como creencia generalizada sirve de base al comportamiento colectivo y a la que el autor atribuye una necesaria irracionalidad o carácter mágico, sino más bien la emergencia de hostilidades.

tariamente el disenso con una situación a través de la emergencia y generalización de hostilidades. La disconformidad se transforma en bronca e ira que se expresa atacando a una personificación a la cual se atribuye la responsabilidad por la situación vivida.

GRÁFICO N°2

Cantidad de ataques a la empresa por año (Octubre de 2002 a junio de 2010).



Fuente: Elaboración propia en base a información hemerográfica. (2002-2010)

En suma, encontramos un amplio campo de acciones con impacto mediático, pero con un claro dominio de una de las formas más alejada de la institucionalidad y menos organizada de expresión activa de la disconformidad: los ataques de usuarios a la empresa. Los ataques son el hecho emblemático de la disconformidad del período, no porque no hubiera otros individuales y colectivos, institucionales y directos, sino porque sólo éstos logran alcanzar publicidad en los medios de comunicación. Esta forma disruptiva no sólo es la forma más registrada en la prensa, también es la única, en especial cuando asume la forma de estallido, que aparece en espacios destacados siendo objeto de tapas de diarios, transmisiones de TV y radio. Precisamente, tres estallidos de hostilidad de amplia magnitud se destacaron por su difusión: Haedo (1/11/2005) y Castelar (4/9/2008) ambos en la

ex-línea Sarmiento, y el que tuvo lugar en la estación terminal de Constitución (15/5/2007) de la ex línea Roca.¹³ A continuación analizaremos comparativamente en su génesis y desarrollo estos estallidos de hostilidad con el objeto de delinear un marco analítico que permita avanzar en su explicación.

LOS ELEMENTOS ESTRUCTURANTES DE LOS ESTALLIDOS DE HOSTILIDAD

Los tres episodios que analizamos en este trabajo (Haedo, Constitución y Castelar) comparten -en líneas generales- un marco que conforma las condiciones estructurantes de los hechos, aunque cada caso tenga dinámicas particulares que sólo pueden ser entendidas a partir de los contextos precipitantes inmediatos. Pasemos a continuación a analizar las condiciones generales que intervienen en el desarrollo de los hechos.

Partimos de la generalizada disconformidad entre los usuarios constituida por la forma en que se estructura la prestación del servicio. Hemos analizado cómo la disconformidad es producto de una forma de equilibración institucional que tiene como variable de ajuste el deterioro del servicio. Ahora bien, la existencia de esta disconformidad en torno a las condiciones de prestación del servicio, no es condición suficiente para que la misma se exprese activamente en una acción colectiva que asuma la forma particular de ataques, conformando -en los casos bajo estudio- verdaderos estallidos de hostilidad. Una serie de factores viabilizan que esta tensión origine hechos como los analizados.

En primer lugar, debe existir una alteración significativa en la prestación del servicio que transforme la “habitual” disconfor-

13 Para una descripción de cada uno de estos hechos puede consultarse los estudios de caso realizados por nuestro equipo (Gamallo y Tafuro: 2008, Quintana: 2008, Pérez, 2010) y la periodización de los mismos que se presenta como anexo del presente trabajo.

midad de los usuarios en una de carácter “extraordinario”. Los episodios se desencadenan a partir de largas demoras en el servicio y trenes que quedan interrumpidos. La alteración del servicio impide viajar. La disconformidad no es ya porque se viaja mal sino porque no se puede viajar o se lo logra con importantes demoras y en peores condiciones que las habituales. A mediados de 2010, la gran mayoría de los pasajeros encuestados (76%) consideraba que además de la demora en llegar a destino las interrupciones le producían otros perjuicios. Casi la mitad de estos perjuicios están vinculados a la actividad laboral, motivo dominante de los viajes. El principal es el descuento salarial por pérdida de presentismo u horas de trabajo, pero también existen otros como los problemas y discusiones con el jefe, tener que quedarse hasta más tarde en el trabajo para compensar el tiempo perdido, o directamente la pérdida de la jornada. Otras consecuencias están vinculadas al empeoramiento de las condiciones de viaje; aquí se destaca el hacinamiento y los inconvenientes que sufren los usuarios cuando el servicio se reanuda o por el uso de medios alternos. El no poder viajar, el encarecimiento del viaje, la pérdida de conexiones con otros transportes, son otros ejemplos de este tipo de perjuicio. Otros encuestados señalan directamente el malestar anímico y stress que la situación les genera. En suma, este conjunto de perjuicios ocasionados por la interrupción del servicio favorece la emergencia de un “plus” de disconformidad que en general alimenta una intensificación emotiva de carácter negativo descripta socialmente como “bronca”. ¿Cuáles son los factores que favorecen el paso de la “bronca” al estallido?

CUADRO N°2

Principal perjuicio ocasionado por la interrupción del servicio

Perjuicio ocasionado por la interrupción del servicio	Porcentaje
Descuento salarial/ Pérdida de Ingresos	30,1
Hacinamiento e incomodidad viaje	13,7
Incomodidad y dificultades de viaje	12,3
Problemas/ conflicto en el trabajo	12,3
Malestar anímico	11,4
Gasto adicional para viajar	4,1
Perjuicio económico sin especificar	3,2
Inseguridad	2,7
Atraso en el trabajo	2,3
Perdida de horas de sueño/ cansancio	2,3
Problemas en otros ámbitos	1,8
Accidentes	1,4
Pérdida Jornada laboral	1,4
Otros	,9
Total	100,0

Fuente: Encuesta Taller CS: 2010

Encontramos tres núcleos de factores intrasistémicos que actúan en la emergencia y desarrollo de los estallidos: mecanismos deficientes de regulación de la tensión, responsabilidad atribuida a la empresa por las deficiencias del servicio y una estructura ecológica que concentra a los disconformes frente a los “responsables del problema”.

El primer núcleo de factores está compuesto por la ineficacia de mecanismos que podrían funcionar como formas amortiguadoras de dicha tensión o disconformidad. La deficiencia de estos mecanismos operan tanto directamente en la configuración del estallido como indirectamente potenciando la disconformidad que nutre al mismo.

Por una parte, existe una ausencia de canales institucionales considerados efectivos por los usuarios para expresar la disconformidad. Ante una supuesta conducta violatoria de la normativa del transporte, el diseño institucional existente otorga formalmente a

los usuarios el derecho a reclamar ante la CNRT¹⁴ o directamente ante las empresas operadoras de los servicios regulados. La generalizada calificación negativa por parte de los usuarios no se traduce equivalencialmente en la realización de reclamos. Según una encuesta de calidad que realiza todos los años la CNRT, en el 2002, el 10% de los usuarios reconoció alguna vez haber hecho reclamos. Este porcentaje aumentó paulatinamente en el período hasta llegar al 14% en el año 2008.¹⁵

Como es habitual no todos los deseos se traducen en una acción dirigida a su satisfacción, en nuestro caso si bien la proporción de reclamantes aumenta durante estos años de “emergencia ferroviaria”, siempre permanece muy por debajo de aquellos que reconocen haber tenido el deseo de reclamar. La brecha de reclamos deseados pero no realizados varía entre el 75% y el 56% de los usuarios. Regístrese que los momentos más significativos son al principio del período, producto del alto peso del deseo de reclamar combinado con el índice más bajo de reclamos efectivos y en el 2007-2008, momento de recrudecimiento de los estallidos, cuando la brecha se amplía por el deseo de reclamo en un contexto

14 La denuncia ante la CNRT puede hacerse telefónicamente, por Internet, por carta, o personalmente dirigiéndose a la sede de la misma. Llamativamente, pese al grado de disconformidad con el servicio, la CNRT en ningún momento colocó centros de recepción de denuncias en las principales terminales. Esto podría haber sido un modo de promover una canalización alterna de las tensiones emergentes. No obstante, una acción de este tipo, hipotéticamente, hubiera dejado a este organismo más expuesto a los hechos de disconformidad de los usuarios, pudiendo convertirse en blanco de la disconformidad de estos.

15 A diferencia de la encuesta realizada por la CNRT, nuestra encuesta a pasajeros habituales, realizada en horarios de flujo intenso, muestra para 2007 una proporción mayor de usuarios que hicieron reclamos (23%). En nuestra hipótesis, esta diferencia de valores se corresponde con el diferente universo implicado. Nuestros encuestados son pasajeros habituales –no pasajeros en general– que utilizan el servicio en horarios de mayor flujo en los cuales las deficiencias del servicio afectan a un mayor número de pasajeros. En nuestra hipótesis estos elementos explicarían la mayor propensión a la realización de reclamos.

de paulatino incremento de los reclamos formales efectivos. Corresponde destacar que la evolución de la brecha entre reclamos deseados y efectivamente realizados se encuentra asociada positivamente a la evolución del deseo de reclamo, para todo el período, no ocurriendo lo mismo con los reclamos realizados. ¿Qué media entre la disconformidad con la prestación del servicio, el deseo de reclamar y, finalmente, la efectivización del reclamo? Diversos factores pueden aquí ser señalados, entre ellos la naturalización de la situación, las predisposiciones individuales a reclamar, el nivel de conocimiento de la forma de reclamar, la efectividad atribuida al reclamo y con relación a ésta, el balance del valor de la inversión de tiempo y/o recursos que presupone su efectivización.

El nivel de conocimiento de los usuarios de los mecanismos de regulación y de las formas de reclamo, es un prerrequisito para el ejercicio institucional de sus derechos. Este conocimiento parece partir de puntos muy bajos e ir incrementándose en el período. Alrededor del 65% de los pasajeros admitían no conocer cuáles eran las formas de reclamar en 2002. Dos años después, este porcentaje bajaba al 40%¹⁶. No obstante, en todas las encuestas realizadas entre 2002 y 2008 son más los pasajeros que desconocen que aquellos que conocen la existencia del ente regulador (CNRT)

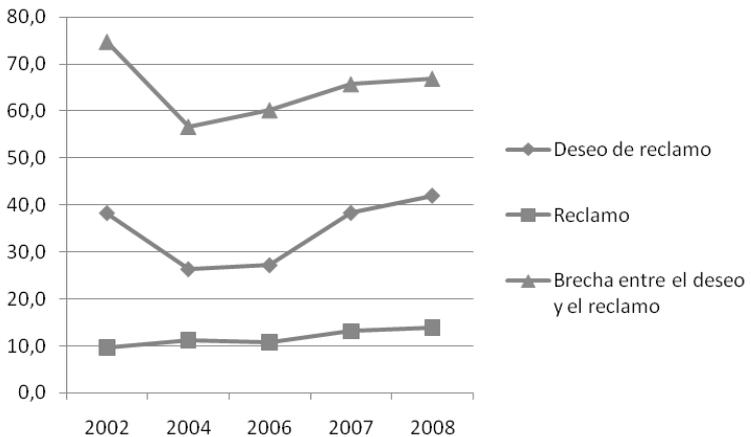
En paralelo a este desconocimiento, se registra una baja creencia en la efectividad de los mecanismos institucionales de procesamiento del conflicto. En 2007, más del 70% no confiaba en que los entes reguladores de los servicios públicos sirvan para resolver los problemas de los usuarios (Encuesta Taller CS: 2007). En 2010, al cierre del período de nuestro estudio, el 41% consideraba nada efectivo el reclamo en el libro de quejas o ante la CNRT, el 36% mencionaba que “servía para algo” y sólo el 23%

16 El dato importante es el porcentaje de aquellos que reconocen que no conocen cuales son las formas existentes para la realización de reclamos, pues aún entre aquellos que afirman conocerlas –por el modo de registro en la encuesta- pueden en la práctica no tener conocimiento de los canales de reclamo.

la consideraba muy efectiva. Esta distribución contrastaba con el mayoritario acuerdo que alcanzaba esta forma de reclamar (70%) (Encuesta Taller CS: 2010). En otras palabras la forma es, en la perspectiva de los usuarios, mucho más legítima que efectiva. Se desprende entonces que los canales existen pero no viabilizan adecuadamente las demandas. En particular, existe una baja creencia en la efectividad de dichos canales. En nuestra hipótesis, este funcionamiento institucional deficiente conlleva a una acumulación estructural de tensión. Asimismo, la falta de expresión institucional de esta tensión conduce no sólo a su acumulación, sino también a que esta fluya en busca de otras formas de expresión. La acción directa y en particular los estallidos de hostilidad de los usuarios, expresarán esporádica pero recurrentemente, lo que las instituciones no logran canalizar.

GRÁFICO N°3

Evolución de porcentaje de usuarios con deseo de reclamo, reclamo efectivizado y brecha entre deseo y reclamo efectivizado (2002-2008)



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CNRT.

