



Facultad De Ciencias Sociales, Jurídicas y Económicas

Escuela de Sociología

Interacciones y comportamiento en el Metro de Santiago condicionado por el hacinamiento en horario punta.

Autoras: Camila Acuña

Bárbara Monti

Karla Muñoz

Profesor Guía: Andrea Bahamondes

Enero, 2015.

Contenido

RESUMEN	4
INTRODUCCIÓN	5
EL PROBLEMA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TRANSANTIAGO EN CHILE.....	8
TRANSANTIAGO Y SU RELACIÓN CON LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE EN EL MUNDO	9
TRANSFORMACIONES DEL TRANSANTIAGO	10
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	13
DELIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	14
LIMITACIONES DEL ESTUDIO	15
FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	15
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN:	15
OBJETIVO GENERAL:	15
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	16
<i>Hipótesis</i>	16
MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO- CONCEPTUAL.....	16
HACIA EL CONCEPTO DE CIUDAD.....	17
LA CIUDAD DE SANTIAGO.....	17
EL TRANSPORTE EN SANTIAGO.....	20
CARACTERÍSTICAS DE UNA METRÓPOLIS.....	22
LA CIUDAD COMO CONSTRUCCIÓN SOCIAL.....	23
<i>Espacio y espacialidad en la ciudad</i>	27
CONSTRUCCIÓN DEL ESPACIO DESDE EL SUJETO	29
LA MOVILIDAD URBANA	32
LA INTERACCIÓN	33
<i>Interaccionismo Simbólico e Interacción</i>	33
<i>El Conductismo como eje fundamental en la interacción social</i>	35
<i>Enfoque dramático de la interacción social</i>	35
<i>La cultura desde la Antropología</i>	39
<i>El Comportamiento de Masa</i>	41
CONCEPTOS CLAVES PARA LA INVESTIGACIÓN	44
MARCO METODOLÓGICO.	46
PARADIGMA DE LA INVESTIGACIÓN: FENOMENOLÓGICO	46
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: CUALITATIVA.....	46
ETNOMETODOLOGÍA COMO MÉTODO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	47
ALCANCE DE INVESTIGACIÓN	47
MUESTRA.....	47
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	49
TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	49
LAS FALLAS DEL METRO DE SANTIAGO	51

ANÁLISIS DE DATOS	56
LOS PRIMEROS RESULTADOS	56
MAPA ESTÁNDAR DE TRAYECTORIA DE LOS USUARIOS DEL METRO DE SANTIAGO	59
ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTO	60
<i>Indiferencia a estímulos externos</i>	<i>60</i>
<i>Indiferencia a demás usuarios</i>	<i>66</i>
<i>Esquema que representa un ejemplo de interpelación dentro del Metro de Santiago por el incumplimiento de la norma “Ceder el asiento a personas con movilidad reducida”</i>	<i>70</i>
<i>El adulto mayor y su rol en el Metro de Santiago</i>	<i>72</i>
PATRONES DE COMPORTAMIENTO	76
<i>Apropiación del Espacio</i>	<i>81</i>
INVOLUCIÓN DE LAS RELACIONES SOCIALES VERSUS EL SISTEMA DE TRANSPORTE	84
CONCLUSIONES Y PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	87
BIBLIOGRAFÍA	92
ENLACES RELACIONADOS	95
ANEXO	95
PAUTA DE OBSERVACIÓN METRO DE SANTIAGO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

Resumen

El presente informe expone los principales resultados de investigación sobre los distintos tipos de comportamientos y formas de interacción que presentaron los usuarios del Metro de Santiago en Horario Punta en la Región Metropolitana de Santiago de Chile.

El transporte público santiaguino ha presentado una evolución de infraestructura y funcionamiento que ha inducido un fuerte incremento en la cantidad de usuarios que trasladaba Metro de Santiago a partir del 2007, provocando congestiones tanto en las calles, como dentro de las dependencias de Metro. Es por estas razones, que las formas de interacción y el comportamiento de los usuarios del sistema sufrieron un vuelco radical, sometiéndolos a condiciones de hacinamiento durante períodos de tiempo que varían a partir de los trayectos en que viaja cada usuario.

Mediante la utilización de la Metodología Cualitativa, sus técnicas y métodos y, posteriormente con el análisis, fue posible concluir que hay distintos tipos de comportamiento: en el Metro de Santiago, ya sea en los trenes o en los andenes, la utilización de aparatos tecnológicos abstrae al sujeto del entorno que lo rodea, con la finalidad de generar un espacio de individualidad, que él mismo crea a lo largo del viaje; los adultos mayores son quienes más respetan las normas establecidas por el Metro de Santiago; en Horario Punta, los usuarios no ceden el asiento a personas con movilidad reducida aunque estén frente a ellos, los ignoran e invalidan; en Horario Valle, la gran mayoría de los usuarios cede el asiento a adultos mayores.

La investigación permite, entre otras cosas, conocer la idiosincrasia chilena en el ámbito del transporte urbano imperante en la ciudad, así como también el comportamiento que posee cada sujeto individual y colectivamente en la realidad cotidiana de Santiago.

Introducción

La investigación surge a partir de la necesidad de conocer cómo se comporta el usuario promedio de Metro de Santiago cuando se encuentra inmerso en este Sistema de Transporte.

Dicha investigación se orientó a partir de 7 etapas claves: La primera etapa en donde se planteó el problema de investigación, se formuló la pregunta y se elaboraron los objetivos de la investigación.

El objetivo general es conocer los comportamientos e interacciones entre los usuarios que se desplazan en horario punta en condiciones de hacinamiento en la línea 1 y línea 5 del metro de Santiago en la Región Metropolitana. Los objetivos específicos, pretenden identificar y categorizar los patrones de comportamiento presentes entre los usuarios en las líneas 1 y 5 del Metro de Santiago en la Región Metropolitana; identificar y categorizar los distintos patrones de interacción presentes entre los usuarios en las líneas 1 y 5 del Metro de Santiago en la Región Metropolitana; descubrir y contrastar los cambios de comportamientos e interacciones en relación al horario en que se desplazan los usuarios de la línea 1 y línea 5 del metro de Santiago en la Región Metropolitana; identificar los estímulos externos al individuo que condicionan su comportamiento en el Metro de Santiago.

Por otra parte, la recopilación de antecedentes ayudaron a entender el fenómeno de estudio, por ello fue necesario buscar información acerca del Sistema de Transporte imperante en Santiago.

A continuación, se llevó a cabo la construcción del marco de referencia teórico conceptual, en donde se trabajó con bibliografía sobre el concepto de ciudad, la ciudad como construcción social, las características de una Metrópolis, espacio y espacialidad en la ciudad, movilidad urbana, interacción, conductismo, enajenación, enfoque dramaturgico de la interacción social, la cultura desde la antropología y comportamiento de masas. Todos los ejes anteriormente descritos ayudan a una comprensión teórica de lo que sucede con el

sujeto en la sociedad. Además se encuentra un segmento de conceptos claves para dar claridad sobre lo que se habla al lector.

En el Marco Metodológico se describe de manera detallada el paradigma utilizado correspondiente al Fenomenológico, la metodología (Cualitativa), el método en que recolectaron los datos (Etnometodológico), el alcance de la investigación (Exploratoria), la muestra (no probabilística por conveniencia), técnicas de recolección de datos (Observación Participante Completa) y por último la técnica de análisis (Escala de observación de FLANDERS y análisis de Spradley).

La siguiente etapa corresponde al proceso de Recolección de Datos que constó de observaciones por medio de grabaciones y fotografías en dos líneas de Metro de Santiago, la Línea 1 y la Línea 5, con observaciones que tomaron cuatro meses (Agosto a Noviembre de 2014), dicha etapa fue concluida por la saturación de la información obtenida de las observaciones.

En última etapa se llevó a cabo el proceso de análisis de datos en donde en base a la construcción teórica de la investigación, y en la elaboración de las conclusiones. Es en este apartado en donde se categorizaron los distintos patrones de comportamientos de los usuarios del Metro de Santiago y el tipo de interacción que se producía según el comportamiento de cada uno de ellos; los tipos de comportamiento que se identificaron fueron:

1. Los usuarios son indiferentes a estímulos externos.
2. Quienes ocupan los asientos se muestran indiferentes a cederlos a personas con movilidad reducida
3. La tercera edad es el grupo etario que más respeta las normas establecida por el Metro de Santiago en Horario Valle.
4. Tránsito a la regla del Metro de Santiago.

5. Aglomeraciones y normativa.
6. Los usuarios no permiten descender antes de abordar el tren.
7. La utilización de aparatos tecnológicos guían al individuo hacia un comportamiento retraído y desinformado.

Cada uno de los comportamientos fueron clasificado en alguna de las siguientes cuatro tipo de interacción: Violento, agresivo, comunicación efectiva y no hay interacción.

El problema de la implementación del Transantiago en Chile

El principal núcleo urbano de Chile se encuentra en Santiago, Región Metropolitana, que cuenta con una superficie de 2.030 km², posee una mayor concentración de población en comparación con las otras regiones que conforman Chile. Se estima que la capital ostenta una población de alrededor de 7.069.645 habitantes (3.449.446 hombres y 3.620.199 mujeres), según el Instituto Nacional de Estadística (INE), los cuales 2.500.00 utilizan el Metro de Santiago diariamente, realizando un promedio de 2 viajes por día (aproximadamente) Es por esto, que surge como necesidad la creación e implementación de un sistema de transporte integrado, capaz de transportar a diario a la población de la metrópolis.

Debido a esta realidad urbana surge Transantiago, sistema de transporte público urbano que opera actualmente en el área Metropolitana de la ciudad de Santiago y está compuesto por la fusión entre buses y trenes subterráneos que reformarían por completo la malla de recorridos de las antiguas micros, diseñando un sistema basado en el uso de servicios alimentadores y troncales, en conjunto con el Metro de Santiago, modificando radicalmente la forma de transporte urbano empleado hasta entonces. Este nuevo plan de transporte fue creado con el fin de cambiar por completo la estructura del transporte colectivo existente en la urbe, es decir, aquellas conocidas como “micros amarillas”. Lo que, por cierto, ha provocado cambios en la manera en que los santiaguinos se desplazan a sus lugares de trabajo, estudios, etc., especialmente los sujetos que se movilizan en el transporte público.

Este nuevo sistema de transporte tiene como objetivo hacer operar un sistema en red que fuese capaz de combinar tramos entre autobuses y Metro, además de reducir el tiempo promedio de los viajes implementando un innovador sistema de recorridos menos extensos que los anteriores y promoviendo así, la interconectividad entre las distintas comunas de Santiago. Así también, estimular y facilitar los viajes no motorizados, disminuir la contaminación y mejorar la seguridad del transporte.

Transantiago comenzó a operar en una primera etapa de marcha blanca el 22 de octubre de 2005, con la incorporación de algunos buses a las calles de Santiago, y se llevó a cabo en su totalidad el 10 de febrero de 2007, fecha en que se realizó la implementación definitiva en la ciudad. Es en este momento preciso donde se reflejan en la urbe las falencias tangibles que posee la nueva forma de transporte, ya que aún no se encontraban operativas la infraestructura vial, de paraderos, validadores de la tarjeta Bip!, centros de carga, vías exclusivas de los buses del Transantiago, información acerca de los nuevos recorridos, entre otras.