Nota: Se carece de datos para los años 2003 y 2005.

Otro elemento que produce una acumulación de tensión es la cualidad del servicio de trenes en relación al resto de los servicios de transporte de pasajeros. Ante las situaciones de demora prolongada o corte del servicio, en la mayoría de los casos no existen vías alternas equivalentes para ser utilizadas. El servicio de trenes es significativamente más barato y rápido que cualquier medio alternativo. Así, ante una interrupción del servicio, el uso de transportes alternativos no logra desconcentrar rápida y eficientemente la acumulación de usuarios en el espacio. Su uso implica otra fuente de tensión. Para los usuarios, la mayor duración y costo de estos medios, hace que su utilización se dificulte marcadamente.¹⁷ Además, en situaciones de interrupción del servicio de trenes los medios alternos tienden a saturarse. Así, la falta de vías alternas equivalentes colabora en que a la acumulación estructural de tensión se le adicione la acumulación de la tensión puntual desencadenada por la demora o interrupción del servicio. Los pasajeros afectados por dicha alteración tienden a permanecer, en condiciones extraordinarias de disconformidad, dentro de las instalaciones ferroviarias a la espera de que se reanude el servicio. De este modo se produce una acumulación y concentración puntual de la disconformidad.

Un elemento adicional que contribuye negativamente a la regulación de la tensión es la calidad de la información brindada por las empresas prestatarias. La “información”, un factor que bien usado puede servir como amortiguador de situaciones de tensión, es calificada negativamente por los usuarios. En 2007, en nuestra encuesta a pasajeros habituales de horarios de mayor flujo, registramos que alrededor del 65% consideran que la información brindada por las empresas era “mala” y sólo un 6,5%

17 La relativa ausencia de vías alternas es uno de los principales elementos diferenciales con otros servicios de transporte urbano como subtes y colectivos que ayudan a entender porque, en estos últimos, no se registra igual grado de desarrollo de este tipo de hechos de violencia colectiva.

“buena”. Como podrá verse en la crónica de los tres hechos, en todos existen situaciones de manejo deficiente de información que finalmente termina incrementando las tensiones existentes. Por ejemplo, en el episodio de Constitución se avisa que va a salir un tren lo cual produce un desplazamiento de los pasajeros de una formación a otra, destensando momentáneamente la situación, pero cuando esta última formación finalmente no sale, potencia la disconformidad coadyuvando al inicio de los incidentes.

Por último, la posibilidad de aparición de los estallidos -como cualquier hecho de violencia ilegal- guarda relación con la presencia y disposición por parte de las fuerzas de seguridad (Rude, 1978). Los espacios que atraviesan los conflictos no cuentan regularmente con fuerzas policiales preparadas para detener o disuadir situaciones de violencia colectiva. Si bien suele existir presencia policial, o de fuerzas privadas legitimadas por el Estado para esta tarea, dicha presencia existe en función de prevenir y actuar frente a ciertos ilegalismos. En general, el control social del espacio está centrado en los mecanismos civilizatorios. Estos mecanismos producen la inhibición de la conducta espontánea conduciendo a la autorregulación del comportamiento del individuo en función de las normas sociales (Elías, 1989). El comportamiento que intenta vulnerar las normas será obstaculizado básicamente por los mecanismos emotivos y racionales existentes en cada individuo, la amenaza del uso de la violencia por parte del Estado sólo tiende a operar como su reaseguro.¹⁸

¹⁸ Precisamente, como señala Elías (1989), el proceso civilizatorio se desarrolla históricamente en paralelo al proceso de concentración monopólica de la violencia por el Estado. El proceso de concentración de la fuerza -y por ende de pacificación de las confrontaciones sociales- que dio lugar al surgimiento del Estado moderno, desarrolló el proceso de civilización. Esta relación no es sólo parte de la historia, aún hoy ambos procesos guardan estrecha asociación, así podemos observar cómo ante procesos que alteran la presencia de dicho monopolio, por ejemplo, en ocasiones de catástrofes, la conducta civilizada tiende a entrar en crisis.

En el caso de una interrupción del servicio la policía suele quedar muy disminuida en términos numéricos frente a la alta concentración de usuarios, si los mecanismos de autocontención de la tensión fallan, esta fuerza queda en condiciones marcadamente desfavorables. En el episodio de Haedo, la existencia simultánea de una importante manifestación en la ciudad de Mar del Plata potenció esta situación, dado que en función de dicha movilización se trasladó un gran número de efectivos hacia la misma, disponiéndose de menor cantidad para reprimir los incidentes.

Por otra parte, la existencia de una política por parte del gobierno nacional selectiva y limitada del uso de la fuerza con fines represivos ante acciones de protesta -teniendo especial atención a la legitimidad social y costo humano de su uso- podría ser considerado un elemento favorecedor para la emergencia de este tipo de acciones.¹⁹ No obstante, los hechos de Haedo y Constitución muestran que un actuar represivo sin condiciones numéricas y de contexto adecuadas, potencia los hechos más que detenerlos. Por ejemplo, en el hecho de Constitución, el intento de detención de un manifestante por un grupo reducido de policías condujo a la generalización de los incidentes produciéndose la quema parcial de la comisaría. Como veremos a continuación, todos los hechos terminan cuando la intervención policial se da de forma organizada y planificada, esperando el momento oportuno para actuar y apelando a cuerpos de seguridad especializados en la represión de acciones colectivas.²⁰

19 Podemos apreciar este condicionante en palabras de un efectivo policial que participó en la represión de la estación Constitución: “La policía está atada de pies y de manos, todo porque es todo una cuestión política y donde hay muchos intereses, de que si la policía reprime los medios saquen: “policía reprime a usuarios”. Porque no van a decir reprime a un grupo de violentos, sino reprime a usuarios. Eso hoy por hoy al gobierno le hace mal, mucho mal, porque se dice es un gobierno limpio que iba a tratar de no volver al pasado y no llegar a lo que se vivió el 19 y 20 de diciembre”.

20 En el caso de Constitución estas actuaciones no estuvieron ausentes de tensiones en el comando que dirigió la represión generando, por momentos, dudas e

La estructura de responsabilidad es otro núcleo de factores intrasistémicos que posibilita la emergencia de los estallidos. Este factor actúa directamente sobre la configuración del estallido al brindar a los disconformes una fuente de tensión sobre la cual ejercer la acción. La existencia de tensiones que no pueden ser controladas por los mecanismos reguladores no provoca de por sí la existencia de formas activas de disconformidad. Entre otros elementos, estas requieren que se perciba a una identidad como responsable de la situación. Dicho de otro modo, el desarrollo del interés de los usuarios debe configurar un antagonista, permitiendo el desarrollo de una actitud hostil focalizada, elemento necesario para la emergencia del conflicto. En esta dirección, un elemento central que favorece la forma en que se canaliza la disconformidad es que existe una estructura de responsabilidad atribuida, en la cual la empresa es representada entre los usuarios como la principal responsable de cómo se viaja. En términos formales la empresa es responsable directa en tanto es la encargada de la explotación del servicio. Pero el Estado Nacional tiene una responsabilidad indirecta sobre esta explotación, a través de la CNRT -un ente autárquico perteneciente a la Secretaría de Transporte- organismo que debe controlar y fiscalizar el cumplimiento del servicio en condiciones adecuadas. En relativa consonancia con esta estructura de responsabilidad, se encuentra la atribución de responsabilidad que realizan los usuarios. Para el 65% de los pasajeros el principal responsable de los problemas del servicio es la empresa concesionaria, mientras que un 28% le asigna la responsabilidad principal al gobierno nacional. Prácticamente son marginales las referencias a otras personificaciones como responsables del servicio, los usuarios y los trabajadores del ferrocarril reciben respectivamente el 4% y el 2% de las menciones (Encuesta Taller CS: 2007). Esta atribución de responsabilidades

incertidumbres en el enfrentamiento del lado de las fuerzas policiales. Esta situación permitió potenciar la resistencia de los pasajeros (Quintana, 2008).

favorece que sea la empresa la principal destinataria de los ataques de los usuarios.

Relacionada a esta estructura de responsabilidad, otro factor que viabiliza la forma específica que asumen estos hechos es la estructura ecológica del servicio ferroviario. Con dicho concepto entendemos el modo en que se organiza el espacio de realización del servicio. En primer lugar, el servicio -sobre todo en sus “horas pico”- concentra alto número de pasajeros en espacios relativamente limitados -formaciones y estaciones-, en condiciones que hacen posible el contacto cara a cara, con lo cual, ante cualquier inconveniente, la comunicación y articulación entre los pasajeros encuentra menores dificultades de ser realizada. Más aún, las interrupciones y demoras que sirven de hechos precipitantes de los episodios analizados, aumentan la masividad de esta concentración. Por otra parte, la misma se produce en condiciones de acceso directo a bienes y personas con distintivos de la empresa. Ciertos objetos - la oficina de informes, las boleterías, la estación, el tren- y ciertos individuos -el maquinista, los empleados de las oficinas de informe, los boleteros, el guarda, los empleados en general- son identificados simbólicamente por los usuarios como “la empresa”²¹. De este modo, la identidad percibida como

21 Como ya señalamos anteriormente la relación entre los destinatarios de la acción y las situaciones desencadenantes no es azarosa, tiende a existir una asociación. Pero más allá de que existe una asociación y por ende una racionalidad en juego, corresponde preguntarse por el carácter de la misma en la atribución de responsabilidades. En este punto nos parece sugerente la distinción que realiza Piaget entre dos actitudes morales: la responsabilidad objetiva que juzga los actos según su resultado material y que es comunicable y colectiva, y la subjetiva que tiene en cuenta sólo las intenciones y es estrictamente individual. En varios de los estallidos pareciera hacerse presente el primer tipo de actitud moral. Muchas veces el empleado es agredido aún cuando previamente no ha existido un conflicto previo con él, se le atribuye la responsabilidad por la alteración del servicio sin tener en cuenta su posición en la “empresa”. Pareciera que la intensificación emotiva desencadenada por la situación provocara, en algunos usuarios, un predominio de esta actitud moral. No obstante, esta hipótesis no

fuente de las tensiones se encuentra accesible a la acción de los disconformes. Al concentrar individuos disconformes en contacto directo con quien es concebido como la fuente de esa disconformidad, se constituye una situación que potencia la posibilidad de configuración de una masa de ataque.

Llegado este punto debemos referir a la presencia significativa de un factor externo al sistema en la configuración de los estallidos. Un elemento central es la existencia, en parte de los usuarios, de culturas de lucha que incorporan a la acción directa entre sus herramientas de expresión.

En la Argentina reciente, particularmente a partir de la crisis de comienzos del milenio, se desarrolló y generalizó entre la población la instrumentalización de formas de acción directa como modo de expresar el malestar social entre diferentes identidades sociales y para diferentes objetivos (Rebón, Antón, 2007; Cresto, Quintana y Rebón, 2008). En el contexto de una intensa crisis social el sistema institucional se reveló inadecuado para la población como espacio de expresión de sus intereses y reclamos. En este marco la protesta social se potenció emergiendo un nuevo proceso: la autonomización. Distintos grupos, desprendimientos de diferentes fracciones sociales, pusieron en crisis sus lealtades y obediencias anticipadas, ampliando sus grados de libertad. Una porción de la ciudadanía dejó de delegar en las autoridades la resolución de sus problemas. Distintas identidades sociales no hallaban en los mecanismos institucionales preexistentes los canales para satisfacer sus intereses. La acción directa entonces,

es plausible de ser puesta a prueba con los datos disponibles. En ocasiones, el malestar con los trabajadores empalma con conflictos y situaciones anteriores. En el episodio ocurrido en la estación Castelar, un grupo de disconformes ataca las oficinas de la base Castelar situada entre las estaciones de Castelar e Ituizangó. En dicho sitio se destruyen y saquean bienes pertenecientes a los trabajadores. Según informantes clave existía malestar previo en los pasajeros porque en ocasiones los trabajadores detenían la formación en dicha localización para bajar y ascender de la formación.

con una fuerte originalidad y creatividad, se convirtió en la forma de expresar la disconformidad social. En los intersticios abiertos por la crisis, distintos grupos se enfrentaron a los problemas en forma directa, sin mediación de las normas dominantes. En este contexto de crisis de las formas institucionales de procesamiento de la conflictividad, se instala culturalmente en diversos sectores de la población una predisposición a la desobediencia anticipada a las mismas. Años después, a pesar de la recomposición económica y –de modo más lento y errático– política, la acción directa continúa en niveles significativos, aunque más bajos que en plena crisis²². Esta persistencia de la acción directa se debe en nuestra hipótesis a cuatro factores:

- La difusión e instalación de la acción directa en sus diversas formas como modo de reclamo en la cultura de lucha de la población.
- La persistencia de una legitimidad relativamente baja de diversas instituciones.
- Una actitud relativamente tolerante por parte del Estado a la acción directa.
- Una tendencia por parte de los medios de comunicación a otorgar mayor difusión a la acción directa que a otros tipos de reclamo.

De este modo en nuestra hipótesis, la existencia de una cultura de la acción directa encuentra, en el contexto social y político, condiciones para su materialización.

Los pasajeros y usuarios de trenes no son ajenos a estas tendencias. Como se desprende de la encuesta ya citada (Encuesta Taller CS: 2007), prevalece una desconfianza generalizada en la

²² En el 2001 la acción directa alcanza alrededor del 57% de los hechos de lucha para ir paulatinamente descendiendo hasta 2006 donde sólo alcanza el 23% de las acciones, para luego volver a ascender alcanzando el 37% durante 2009. En el transcurso de dicho período también se transforma el carácter social de la acción directa y composición social de sus protagonistas. Para una descripción de esta evolución consúltese (Antón, Cresto, Rebón y Salgado, 2010).

acción de diversas instituciones tales como gobierno, justicia, entes reguladores, partidos políticos, iglesia y sindicatos para resolver los problemas de los ciudadanos. Ninguna de las instituciones mencionadas alcanza el 20% de opiniones positivas, en contraste, más de la mitad de los encuestados considera a la “autoorganización de la gente” una forma adecuada para resolver sus problemas. Entre una parte importante de los encuestados existe cierta valoración positiva de la acción directa como forma de expresar la disconformidad en otros ámbitos como por ejemplo el laboral, donde más de un tercio admite como legítimas la toma y el paro por tiempo indeterminado.

En el caso específico que abordamos es importante destacar la actitud de los usuarios frente al episodio de Constitución, poco tiempo después de su ocurrencia. Estas actitudes no pueden ser transpuestas mecánicamente a los otros hechos ni a los momentos de ocurrencia de los mismos. No obstante, nos sirven como acercamiento exploratorio a ciertas dimensiones que pueden estar actuando en los hechos. Además, nos permiten inferir en qué medida los “ataques” se instalan en la caja de herramientas de los usuarios como un instrumento legítimo y efectivo para expresar la disconformidad con las condiciones de prestación del servicio.

En primer lugar, debemos señalar una generalizada legitimidad con el motivo por el cual se iniciaron las protestas que derivaron en serios destrozos de la estación y en enfrentamientos con la Policía. Más del 80% señaló que compartía los motivos. Sin embargo, esta legitimidad no se traslada mecánicamente a la forma que los hechos asumen: el 68% no consideró legítima la forma en que se expresó la disconformidad frente a los problemas del servicio. Registremos, no obstante, que la aprobación de actos de violencia por casi un tercio de los encuestados constituye una proporción realmente significativa. Tengamos en cuenta que en los tres hechos, quienes participan de los mismos realizando actos de

violencia, representan una limitada minoría de los presentes.²³ En tal sentido, se puede hipotetizar que la forma asume legitimidad más allá del grupo que efectivamente la ejercita.

Por otra parte, es significativo que no aparece claramente un repertorio alternativo al estallido-ataque. Entre aquellos que no consideran legítima la forma que asumieron los incidentes de Constitución, cuando le preguntábamos que otra forma sugería para reclamar, prácticamente la mitad no sabía que proponer o señalaba que no había otra forma. El resto de las respuestas se dispersaba en múltiples formas.

Por último, a pesar de que no existe consenso con las formas de protesta empleadas, el 47% de los encuestados entendió que las mismas están dotadas de cierta “efectividad” para resolver los problemas que afectan al servicio. Esta paradoja de que para muchos la forma sea efectiva pero no legítima, en un contexto en que no parecen existir formas alternativas para expresar la disconformidad, nos convoca a preguntarnos cuál es, entre otras condiciones que posibilitan este tipo de hechos, el umbral de tensión necesario para que se termine participando o apoyando de diversas maneras, una acción que se considera útil aunque no correcta. Esta mayor atribución de efectividad que de legitimidad no es sólo un atributo de los estallidos, es un atributo de la acción directa en general. En nuestra encuesta de 2010 todas las formas de acción directa propuestas a los usuarios (corte de vías, no pagar boleto y los mismos estallidos) asumían mayor efectividad que legitimidad en la valoración de los encuestados. Por el contrario las formas institucionales alcanzaban mayores niveles de legitimidad que de efectividad. Esta paradoja en el campo de la representación de la acción directa y de la institucional promueve que en condiciones de alta tensión, la legitimidad pase a un segundo plano y se procure la efectividad aún a expensas de su legitimidad.

23 Como señala Smelser (1995) esta es una característica recurrente de los estallidos hostiles.

En nuestra hipótesis, este mecanismo es un elemento clave en la lógica de la acción directa.

Una pregunta analógica podría realizarse con aquellos que sólo comparten el motivo. Una indignada pasajera nos señalaba ante los hechos de Haedo, “*no me parece la mejor forma, pero antes que nada, me parece bien, estoy totalmente en contra de la violencia.*” En los hechos, por ejemplo el de Constitución, la mayoría de los presentes fluctúa entre ser espectador de los mismos, y legitimarlo por momentos con cantos y palmas.

En suma, existen diferentes grados de valoración de distintas dimensiones relativas a los hechos. La articulación de las diferentes dimensiones nos permite conformar una tipología analítica como acercamiento exploratorio a diversos tipos de actitud hacia los hechos. La actitud positiva individual hacia los mismos varía en un gradiente que va desde el apoyo a sus motivos, pasando por un intermedio en cual, al apoyo a los motivos se le suma una representación parcialmente positiva -efectiva pero no legítima o legítima pero no efectiva- para finalmente estar aquellos que atribuyen una alta valoración positiva al hecho (apoyan los motivos y consideran la forma legítima y efectiva). La distribución de frecuencias tiende a una curva normal, adquiriendo mayor peso las formas bajas e intermedias de valoración hacia el hecho. Ahora bien, ¿estas valoraciones diferenciales representan diferentes umbrales para la participación de los individuos en los hechos de disconformidad? Nos queda por indagar con mayor rigurosidad cuáles son las relaciones entre juicios de valor teóricos y acción material efectiva²⁴. No obstante desde nuestra perspectiva, la

24 Encontramos un obstáculo adicional en cuanto a las relaciones que se establecen entre el pensamiento verbal y el pensamiento activo o en acto. Esto es, ¿el juicio teórico de los encuestados corresponde al juicio de valor que los mismos realizarían en la acción? Si los encuestados fuesen testigos del hecho sobre el cual se los indaga, ¿lo considerarían de la misma manera? Y a su vez, ¿estos juicios teóricos traducen la práctica real de los encuestados? Un sugerente análisis en esta dirección se encuentra en el texto de Jean Piaget (1983) “El criterio moral

riqueza de los datos presentados reside en que nos muestra la existencia de un clima cultural favorable a la emergencia de estos hechos, más del 50% de los encuestados expresan una actitud positiva hacia los mismos.

CUADRO N° 3

Grado de valoración del estallido de hostilidad de Constitución

Grado de valoración	% Simple	% Acumulado
Alta	18,4	18,4
Media	34,8	53,2
Baja	29,2	82,4
Nula	17,6	100
Total	100	

Fuente: Encuesta Taller CS: 2007.

Este conjunto de factores: mecanismos de regulación de la tensión, estructura de responsabilidad, estructura ecológica y cultura de la acción directa, en su combinación, prepararán el terreno para la ocurrencia de los estallidos. Estos factores configuran un conjunto de creencias o representaciones con niveles importantes

en el niño”. En este estudio Piaget descubre ciertas correspondencias entre los juicios de valor teóricos que realizan los niños y la práctica efectiva de las reglas, relaciones que parecen explicarse por las leyes generales de la toma de conciencia en las que el pensamiento siempre va rezagado respecto de la acción. Ahora bien, ¿esto quiere decir que los encuestados que muestran la valoración positiva más alta hacia los hechos participarían o participaron de los mismos? Una vez más nos encontramos frente a un problema central que nos demanda un alto grado de precaución, dado que al problema mencionado de relación entre conciencia teórica y práctica, se agregan la mediación de otras dimensiones que favorecen que una actitud se transforme en acción. Simplemente, podemos afirmar que al menos en el involucramiento activo en la ejecución de acciones violentas, la alta valoración no es condición suficiente para la participación. Por ejemplo, como posteriormente mostramos, las acciones violentas son ejecutadas por hombres, a pesar de esto la valoración positiva de los hechos en nuestra encuesta no presenta ningún sesgo diferencial por sexo.

de generalización que fungirán de argamasa de la acción colectiva. En la acepción de Smelser (1995), el elemento base de toda acción colectiva está dado por la existencia de creencias mágicas. En nuestra perspectiva, las creencias operan como mediaciones necesarias para la ocurrencia del suceso pero no definen al mismo. Las formas de conciencia involucradas en una acción pueden ser múltiples, su estudio nos permite desentrañar sentidos atribuidos los cuales representan elementos en la red de causalidad de la acción. En esta dirección nos parece central avanzar en conocer las representaciones y formas de conciencia que nutren la acción resultante, sin atribuirles irracionalidad a priori. Por el contrario, a diferencia de Smelser, los contenidos de “realidad” e “irrealidad” de las representaciones que nutren cada forma de acción deben ser investigados en cada caso específico, en la diversidad de sus participantes. En nuestro caso, lamentablemente, carecemos de un registro etnográfico que nos permita conocer las creencias generalizadas que nutren la acción en cada etapa de los hechos. Más aún, el que no se formulen explícitamente metas ni se objetiven diagnósticos de la situación, obstaculiza avanzar en esta dirección. No obstante, como veremos, los tipos de blancos de los ataques, los testimonios de algunos participantes, los cantos de los manifestantes, y los datos de nuestras encuestas, nos permiten hipotetizar la presencia de una serie de representaciones y creencias que merecen ser estudiadas con mayor detalle:

La interrupción o la demora del servicio de transporte como “la gota que rebalsa el vaso”, como un momento en que se supera el umbral de lo tolerable en relación a las habituales malas condiciones de viaje.

La empresa es sentida y vivida como responsable de la situación. El ataque y las demostraciones de disconformidad expresan la posibilidad de mostrar la bronca con la situación, de hacerse oír y/o de castigar a los responsables. “Por lo menos que le cueste algo a la empresa” exclamaba un manifestante mientras atacaba a

pedrazos los vidrios de un edificio cercano a la estación de Castellar. Quienes se interpongan pretendiendo defender a la empresa también pasarán a ser percibidos por los manifestantes como legítimos destinatarios de la indignación y el malestar.

Recapitulando, la existencia de una disconformidad estructural con la forma de prestación del servicio, a la cual se le suma una disconformidad extraordinaria producto de la alteración significativa del mismo, constituyen la fuente base para la construcción social de los estallidos de hostilidad que protagonizan los usuarios de trenes urbanos. Elementos del sistema de prestación del transporte ferroviario de superficie tales como mecanismos regulatorios deficientes de la tensión, una estructura de responsabilidad que le atribuye a la empresa la situación y una estructura ecológica que concentra a los disconformes frente a sus antagonistas, se combinan con un elemento externo al sistema como es la instalación cultural de la acción directa, construyendo una situación propicia para la generación de un estallido. En este contexto, la ocurrencia de un hecho extraordinario, producirá un desborde hostil de los disconformes que convertirán la tensión cotidiana en acción.

LA DINÁMICA DE LOS HECHOS

Cada uno de los estallidos se inicia a partir de diferentes situaciones que funcionan como detonantes. Corresponde destacar que los hechos puntuales y específicos que desencadenan la acción son sólo precipitantes, es decir refuerzan algunos de los elementos generales previamente existentes, provocando la emergencia de la acción. Dicho de otro modo, los factores precipitantes no pueden explicar de por sí los hechos, para avanzar en esta dirección necesariamente se requiere vincular a los mismos con los factores generales previamente reseñados.

Los episodios se desencadenan a partir de demoras en el servicio y trenes que quedan interrumpidos. En los tres hechos las fallas en el servicio se generan en los horarios en los cuales hay mayor flujo de pasajeros. Además, estas bandas horarias tienen un flujo caracterizado por una mayor proporción de usuarios que utilizan el servicio por motivos laborales. Recordemos que para estos usuarios, las demoras prolongadas suelen acarrear problemas laborales en el traslado “hogar-trabajo”. En cuanto a los recorridos inversos, cuando se trata del traslado “trabajo-hogar”, la alteración del servicio se produce en momentos donde domina el cansancio típico de una jornada laboral concluida.