Todas estas falencias implican graves problemas a los usuarios del transporte público, como son: largos tiempos de espera, desinformación acerca de los recorridos, retraso en la hora de llegada a sus lugares de destino y desconocimiento de las tarifas en cuanto horario. Es por esto, que gran cantidad de usuarios tuvo que optar por utilizar el Metro, situación que provoca congestiones a diario, principalmente en Horario Punta.

Además de la infraestructura inconclusa del sistema de transporte y los prolongados tiempos de espera, la deficiente planificación del proyecto condujo inevitablemente a los santiaguinos a someterse a condiciones de hacinamiento, aumentando la cantidad de usuarios por metro cuadrado, lo que trajo consigo repercusiones en la calidad de servicio y afectando directamente a los usuarios que utilizaban este medio de transporte a diario.

Transantiago y su relación con los sistemas de transporte en el mundo

América Latina se caracteriza por desarrollar una gran cantidad de cambios en el transporte público en las últimas décadas, los cuales pretenden generar una evolución positiva en el sistema, con el fin de obtener mejores resultados en la movilización de sus habitantes. La introducción de “*Bus rapid Transit*” (BRT), es decir, sistemas de Autobús de Tránsito Rápido (en español) en países como Brasil, Chile, Ecuador, Perú y Venezuela han permitido ampliar los servicios de transporte público de manera significativa.

Junto con los países anteriormente mencionados y específicamente Colombia (Bogotá), Argentina (Buenos Aires) y Chile (Santiago), países latinoamericanos, presentan diversas transformaciones en el transporte urbano, puesto que se ven enfrentados a situaciones críticas, tales como: asimilar e integrar las diversas modificaciones que se establecen para las políticas del transporte público, lograr adaptarse a las nuevas estructuras de viaje, además de la cobertura de las distintas áreas urbanas que la ciudad posee, entre otras (Figuroa, 2005). En cambio, ciudades europeas como Moscú (Rusia), París (Francia) y Londres (Inglaterra), que se caracterizan a nivel mundial por implementar un sistema de transporte urbano eficaz y eficiente para toda la población, puesto que el transporte público en dichas ciudades es homogéneo, en el continente europeo llega a representar el 45% de la totalidad del desplazamiento urbano (en América Latina representa el 20%). Basándose en esta buena experiencia en grandes ciudades del mundo, surgió la idea para mejorar y contrarrestar los deficientes sistemas de transporte público del continente latinoamericano, se fueron desarrollando programas para la creación de sistemas férreos en América Latina. (Pardo, 2009).

Los estudios realizados por la Secretaria de Planificación de Transporte (SECTRA), en el año 2001 se dan a conocer un promedio de 16,5 millones de viajes efectuados en la ciudad de Santiago cada día laboral.

Transformaciones del Transantiago

Es necesario mencionar que el transporte público es un elemento sustancial en la vida cotidiana de los sujetos y que cualquier tipo de cambio o transformación que este servicio urbano posea afecta directamente la calidad de vida y la cotidianeidad de los usuarios.

Transantiago trae consigo nuevas normas y cambios a los cuales los santiaguinos deberán asimilar. Lo que caracteriza al sistema es que cambia toda la estructura de locomoción colectiva anterior de forma abrupta, sin medir las complicaciones que pudiese traer un sistema que poseía tal nivel de complejidad.

Los recursos de transporte, los recorridos que estos realizaban y la forma de pago que imperaban en el sistema anterior cambiaron totalmente y a todas estas transformaciones tan abruptas se tuvieron que enfrentar los ciudadanos santiaguinos. En relación a los buses y su infraestructura, es posible señalar que existe un cambio en la manera en que acoge e integra a personas con movilidad reducida, ya que habilita asientos y espacios físicos que permiten un mayor acceso a los usuarios que poseen dichas características, por ejemplo: asientos más cercanos a las puertas y rampas incorporadas en todos los buses de la ciudad.

Además, se modifica la forma de pago, pasando del uso del dinero físico al empleo de la tarjeta BIP!, la que se carga con dinero en las estaciones de Metro y lugares habilitados llamados Punto BIP!, que se ubican en distintos espacios comerciales.

También comenzaron a desarrollarse modificaciones en las calles pequeñas y en grandes arterias de Santiago, con el fin de lograr una buena implementación del proyecto y paralelamente se debía incorporar el Metro de Santiago a este sistema de transporte intermodal.

Como lo da a conocer Metro de Santiago S.A, ésta es una empresa de propiedad estatal a través de los accionistas de Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) y el Fisco de Chile, representado por el ministerio de Hacienda, siendo dirigida por Rodrigo Azócar Hidalgo, director de la directiva de Metro. Este sistema de ferrocarril está conformado por 108 estaciones de metro las cuales se dividen en líneas; la línea 1 (27 estaciones), 2 (22 estaciones), 4 (23 estaciones), 4A (6 estaciones) y 5 (30 estaciones). Estas 5 líneas que posee el Metro de Santiago le permite a éste la prestación de servicio a 21 de las 32 comunas de la provincia de Santiago.

Tabla 1



Fuente: Metro de Santiago.

El Metro de Santiago se ha convertido en parte fundamental del sistema de transporte y según sus propios datos, movilizó el 35% de los viajes que se realizan en el transporte público en el año 2008. Otro dato relevante, es que cuenta con la venta y recarga de la tarjeta BIP, lo que significa absorber el 75% del sistema integrado de pagos. El Metro de Santiago posee tarifas que van relacionadas directamente con los horarios de mayor afluencias de usuarios, estos son el Horario Punta: período de tiempo en el que se producen mayores gestiones y una sobredemanda del servicio; el Horario Valle: se refiere a las horas en que se produce un menor consumo o uso del servicio moderado; y el Horario Bajo; el metro de Santiago en este horario posee una mínima demanda de su servicio.

A continuación se presenta la tabla informativa acerca de los horarios y las tarifas que rigen actualmente en el Metro de Santiago.

Tabla 2.

English version

i TARIFARIO

Fin de servicios de venta en boleterías

Lunes a viernes: 23:00 hrs	Sábado: 23:00 hrs	Domingo y Festivos: 22:30 hrs
----------------------------	-------------------	-------------------------------

	HORARIO PUNTA	HORARIO VALLE	HORARIO BAJO
Bloques horarios	07:00 - 08:59 ^{ss}	06:30 - 06:59 ^{ss}	06:00 - 06:29 ^{ss}
Lunes a viernes	18:00 - 19:59 ^{ss}	09:00 - 18:00 20:00 - 20:44 ^{ss}	20:45 - 23:00
Metro	\$ 720	\$ 660	\$ 610
Bus + Metro	\$ 720	\$ 660	\$ 640
<ul style="list-style-type: none"> Sábado, domingo y festivos se aplicará la tarifa correspondiente al bloque "Horario Valle". Tarifa integrada opera en un lapso de 120 minutos desde el inicio del primer viaje, permitiendo un máximo de dos transbordos. Al realizar combinación Bus + Metro durante el "Horario Punta" hay un costo adicional de \$80. Al realizar combinación Bus + Metro durante el "Horario Valle" hay un costo adicional de \$20. 			
Estudiante	\$ 210	\$ 210	\$ 210
Adulto Mayor	No aplica beneficio	\$ 210	\$ 210
Beneficio Adulto Mayor: (Solo para inscritos en el sistema) <ul style="list-style-type: none"> Permite un límite máximo de dos viajes. Válido en días hábiles, en horario bajo y valle. Tarifa rebajada Adulto Mayor válida Sábado, Domingo y festivos durante todo el horario de servicio. Información en www.transantiago.cl			
Pase Escolar / Carga mínima: \$400 <ul style="list-style-type: none"> Cargas superiores en múltiplos de \$500 a partir de \$500 (\$500, \$1.000, \$1.500, \$2.000 y sucesivas) 			
Valor tarjeta: \$1.500 / Carga mínima: \$1.000 <ul style="list-style-type: none"> Primera Carga: \$800 Cargas superiores en múltiplos de \$500 a partir de \$1.000 (\$1.000, \$1.500, \$2.000 y sucesivas) 			

Justificación de la investigación

Investigar acerca de las interacciones y comportamientos en el Metro de Santiago resulta ser una temática de gran importancia sociológica, ya que no existen estudios que den a conocer las distintas dinámicas de los sujetos desconocidos entre sí enfrentados a condiciones de hacinamiento.

En el Metro de Santiago existe una gran afluencia de público, compuesta tanto por los usuarios de este servicio como por los propios funcionarios. Por ello, se propician situaciones de interacción tanto en los vagones como en los andenes, más aun cuando la distribución del espacio queda reducida a 7,1 personas por metro cuadrado al interior de los vagones. El nivel de proximidad que experimentan los usuarios entre sí frente a dicho

escenario puede condicionar el comportamiento dentro de los vagones debido al contacto inmediato que provoca en ellos el hacinamiento durante el Horario Punta.

Es por esto que estudiar la interacción y el comportamiento de las personas sujetas a dichas condiciones en el Metro provoca interés debido a que los usuarios se encuentran expuestos a experimentar inminentes situaciones de: violencia, malestar generalizado, vulneración sexual, incomodidad en lo que respecta al espacio, altas temperaturas, hedor, maltrato y otras, situaciones que, probablemente, no sufren fuera de dicho espacio urbano, es decir, los sujetos saben a posteriori que al utilizar el Metro de Santiago en horario punta es muy probable que se encuentre con algunas de las situaciones anteriormente mencionadas. De esta manera, se conocerá también la diferencia de comportamiento e interacción en un mismo medio de transporte en diferentes horarios, así se identificará si el hacinamiento es un condicionante en el comportamiento general de las personas que se encuentran en ese espacio urbano.

Los resultados de este estudio dejarán en evidencia las dificultades y las facilidades que poseen los usuarios en la utilización de este medio de transporte, resultados que podrán ser empleados para estudiar, planificar y estructurar las futuras líneas del Metro de Santiago, de tal manera que los sujetos no deban estar bajo el nivel de hacinamiento que posee este medio de transporte, apuntando directamente a la creación de políticas públicas que tomen en consideración una mejor calidad de vida para la población en general que forma parte del universo de usuarios que componen el Metro de Santiago y que a su vez, aborden las temáticas de segregación espacial en la ciudad de Santiago.

Delimitaciones del estudio

Para poder conocer las interacciones y comportamientos que se suscitan tanto en los vagones como en los andenes del Metro de Santiago, es necesario estudiar y observar a los usuarios de este transporte público que viajan en Horario Punta y Horario Valle en las líneas 1 y 5 del Metro.

Las observaciones se realizarán al interior de los vagones, en los andenes y en los lugares de combinación en ambas líneas entre los meses de agosto y noviembre de 2014.

El estudio pretende explicar y dar a conocer los posibles cambios entre interacciones y comportamientos condicionados por el hacinamiento que experimentan los usuarios del Metro de Santiago.


Limitaciones del estudio

Algún evento fuera de nuestro control que nos impida el acceso al Metro de Santiago.

Formulación de Objetivos

A continuación se exponen la pregunta que da inicio a esta investigación, al igual que su objetivo general y sus objetivos específicos.

Pregunta de Investigación:

 ¿Qué comportamiento e interacciones se observan entre los usuarios que se desplazan en Horario Punta causado por el hacinamiento en la línea 1 y línea 5 del Metro de Santiago en la Región Metropolitana?