En algunos casos, la suspensión del servicio provoca que los pasajeros queden varados en el medio de las vías y, en varias ocasiones, a distancias considerables de las estaciones. En los casos de Haedo y de Castelar se producen situaciones de pánico provocadas por la aparición de principios de incendio en las formaciones, en ambos casos, las puertas demoran en abrirse provocando ataques de pánico entre los pasajeros²⁵. De este modo se extrema la producción de un plus de disconformidad.

En paralelo a lo anterior, se acentúan las fallas en los mecanismos de regulación de la tensión. En todos los casos existen problemas de información acerca de los desperfectos: la empresa no brinda información, o la información brindada por la empresa se muestra falaz o errónea. Por ejemplo, se informa de la pronta partida de formaciones que luego no salen o que ya se encontraban previamente llenas de pasajeros, lo que provoca mayor indignación. Se producen aglomeraciones de pasajeros en las vías y/o estaciones.

²⁵ Según Smelser, en la medida que existan condiciones favorables, las situaciones de miedo-pánico son seguidas por estallidos hostiles. Aquellos que son definidos como responsables del “desastre” que da lugar al pánico se convertirán en los destinatarios de las hostilidades una vez que el pánico mengüe.

En suma, los elementos precipitantes concentran a los usuarios y en simultáneo, acentúan la disconformidad con la prestación del servicio. Así, el primer usuario que acometa un hecho de violencia, contará con la disposición favorable o tolerante de muchos otros. Algunos de ellos se sumaran activamente a los ataques.

El inicio de los estallidos está marcado por ataques focalizados sobre los objetos y personas identificadas con la empresa, que se encuentran en el radio de acción de los manifestantes. En gran medida, el espacio concreto de desarrollo de los hechos y la interacción con otros actores incidirá en la dinámica de los mismos. En las estaciones de Haedo y de Constitución, la acción de los manifestantes choca rápidamente con la acción de actores institucionales que intervienen intentando controlar la situación: policías y bomberos. Su intervención produce que se amplíe el carácter de los ataques pasando, las fuerzas de seguridad, a ser destinatarias de la bronca de los manifestantes. En el caso particular de Constitución, el eje mismo del conflicto se trasladará cada vez más a una confrontación “manifestantes versus policía”. En cambio, en Castelar, dado que durante la primera etapa el radio de acción es una zona de vías sin presencia policial, la acción se reduce a la movilización hacia la estación atacando objetos de la empresa, trabajadores y elementos personales de estos, que los manifestantes encuentran en su camino. Cuando los pasajeros arriban a la estación se producen saqueos y destrozos parciales en la misma.

Con posterioridad a los momentos iniciales de los ataques, en cada hecho se desarrollarán distintas dinámicas.

En el caso de Haedo, el nivel de violencia inicial no encuentra acción policial significativa que lo enfrente o limite. Cuando arriba una presencia importante de efectivos –más de dos horas después de iniciado el hecho– los mismos conforman un dispositivo de contención del radio de acción, a la espera de que disminuya la masividad, pero permitiendo que los incidentes continúen durante

cuatro horas al interior de dicho dispositivo. La dilatación de la situación conduce a una disminución de los manifestantes originales y a la incorporación de nuevos actores que encuentran en los hechos una estructura de oportunidad favorable para su acción. Se produce una hibridación en el elemento determinante del hecho, la disconformidad tiende a ser desplazada por la búsqueda de aprovechamiento de la oportunidad. Por una parte se registra la presencia de militantes de izquierda con el objeto de desarrollar políticamente el hecho. Por la otra, arriban habitantes de barrios carenciados con el fin de realizar saqueos. La presencia de este elemento será central en la producción del saqueo generalizado y devastador de la estación. El estallido permanecerá limitado al interior del dispositivo policial, hasta cuando estos determinen cerrar el operativo y efectuar las detenciones correspondientes

En el caso de Constitución, el enfrentamiento con la infantería que intenta retomar el control de la estación marcará la dinámica del conflicto. De ahí en más los manifestantes concentran prácticamente todo su accionar en la policía y la empresa es desplazada como eje del conflicto. En simultáneo, se incorporan al hecho otros actores, como militantes políticos y “chicos de la calle”. Las condiciones de masividad del hecho no desaparecerán hasta que en simultáneo al avance policial se restablezca el servicio.

En el caso de Castelar, los hechos quedan limitados a la estación. La policía controla que no se expandan pero no interviene en los primeros momentos. Esta situación pareciera facilitar que -a diferencia de los otros casos- el nivel de violencia disminuya. En estas condiciones se produce un hecho original: se formula una demanda. Un grupo de manifestantes corta la vía impidiendo que salga un tren. Dicha formación había sido anunciada por la empresa para reiniciar el servicio. Pero el tren está completo y muchos pasajeros no logran subir. Por otra parte, otros usuarios señalan que ya perdieron el día laboral. Cortan el servicio para quejarse de cómo se viaja y reclamar que se haga presente el

vocero de la empresa para dialogar. Esta acción provoca algunos incidentes entre aquellos usuarios que quieren viajar y aquellos que quieren mantener el corte. Posteriormente, el arribo de la policía genera incidentes y nuevas acciones violentas por parte de los manifestantes. La policía se repliega y espera mayor presencia de efectivos y que disminuya la masividad de los manifestantes para intervenir. Una hora después, resistida con lanzamientos de piedras por parte de los manifestantes, la acción policial logra despejar la vía, efectuando algunas detenciones.

En suma, la dinámica del conflicto en los tres casos altera por varias horas el carácter social de los espacios involucrados. Los sistemas de autoridad y control social preestablecidos son alterados significativamente. La empresa dejará, por el tiempo que los hechos duren, de ser la fuente de autoridad de los espacios. Se producirán situaciones de “descontrol” en las cuales se pondrán transitoria y localizadamente en crisis las relaciones normales de funcionamiento y los mecanismos de control social que las garantizan. No obstante, excepto en algunas situaciones, como en el corte de Castelar, no se producen -ni siquiera de modo embrionario y fugaz- formas alternativas de control del espacio. Los radios de acción de los hechos se convierten en espacios favorables para la autonomización grupal e individual, pero sin construir claramente formas de cooperación orgánicas que establezcan un control social organizado sobre el territorio. En todos los casos, la recuperación institucional del espacio será producto de la acción represiva de la policía.

El desarrollo de los hechos muestra en líneas generales, una dinámica de movilización espontánea y no coordinada. La configuración de masa activa que se constituye en los hechos encuentra su fuente en la masa en la cual se origina²⁶. Los usuarios en los

26 Referimos con el concepto de masa a un agrupamiento de individuos cuya unidad le viene dada por el hecho de que estos se encuentran en una interacción tal que pueden reaccionar o reaccionan de una forma más o menos homogénea

vagones, andenes y estaciones, conforman una masa pasiva que es puesta en posibilidad de contacto directo entre sí por la forma en que se organiza el servicio. Cada individuo tiene como meta particular realizar el viaje, meta que lo reúne en determinados espacios con otros individuos con móviles semejantes. No obstante, realizar el viaje no presupone un nivel importante de intercambio e interacción con otros pasajeros. Por el contrario, cualquier análisis de las situaciones de estación o de viaje, registrará, como rasgo dominante del tipo de relación que los pasajeros establecen entre sí, que las interacciones son prácticamente nulas y que cuando se realizan, tienden a ser interacciones de tipo competitivo, en especial por el espacio (Quintana, 2007). Por otra parte, el ser pasajero, aún en su habitualidad, es una situación de baja estructuración de identidad social. Es más una situación que una condición. En los hechos el viajar se encuentra subordinado a otras actividades (laborales, de estudio, etc.) que por lo general son marcadamente más significativas por su duración, importancia material y simbólica como fuente de identidad social. En este sentido, es muy baja la actividad asociativa como usuarios. En los hechos, el 93% de los pasajeros no conocían ninguna asociación de usuarios (Encuesta Taller CS: 2010). Estas características de los usuarios como masa impactan en la dinámica de los estallidos. La masa desorganizada y caótica que se constituye es producto de la estructura del agrupamiento preexistente. Como señala Smelser (1995) el grado de organización de un estallido depende en buena medida del grado organizativo de la estructura preexistente. Sin organización previa no puede conformarse otro tipo de movilización para la acción.

Una forma en la cual podría alcanzarse una dinámica de masa organizada es la actuación, en la génesis y desarrollo de los episodios, de una estructura organizativa externa que pueda otorgarle dirección y articulación a la masa. Mucho se ha discutido en cada

y simultánea, ante un estímulo común o según un interés compartido, sin llegar a organizarse.

uno de los hechos acerca de la espontaneidad o no de los mismos²⁷. En los tres hechos aparece en la discusión pública la versión de que los mismos serían resultado de un sabotaje.

En los hechos que afectan a la empresa Trenes de Buenos Aires (TBA), Haedo y Castelar, esta versión será sostenida por la empresa, por autoridades gubernamentales, algunos medios y en el último caso por organizaciones sindicales. Las acusaciones variarán de destinatario pero la responsabilidad por los hechos tenderá a atribuirse a grupos de izquierda y grupos de sindicalistas disidentes. Por su parte, estos actores serán los principales sustentadores en la arena pública, de la hipótesis de la espontaneidad. En algunos casos la misma será apoyada por medios de comunicación y autoridades locales. A diferencia de los casos anteriores, en el hecho de Constitución, la versión del sabotaje será sostenida en soledad por la empresa²⁸, aquí, desde el gobierno hasta los principales medios, sostendrán la espontaneidad de los hechos, contando tal hipótesis con un alto respaldo entre los usuarios. En relación con el origen de los incidentes de Constitución y en oposición a la versión brindada por la empresa, casi un 60% señaló que fueron “fruto de la bronca de los usuarios”. Solamente un 24% compartió la opinión de la empresa de que los hechos habían sido

27 Como muestra el sugerente trabajo de G. Rude (1978), atribuir e intentar reducir los estallidos y disturbios a conspiraciones no es un dato novedoso, hallándose presente por ejemplo, en los estallidos de la Francia pre-revolucionaria del siglo XVIII. Ayer y hoy, la atribución a la masa del carácter de una turba sin fines ni impulso propio, producto de la obra de agitadores, es un lugar común de la discusión pública. De este modo, se procura el efecto funcional de deslegitimar la acción y obstaculizar la observabilidad de las condiciones que la estructuran.

28 Cuando se produjeron los incidentes en Constitución, el Gobierno nacional no apoyó el discurso de la concesionaria que redujo el hecho a una conspiración de activistas. Por el contrario, el Gobierno reconoció la responsabilidad de la empresa y le retiró la concesión a Transportes Metropolitanos S.A. En cambio, en los conflictos que afectan a la empresa Trenes de Buenos Aires, el gobierno instala la hipótesis del sabotaje y la planificación, no discutiendo ni criticando públicamente el servicio que brinda dicha empresa.

previamente planificados. (Encuesta Taller CS: 2007) En tanto la hipótesis de la planificación expresa una estrategia de deslegitimación de los hechos, el sostener la espontaneidad se vincula con su legitimación. Así, la representación de espontaneidad del hecho se encuentra correlacionada positivamente con la anteriormente descripta variable de actitud frente al mismo.

Más allá de las acusaciones del sabotaje como el hecho desencadenante, debemos señalar que dichas versiones en ningún caso fueron corroboradas con posterioridad. En nuestro trabajo de campo, no hemos encontrado apoyatura de estas versiones entre los testigos de los hechos. Esto por supuesto, no descarta que pudieran haber ocurrido dichos sabotajes, pero su existencia queda por ser verificada. Por otra parte, aun habiendo existido en algún caso, el carácter de la movilización posterior asume todos los atributos de una movilización espontánea, súbita y desorganizada. Es decir, si hipotéticamente en algún caso la interrupción del servicio fue consecuencia directa de un sabotaje, esto sólo sirvió como un factor precipitante más sin tener un rol central en las dinámicas de los ataques.

En los hechos se encuentran presentes diferentes tipos de participación que varían con el desarrollo de los episodios. Existe una “división del trabajo” que tiende a ser delineada socialmente. La gran mayoría fluctúa entre la observación y la aprobación de los hechos con palmas, gritos y cantos²⁹. Este conjunto tiende a tener una composición social similar a la de aquéllos que viajan en los horarios y espacios comprendidos por los hechos. En todos los casos son una minoría quienes participan directamente de las acciones de violencia³⁰. En general se trata de hombres jóvenes

29 En los cantos se expresa la falta de demanda precisa de los manifestantes. Los mismos fluctúan básicamente entre el mero insulto –rítmicamente ejercitado– a la empresa o a la policía y los cantos habituales contra esta última institución.