Objetivo General:

Conocer los comportamientos e interacciones entre los usuarios que se desplazan en horario punta en condiciones de hacinamiento en la línea 1 y línea 5 del metro de Santiago en la Región Metropolitana.

Objetivos Específicos:

- ⇒ Identificar y categorizar los distintos patrones de comportamiento presentes entre los usuarios en las líneas 1 y 5 del Metro de Santiago en la Región Metropolitana.
- ⇒ Identificar y categorizar los distintos patrones de interacción presentes entre los usuarios en las líneas 1 y 5 del Metro de Santiago en la Región Metropolitana.
- ⇒ Descubrir y contrastar los cambios de comportamientos e interacciones en relación al horario Punta/Valle en que se desplazan los usuarios de la línea 1 y línea 5 del metro de Santiago en la Región Metropolitana.
- ⇒ Identificar los estímulos externos al individuo que condicionan su comportamiento en el Metro de Santiago.

Hipótesis

- El comportamiento y las interacciones de los sujetos jóvenes y adultos hombres que utilizan diariamente el Metro de Santiago en horario punta son de carácter violento.
- El hacinamiento que se produce en horario Punta condiciona el comportamiento y las interacciones de los sujetos.

Marco de Referencia Teórico- Conceptual

Para comprender las interacciones y comportamientos condicionados por el hacinamiento es necesario llevar a cabo una revisión de la literatura disponible al respecto, que oriente acerca del mismo tema para posteriormente dar a conocer las líneas de acción para la obtención y el análisis de los datos.

Hacia el concepto de ciudad

Establecer la definición más apropiada para el concepto de ciudad es la base teórica de la investigación (junto con las interacciones), para esto a continuación se presenta una discusión teórica sobre el concepto que nos permitirá quedarnos con la construcción de la definición más apropiada para lograr comprender el objetivo del estudio.

La Ciudad de Santiago

A comienzos del Siglo XX la ciudad de Santiago adquiere protagonismo, la industria nacional estaba principalmente en la capital, instalándose Bancos y tiendas en el centro de la urbe. El aumento demográfico trajo consigo que el transporte mostrará cada vez mayores problemas de cobertura, así la municipalidad optó por buscar la solución a este problema a través de la creación de un concurso, el cual fue ganado por uno de los pocos empresarios que existía en la época, Santiago Ossa. Así llegan a la ciudad los tranvías eléctricos que cubrían de mejor manera las necesidades que se producían en torno a una urbe en constante crecimiento.

Se creará el Desinfectorio público e instituto de higiene, la Vega Central, la cárcel Pública, entre otras, el que modificaran las riberas urbanas y las plantaciones que darán origen al Parque Forestal. La promulgación de la Ley de Comuna Autónoma trató de mejorar la administración local, así como la creación de municipalidades autónomas dando formación a las comunas de Maipú, Ñuñoa, Renca, Lampa, y Colina, Providencia y Barrancas y más tarde 1901, Las Condes.

A principios del siglo XX se crearán grandes construcción como el Palacio de Bellas Artes y la Estación Mapocho en 1913, ese el Cerro San Cristóbal pasa por un proceso de mejoramiento instalando un observatorio astronómico. Al cumplir ya 100 años de la República de Chile se realizan diversas obras urbanas; se mejora la comunicación de la ciudad con sus zonas suburbanas a través de la ampliación de la red de ferrocarriles, se crea

la Estación Mapocho y en los terrones que se lograron obtener por la canalización de este se crea el Parque Forestal y la inauguración del Bellas Artes y la Biblioteca Nacional.

Los Conventillos seguían siendo un problema habitacional no resuelto para las clases más bajas, ubicándose principalmente en la zona norte de Santiago, siendo vistos como una oportunidad de negocio para las personas dueñas de esos terrenos. En 1925 se aprueba la Ley de Habitaciones Baratas, como solución para las viviendas de las clases más necesitadas, fiscalizando el precio de los arriendos, que por ese entonces eran una de las formas de lucrar de las clases más acomodadas. En este período las poblaciones, serán el remplazo de los cotes, eran superficies mucho más amplias, llegando a formarse 29 población en la ciudad de Santiago.

El centro de la ciudad de Santiago se estaba configurando como un barrio comercial, administrativo y financiero, el entorno del palacio de la Moneda se encontraba rodeado de diversos locales. Por tener este rol central se crearon edificios para los servicios públicos y los ministerios. Con esto comienza una emigración de la clase alta desde el centro hacia las zonas rurales del sector oriente de la ciudad como lo son Providencia y Ñuñoa. Ya en la década del treinta la ciudad se había modernizado, en ella se podía encontrar, cines, el aeropuerto de Cerrillos y la extensión del teléfono. Por lo tanto, había un fuerte contraste entre la sensación de crecimiento económico y el empobrecimiento de las clases más bajas. La depresión de 1929 y con esto el desplome de la industria salitrera llevó a que Santiago se volviera la única oportunidad de vida para los desempleados, lo que produjo nuevos problemas sociales a la ciudad, enfermedades como la tuberculosis, desempleo y pobreza inundaban las calles.

Desde su fundación, el radio urbano de Santiago ha aumentado en forma pausada y con relativo orden. El plano de Santiago verá sus primeros cambios con el aumento de la población y la necesidad de crear nuevos espacios destinados a viviendas. En 1860 según el censo en la ciudad de Santiago habitaban 1.907.368 personas, en 1970 esta cifra crece considerablemente ya que el número de personas aumenta a 2.861.900 habitantes; estas cifras con el paso de los años han aumentado de manera sostenida. La ciudad de Santiago

va a expandir sus límites urbanos, principalmente hacia los cuatro puntos cardinales a un ritmo de 50 hectáreas anuales.

Este aumento de la población en el área urbana de Santiago se debe principalmente a las intensas migraciones de campesinos y obreros a la capital; este proceso de migración se inicia a partir de 1930, el cual será el principal motivo de la transformación fisonómica que comenzará a experimentar la ciudad de Santiago. Este proceso migratorio campo-ciudad es debido al deterioro de las condiciones rurales y al fin del auge de las actividades extractivas. Hacia fines del siglo XIX, el deterioro del agro chileno era evidente y en las primeras décadas del siglo XX colapsaría el salitre, cumpliendo de este modo al igual que el carbón y la plata, su ciclo de auge y caída. Sin embargo, Castells señala respecto al proceso de migración de las ciudades latinoamericanas “la emigración es un acto social y no una consecuencia mecánica de un desequilibrio económico.” Agrega que existe un “desnivel de vida y de recursos entre ciudades y campo” (Castells, 1972). Durante este periodo miles de familias emigraron a las capitales provinciales y luego a Santiago en busca de mejores condiciones de vida o simplemente por supervivencia. Producto de esta situación el poblamiento de los bordes urbanos de la ciudad de Santiago fue aumentando progresivamente; la expansión hacia el sector norte estuvo marcada por la migración de los estratos más bajos, en cambio el crecimiento hacia el sector occidental de la ciudad estuvo marcado por familias de sectores medios y bajos. Hacia el oriente de la ciudad se estableció la población perteneciente al sector medio y alto. El centro de la ciudad de Santiago se fue convirtiendo en un centro administrativo y comercial.

Con el Decreto Ley N° 420 de 1979 se define una “Política nacional de desarrollo urbano” que modificó en forma radical los lineamientos trazados por el plan intercomunal de 1960, estableciendo que el suelo urbano no era un recurso escaso y por tanto definiendo un sistema de planificación flexible que liberó a los inversionistas de restricciones tales como el límite urbano o la faja de protección suburbana. Uno de los efectos negativos de esta política fue la división de terrenos agrícolas lo que aumentó en pocos años y en forma considerable el tamaño de la ciudad. Asimismo, acentuó la segregación espacial lo cual incrementó los tiempos de viajes y la contaminación. Además, impidió la recuperación del

casco histórico de la ciudad, pues los agentes inmobiliarios no se interesaron por los viejos barrios cercanos al centro.

El crecimiento de la población y de la estructura de Santiago trajo como consecuencia el cambio en el desplazamiento al interior de la ciudad y el desarrollo del transporte colectivo. Si bien existían medios de movilización estos debían tener la condición adecuada para integrar a las nuevas comunas. La renovación

del transporte y los cambios en el tipo de vehículos son uno de los principales factores de cambios de la nueva forma urbana, ya que impulsan la urbanización y el poblamiento de nuevas comunas.



El Transporte en Santiago

A mediados del siglo XX en Santiago se efectuó el primer sistema de transporte público, la progresiva expansión demográfica y económica demandó la implementación de una red de transporte capaz de relacionar de forma rápida las distintas áreas de la ciudad y es así, como en 1887 se inaugura en la Alameda una línea de tranvía conocidos como los “carros de sangre” (carros o vagones tirados por caballos).

En 1886, debido al creciente desarrollo experimentado por la ciudad, ocasionó que la municipalidad de Santiago convocará una licitación para la adjudicación de un servicio de transporte movido por la tracción eléctrica, iniciativa celebrada por la comunidad capitalina que estaba descontento por la mala calidad del sistema de carros de sangre que funcionaba hasta esa época.

En las primeras décadas del siglo XX se puso en marcha un servicio de autobuses entre la Estación Central y la Iglesia de San Francisco, en un trayecto que demoraba tan sólo seis

minutos. Por su forma, los usuarios llamaron a los nuevos carros con los nombres de “taguas” o “góndolas”. Este medio de transporte no daba abasto con la cantidad de carros en relación a los usuarios que lo requerían, provocando que estos estuvieran en un viaje inseguro y en condición de hacinamiento.

En 1947 empezaron a circular por Santiago los primeros “trolleybuses” lo que precipitó la desaparición de los tranvías eléctricos, que dejaron de circular el 21 de febrero de 1959.

Junto con la consolidación de las “trolleybuses” o “micros” como medio de transporte público, en 1965 se fortaleció el proyecto de construir un ferrocarril subterráneo en la capital como parte de un plan para lograr un tránsito más rápido en la ciudad. Luego de varios estudios, el 29 de mayo de 1969, el gobierno, encabezado por Eduardo Frei Montalva comenzó la construcción de la Línea 1 del Metro de Santiago en la esquina de la Alameda con Las Rejas.

En 1978 hay alrededor de 5400 “trolleybuses” y/o “liebres” transitando por las calles capitalinas pero no daban abasto en un inicio y su calidad de transporte no era la adecuada que se tuvo que duplicar la cantidad de buses que transitaba en las calles capitalinas, llegando a los 11.500 buses a mediados de los 80`.

El sistema y políticas económicas impuesta en la dictadura militar causó que el transporte urbano se liberara al mercado, siendo de esta forma un sistema de privados, trayendo consigo nuevos buses y recorridos que debían mejorar la cobertura y disminuir los tiempo de espera de los usuarios, cuestión que costo con el transcurso del tiempo que ocurriera. Los gobierno de la década los 90` intentaron corregir estas externalidades, sobre todo considerando, como modelo de trabajo, proyectos de mejoramiento del sistema de transporte de Santiago.

A lo largo de la historia de los sistemas de transporte implementados en Santiago se ha demostrado las diversas falencias que han tenido, desde el primero hasta el último se ha evidenciado que los usuarios santiaguino han tenido que transitar hacinados e inseguros, con largos tiempos de espera y con pocos y deficientes recorridos.