30 Que sean una minoría no debe llevar a desmerecer el hecho. Como señala Coser (1970), la violencia siempre implica altos costos de participación y su existencia señala graves problemas de funcionamiento de un ordenamiento social.

y adolescentes cuya apariencia nos remite a los sectores pauperizados de los trabajadores³¹. Entre estos grupos, en ocasiones se conforma un conjunto intermedio que participa más activamente pero sin involucrarse plenamente en los hechos de violencia. En el corte en Castelar la participación es básicamente masculina pero no se reduce a jóvenes sino que involucra además adultos de edades intermedias.

Por otra parte, en los tres episodios, en su primera etapa de desarrollo participan básicamente pasajeros. No obstante como ya señalamos, en las fases derivadas suelen aparecer otros sujetos que asisten al espacio especialmente para participar de los hechos o de las oportunidades que los mismos abren: activistas políticos, “chicos de la calle” y grupos de lumpenes.

Con relación al costo humano y material que producen estos estallidos, podemos señalar que los mismos son diferentes para los distintos protagonistas del conflicto. La empresa y las fuerzas que la auxilian, tienen pérdidas materiales y humanas en todos los hechos. La empresa reportará básicamente pérdidas materiales, destrucción -y en ocasiones robo- de diferentes bienes públicos bajo su custodia: vagones, estaciones, carteles, oficinas, máquinas expendedoras, entre otros. Pese a que sus trabajadores reciben algunas agresiones, en ningún caso se reportan heridos. En ocasiones los bienes de los trabajadores son objeto de la destrucción o del saqueo por parte de los manifestantes. Los heridos ocurren básicamente en la fuerza policial como consecuencias no deseadas de su tarea de represión. Excepto en Castelar, esta fuerza recibe también algunas pérdidas materiales: patrullero, arma, chaleco antibala, destrucción parcial de comisaría, etc. En el caso de Haedo también es herido un bombero. Los manifestantes serán principalmente objeto de detención. En menor medida también habrá

31 Probablemente, este perfil de disposición a la acción violenta esté en relación con los diferenciales de procesos de socialización por género, generación, edad y estrato social.

heridos. Por último, excepto en Haedo no se documentan costos materiales y humanos a terceros no intervinientes directamente en el conflicto. Esto nos muestra que pese a la espontaneidad y precariedad de la constitución de los manifestantes como fuerza, se configura un conflicto entre fuerzas relativamente bien delimitadas. En el episodio de Haedo la emergencia de costos materiales y humanos a terceros es un claro indicador del desdibujamiento de la lógica del conflicto en el transcurso del desarrollo del hecho.

Con relación a cada caso podemos señalar algunos atributos singulares relevantes. El caso de Haedo es el de mayor magnitud tanto por los costos materiales como por los humanos. El caso de Constitución tiene la particularidad de que se produce una importante situación de enfrentamiento entre manifestantes y policías ocasionándose, como consecuencia la mayor cantidad de heridos entre esta fuerza. En cambio, el episodio de Castelar es el de menor costo humano, en particular para la policía.

Los hechos tienen claramente una lógica vinculada a la desconformidad con las condiciones de provisión del transporte ferroviario. Se atacan objetos y cuerpos vinculados a la empresa, institución considerada la responsable central de la situación por los usuarios. En todos los casos, con posterioridad, en función del intento por restablecer el orden por parte de la policía, ésta pasa a ser destinataria de la acción y en el caso de Constitución a convertirse en el eje central del conflicto. En sólo un caso la lógica del conflicto pareciera desdibujarse durante el desarrollo de los hechos expresando otras lógicas. Nos referimos al episodio de Haedo en el cual, durante el desarrollo del conflicto se atacan o saquean a actores no relacionados con el conflicto original, y donde se rebasa el espacio ferroviario como radio de acción, esparciéndose por calles aledañas³².

³² El saqueo de comercios pareciera estar indicándonos la presencia de sectores “lumpenizados” que aprovechan la estructura de oportunidad de zona liberada para robar. El corte de la avenida y los ataques con piedras a bancos pueden

Existe así una lógica inicial vinculada a la disconformidad con las condiciones de prestación del servicio que estructura los hechos. No obstante, en las fases derivadas, esta lógica se amplía involucrando en la confrontación a las fuerzas de seguridad que intervienen para restablecer el orden. A medida que los sucesos transcurren otros sujetos procuraran participar de los hechos pero ya no nutridos por la tensión originaria sino por otras tensiones con los sujetos intervinientes, o sencillamente, por la oportunidad favorable para realizar otras acciones. Se produce así, una hibridación de tensiones y en simultáneo una hibridación entre disconformidad y oportunidad como fuentes de la acción³³.

Recapitulando, la lógica estructurante inicial de los hechos está centrada en expresar la disconformidad más que en obtener logros específicos con la acción. Como mencionamos anteriormente, no aparecen ni una formulación explícita de demandas que regulen la acción, ni un actor organizado que pueda plantearse como interlocutor a la empresa o autoridad interviniente, de este modo

estar indicando la presencia de activistas políticos. Entre ambos actores toda una zona gris de interacciones potencialmente pueden haberse desarrollado.

33 Smelser señala que esta heterogeneización de las motivaciones es habitual en el ciclo de movilización de los estallidos hostiles, a medida que los mismos se desarrollan: “Así pues, la hostilidad, como los otros estallidos que hemos analizado, puede dividirse para fines analíticos en una fase real y otra derivada. En la fase inicial o real, la hostilidad y su expresión se deben a la formación de condiciones específicas de tensión, factores precipitantes, etc. Pero una vez que se inician los estallidos hostiles se convierten en una señal de que se ha abierto una fisura en el orden social y de que la situación es propicia para la expresión de la hostilidad. En consecuencia, aparece una oleada de acciones hostiles, muchas de ellas motivadas por una hostilidad no relacionada con las condiciones que originaron el estallido inicial. Este efecto de “atracción”, en que los participantes aprovechan la presentación de un estallido constituye la fase derivada del estallido hostil”. (Smelser, 1995: 282.) Lamentablemente, Smelser reduce la fuente de las acciones a “tensiones”, no detectando que en ocasiones la participación en los estallidos es más el resultado de aprovechar la oportunidad que de expresar una tensión o malestar en particular.

se transforman en hechos en los cuales es muy difícil establecer una salida negociada.

Este conjunto de características nos refieren a una forma particular de estallido de hostilidad. La hostilidad se desarrolla sobre parte de los elementos estructurantes de la disconformidad. No se busca ningún objeto sustituto que permita relajar la tensión. En este sentido el conflicto es “real” en la medida en que se desarrolla entre los actores de la contradicción³⁴. Sin embargo, el conflicto posee atributos de un conflicto “irreal”: tiene más como elemento central relajar la tensión, expresar la bronca, que procurar un cambio en el servicio. No emerge -excepto precaria y ocasionalmente- una racionalidad medios-fines de tipo instrumental. De hecho, el fin no está explicitado. En los hechos es una práctica expresiva que tiende a demostrar la disconformidad más que a producir su instrumentalización en la búsqueda de la transformación de la fuente de la misma.³⁵

34 Coser (1986) distingue entre conflictos reales e irreales. El conflicto real se caracteriza por presentar demandas específicas y buscar la satisfacción de las mismas a través de medios elegidos que se dirigen al objeto frustrante. Por el contrario, el conflicto irreal se caracteriza por la necesidad de uno de los participantes de relajar toda la tensión, dirigiendo su acción hacia objetos sustitutos y no a los blancos frustrantes específicos.

35 G. Marx (1970) analiza los distintos tipos de disturbios o estallidos mostrando la heterogeneidad en su composición. Con este objeto conforma una tipología según tengan como fuente una creencia generalizada y se planteen una instrumentalidad medios-fines. Desde el esquema de Marx, nuestro hecho podría ser categorizado como un hecho que se conforma con base a una creencia generalizada pero que no adquiere un carácter instrumental. No obstante, corresponde señalar que en la dinámica de los hechos existen desplazamientos hacia otros tipos de disturbios. Por ejemplo, en el caso del corte de Castelar o cuando se persigue la liberación de un detenido en Constitución, los hechos se acercan a revueltas basadas en creencias compartidas y con características instrumentales. En cambio, en otros momentos, por ejemplo en las últimas etapas de los hechos de Haedo, se acerca a formas en las cuales no hay creencias ni instrumentalización colectiva. En este último tipo de disturbio la base no es el malestar o tensión alguna sino el aprovechamiento de oportunidades.

Paradójicamente, estos hechos de disconformidad conducen en lo inmediato a un deterioro del servicio. Por un lado, los hechos ocasionan o prolongan su interrupción total, por otro, la destrucción de elementos que hacen a la prestación del servicio afecta negativamente su funcionamiento. Piénsese, por ejemplo, la estación quemada para los usuarios de Haedo. Esta paradoja, apuntala la hipótesis de la irracionalidad de los hechos, o en el mejor de los casos, de su inutilidad. No obstante, si corremos la mirada a una escala de tiempo mayor, podemos ver que los mismos favorecen otras transformaciones, que en muchos casos tienden a ser ventajosas para los intereses de los usuarios.

LA INSTALACIÓN SOCIAL DE LOS ATAQUES: EFECTO Y CAUSA

Como ya hemos mencionado, el análisis del registro de prensa de los hechos de disconformidad con las condiciones de prestación del servicio nos muestra un claro predominio de los ataques de usuarios. La recurrencia a formas directas de confrontación, en particular una en la cual se recurre a hechos de violencia, pareciera promover el registro de la disconformidad por la prensa y, relacionado con este impacto mediático, su utilización por otros usuarios.³⁶

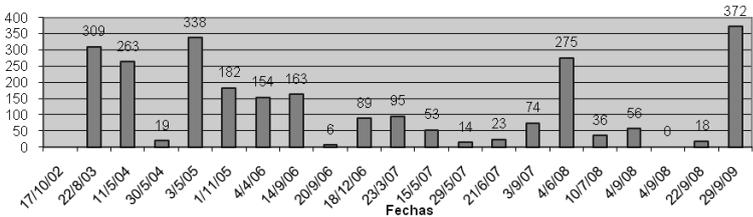
Después de cada uno de los hechos estudiados – Haedo, Constitución y Castelar- se producen distancias temporales de ocurrencia significativamente cortas con otros hechos del período: 2 días, 14 días y ningún día frente a los 77 días de promedio del período. Mientras en Haedo el hecho subsiguiente es un corte de

³⁶ El episodio de Constitución del 15 de mayo de 2007 también actuó como promotor de formatos análogos de acción en otros servicios. El 29 de mayo del mismo año en la estación de subtes de Constitución, un grupo de pasajeros en señal de disconformidad por la suspensión del servicio a causa de un accidente, efectuaron destrozos en un vagón e iniciaron un principio de incendio.

vías, los últimos dos episodios son seguidos por hechos análogos: ataques de usuarios a la empresa. El caso de Haedo, pese al tratamiento negativo mediático, incorpora a la discusión pública las condiciones en las cuales se viaja, alimentando la disconformidad con el servicio. El episodio de Constitución, con un tratamiento relativamente positivo de la prensa, o al menos condescendiente con “la bronca de los pasajeros”, colabora marcadamente en la difusión e instalación del ataque como repertorio. El episodio de Castelar funge de estructura de oportunidad para otro hecho. Con posterioridad al inicio de los incidentes en Castelar y mientras los mismos continuaban su desarrollo, en la estación de Merlo un grupo de pasajeros prendieron fuego una formación que se encontraba parada en la estación, resultando incendiados siete vagones. A diferencia de Constitución, los episodios de Castelar y Merlo concitaran un repudio más generalizado política y mediáticamente.

GRÁFICO N°4

Distancia temporal -en días- entre ataques a la empresa
(Octubre de 2002 – junio de 2010).



Fuente: Elaboración propia en base a información hemerográfica. (2002-2010)

De este modo, durante el período, los ataques se irán transformando de una acción original improvisada por los usuarios ante una situación vivida con profunda disconformidad –acción directa pura- a un formato de acción crecientemente instalado en la caja de herramientas de lucha de los usuarios-pasajeros. Los estallidos emblemáticos del período, instalaron progresivamente al ataque

como el repertorio de acción para expresar la disconformidad con el servicio. “*Hagamos como en Haedo*”, “*Quememos todo*”, o simplemente mostrar a los empleados de la empresa un encendedor de modo amenazante, serán frases y actos que aparecerán entre los usuarios ante situaciones análogas. El formateo tiende a delinear en la práctica un formato de acción: una configuración de acciones que produce la destrucción y/o quema de bienes administrados por la empresa y en ocasiones, la agresión a sus empleados. Así, cada hecho deja de ser plenamente independiente de los otros constituyendo un “ciclo de ataques”. No obstante, como se desprende de nuestro análisis, el carácter súbito y no planificado de los ataques, su dinámica estructurada significativamente en función de la interacción con las fuerzas de seguridad, les otorgará una gran dosis de originalidad en cada caso particular.