Características de una Metrópolis

Por otra parte, el concepto general y estricto de metrópolis alude a la gran concentración demográfica presente en una ciudad. Esto es, “una gran ciudad que cuente con un millón de habitantes como mínimo y se extienda en un espacio relativamente compacto, con una densidad media mínima de 2.000 habitantes por kilómetro cuadrado”. (Bronger, 2004, p. 2). No obstante, esta definición está siempre sujeta a evoluciones de acuerdo al contexto en que se trate: demográfico, territorial, económico, etc.

La metrópolis “representa la forma más elevada adquirida por las fuerzas económicas y estéticas” (Soja, 2008, p. 117), ya que representa la forma de organización de una ciudad, su estructura, composición y funcionamiento de acuerdo con las necesidades que posee cada sociedad. No obstante, la metrópolis debe ser entendida también como el lugar físico en donde se desarrollan además las relaciones sociales, es el lugar en donde se desarrolla la forma de vida de las personas. En este sentido la metrópolis segrega a la población de acuerdo a su ubicación geográfica, distanciando a las clases sociales, como ocurre en el caso de Santiago de Chile: quienes poseen mayor poder adquisitivo se ubican más cercanos a los cerros y en lugares exclusivos de la periferia, mientras que los que poseen menor poder adquisitivo lo hacen más lejos del centro de Santiago, y quienes se ubican en el centro pertenecen a la “clase media”. (Escobar y Ponce, 2012).

La metrópolis, además, posee la cualidad de generar un sentido de pertenencia por parte de aquellos que ahí conviven: los lugares históricos de la ciudad, el barrio en donde se vivió gran parte de la infancia, el sector de las casas de estudio, entre otros. Con esto, la metrópolis es visualizada más allá del sentido meramente económico y pasa a dar importancia a lo estético del mismo. Entonces se contraponen sensaciones un tanto nostálgicas y románticas en cuanto a la forma de ver la metrópolis frente a aquellas rutinarias que producen el hecho de vivir en la misma.

Los seres humanos se desenvuelven durante todo el día en un entorno que muchas veces no posee grandes variaciones y que, a su vez, está determinado por las labores a las que se

dedican. Esto puede ser dirigiéndose al trabajo, la escuela, universidad, etc. Es por esta razón que la rutina, el hecho de tener que cumplir con ciertas obligaciones, el trayecto que debe realizar para cumplir con su trabajo y el trabajo mismo, genera la sensación de cansancio, malestar físico, psicológico y estrés. En este punto la metrópolis afecta negativamente al ser humano, ya que lo somete a su propio ritmo, funcionamiento y horarios.

De acuerdo a lo anterior, es posible indicar que el espacio urbano determina el dinamismo y multiplicidad de relaciones que se dan entre los sujetos, generando una conciencia tanto a nivel personal como colectivo, en donde la existencia de otro presente en el mismo tiempo-lugar da como resultado una forma de conducta en específico (Soja, 2008).

La Ciudad como construcción social

Para comprender de manera óptima tanto la interacción como el comportamiento de los sujetos en el Metro de Santiago, es necesario establecer las distintas visiones existentes en la literatura y el conocimiento sociológico acerca de la ciudad, ya que representa el punto neurálgico de las relaciones sociales entre los individuos que habitan un espacio en común y, por sobretodo, que comparten a diario.

En primer lugar y más importante, se encuentra el pensamiento desarrollado por Segovia (2007), quien alude a que la ciudad es entendida como el lugar donde la gente desconocida se encuentra, en donde la ciudadanía se vincula con la experiencia de la ciudad y la participación de espacios sociales. La construcción de la ciudad se hace a partir de la interacción entre los mismos ciudadanos, por tanto, la experiencia en los distintos lugares en la ciudad, espacios urbanos, son de vital importancia para el entendimiento de una vida social en la urbe, valorando así, la interacción como un eje fundamental para la comprensión de la vida en sociedad, centrando la atención en el encuentro entre personas que muchas veces son desconocidas y se ven enfrentadas a la interacción con las mismas. Entonces, se puede identificar la manera en que éstos sujetos construyen la ciudad desde esta interacción en un contexto de hacinamiento. Como se ve evidenciado en el Metro de

Santiago, en donde se encuentran personas de distintas comunas, de distintas clases sociales que se entremezclan y se relacionan de alguna u otra manera generando un espacio social particular por el tipo de interacción. Por otra parte, la causa de muchos de los problemas existentes en el Transantiago, en el Metro de Santiago y en el transporte público en términos generales, es que éste no ha sido capaz de adaptarse, ni de prepararse para la cantidad de habitantes que utilizan este servicio.

Esta situación favorece la evidencia del nivel de aglomeración urbana, donde el transporte debe trasladar a la gran mayoría de la población económicamente activa, por lo general, al centro de la ciudad desde los lugares periféricos de esta misma. Esto nos da cuenta que el sistema de transporte que se debe considerar tener en este tipo de ciudades con una alta afluencia de usuarios, es un sistema de transporte integrado, en el cuál deban existir distintas opciones de transporte desde un lugar a otro para así lograr un transporte eficiente y sin grandes aglomeraciones de personas. Ya que en Chile en este momento se movilizan, sólo por transporte subterráneo del cual se encarga Metro de Santiago, alrededor de 2.2 millones de personas al día desde 21 comunas de la Región Metropolitana.

En segundo lugar, resulta pertinente referirnos al concepto de ciudad que entiende Robert Park (1999), quien expresa que “la ciudad es sobre todo un estado de ánimo”. La ciudad es algo más que una aglomeración de individuos y de servicios colectivos: calles, edificios, alumbrado eléctrico, tranvías, teléfonos, etc.; también es algo más que una simple constelación de instituciones y de aparatos administrativos: tribunales, hospitales, escuelas, comisarías y funcionarios civiles de todo tipo. La ciudad es sobre todo un estado de ánimo, un conjunto de costumbre y tradiciones, de actitudes organizadas y de sentimientos inherentes a esas costumbres, que se transmiten mediante dicha tradición. En otras palabras, la ciudad no es simplemente un mecanismo físico y una construcción artificial: está implicada en los procesos vitales de las gentes que la forman; es un producto de la naturaleza y, en particular, de la naturaleza humana (Park, 1999).

La ciudad es considerada como un complejo sistema de relaciones producto de la evolución propia del ser humano y es a partir de la Revolución Industrial, donde comienza un proceso

de migración hacia la ciudad en busca de trabajo, principalmente el trabajo en el sector industrial incipiente. Este hecho marcaría el precedente de las características de una ciudad en número y tamaño.

Hasta el punto de concebir el futuro de la ciudad como el futuro de la sociedad, por lo tanto, los conceptos de ciudad y sociedad se encuentran directamente relacionados en su conformación, ya que es imposible pensar una ciudad sin la sociedad que la crea de acuerdo a sus características y tradiciones, por lo tanto la ciudad se transforma en una instancia de formación de lo público, en una forma de construcción de identidad.

Para precisar el concepto de ciudad podemos distinguir ciertos patrones comunes de comportamiento que se requieren para lograr cierta coherencia en el grupo humano que lo conforma, como principio básico, son los intereses comunes que los individuos posean de la problemática en que se insertan, esto es, la proliferación de inquietudes que posea el sujeto en base a problemas que provoquen en él la sensación de inquietud y la necesidad por resolver las dificultades a las que se ven sometidos; compartir una base similar de identidad colectiva, para así poder exponer sus inquietudes y sentir que los aquejan problemas de características similares, que puede reflejarse en el malestar generalizado que provocan las condiciones de hacinamiento presentes en el Metro de Santiago.

En tercer y último lugar, tenemos la perspectiva de Sennett acerca de la ciudad y su definición. El autor señala que es necesario llevar a cabo una descripción histórica respecto de la construcción de la ciudad como tal. Y en este sentido analiza la civilización grecorromana y la desnudez como un elemento de circulación en la ciudad que condujo a ciertos conflictos de necesidad y utilidad de espacio y es la civilización para señalar la construcción urbana. Pues bien es así como vemos la trascendencia que ha tenido el cuerpo en un espacio que ha variado, tanto en su sistema como en el enfoque de diversidad que incluye los cambios urbanístico, época, cultura y reconocimiento frente al cuerpo como imagen que se transforma estructuralmente, es decir, la trasfiguración del cuerpo como metáfora para diseñar y construir ciudades. Esto nos refleja que el origen de la sociedad occidental surgió a partir de la representación del cuerpo.

Quedarnos con la articulación entre la cultura urbana, el hombre que lo habita y sus relaciones sociales que Richard Sennett propone es de gran utilidad. El estudio del autor, señala el interés por analizar al individuo y a la imagen del cuerpo humano, como también las colectividades representadas en la ciudad, ya que la construcción de la ciudad es visualizada como una necesidad colectiva y no una necesidad individual.

La vida occidental y su construcción de ciudad desde lo económico, religioso, político y cultural, esto se debe al lugar de la instancia física que posibilita la nueva geografía y la experiencia de la velocidad. El día a día de los sujetos de este tipo de ciudades viaja a velocidades impensadas, ya que las tecnologías relacionadas con el movimiento posibilitan que los países humanos sobrepasen las aglomeradas ciudades céntricas. El espacio de hoy en día se ha convertido en un medio para el movimiento. “la condición física del cuerpo que viaja refuerza esta sensación de desconexión respecto al espacio” (Sennett, 1994; 20).

A medida que el espacio se ha convertido en el puente generador de movimiento, el sujeto cada vez tiene que preocuparse menos de los transeúntes y de la infraestructura de la ciudad, realizando cada vez menos movimientos para transitar por la ciudad. “El viajero, como el espectador de televisión, experimenta el mundo en términos narcóticos. El cuerpo se mueve pasivamente, desensibilizando en el espacio hacia distintos situados en una geografía urbana fragmentada y discontinua” (Sennett, 1994; 21). Esto ocurre con la ciudad de Santiago y su medio de transporte intermodal, especialmente en el Metro de Santiago, ya que los usuarios de este no poseen una percepción de los transeúntes ni de la infraestructura, y es aquí donde nos encontramos con el sujeto enajenado, que se centra sólo en su individualidad, dejando aparte al resto de los individuos que comparten un mismo espacio, centrándose sólo en actividades que le resultan de interés propio al momento de transportarse.

Espacio y espacialidad en la ciudad

El espacio es entendido como:

“el espacio donde están todos los espacios, capaz de ser visto desde cualquier ángulo, cada uno claro, pero también un objeto secreto y conjeturado, lleno de ilusiones y alusiones, un espacio que es común a todos pero a su vez nunca posible de ser completamente visto y comprendido, un “inimaginable universo”, es decir, aquél al que Lefebvre llama “el más general de los productos” (Soja, 2008, p.56).

Es visualizado entonces como un “algo” natural por los sujetos, que simplemente está, que puede ser contemplado o ignorado, pero que de igual forma permanece de forma espontánea en la cotidianidad.