Que esté disponible en la caja de herramientas de reclamo de los usuarios presupone que se conozca su existencia como forma y que la misma alcance, entre una porción de estos, una valoración positiva. En nuestros relevamientos encontramos que esta forma es conocida por la gran mayoría de los usuarios y es valorada positivamente por una porción significativa de los mismos. En cuanto a su conocimiento como forma de reclamo, para mediados de 2010 el 87% de los pasajeros habituales recordaban los estallidos de Haedo, Constitución y Castelar (Encuesta Taller CS: 2010). Por otra parte, una fluctuante porción los valoraba como forma de acción. Esta valoración, como es frecuente en la acción directa, no era tanto por su legitimidad como por su eficacia para hacer escuchar la voz de los pasajeros. Como ya señalamos, en 2007, en el momento más alto del ciclo de ataques, casi un tercio de los encuestados otorgaba legitimidad a la forma del estallido de Constitución. Años después, con el ciclo cerrado, a mediados de 2010, un 17% seguía justificando la forma de los tres grandes estallidos que hemos estudiado. La valoración de la efectividad en ambos momentos era superior a su legitimidad. En 2007, casi

la mitad de los encuestados le otorgaban alguna efectividad al estallido de Constitución. En 2010, esta proporción representaba a un tercio de los usuarios.

De este modo, los estallidos mediados por la prensa y/o por la experiencia directa de los usuarios, se convertirán en un esquema de acción a ser replicado. La instalación social del repertorio “ataque” en la cultura de lucha de los usuarios será al mismo tiempo un efecto de los estallidos y un factor interviniente en los nuevos estallidos. De este modo, incorporamos a nuestro modelo explicativo un elemento de aprendizaje (acumulativo): la ocurrencia de un estallido favorece la emergencia de nuevos ataques, algunos de los cuales devendrán en estallidos.

TRANSFORMACIONES EMERGENTES

La emergencia de los ataques como repertorio de acción no es el único cambio asociado a los hechos analizados; la construcción social de las condiciones de viaje como problema social y toda una serie de modificaciones sobre distintas dimensiones de las condiciones de prestación del servicio, ocurren con posterioridad a los hechos.

La construcción de las condiciones de viaje como problema social: El impacto mediático de los hechos no sólo colabora en la construcción del estallido como formato. También producirá una difusión social de las condiciones bajo las cuales se presta el servicio. Junto a la información de cada episodio, testimonios de pasajeros expondrán las pésimas condiciones en las cuales se viaja. Además, cada uno de estos hechos será seguido por una mayor cantidad de notas del periódico sobre el servicio urbano de trenes. A continuación de cada hecho, en el mes posterior a su ocurrencia se incrementa marcadamente el promedio diario de notas, que aumenta entre seis y veintidós veces. Durante cada

uno de estos períodos el promedio diario fluctúa entre 0,6 y 1,5 notas por día, representando esta fluctuación una tendencia progresiva, así Haedo es el de menor impacto y el último, el de Castelar, el que más incrementa el promedio. La mayor cantidad de noticias no se restringen a los hechos de ataque en cuestión y sus resultantes, incorporan informaciones diversas acerca de las condiciones en las cuales se viaja, los subsidios al transporte, el anuncio de transformaciones en las condiciones de prestación del servicio, acciones judiciales referentes a los mismos, accidentes, editoriales refiriendo a la temática, entre otros. En otras palabras, en concomitancia con la ocurrencia de los hechos se logra convertir en mediáticamente observable el tema del transporte ferroviario urbano de pasajeros, transformándolo en un problema social -es decir conceptualizado socialmente como tal- que es objeto de discusión e intervención pública por diferentes actores. Esta problematización social del servicio alimenta el reclamo de los usuarios³⁷ y algunas modificaciones en la forma de organizar socialmente la prestación del mismo.

En relación a los cambios en la forma de organizar socialmente la prestación del servicio, se destacan los siguientes:

El control social y la prevención: Se registran cambios que apuntan a la prevención de acciones de disconformidad a partir de la generación de cambios en los dispositivos de control.

Como señalábamos, los hechos estudiados expresan fallas en los dispositivos civilizatorios del control social. En esta dirección, otra estrategia preventiva a seguir será fortalecer la amenaza del

³⁷ No contamos con información suficiente para evaluar la intensidad de este impacto. La vinculación entre estallidos y actividad asociativa de los usuarios será desarrollada en la tesis Doctoral de Verónica Pérez. Cabe señalar que en nuestra hipótesis ambos tipos de acción son producto de diferentes composiciones sociales. En nuestra hipótesis, los estallidos son protagonizados por sectores mas proletarizados, a diferencia de la participación en asociaciones y blogs donde adquieren un mayor peso los estratos medios.

uso de la fuerza. Con posterioridad a los hechos de Constitución se refuerza la cantidad de gendarmes en las estaciones. Los hechos de Castelar conducen a una acción gremial del sindicato La Fraternidad en reclamo de un aumento de la cantidad de fuerzas de seguridad destinadas para prevenir agresiones de pasajeros³⁸. El gobierno aumenta la cantidad de policías en las estaciones, colocando personal de Gendarmería y de la Guardia de Infantería. De este modo, la acción de los usuarios favorece indirectamente –mediada por la acción de los sindicatos- un mayor despliegue de las fuerzas represivas.

Por otra parte, también se produce un cambio en otros dispositivos preventivos. Por ejemplo, la incorporación de mallas protectoras en las locomotoras, como modo de proteger a los maquinistas de posibles ataques por parte de los pasajeros, así como un incremento de la publicidad sobre mejoras y más seguridad en el servicio. Otra ejemplificación es la tendencia a flexibilizar los controles de entrada a los accesos en los casos de inconvenientes graves en el servicio. En ocasiones se efectúa una apertura total de molinetes. Abrir los molinetes y no cobrar el pasaje será una forma de descomprimir la tensión emergente por las fallas en la prestación del servicio (Quintana, 2008).

Mejoras e Inversiones: Con posterioridad a los hechos se producen una serie de anuncios, se realizan inversiones y se introducen mejoras en el sistema de prestación. Entre estas podemos señalar:

38 Una de las consecuencias de los ataques es la agudización de tensiones entre pasajeros y trabajadores. La forma de los hechos tiende a provocar un efecto regresivo en la posibilidad de construcción de solidaridades entre usuarios y trabajadores, al potenciar hostilidades. El siguiente ejemplo ilustra este acentuamiento de tensiones: poco después de restablecerse el servicio luego de los incidentes que tuvieron lugar en la estación Castelar, una formación queda detenida frente a los talleres cercanos a dicha estación. Los pasajeros insultan a los empleados de la empresa y estos se suben al tren “tomándose a golpes con los pasajeros” (Clarín último momento, 04/10/08).

- Incorporación de nuevas formaciones y mejoramiento de las existentes.
- Realización de mejoras en vías.
- Incremento de frecuencia y puntualidad del servicio.
- Anuncios de licitación en diferentes ramales para la realización de obras como remodelación de estaciones, electrificación y soterramiento de vías.
- Reasignación de partidas presupuestarias por parte del gobierno nacional con el destino de incrementar subsidios a las empresas concesionarias y mejorar la infraestructura ferroviaria.

Cambios en la gestión de los servicios: Una semana después de los hechos de Constitución el gobierno anuncia la rescisión de los contratos de concesión de las líneas de trenes Roca y Belgrano Sur, ambas en manos de la empresa Transportes Metropolitanos S.A. Transitoriamente, la administración de ambos ramales quedará a cargo de la Unidad de Gestión Operativa Ferroviaria, tal como había sucedido en 2004 con la línea San Martín, luego de que ocurrieran una serie de accidentes fatales en el servicio y expresiones de disconformidad de los usuarios.

Asimismo, poco después de los incidentes en dicha estación, el gobierno envía al parlamento la ley de reorganización ferroviaria. La misma es aprobada en febrero de 2008. La norma prevé que la nueva administración tenga bajo su cargo “la infraestructura ferroviaria actual, la que se construya en el futuro, su mantenimiento y la gestión de los sistemas de control de circulación de trenes”. En el ejercicio de sus funciones, la Administración deberá “tener en cuenta la garantía del interés público, la satisfacción de las necesidades sociales, la seguridad de los usuarios y la eficacia global del sistema ferroviario”. Además, se creará la Sociedad Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado que deberá prestar los “servicios de transporte ferroviario tanto de cargas como de pasajeros, incluyendo el mantenimiento del material rodante”.

En suma, los episodios más relevantes de ataques de usuarios que hemos analizado, no parecieran ser “neutros”, o peor aún “desfavorables” a los pasajeros en sus resultantes. En primer lugar configuran para los usuarios un repertorio de acción que puede ser utilizado -o amenazarse con su uso- cuando los mismos se ven afectados por las condiciones de prestación del servicio. Por otra parte, logran impactar mediáticamente. Aún cuando los hechos puedan ser representados negativamente por la prensa, convertirán en observables las condiciones acerca de cómo se viaja y aportarán en la construcción de las condiciones de prestación del servicio como problema social. En esta dirección, lograrán legitimar la necesidad de urgentes mejoras en el servicio. Los distintos anuncios de mejoras e inversiones expresarán este proceso de legitimación. En dicho clima social se realizarán algunos mejoramientos en la infraestructura ferroviaria que favorecerán a los pasajeros. Asociados a estos hechos aparecerán también cambios en la gestión de los servicios como la rescisión de los contratos de las líneas que operaba la empresa Metropolitano S.A, o la sanción de una nueva ley ferroviaria. Estos últimos cambios, que hipotéticamente pueden tener efectos positivos para los pasajeros, presentan oportunidades favorables para otros actores como organizaciones sindicales que pueden ver incrementadas sus oportunidades para incidir en el sistema, o para el mismo gobierno nacional que pasa a concentrar la gestión de la inversión en infraestructura. Otros cambios tienen un efecto neutro, ambivalente, o negativo para los usuarios. Por ejemplo, el reforzamiento de las fuerzas represivas, por una parte, si bien puede mejorar las condiciones de seguridad de los pasajeros, también sirve como un mecanismo obstaculizador para el desarrollo de los ataques como forma de expresión de la disconformidad. Finalmente resta preguntarnos ¿Cómo inciden estos cambios sobre el ciclo de ataques? A continuación, algunas respuestas a este interrogante.

¿EL CIERRE DE UN CICLO?

Como ya señalamos, la evolución del ciclo de ataques inicia un descenso marcado para fines de 2008. Desde entonces y hasta junio de 2010, fecha de cierre de esta investigación, sólo se producirá un hecho. Pareciera entonces, que nos encontramos ante el cierre de un ciclo. No obstante, dos episodios de diversa magnitud, ocurridos en el segundo semestre de 2010 en el ramal Roca, nos interrogan acerca de si estamos o no ante dicha culminación. Ambos sucesos se dieron en un contexto de larga interrupción del servicio por un piquete de trabajadores tercerizados del ramal, que protestaban contra despidos y pedían su pase a planta. En ambos casos, la acción directa de los trabajadores convocó a la acción directa de los pasajeros y otros actores involucrados. El episodio más significativo, ocurrido en vísperas de Nochebuena, se centró en el enfrentamiento con la policía e incluyó, prácticamente desde el inicio, el saqueo a comercios adyacentes. Este hecho tuvo una importante magnitud produciendo decenas de detenidos y heridos, uno de los cuales murió días después a consecuencia de un pedrazo recibido en una circunstancia de robo. A diferencia de los estallidos que referimos en este trabajo, en nuestra hipótesis -que será desarrollada en futuras investigaciones- prima una lógica distinta. La estructura de responsabilidad primaria operante en los pasajeros parece centrarse en los manifestantes y transitivamente en la policía y el gobierno por cerrar la estación en vez de desalojar a los manifestantes de las vías. Son estos, más que a la empresa, a quienes se les atribuye ser la fuente del malestar. Al mismo tiempo, la preexistencia de varias horas de interrupción del servicio al inicio de los hechos, favorece la posibilidad de la actuación de grupos organizados en el desencadenamiento de los episodios y que los mismos inicien con el choque entre los manifestantes y dispositivos policiales previos.