El espacio es definido en tres categorías (Teoría del Tercer espacio o espacio dialéctico) que engloban su totalidad en base al pensamiento de Lefebvre:

- 1- “El percibido o físico, el de las cosas materiales del mundo exterior pero que incluye al agente o actor social como cuerpo, en donde es un cuerpo más dentro de la naturaleza, aunque con una actitud de observador interesado,
- 2- el de representación conceptual, que correspondería a los que Schütz (en Werlen, B., pp. 68-71) denomina “actitud teórica”, en donde el observador se muestra interesado en un problema al que intenta comprender y lo acompaña con una teoría que considera apropiada. Implica construcciones tales como: abstracciones, generalizaciones, formalizaciones e idealizaciones específicas al respectivo nivel de la organización del pensamiento, intentando no comprometer su subjetividad; es un espacio de almacenamiento de poder epistemológico, es el mundo de lo “escrito” y lo “hablado”, mental, ideológico, de poder, imaginativo, semiótico y a descifrar; y el de los

3- Espacios de representación o vividos, aquí para poder explicar las acciones de los actores el científico se interroga sobre las motivaciones e intenciones y “racionalizaciones” de los individuos involucrados en conductas espaciales y esto requiere de la intersubjetividad para penetrar en el por qué y en porque ósea en los aspectos del *stock* de conocimientos de los actores, sus experiencias y sus biografías o la génesis de sus actitudes colectivas e individuales”. (Kollmann, 2011., p. 22).

Cabe considerar que ésta es una definición analítica, más en la realidad ellos funcionan integrados, coexisten, coadyuvando a la construcción del tejido social que actúa en pos de las articulaciones que se generan en la sociedad. “Así, un “lugar” contiene a la vez y simultáneamente la espacialidad física estudiada como espacio constituido por objetos, “lugares objeto”, es decir, los objetos “hacen” espacio” (Kollman, 2011., p. 22). No obstante, la espacialidad social no surge por la mera existencia de objetos, sino más bien por la existencia de sujetos presentes en dicho espacio, con sus interacciones tanto personales como colectivas y su historia en la espacialidad vivida.

Con todo, puede entenderse que las formas de interacción del sujeto y de comprensión del mundo social serían sólo en base a esta tríada anteriormente acotada, dando por hecho que la formación de los sujetos como seres propiamente tal, serían construidas sólo debido a su espacialidad, subjetividad y socialización (Kollmann, 2011), en base a la adquisición de experiencias que dan origen al conocimiento individual y colectivo en pos de la comprensión del espacio como el “todo social”.

“La espacialidad, desde este enfoque, puede articular el espacio físico de naturaleza material y el espacio mental de cognición y de representación, cada uno de los cuales se incorpora a la construcción total social de la espacialidad pero no pueden ser conceptuados como su equivalente”. (Kollmann, 2011., p. 23).

Entonces, el espacio no representa un área geográfica como podría entenderse sin cuestionamiento previo, sino que se da bajo el alero de un conjunto de condiciones más complejas, donde la percepción de los sujetos es variada, las imágenes mentales que ellos poseen acerca del espacio varía de acuerdo a factores como las experiencias vividas, el tipo de sociedad imperante, las relaciones que se establecen dentro de una sociedad y la idea de espacio que conciben respecto al propio lugar que habitan.

Esta postura teórica acerca del sujeto en el espacio permite abarcar el ámbito individual y holístico de las interacciones del mismo en la sociedad, ya que hace hincapié en la organización y estructura del mundo. El espacio entonces, puede ser representado como el “todo social”, sin embargo existen subsistemas, donde los sujetos se comportan de manera distinta y en donde la interacción puede darse de forma intencional o impulsada por el motor espacial y temporal.

Edward Soja (2008) entiende el mundo objetivo como aquel que existe como tal y que los sujetos si bien se relacionan, interactúan y poseen sus propias leyes de comportamiento, no son esencialmente sociales, sino que el hombre no deja de ser un cuerpo físico y como tal responde también a aspectos biológicos intrínsecos del mismo, sin desconocer que de igual forma se encuentran sujetos a la incertidumbre en su actuar, pensamiento que contrasta abruptamente con la postura de Maurice Merleau- Ponty, en la *Fenomenología de la percepción* (1994), quien señala que el mundo que el hombre percibe no es objetivo, sino que consiste en objetos de un mundo vivido con características dadas por los individuos y la sociedad que posee una posición que puede diferir del papel que los sujetos cumplen dentro del “todo social”.

Construcción del espacio desde el sujeto

Desde la aparición del ser humano en la tierra, han existido cambios en el espacio y el entorno que habita, provocados por él mismo, transformando así el mundo objetivo, modificando los lugares de acuerdo a sus necesidades, ya sea de manera consciente o inconsciente desde sus inicios. Pero en la actualidad, esos cambios y transformaciones en

los lugares de la ciudad están predeterminados y creados con un propósito en específico, llámese lugares de estudio, trabajo o recreación, pasando desde la concepción del mundo como objeto hacia la mirada de un objeto cultural capaz de satisfacer necesidades propias del ser humano en sociedad a través de la generación de nuevos lugares y espacialidades dentro de la ciudad.

Dentro de estos nuevos lugares en donde se desarrolla y moviliza el ser humano es necesario considerar las nociones de distancia entre un sujeto y otro en dicha espacialidad. Hall Edward (2003) en su texto “La Dimensión Oculta”, menciona la existencia de al menos cuatro tipos de distancias la Distancia Íntima, Personal, Social y Pública que a su vez cada una tiene dos fases, la Fase cercana y la Lejana.

La Distancia Íntima, habla de la extrema cercanía con otro, en donde “la visión (a menudo deformada), el olfato, el calor del cuerpo de la persona, el sonido, el olor y la sensación del aliento, todo combina para señalar la inconfundible relación con otro cuerpo” (Edward, 2003:143). En esta distancia, la Fase Cercana se encuentra el contacto máximo con otro cuerpo de manera voluntaria. Por otra parte, en la Fase Lejana también apunta hacia un contacto cuerpo a cuerpo sin embargo, frente a este contacto los sujetos se sienten un malestar físico cuando otro extraño entra de manera indebida a su “*esfera íntima*”.

En un sistema de transporte saturado de usuarios en donde se puede encontrar la Distancia Íntima en su Fase Lejana el autor propone como estrategia el quedarse lo más inmóvil posible y cuando una parte del tronco o las extremidades tocan a otro sujeto, alejarse, si esto no es posible, se mantienen tensos los músculos de la parte afectada. (Edward, 2003)

La Distancia Personal, “puede considerársela una especie de esfera o burbujita protectora que mantiene un animal entre sí y los demás” (Edward, 2003: 146). En la Fase cercana de esta distancia las posibilidades de contacto derivan en parte de las posibilidades existentes entre la relación con lo que cada uno de los sujetos puede hacer con el alcance de sus extremidades, las interacciones que surgen en esta distancia depende de los sujetos que ejerzan la acción. En la Fase Lejana, “va desde un punto situado inmediatamente fuera de la

distancia de contacto fácil para una persona hasta un punto donde dos personas pueden tocarse los dedos si ambas extienden los brazos” (Edward, 2003: 148).

La Distancia Social, es aquella distancia en donde una persona no espera tocar a otra, al menos que tenga que hacer algún esfuerzo espacial con la intención de que exista contacto físico (Edward, 2003). La Fase Cercana en esta distancia se trata asuntos impersonales, como el estar en alguna reunión informal, como también se adscribe en la distancia en la que se le habla a algún compañero de trabajo. Por otra parte, la Fase Lejana se evidencia en sitios de trabajo en donde la distancia se guarda con respecto a una jefatura con sus empleadores o bien, en la distribución espacial que tengan ciertos lugares para guardar la distancia (Edward, 2003).

Por último la Distancia Pública, se caracteriza por estar fuera del campo de participación. La Fase Cercana de esta distancia es donde un sujeto con agilidad lograría responder en defensa propia en caso de amenaza, en donde el contacto físico y verbal es casi nulo. La Fase Lejana, se pierde casi toda percepción visual de otro y por tanto es imposible cualquier tipo de contacto físico o verbal con otra persona (Edward, 2003).

Es importante delimitar los tipos de distancia, en qué momentos es posible encontrar cada una de ellas. Evidenciar el comportamiento y las interacciones que surgen y cómo los usuarios evaden ciertas situaciones, la forma en que construyen el espacio de Metro de acuerdo a las personas que lo rodean en el momento, utilizando distintos elementos que le entregan al usuario de Metro de Santiago, cierta individualidad para resguardar su espacio íntimo. Si bien, el autor alude a un contexto laboral al describir las distancias expuestas anteriormente, resulta atingente para la investigación la utilización de dichas definiciones. Como se mencionó en el párrafo anterior, los usuarios del Metro de Santiago intentan resguardar su espacio íntimo. En muchas ocasiones, esta acción puede ser relacionada con el concepto utilizado por Marx para referirse a esta condición mental: la *enajenación*.

La enajenación es un término que Karl Marx (1844) postula como un estado en el que el sujeto se separa de la masa de asalariados de los productos propios del trabajo en las

sociedades capitalistas. A pesar que para él la enajenación no era una condición mental ni un sentimiento propiamente, sino, una condición económica y social de la Sociedad Capitalista. Relacionar la enajenación con la condición que el individuo del Metro de Santiago presenta, es lo más oportuno para esta investigación: el usuario de Metro es un sujeto inmerso en este sistema de transporte de una sociedad capitalista que presenta esta condición mental llamada enajenación, ya que manifiesta una condición de separación al estar solos y lejos de otros, incluso estando inmerso en un espacio físico con grandes aglomeraciones de usuarios el sujeto tiende a la separación (escuchando música con audífonos o relacionándose directamente a través del teléfono celular).

La Movilidad urbana

La distribución que presentan las grandes ciudades latinoamericanas en cuanto concentración de personas que desempeñan sus labores diarias en los trabajos (que se ubican generalmente en el centro de las mismas), ha generado la necesidad de implementar redes de transporte que permitan satisfacer dichas necesidades para el cumplimiento de las tareas que realizan a diario. Lo anterior descrito recibe el nombre de *configuración urbana monocéntrica*, y es el espacio físico donde se centra y concentra la actividad económica de un país. El opuesto entonces, es la *urbe policéntrica*, que fragmenta su distribución de forma transversal en la ciudad, lo cual genera que la utilización del automóvil sea la opción más viable de transporte, ya que en ella la congestión vehicular no representa un problema que requiera ocupación debido a que la población flotante es segmentada en todas las áreas de la ciudad (Segovia, 2007).

Así con todo y para contribuir al desarrollo de un plan de transporte urbano con menores índices de aglomeraciones, lo óptimo, desde este punto de vista, sería evolucionar desde la configuración urbana *monocéntrica* a la *policéntrica*, ya que así, la población flotante a diario se dispersaría a lo largo de toda la ciudad, evitando las congestiones que son tan habituales en las ciudades en vías de desarrollo. Lograr este cambio en la ciudad contribuiría en gran medida a descongestionar Santiago en horario punta tanto en la jornada diurna como vespertina.

Es por estas razones que, el transporte urbano ha debido enfrentar grandes desafíos en cuanto a la movilización de grandes cantidades de usuarios con el objetivo de lograr satisfacer sus necesidades inmediatas, por medio de la planificación, creación e implementación de grandes redes de transporte que se ubican en los lugares que presentan mayor cantidad de población flotante durante el día.

La Interacción

Por otra parte, las interacciones que los individuos realicen en el metro de Santiago es la parte fundamental de este estudio, es por esto que definirla teóricamente es esencial para el desarrollo de ésta y comenzar con la interacción entre el sujeto y el mundo es lo más pertinente, luego se continua con el conductismo, posteriormente se hará referencia a la dramaturgia sociológica para culminar de esta manera con la cultura desde una mirada antropológica.

Interaccionismo Simbólico e Interacción.