No obstante las diferencias mencionadas, no debemos dejar de señalar que la contradicción inicial que estructura el servicio –el corte del servicio por trabajadores organizados y sus aliados políticos- expresa también –como la ya planteada para los usuarios- contradicciones inmanentes al sistema de organización del servicio. Los trabajadores tercerizados son una forma de abaratamiento de costos para las empresas prestatarias y un modo de construcción de negocios para otros actores, realizado a expensas de las condiciones de trabajo y salario de estratos de trabajadores. Sugerentemente, de nuevo es un actor periférico del sistema el que con su actuación produce la desequilibración del mismo. Su carácter periférico, su carencia de recursos institucionales, promueve que la acción directa sea su modo de expresión. Esta acción de los estratos más bajos de los trabajadores junto a organizaciones periféricas del sistema político, construye paradójicamente la movilización de trabajadores-pasajeros en su contra. La acción directa otorga un poder de negociación que puede resultar positivo corporativamente para los trabajadores contratados pero a expensas del aislamiento y repudio del resto de los trabajadores.³⁹

Pero volvamos a los ataques de usuarios a las empresas, forma de estallido que analizamos en nuestro trabajo ¿Por qué se produce el descenso marcado en dichos ataques? ¿Es satisfactorio nuestro modelo analítico de la sociogénesis y desarrollo del ciclo de ataques para dar cuenta de su culminación?

Nuestra primera respuesta es positiva. En primer lugar, las transformaciones en el servicio que se dan en paralelo al desarrollo del ciclo, sobre todo en su etapa más dinámica, parecieran incidir significativamente sobre el factor estructurante general la disconformidad con las condiciones en las cuales se viaja. En

³⁹ Es un típico caso en el cual la meta expresa un carácter universalista, pero el uso social de determinados formatos conduce a diversos particularismos en su forma, que debilitan las solidaridades de clase. Paradójicamente, con frecuencia su uso indiscriminado es alentado por destacamentos clasistas.

líneas generales, mejora la evaluación de la prestación del servicio aunque sin llegar a alcanzar un nivel aceptable. Entre 2007 y 2010, se produce un corrimiento desde los puntajes más bajos hacia calificaciones medias y altas. De este modo, se pasa de una media de 3 puntos en 2007 a una de 5 puntos en 2010. Es notable el caso de Constitución, donde casi un tercio de los encuestados le otorga al servicio una calificación de 7 o más puntos, cuando un escaso 5,5% había tenido esa misma apreciación 3 años antes. En 2007, el 46,9% le asignó una calificación media o alta al servicio en general, mientras que ese porcentaje se elevó a un 73% en 2010. En cambio en Once, Cabecera de la ex línea Sarmiento, la mejora en la percepción es más modesta. Cabe destacar que en esta línea no hubo cambios de la empresa concesionaria y que la posibilidad de incrementar la frecuencia está más acotada por un problema estructural como es la cantidad de pasos a nivel. No obstante, corresponde señalar que en ambas líneas la evaluación es en general regular, siendo en Once superiores las calificaciones malas a las buenas, mientras que en Constitución se invierte esta relación.

CUADRO N°4

Evolución de la calificación del servicio según año de encuesta y estación.

Calificación	Año y estación					
	2007			2010		
	Once	Constitución	Total	Once	Constitución	Total
Baja (1-3)	55,3	51,1	53	34,7	18	27
Media (4-6)	36	43,4	40	51,1	50	50,6
Alta (7-10)	8,6	5,5	6,9	14,2	32	22,4

Fuente: Encuesta Taller CS: 2007 y 2010

Esta mejora en la evaluación del servicio, se halla en correspondencia con una percepción de que el servicio ha mejorado que abarca a casi la mitad de los encuestados. Con relación al momento pico del ciclo de ataques, para la mitad de los encues-

tados el servicio mejoró, para un tercio sigue igual, y para el 14% empeoró. En consonancia con el cambio moderado de la evaluación que describimos anteriormente, la gran mayoría de quienes consideran que mejoró señala que sólo cambió algo. Destáquese, que una porción significativa señala que nada ha cambiado y que entre quienes perciben que empeoró, priman los que consideran que este cambio negativo es muy marcado. Como ya mencionamos, esta variación es diferencial entre ambas líneas, primando ampliamente en la ex Roca aquellos que consideran que mejoró y en la ex Sarmiento, los que perciben que el servicio sigue igual.

CUADRO N° 5

Percepción de mejora en el servicio durante los últimos dos años.

Grado de mejoría	%
Mejóro mucho	6,7
Mejóro algo	40,4
Sigue igual	35,5
Empeoró algo	5,5
Empeoró mucho	8,9
NS/NC	3,1
Total	100

Fuente: Encuesta Taller CS: 2010

La mejora es percibida principalmente en el aspecto ligado a la infraestructura general como vagones, trenes, estaciones y estado de las vías (37%). En segundo término, afirman que ha mejorado la frecuencia de los trenes (23%). Más atrás se ubican las respuestas agrupadas en torno a la higiene y el mantenimiento. En

cambio, aquellos usuarios que señalan que el servicio empeoró, no concentran su respuesta en algún aspecto específico. En nuestra hipótesis, esto último está expresando, más que una conciencia de un empeoramiento de las condiciones del servicio, un malestar generalizado con las condiciones en las cuales se viaja.

En suma, en nuestra hipótesis esta disminución de los hechos está asociada principalmente, a una disminución de la disconformidad con la prestación del servicio. Asimismo, se producen algunas modificaciones en otras mediaciones de nuestro esquema causal.

Se registran cambios en los mecanismos de regulación de la tensión que pueden obstaculizar la emergencia de estallidos. En este sentido, se produce una mejora en el servicio de información a los usuarios. Los encuestados evalúan menos negativamente la información transmitida por la empresa, aunque esta no alcanza una evaluación positiva. De la predominancia de las calificaciones malas, se pasa a una situación de relativa paridad entre malas y regulares. Por otra parte, la mayor presencia de fuerzas de seguridad y la disposición de operativos preventivos ante situaciones de tensión, en suma, el aprendizaje de la fuerza de control, es otro elemento que incide en la misma dirección.

CUADRO N°6

Evolución de calificación del servicio según año de encuesta.

Calificación	Año	
	2007	2010
Buena	6,5	7,1
Regular	28,1	45,2
Mala	64,7	47,7

Fuente: Encuesta Taller CS: 2007 y 2010

Por último, el formato “ataque a la empresa” deja de tener la valoración que llegó a alcanzar cuando la ocurrencia de los mismos mostraba su pico más alto. Como ya señalamos, los niveles de legitimidad y atribución de eficacia disminuyen con relación a 2007.

Recapitulando, observamos una disminución de la disconformidad con la prestación del servicio, acompañada de una percepción de mejoría. Este cambio es acompañado por algunas modificaciones en otros factores intervinientes como los mecanismos de regulación de la tensión o la pérdida de valoración del repertorio.

CONCLUSIONES

Los estallidos de hostilidad han sido recurrentemente referidos en el discurso público con atribuciones de una dinámica irracional y revestidos de un carácter negativo en cuanto a las consecuencias para los usuarios. Incluso, en ocasiones, sectores consecuentes con la crítica progresiva de las condiciones de prestación del servicio, han quedado atrapados en dichos discursos.⁴⁰ En este trabajo hemos dado cuenta de las condiciones históricas de la enajenación en que se encuentran los pasajeros en relación al funcionamiento

40 Por ejemplo, en el film de Solanas *La última estación*, la destrucción de bienes que los estallidos desarrollan es objeto de la crítica en función de que los mismos son patrimonio público y sólo están en custodia de la empresa privada. Señalan estas críticas, que los usuarios enardecidos no se dan cuenta o “no saben” que los bienes les pertenecen en tanto son del Estado. Esta concepción comete el error de confundir propiedad estatal con social (Wright: 2008). El carácter de clase del Estado, junto a la forma específica de apropiación privada sobre el servicio, hace que los bienes objetivamente no les pertenezcan a los usuarios. La falsa conciencia es la del progresismo ciudadanizado que reduce las relaciones de producción a las relaciones jurídicas y soslaya el carácter social operante de la ciudadanía. Dicho de otro modo, los usuarios se comportan con los objetos que no les pertenecen como si no les pertenecieran ¿Por qué habrían de hacerlo de otro modo?

del sistema. Es en dichas condiciones que debe entenderse la emergencia y desarrollo de los ataques a la empresa, muchos de los cuales alcanzan a convertirse en estallidos de hostilidad. La tensión estructural configurada por un sistema de gestión del servicio que ha tenido como variable de ajuste la calidad del mismo es la fuente primaria de la disconformidad generalizada. En condiciones de interrupción del servicio esta tensión estructural se transforma en una de condiciones extraordinarias conformando la base sobre la que se nutren los estallidos. Elementos del sistema de transporte ferroviario como los mecanismos deficientes de regulación de la tensión, el predominio de una estructura de responsabilidad atribuida a la empresa, y una estructura ecológica que concentra a los disconformes frente a los “responsables del problema”; como de elementos externos al mismo – la instalación cultural de la acción directa- promueven que la tensión se transforme en esta particular configuración de acciones que constituyen los estallidos.

En discordancia con los discursos que reducen los hechos a la irracionalidad, nuestra hipótesis central desarrollada en este trabajo sostiene que la lógica estructurante de los hechos está centrada en expresar espontáneamente la disconformidad con las condiciones de prestación del servicio. Es una práctica expresiva que tiende a demostrar la disconformidad más que a producir su instrumentalización en la búsqueda de la transformación de los factores estructurantes de la misma. Paradójicamente, pese a que en lo inmediato conducen a un deterioro del servicio, los hechos favorecen otras transformaciones, que en muchos casos tienden a ser ventajosas para los intereses de los usuarios: instalación pública de las condiciones de los viajes, aumento de inversiones y cambio de concesionarios. Como hemos visto, parte de estas transformaciones conducen a cambios en los factores mismos que estructuran los estallidos, particularmente la disconformidad. Dichas modificaciones conducen a una significativa disminución de los ataques de usuarios a la empresa. No obstante, corresponde

destacar que estas transformaciones no nos permiten predecir la no ocurrencia de futuros ataques-estallidos a la empresa. Como hemos señalado, pese a la disminución de la disconformidad estructural esta permanece siendo alta. Por otra parte, el sistema continúa siendo propenso a perturbaciones tanto de fuentes internas como externas al mismo que pueden configurar los umbrales de disconformidad extraordinarios que den lugar a nuevos estallidos. En la medida que tanto la estructura de responsabilidad como la ecológica persisten, así como el contexto social de propensión a la acción directa por la ciudadanía -su difusión por los medios de comunicación y el ataque como repertorio instalado en la memoria de reclamos de los usuarios- el paso de la disconformidad al estallido no puede ser considerado un elemento del pasado. Nuevos ataques a la empresa u otras formas de estallidos que guarden algunos de sus atributos –como los recientes ataques a la policía y manifestantes- formaran, probablemente, parte de la expresión de las contradicciones inmanentes del sistema de transporte ferroviario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Antón, G.; Cresto, J.; Rebón, J. y Salgado, R. (2011). Una década en disputa. Apuntes sobre las luchas sociales en la Argentina. En Una década en movimiento. Luchas populares en América Latina (2000-2009) (pp.19-44). Buenos Aires: CLACSO, Prometeo Libros, FCS-UBA, FyL-UBA.

Azpiazu, D. y Schorr, M. (2003). Crónica de una sumisión anunciada. Las renegociaciones con las empresas privatizadas bajo la administración Duhalde, Buenos Aires: Siglo XXI.

Castro, J.E. (2005) Agua y gobernabilidad: entre la ideología neoliberal y la memoria histórica. Revista Cuadernos del Cendes, Año 22, N°59, 1-22

Coser, L. (1986). Nuevos aportes a la teoría del conflicto social, Buenos Aires: Amorrortu.

Cresto, J., Quintana, G. y Rebón, J. (2008). Representaciones de la acción directa entre los trabajadores asalariados. Revista Argentina de Sociología N° 6. 34-49.

Elías, N. (1989). El proceso de la civilización Investigaciones sociogenéticas y sicogenéticas. México: Fondo de Cultura Económica.

FARINETTI, M. La conflictividad social después del movimiento obrero. 2002. [En línea]. [consulta: junio de 2010]. <http://www.nuso.org/upload/articulos/3088_1.pdf>

GAMALLO Leandro y TAFURO Sebastián. Haedo 2005: Crónica de un estallido anunciado. 2008. [CD-ROM]. V Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata. 10 al 12 de noviembre de 2008.

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

Martínez, J.P. (2007) 1977-2006: El ciclo de las reformas traumáticas. En Nueva Historia del Ferrocarril en Argentina. 150 Años de Política Ferroviaria (pp.209-292) Buenos Aires: Lumiere.

Mc Adam, D., Mc Carthy, J.D. y Mayer N.Z. (Comps.) (1999) Movimientos sociales: perspectivas comparadas. Oportunidades políticas, estructuras de movilización y marcos interpretativos culturales. Madrid: Editorial Istmo.

Marx, G. (1970). Issueless Riots. The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science. Vol. 391, No. 1, 21-33.