El interaccionismo simbólico, se preocupa del análisis de la interacción entre el actor y el mundo como un proceso dinámico, en donde cobra gran importancia la capacidad del actor para interpretar el mundo social en que se encuentra. Con esta corriente se intentará dar sentido a las interacciones existentes en el Metro de Santiago, ya que las interacciones son una parte fundamental de la investigación, el cómo el individuo se enfrenta a este mundo de personas desconocidas y cómo se enfrenta a ellas en un contexto donde el nivel de proximidad entre los sujetos sufre un vuelco en cuanto a los demás espacios y roles que ocupa fuera de dicho espacio físico y en donde, en horario punta, se registran siete usuarios por metro cuadrado dentro del tren. En dicho escenario, es importante descubrir la forma en que los sujetos se relacionan (o no) en el Metro de Santiago, la forma en que interactúan entre sí, los elementos que condicionan dicha interacción y el comportamiento de los sujetos tanto en la “masa colectiva” como en la individualidad.

Esta corriente considera que “el significado es un producto social, una creación que emana de y a través de las actividades definitorias de los individuos a medida que estos interactúan”. (Blumer, 1982: 4). Por tanto, las interacciones y el comportamiento que se presenta en distintos escenarios sociales están definidos por las interacciones y los comportamientos que los propios sujetos presentan ante ciertos estímulos del ambiente, definiendo así, el significado de las cosas como un producto de dichas interacciones sociales.

Blumer en su texto “*Interaccionismo simbólico: Perspectiva y Método*” (1982), menciona la perspectiva de Mead sobre la interacción, en donde considera al ser humano como un agente importante dentro de ésta, porque además de que el individuo interactúa con otros, el ser humano está dotado de un “sí mismo”, que le permite interactuar dentro de esta misma esfera personal. Dicha interacción se produce al formularse indicaciones y responder a tales planteándose nuevas y dando origen a otras nuevas. Por tanto, surgen interpelaciones internas sobre el actuar del sujeto permitiéndole así, enfrentarse al mundo orientando su propia conducta. Frente a esta manera de afrontar el mundo por medio de la interacción con el “sí mismo” surge la acción, al formularse indicaciones a sí misma e interpretarlas, la persona tiene que elaborar una línea de acción (Blumer, 1982), línea de acción que nace frente a estímulos del otro, donde el sujeto, para responder la interacción, se pone bajo supuestos, dichos supuestos deben ser pensados por el individuo imaginando la respuesta del otro frente a dicho acto. De esta forma se construye el proceso de interacción, por actos que se estructuran en base a interacciones con el “sí mismo” y con el otro. Así, es necesario abordar desde Mead lo que es interacción social, con respecto a esto. Él propone dos niveles de interacción social: la interacción simbólica y la no simbólica, en donde la primera: “interpreta los gestos recíprocos y actúa basándose en el significado que extrae de dicha interpretación”; y la no simbólica: “el ser humano responde directamente a las acciones y gestos ajenos”. (Blumer, 1982:48). En este caso se asumirá la interacción no simbólica, ya que se observará las reacciones de los sujetos frente a ciertos estímulos y frente a esto se identificarán las interacciones y la conducta.

El Conductismo como eje fundamental en la interacción social

Lo que propone el interaccionismo simbólico como conductismo es lo necesario para relacionar de manera teórica lo que sucede en el Metro de Santiago, ya que se pondrá énfasis en las interacciones y comportamientos, dichos serán estudiados en base a cambios identificables en ambas categorías de análisis como los son cambios de emociones, atención y reacción frente a ciertos estímulos que les entregue el espacio y los sujetos que se encuentren en el Metro de Santiago. Lo destacable de Mead es que si bien el acto es una acción, y como tal es contiene elementos asociados al impulso, pero también a la conciencia, a la capacidad de análisis y a la manipulación de condiciones. Existen otros elementos en el acto como parte fundamental de la interacción y el comportamiento que nos distingue de un ser instintivo y primitivo, el pensar, el estar consciente de sí mismo. Por ello es muy importante tener presente este tipo de categorías al momento de observar la interacción y el comportamiento, más aún, cuando se trata de instancias en espacios públicos en donde la interacción y los estímulos están cambiando minuto a minuto como sucede en el Metro de Santiago. Como actuar en el momento de la interacción esta permeado por los cambios de actitud, emociones, etc., tanto del sujeto “emisor” como del sujeto “receptor”, es importante detenerse en proceso que caracteriza la interacción, es por esto que a continuación se abordará la perspectiva que tiene Goffman con respecto a este momento de la interacción.

Enfoque dramático de la interacción social

De acuerdo con la perspectiva dramática que emplea Erving Goffman (1997) para explicar la interacción social, es posible afirmar que los sujetos se encuentran en un estado permanente de actuación, en donde existe un personaje principal, otros secundarios, un escenario, *backstage* y una serie de elementos que hacen de la interacción un lugar para mostrar lo que quiere ser mostrado. Dicho de otro modo, los sujetos piensan y ordenan sus discursos, formas de gesticular y de expresar las ideas con el objetivo de influir de una u otra forma la manera en que son percibidos por el público. Esta forma de interacción da a entender que los sujetos se encuentran prisioneros de un guion en específico, que los

determina a actuar de una forma específica y que está regido por las normas que regulan el funcionamiento de la sociedad.

Además de ello, en una instancia de interacción inicial, surgen las “primeras impresiones”, en donde los individuos interactúan entre sí de determinada forma para lograr proyectar una buena impresión o “partir con el pie derecho”. Esta forma de relacionarse, de una u otra manera, radica en la percepción que el receptor tendrá del individuo después del primer momento de interacción, lo que le permite presentarse frente al otro proyectando autoridad o permisividad, empatía o indiferencia, etc. (Goffman, 1997).

De esta manera, es posible encontrar una amplia gama de formas de comportamiento en la vida cotidiana del Metro de Santiago, ya que los funcionarios proyectan una imagen al resto de los usuarios de acuerdo al rol que cumplen durante su jornada laboral. Un ejemplo tangible de las primeras impresiones que se generan en los procesos de encuentros sociales es el rol del guardia de seguridad y de los asistentes de andén en el Metro de Santiago, ya que debido a su labor, deben exteriorizar la imagen de seriedad y autoridad frente a los usuarios, con el objetivo de hacer efectivo el cumplimiento de las reglas internas del servicio de transporte subterráneo; como lo son: “No traspasar la línea amarilla”, “Caminar siempre por la derecha”, “Usar pasamanos y manillas”, “Dejar bajar antes de subir”, “No sentarse en el suelo del tren”, “Ceder el asiento a personas de la tercera edad, embarazadas, discapacitados y en general a personas con movilidad reducida”. Con esta dinámica de comportamiento, es posible garantizar el orden social de los usuarios mediante el establecimiento de reglas que son efectivas a través de dichos agentes de control.

El enfoque dramático parte de la idea de que los sujetos son esencialmente expresivos, y que dicha expresividad puede provocar o no el efecto que en realidad se quiso decir en la audiencia. El hecho de que un mensaje sea entendido adecuadamente por los receptores depende exclusivamente de la forma en que el emisor logra expresar lo que desea, por lo tanto, el emisor piensa, evalúa y luego reproduce el mensaje con el objetivo de dar a entender precisamente aquello que ha dicho. Esta forma de comunicación permite generar una imagen acerca “del otro”. Goffman señala (1997) que la sociedad fuerza al individuo a

presentar una imagen se sí mismo, pero el sí mismo (*self*) es un símbolo, un concepto para explicar lo que hacemos y lo que otros hacen. Es una ideología de la vida cotidiana usada para atribuir causalidad y responsabilidad moral en la sociedad.

Bajo este modelo de explicación de las interacciones sociales existe también el concepto de *manejo de las impresiones*, ya que el sujeto expresa y exterioriza aquello que desea que el otro piense y vea de él mismo, entonces no muestra su sí mismo (*self*) durante las relaciones sociales, ya que se encuentra inmerso en un permanente estado de actuación para generar en otros la imagen socialmente aceptada, y no aquello que realmente es. Un ejemplo de lo anterior son las mujeres que atienden en las boleterías de las estaciones del Metro de Santiago, puesto que tienen que proyectar la sensación de amabilidad y buena disposición al momento de la interacción con el usuario que requiere del servicio, exteriorizando un estado de ánimo construido debido a la demanda que su empleo ejerce sobre ella y que provoca la repetición de un mismo libreto con cada usuario que se acerca a la ventanilla.

Del mismo modo, este tipo de interacciones están condicionadas por el momento en que se vive el proceso de modernidad. En adelante se entenderá el concepto que aplica Boudelaire en Tobón (2011), donde señala que la modernidad constituye el presente, la contemporaneidad de los sujetos y que, aun estando conscientes de que se goza de un pasado y de un futuro, se está condenado a buscar la identidad del día a día. Entonces, la sociedad evoluciona de acuerdo al momento en que se desenvuelve, al contexto histórico del mismo. Así, y junto con la teoría dramaturgica, la modernidad representa el “ahora” de los sujetos, el escenario en donde se desenvuelven y actúan.

Por otra parte y siguiendo con la misma lógica, se desprende otro concepto importante: modernización, que corresponde a la interacción entre los procesos de cambio y desarrollo social que se observan de forma más evidente en la vida cotidiana de la modernidad (Soja, 2008), que puede ser observado en primer lugar, desde la migración campo-ciudad que experimentó Chile a fines del siglo XIX y principios del siglo XX, donde la concentración del capital estaba centrado en la ciudad de Santiago a causa de las inversiones extranjeras.

Por ende, fue necesaria la utilización de trabajadores capaces de construir en este espacio físico, obras acordes a las nuevas necesidades económicas, generando así el espacio urbano adecuado para las transacciones que se llevaban a cabo. Esta situación de migración explosiva durante la época provocó nuevos asentamientos en la capital, mayor concentración de la población en una misma ciudad, problemas de salubridad y de hacinamiento. No obstante, estos temas serán tratados a fondo más adelante.

En segundo lugar, y producto del proceso de modernización en tanto migración campo-ciudad, surge el problema vial y de transporte dentro de la ciudad de Santiago y América Latina. La centralización del trabajo, además de los procesos de globalización a nivel mundial que presentan las ciudades y los problemas de interconectividad han llevado a las sociedades a desarrollar distintas formas de comunicación vial, como lo son: la implementación de nuevos planes y redes de transporte, mejoramiento de calles, paraderos y terminales de buses, entre otros.

Además, la manera en que se organiza la ciudad para su óptimo funcionamiento requiere que dichos planes sean formulados y llevados a cabo eficiente y estratégicamente con el objetivo de generar confianza en la población en cuanto al transporte urbano.

Además, la manera en que se organiza la ciudad para su óptimo funcionamiento requiere que dichos planes sean formulados y llevados a cabo eficiente y estratégicamente con el objetivo de generar confianza en la población en cuanto al transporte urbano.

Como se ha mencionado anteriormente, el proceso de interacción se caracteriza por ser una constante actuación, esta actuación se basa en las normas que se estipulan social y culturalmente, para tener una comprensión más acabada acerca de este punto, se abordará el concepto de cultura desde la Antropología.