SECRETARÍA DE TRANSPORTE DE LA NACIÓN [en línea]. [consulta: 5 de febrero de 2011]. Disponible en <<http://www.transporte.gov.ar/intrupuba/intrupuba.html>>.

PÉREZ, Verónica. La gestión del sistema ferroviario urbano de pasajeros. Las condiciones de posibilidad para el desborde hostil de los disconformes. (1994-2008). 2011. [en línea]. [consulta: marzo de 2011]. <<http://www.rtt.filo.uba.ar/numero03.html>>

PÉREZ Verónica. Del elemento espontáneo al elemento consciente. Los estallidos de hostilidad en torno al sistema de transporte público de trenes de superficie. Un análisis de caso. 2010. [CD-ROM]. II Jornadas Internacionales de Problemas Latinoamericanos. 18 al 20 de noviembre de 2010.

Piaget, J. (1983). El criterio moral en el niño. Barcelona: Fontanella.

Quintana G. (2008). La chispa. El malestar en el servicio de transporte de trenes. Manuscrito no publicado. Universidad de Buenos Aires, Argentina.

Rebón, J. y Antón, G. (2007). Formas de lucha y construcción de ciudadanía: la acción directa en la Argentina reciente. En Voces y letras insumisas: Reflexión sobre los movimientos populares en Latinoamérica (pp.197-228). Argentina: Aleph/Insumisos.

Rebón, J y Pérez, V. (2011) Notas acerca de la acción directa y el cambio social, Revista Cuadernos de Análisis Político Nelson Gutiérrez N°4, 5-22.

Rudé, G. (2009). La multitud en la historia: los disturbios populares en Francia e Inglaterra, 1730-1848. Buenos Aires: Siglo XXI.

SOLANAS, F. (2008) La última estación (film documental).

Smelser, N. (1986). Teoría del comportamiento colectivo. México: Fondo de Cultura Económica.

WRIGHT, Erick Ollin. Envisioning Real Utopias. 2008. [en línea]. [consulta:30 junio de 2008]. <<http://www.ssc.wisc.edu/~wright/ERU.htm>>

Wright, E. (2010) Los Futuros del capitalismo una reconceptualización de los modos de producción pos-capitalistas. En Preguntas a la desigualdad: ensayos sobre análisis de Clase, Socialismo y Marxismo (pp.165-218) Bogotá: Universidad del Rosario.

ANEXO

Periodización de la dinámica de los hechos

A continuación narramos sintéticamente la dinámica de los tres estallidos de hostilidad más emblemáticos, ocurridos durante el período de nuestro estudio. Dichas dinámicas son periodizadas en función de la transformación de su carácter social. Con dicho objeto, se tienen en cuenta las transformaciones en las personificaciones, las formas de acción, las relaciones resultantes de las correspondencias de las formas de acción y el espacio de realización. Adicionalmente, para cada hecho se presentan sucintamente sus contextos precipitantes.

Haedo, 1º de noviembre de 2005

Antecedentes

Según testimonios, durante semanas el servicio venía siendo muy insatisfactorio. El día del hecho, antes de estallar la furia de los pasajeros sobre objetos y personas, se produjo un “pre-estallido” dentro de la formación. La detención de un tren en San Antonio de Padua por desperfectos técnicos provocó la furia de los pasajeros que viajaban con más de una hora de retraso. Ante esta situación los pasajeros amenazaron al motorman para que continúe el viaje aún con el tren roto. Éste se vio obligado a continuar cuatro estaciones más hasta Haedo. Con la llegada de la formación a esta estación comenzarán los incidentes.

Precipitantes

El agente desencadenante de las acciones fue la suspensión del servicio (sumado a las demoras que se venían produciendo) provocada por un principio de incendio en la formación que finalmente se detiene en Haedo. En este contexto, la empresa colocó un tren para transportar a los pasajeros varados, pero la formación se encontraba repleta debido a la demora en el servicio, volviendo imposible que se puedan subir nuevos pasajeros. Este hecho constituye el segundo factor que precipita la violencia de los pasajeros. Por su parte, el pánico generado por la demora en abrirse las puertas del vagón donde se estaba produciendo el principio de incendio, contribuyó a la emergencia del ataque.

Etapa 1: Ataque a la empresa. 7.50 am.

En la primera etapa del estallido se desarrollaron diversas acciones de parte de los usuarios que fueron desde las quejas iniciales a viva voz, hasta la lluvia de pedradas a los vidrios de los trenes, pasando por el corte de vías, la agresión a trabajadores de la empresa (esto provocó la huida de los empleados de la empresa) y la colocación de papeles encendidos debajo de los asientos, logrando que el fuego rápidamente se extendiese por el segundo y tercer vagón.

Por su parte, otro tren debió detenerse a seis cuadras de la estación. Los pasajeros indignados debieron caminar por las vías hasta la estación nutriendo la muchedumbre indignada.

Etapa 2: Ataque generalizado. 8.30 am.

En esta etapa pasan a ser atacadas fuerzas que intervienen en apoyo de la empresa, expandiéndose el radio de acción hacia afuera de la estación: una autobomba que había llegado para apagar el incendio es atacada una cuadra antes de llegar. Igual suerte sufren policías de un patrullero que intentan intervenir. El patrullero es quemado, se roba un arma y el chaleco antibalas, resultando heridos los oficiales. Continúan las corridas y pedradas. Se destrozan vidrios de un local. Cuando el jefe de la policía departamental de Morón se acerca al lugar de los hechos es agredido a pedrazos.

A partir de las 9.30 el hecho pierde masividad, quedando predominantemente jóvenes.

Etapa 3: Estallido contenido (entre el malestar y la oportunidad, la hibridación del hecho) 10:15.

La policía rodea la zona en un operativo de contención del radio de acción. Se deja una salida para que los violentos vayan abandonando la zona. Al armar el operativo, la policía es atacada a pedradas y comienzan a producirse saqueos dentro del área contenida. Es cada vez menor la presencia de pasajeros y mayor la presencia de identidades que aparecen para aprovechar las oportunidades generadas por la situación (“lúmpenes” y activistas políticos).

En las horas siguientes se produce un saqueo generalizado y devastador de la estación y sus alrededores. Se ven afectados terceros no relacionados con el hecho desencadenante como comerciantes aledaños a la estación y periodistas agredidos. Disminuye notablemente la masividad.

Etapa 4: La cacería 2:00 pm.

La policía, ahora con apoyo de gendarmería, cierra las pinzas del operativo y produce 100 detenciones, la mayoría fuera de la zona del hecho.

Constitución, 15 de mayo de 2007.**Antecedentes**

Días antes de producirse el hecho, el servicio venía con problemas, demoras y cancelaciones.

Precipitantes:

El factor precipitante fundamental es la interrupción del servicio. A esto se suma, la total desinformación sobre la situación a los pasajeros, ya que no se avisó de la interrupción y se siguieron vendiendo boletos por varios minutos.

Además, dos trenes quedaron varados a 10 cuadras de Constitución y los pasajeros debieron caminar a la estación. Luego de una hora se acumuló una gran cantidad de usuarios. Ante este escenario, la empresa anunció la partida de un servicio diesel, hecho que descomprimió momentáneamente la situación. Sin embargo, luego de un tiempo se anunció el cambio de destino del tren, provocando la ira de los pasajeros que concurrieron a la oficina de informes a quejarse.

1er momento: el ataque a la empresa.

Los pasajeros se quejan ante la oficina de informes, produciéndose enfrentamientos verbales con los empleados. Luego comienzan a atacar la oficina y las boleterías, destrozando y quemando objetos. Ante tal situación, los empleados huyen. Los usuarios vociferan canciones y hacen palmas en señal de protesta en el hall de la estación.

2do Momento: el enfrentamiento con la policía favorable los manifestantes.

a) Enfrentamiento cuerpo a cuerpo: Continúan los destrozos en las oficinas de la empresa. Una detención realizada por un reducido grupo de policías es resistida por los manifestantes (varones jóvenes). Se produce un enfrentamiento cuerpo a cuerpo cuyo resultado es la huida de los policías que se refugian en la comisaría. Comienza a notarse la presencia de activistas.

b) Ataque a la comisaría: Los manifestantes tiran objetos contra la comisaría y rompen con un vallado de metal la puerta, incendiándola. Los policías intentan defenderse resguardando la puerta, pero terminan abandonando el lugar. Los pasajeros se dirigen hacia la moto de un empleado de seguridad privada que es quemada. Luego sabotean la manguera a los bomberos que querían apagar el fuego iniciado.

3er Momento: el enfrentamiento con la policía desfavorable a los manifestantes:

El enfrentamiento a distancia por el control del hall:

19:37hs.

Arriban numerosos efectivos de la guardia de infantería. Los mismos procuran retomar el control de la estación. Los manifestantes son numerosos y cantan en contra de la policía. La infantería avanza, disparando con balas de goma. Manifestantes jóvenes (la presencia de militantes participando de los hechos ya es muy notoria) y chicos de la calle responden tirando piedras. Se da un enfrentamiento a distancia bajo esta dinámica. Finalmente la policía toma el control del hall y apaga el fuego. El enfrentamiento se desplaza a los andenes.

b) El enfrentamiento en los andenes

Los manifestantes se refugian en los andenes. Este terreno hace más difícil la acción policial, que debe dividir su fuerza y queda expuesta a los pedrazos de los individuos parapetados detrás de los kioscos, que se nutren de proyectiles recogiendo las piedras de las vías. La policía efectúa disparos de balas de goma y realiza detenciones. Chicos de la calle les tiran piedras desde la entrada. Comienzan a salir algunos trenes y se empieza a descomprimir la situación. Finalmente, dos horas después, la policía anuncia que tiene el control total. No obstante, según declaraciones de un policía, hasta la medianoche siguen produciéndose incidentes.

Castelar, 4 de septiembre de 2008

Precipitantes:

Una vez más, el factor precipitante son las demoras y, finalmente la interrupción del servicio. En este caso un tren se detiene entre estaciones durante más de media hora. Al verse “encerrados” y ante la falta de información de parte de la empresa, algunos pasajeros logran abrir la puerta

y bajar. Luego otro tren también se detiene en las proximidades. Los pasajeros confluyen en las vías y caminan hacia la estación de Castelar. Un tercer tren que viene con chispazos también se detiene. Los pasajeros en estado de pánico rompen puertas y ventanas para salir.

Etapa 1: ataques en procesión (la turba).

7:30

Los pasajeros caminan hacia Castelar. Grupos de hombres jóvenes, apedrean, destrozan y saquean blancos vinculados a la empresa y agraden a sus trabajadores.

La procesión arriba a la estación. Se destrozan y saquean boleterías.

Etapa 2: el corte

8.15hs

Con el correr de los minutos el clima se apacigua. Sin embargo, un grupo de pasajeros corta las vías. Son jóvenes, hombres y mujeres. La empresa intenta restablecer el servicio, anunciando que saldrá un nuevo tren. Finalmente, éste arriba pero está repleto y el corte no se disipa, impidiendo el paso del tren. Los pasajeros reclaman que ya han perdido el día, protestan contra el servicio, y posteriormente piden que venga un vocero de la empresa a dialogar. Se dan algunos conflictos que se expresan verbalmente entre quienes están subidos al tren y quieren realizar el viaje y quienes se encuentran cortando las vías. La locomotora recibe algunos piedrazos y, definitivamente, el tren no sale. La empresa corta la electricidad de las vías ante el riesgo de que, ante la gran cantidad de pasajeros en las vías, alguno se electrocute.

Etapa 3. El corte enrarecido: nuevos ataques.

9.15

Llega al lugar guardia de infantería, pero en escaso número. Los pasajeros cantan y aplauden en contra de la policía. La policía es atacada a piedrazos, viéndose obligada a replegarse desordenadamente. Mientras tanto, el corte sobre las vías continúa. Posteriormente, se inicia el incendio de un vagón de la formación detenida. Un pasajero entra en la locomotora y toca la bocina de la misma. Llegan bomberos y más policía. Anuncios de la empresa solicitan que se desaloje la vía para reanudar el servicio, pero esto acrecienta el malestar de los usuarios. Un grupo de hombres jóvenes prenden fuego la locomotora y arrojan piedras sobre la misma.

El humo invade a toda la estación y las personas que aun quedaban en la formación se alejan.

Etapas 4: El enfrentamiento y la recuperación del control territorial por las fuerzas del orden.

10.27

La policía avanza con un gran despliegue sobre las vías y la estación disparando balas de goma y gases lacrimógenos. Los pasajeros los abuchean y les tiran piedras desde los costados. El operativo policial logra despejar las vías y retomar el control de la estación, produciendo algunas detenciones.