La cultura desde la Antropología

Para identificar qué comportamiento e interacciones se observan entre los usuarios que se desplazan en horario punta en la línea 1 y línea 5 del Metro de Santiago en la Región Metropolitana necesitamos acercarnos a la antropología, ya que “Los antropólogos estudian a los seres humanos allá donde los encuentran y en cualquier momento” (Phillip, 2006, 3), y de esta forma ir identificando las costumbres, los comportamientos y las interacciones de los usuarios de este sistema de transporte urbano; ésta ciencia nos permitirá estudiar al ser humano, en relación a sus costumbres y en sus interacciones en el Metro de Santiago en 360° y de ésta forma obtener una visión holística del fenómeno, “La antropología explora la diversidad humana en el tiempo y en el espacio y estudia la condición humana de forma completa: pasado, presente y futuro; biología, sociedad, lengua y cultura”.(Phillip, 2006, 3).

Los usuarios del Metro de Santiago crean un sistema de interrelaciones que los conecta con una cultura en común, es decir, los conecta con la cultura santiaguina en la sociedad; esta sociedad capitalina no posee ninguna otra opción que utilizar el Transantiago como medio de transporte, produciendo las diversas interacciones que se desean identificar, “La gente comparte la sociedad (...) La cultura es distintivamente humana. Las culturas son tradiciones y costumbres transmitidas mediante el aprendizaje, que rigen las creencias y el comportamiento de las personas expuestas a ella”. (Phillip, 2006,4).

Basándose en cómo la sociedad santiaguina enfrentó la llegada de este nuevo sistema de transporte urbano, que prometía estándares de calidad de países europeos se enfrentaron (específicamente los usuarios de este medio de transporte subterráneo antes de la llegada e implementación del Transantiago) a un sistema deficiente, que produjo un colapso en el Metro de Santiago, era mayor la demanda de este servicio y la oferta que el él brindaba en un principio, era deficiente. Los usuarios, entonces, tuvieron que adaptarse a esta nueva forma de transportarse de un lugar a otro;

“La adaptación es el proceso por el que los organismos hacen frente a las fuerzas y tensiones medio ambientales (...) al igual que el resto de los

animales, los humanos utilizan medios biológicos de adaptación. Pero si algo los convierte en únicos es que tienen también medios culturales de adaptación” (Phillip, 2006,4).

Hernán San Martín en su texto “Nosotros los chilenos” (tres ensayos antropológicos de interpretación), se refiere a las personas que han adquirido naturalmente todas las características culturales que un capitalino posee como un “*homo santiaguino*” (San Martín, 1969), y utilizando este concepto es que se pretende referir a la cultura de los usuarios del Metro de Santiago, el respeto a las normas que el transporte subterráneo posee, tales como; no sobre pasar la línea amarilla del andén, el permitir descender antes de abordar el tren, no sentarse en el suelo del tren, sólo por nombrar algunas, son esenciales para optimizar el uso del transporte y también por la seguridad de cada uno de los usuarios. Según el planteamiento que realiza el autor, los usuarios se comportan de tal o cual forma en el Metro a consecuencia de la dinámica que se da en dicho lugar. Entonces entendemos que las interacciones que en él se dan son producto de la dinámica misma del Metro y de las relaciones que establecen los usuarios en dicho espacio, volviéndose preferentemente comportamientos culturales, es decir, una cultura sobre los medios de transporte urbano. “La Cultura de Tylor (...) es ese todo complejo que incluye el conocimiento, las creencias, la arte, la moral, el derecho, las costumbres y cualesquiera otros hábitos y capacidades adquiridos por el hombre como miembro de la sociedad (...) La definición de Tylor se centra en las creencias y el comportamiento que la gente adquiere no a través de la herencia biológica sino por desarrollarse en una sociedad concreta donde se hallan expuesto a una tradición cultural específica” (Phillip, 2006,60).

La cultura de los santiaguinos en relación al Metro de Santiago, es una cultura que puede denominarse como una cultura en construcción, que posee características y formas de funcionamiento particulares, con sus condiciones de hacinamiento y trayectos rutinarios que forman parte de la cotidianeidad de los usuarios y de la forma de cultura a la que están sometidos. No obstante, dicha cultura en construcción puede ser visualizada como una subcultura si la miramos desde los espacios de socialización que el ser humano enfrenta a diario en su vida cotidiana, ya que permanece en dicho espacio a día a día, interactúa y está

presente en él aunque para los propios sujetos representen meros trayectos que los conducen a sus lugares de destino y no se visualicen a sí mismos como sujetos dentro de una subcultura: la del Metro de Santiago. Es decir, los sujetos están sometidos a ella en los tiempos de traslado y permanencia en las diferentes estaciones de Metro, el resto del tiempo responde a un tipo de cultura más consolidado, común a los santiaguinos que viajan y aquellos que no utilizan dicho sistema de transporte.

El Comportamiento de Masa

Para conocer a cabalidad y poder comprender el fenómeno del comportamiento en masas del Metro de Santiago es necesario llevar a cabo el estudio del mismo. Sigmund Freud (1921), señala un par de distinciones a considerar: Por una parte se encuentra la psicología individual, que alude netamente al hombre aislado y que intenta alcanzar la satisfacción de sus instintos. Señala además que las relaciones sociales de estos individuos se desarrollan de manera natural en todos los seres humanos debido a que vivimos en sociedad, poseemos familia, un entorno laboral y de amistad. Y, por otra parte, define a la psicología social como aquel

“individuo que es miembro de una tribu, de un pueblo, de una casa, de una clase social o de una institución, o como elemento de una multitud humana, que en un momento dado y con un determinado fin, se organiza en una masa o colectividad” (Freud, 1921).

De esta forma, es posible identificar a los usuarios del Metro de Santiago en el momento en que ocurren situaciones límite, donde se colectivizan en medida que se constituye una totalidad operante, llámese alguna emergencia vital que pueda sufrir algún usuario, como es el ejemplo de “los suicidios que ocurren al menos tres veces al mes” (Publimetro, 2014), en este caso, los usuarios que presencian estos hechos, tienden a alejarse y algunos corren por el andén con la finalidad de abandonar las dependencias del Metro de Santiago.

Otro ejemplo de comportamiento de masas son las estampidas de grandes acumulaciones de

sujetos que comparten un mismo espacio y que reaccionan de manera no racional frente a ciertos estímulos que provocan impacto en la individualidad de cada uno de ellos y, que los conduce a actuar de manera inconsciente, por ejemplo, en un terremoto o en un incendio en un concierto.

Dicho comportamiento es explicado por Gustavo Le Bon como “el más singular de los fenómenos presentados por una masa psicológica: cualesquiera que sean los individuos que la componen y por diversos o semejantes que puedan ser su género de vida, sus ocupaciones, su carácter o su inteligencia, el simple hecho de hallarse transformados en una multitud le dota de una especie de alma colectiva. Este alma les hace sentir, pensar y obrar de una manera por completo distinta de cómo sentiría, pensaría y obraría cada uno de ellos aisladamente”. Pensamiento que podría explicar de alguna manera u otra los empujones que sufren aquellos usuarios que se encuentran al borde del andén por parte de quienes se ubican más atrás al momento de ingresar al tren (caídas al momento de ingresar al tren producto de empujones y las ansias de poder alcanzar un asiento) en una estación de término, como por ejemplo: Vicente Valdés, San Pablo y Plaza de Maipú. Entonces, el alma colectiva dota al individuo de la capacidad para reaccionar y actuar de una forma distinta a su comportamiento habitual, escondiéndose y empujando con total impunidad ante una aglomeración de usuarios en horario punta. Cabe señalar que el comportamiento colectivo finaliza su proceso en cuanto el sujeto se aísla del colectivo que lo hace interactuar de determinada forma, es decir, cuando se disuelve el acto inconsciente y se vuelve a un estado invariable y constante, dotado de quietud y que, por ende, lo condiciona a tener un comportamiento distinto del que manifiesta en colectivo, y que, probablemente, no tendría en un contexto individual. Entonces, en el comportamiento colectivo, el individuo debe disolverse, sino no es comportamiento colectivo.

La masa psicológica es un ser provisional compuesto de elementos heterogéneos, soldados por un instante, exactamente como las células de un cuerpo vivo forman por su reunión un nuevo ser, que muestra caracteres muy diferentes de los que cada una de las células poseen. El individuo integrado en una multitud adquiere, por el simple hecho del número, un sentimiento de potencia invencible, merced al cual puede permitirse ceder a instintos que,

antes, como individuo aislado, hubiera refrenado forzosamente. Y se abandonará tanto más gustoso a tales instintos, cuanto que por ser la multitud anónima, y en consecuencia, irresponsable, desaparecerá para él el sentimiento de la responsabilidad, poderoso y constante freno de los impulsos individuales (Freud, 1921).

Del mismo modo, el autor señala que la multitud es impulsiva e irritable, se deja guiar por lo inconsciente, explicando que los fines pueden ser tanto nobles como crueles, heroicos o cobardes. Nada en ella es premeditado, no tolera suspensión entre el deseo y la realización de alguna cosa. Los individuos en multitud se sienten omnipotentes, ya que la sensación de lo imposible no existe para él como individuo dentro de la masa. Menciona además que los sentimientos de la multitud son siempre simples y exaltados, de este modo, no conoce dudas ni incertidumbres. Las multitudes llegan rápidamente a lo extremo. La sospecha enunciada se transforma ipso facto en indiscutible evidencia. Un principio de antipatía pasa a constituir, en segundos, un odio feroz.

Dichos fundamentos teóricos se evidencian empíricamente en el momento en que en estaciones de combinación, dos guardias se ubican en la entrada del pasillo que da acceso a la misma provista de una franja de tela roja de extremo a extremo, evitando el paso de los usuarios hacia el lugar de combinación. Situación que genera silbidos, empujones, aglomeraciones y el colapso de la estación en cuestión. Las expresiones de malestar en los usuarios que se encuentran en la multitud, otorga a sus reclamos el anonimato que brinda la multitud, pudiendo expresar libremente su descontento hacia tal acto de restricción del acceso. Del mismo modo, se condiciona la actividad anímica de los individuos, contagiándose del descontento manifestado por algunos. Así, los individuos logran la homogeneización en la masa, esto es: todos son y actúan de manera igual en condiciones restrictivas.

Conceptos Claves para la Investigación

Agresión: Entenderemos por agresión todos aquellos actos verbales y no verbales que expresen los usuarios hacia otros usuarios o hacia el personal de Metro de Santiago S.A. Llámese; empujones, miradas que demuestran malestar, onomatopeyas y quejas en general.

Comportamiento: Entenderemos por comportamiento todas aquellas acciones que ejecuten los usuarios dentro del Metro de Santiago: la forma en que reaccionan, se desplazan y utilizan los distintos espacios en los vagones, pasillos y trenes del Metro.

Comunicación Efectiva: Alude a todas las situaciones que demuestren la existencia de comunicación verbal entre los usuarios y funcionarios del Metro de Santiago, generando así un entendimiento entre los mismos. Dicho concepto ocurre cuando los usuarios comentan o comparten experiencias vividas dentro de un mismo contexto.

Hacinamiento: Aglomeración en un mismo lugar de un número de personas que se considera excesivo, es decir, que excede el límite de lo normal. Nos referimos a “los límites normales” cuando hay más de dos usuarios por metro cuadrado.

El hacinamiento no es el mismo en todas las sociedades, está definida culturalmente, no es lo mismo estar hacinados para sujetos de sociedades desarrolladas que para sociedades tercermundistas.

Horario Punta: El horario punta es de lunes a viernes de 07:00:00 a 08:59:59 y de 18:00:00 a 19:59:59 horas, su tarifa es de \$720, se denomina de esta forma porque posee mayor flujo de usuarios provocando mayor cantidad de aglomeraciones de usuarios.

Horario Valle: Es de lunes a viernes de 06:30:00 a 06:59:59, de 09:00:00 a 17:59:59 horas y de 20:00:00 a 20:44:59 horas, su tarifa es de \$660, se refiere a las horas en las que se produce un menor uso de los servicios de Metro y que por consecuencias se presentan menos cantidad de usuarios en la dependencias del servicio subterráneo.

Idiosincrasia: Es un conjunto de características hereditarias o adquiridas que definen el temperamento y carácter distintivos de una persona o un colectivo. Identifica las similitudes de comportamiento en las costumbres sociales, en el desempeño profesional y en los aspectos culturales. Las relaciones que se establecen entre los grupos humanos según su idiosincrasia son capaces de influir en el comportamiento individual de las personas, aun cuando no se esté convencido de la certeza de las ideas que se asimilan en masa. Por extensión, este término es utilizado para identificar amplios grupos de personas sin especificar cada detalle que los relaciona entre sí. También se utiliza para enfatizar las diferencias entre personas de diversos orígenes y costumbres.

Interacción: Etimológicamente (“inter” y “acción”) sugiere la idea de una acción mutua, recíproca, a varios elementos. Es definida como una relación interpersonal al menos entre dos individuos, para la cual los comportamientos de dichos individuos están sometidos a una influencia que modifica su comportamiento en función de las reacciones del otro. Es decir, sólo cuando la influencia es recíproca, nos encontramos en una situación de interacción (Barus-Michel; 2009: 385).

No hay Interacción: Entenderemos que no hay interacción cuando los usuarios del Metro de Santiago no responden a ningún estímulo externo y no presentan un comportamiento en particular, en consecuencia los usuarios no interactúan entre sí.

Violencia: Entenderemos por violencia todos aquellos actos que ejecuta un usuario del Metro de Santiago que va en perjuicio de otro. Un acto violento se expresa generalmente cuando un usuario agrede físicamente a otro, expresando su descontento por alguna situación en particular.

Marco Metodológico.

Para poder conocer de manera empírica la interacción y los comportamientos de los sujetos que se encuentran en el Metro de Santiago, ya sean usuarios o funcionarios de este medio de transporte, se delimitaron los aspectos metodológicos pertinentes que se utilizaron para poder conseguir la información de acuerdo a los objetivos del estudio.

Paradigma de la Investigación: Fenomenológico

La investigación se situó en el paradigma Fenomenológico, éste se preocupa de la experiencia subjetiva inmediata como base del conocimiento; del estudio de los fenómenos desde el punto de vista de los sujetos; y conocer cómo las personas experimentan e interpretan el mundo social que construyen en interacción (Pérez, 1998). El paradigma fenomenológico sitúa una especial atención en la subjetividad que se evidencian en las interacciones y comportamientos como fenómeno dentro del Metro de Santiago, además de comprobar la manera en que los sujetos se relacionan con el espacio urbano.

Metodología de la Investigación: Cualitativa

El estudio se enmarca en la Metodología Cualitativa, la que consiste en descripciones minuciosas de eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables, además de incorporar lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias y pensamientos, tal y como son expresadas por ellos (Pérez, 1998), de esta manera, es posible la realización del estudio sobre el comportamiento y las interacciones que se lograron evidenciar en el Metro de Santiago, ya que se pretendió comprender a los sujetos dentro del marco de referencia de los mismos actores, lo que resultó fundamental en esta investigación.

Etnometodología como método para la recolección de datos

La Etnometodología es el método adecuado considerando las características que éste posee considerando el objetivo del estudio, este método intenta analizar la constitución del mundo social, tomándolo como un proceso cotidiano construido a través de la habitualidad, la coexistencia e interacción. En este sentido, el movilizarse de un lugar a otro a través de los medios de transporte es un hecho rutinario y cotidiano muy interesante de estudiar desde las interacciones que aquí se puedan evidenciar. Bajo este contexto fue importante observar los hechos que ocurren en un ambiente “natural urbano” (Referido al ambiente urbano habitual en donde se sitúa el sujeto que vive en ciudad) para el o los sujetos de estudio, en donde las personas se vieron obligadas a enfrentarse a situaciones inesperadas, como los problemas fortuitos que existen en el Metro de Santiago (cortes de luz y los retrasos en la frecuencia de los trenes), en donde las personas deben darle un sentido a los hechos que acontecen (Mella, 1998).

Alcance de Investigación

El alcance de la investigación es exploratoria (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), ya que existen pocas o nulas evidencias teóricas y prácticas sobre el estudio del comportamiento e interacción condicionado por el hacinamiento en algún medio de transporte en Santiago, por tanto, se trata de una de las primeras aproximaciones empíricas al objeto de estudio, en donde toda información recogida será novedosa para el campo de la sociología.

Muestra

Si bien la metodología cualitativa no determina muestras con probabilidades de selección, no dejó de ser relevante la cantidad de sujetos en la muestra, estableciendo procedimientos científicos para seleccionar la muestra. En este caso fue una muestra no probabilística por conveniencia, casos que se encuentran disponibles y a los cuales se tiene acceso (Hernández, Fernández y Baptista), correspondiendo a los usuarios del Metro de Santiago

que utilizan las líneas 1 y 5, específicamente en aquellas estaciones de combinación que se mencionan más adelante, ya que los criterios de selección muestral fueron determinados por presentar la mayor afluencia de usuarios durante los horarios Punta y Valle.

a) La línea 1 se compone por 27 estaciones de las cuales se pondrá especial atención en las siguientes:

- Los Héroes (combinación con línea 2),
- Baquedano (combinación línea 5)
- Tobalaba (combinación con línea 4);

b) La línea 5 se compone por 30 estaciones de las cuales se pondrá especial atención en las siguientes:

- San Pablo (combinación con línea 1),
- Santa Ana (combinación con línea 2),
- Baquedano (combinación con línea 1)
- Vicente Valdés (estación terminal y combinación con línea 4).

Dichas estaciones fueron establecidas por corresponder a estaciones de combinación con otras líneas de la red de Metro, de esta manera en éstas estaciones se evidencia mayor flujo de usuarios, en donde también se encuentran distintos tipos de centros recreativos y de comercio.

Las decisiones muestrales se plantearon teniendo como horizonte la información que se quiera obtuvo en un momento dado, si bien es difícil determinar cuántas personas se encuentran en un tren en Horario Punta (horario donde se evidencia mayor grado de hacinamiento), en este momento se necesitó de una muestra que deje en evidencia las interacciones y comportamientos condicionada por el hacinamiento.

Técnica de Recolección de Datos

Como técnica de recolección de datos se utilizó la observación participante completa, observación en donde el investigador se mezcla completamente y es un participante más y centra hacia un ambiente físico (entorno; tamaño, arreglo espacial o distribución, señales, accesos, sitios con funciones centrales) el Metro de Santiago; y el ambiente social y humano (formas de organización en grupos y subgrupos), patrones de interacción o vinculación porque se investigó in situ el comportamiento de los sujetos tanto al interior de los vagones como en los andenes del Metro de Santiago. Esta técnica otorgó una perspectiva holística acerca de las interacciones de los sujetos para así dar cuenta de las situaciones que generan violencia.

Por motivos de contingencia, se recurrió a la utilización de fuentes de información secundaria, ya que han ocurrido numerosos incidentes importantes en el Metro de Santiago que aludieron al mal funcionamiento y a la suspensión del servicio en algunas líneas de la red. Para la recopilación de los antecedentes de las 8 grandes fallas que ha sufrido Metro de Santiago en el transcurso del 2014, ha sido indispensable utilizar la información que proporcionan los medios de comunicación, como la prensa escrita y reportajes disponibles en la web, que dejaron en evidencia las deficiencias de este sistema y el colapso que provocaron dichas fallas tanto en los usuarios como en la ciudad.

Técnicas de Análisis de los datos

Para analizar las observaciones registradas a través de grabaciones de video y fotografías se utilizaron los protocolos de observación estandarizados, según Pérez (1998) este tipo de análisis proviene de una teoría ya establecida como lo es la escala de observación de FLANDERS, en donde se efectúa un recuento de frecuencias de cada categoría, obteniendo de esta manera patrones de conducta y se obtienen los datos. Si bien, la escala de FLANDERS se caracteriza por ordenar los patrones de conducta por intervalos de tiempo, lo que se hizo en este caso fue ordenarlas de acuerdo a estímulos. Además, con esta escala se requiere tener una pauta de categorías a posteriori de la observación. En este caso las

categorías se construyeron después de haber realizado la observación ya que de esta se obtuvo el material visual para poder elaborar una categorización acertada de las conductas e interacciones que se encuentran en el Metro de Santiago. Para poder ordenar de manera adecuada las categorías de interacción y de comportamiento que surgieron desde el trabajo de campo, se utilizó el análisis de Spradley. En el texto de Rodríguez, Gil y García (1999), menciona este tipo de análisis advirtiendo que tiene como objetivo determinar las categorías (dominios según Spradley), manteniendo siempre el interés por descubrir cómo las personas organizan su conocimiento. Este análisis por lo general parte de categorías amplias definidas a priori que permiten la adaptación al conjunto de datos al que están siendo aplicadas, de esta manera la codificación es constante durante el análisis. Por consiguiente, podremos codificar las categorías tanto de comportamiento como de interacción agrupándolo de manera tal que todas las unidades tanto de las variables de los sujetos como las variables externas estén relacionadas de manera adecuada.

La manera en que se decidió cuándo era el momento en que se terminara de recolectar datos durante la observación, fue a través de la saturación. La saturación sucede después de analizar múltiples casos, en que el investigador no encuentra información novedosa y útil para la investigación. (Hernández, Fernández y Bapstista, 2010.) Los datos se convierten en algo repetitivo o redundante y, al momento en que la información que se obtenga de las observaciones y desista de ser relevante, terminará el proceso de recolección de datos para abrir paso al análisis propiamente tal.

Las Fallas del Metro de Santiago

Este apartado nace de la necesidad de agregar datos emergentes durante la investigación producto de los recurrentes colapsos que ha sufrido Metro de Santiago durante el año 2014, por este motivo es que se ha recurrido a tomar fuentes de información secundarias como los son los diarios online.

Dichos trastornos en el Metro de Santiago han provocado diversos incidentes para los usuarios tanto dentro de las instalaciones de éste, como también en el transporte en la superficie.



La primera falla a considerar es la del día domingo 2 de marzo en donde se tuvo que evacuar a los usuarios a las 16:00 horas por un corte de luz que afectó las Líneas 1, 2 y 5 de la red de Metro de Santiago. Los problemas de desplazamientos se prolongaron durante gran parte de la tarde, aunque el servicio eléctrico comenzó a restablecerse de manera paulatina cerca de las 18:00 horas.

El día martes 1 de abril, era el primer martes del mes, y nuevamente un desperfecto técnico dejó a miles de personas sin servicio. Ésta vez, el tramo afectado entre las estaciones Elisa Correa y Las Torres, dejó sin servicio a nueve estaciones de la Línea 4, afectando las combinaciones a Línea 4A y Línea 5.

La falla ocurrió cerca del mediodía y el servicio pudo ser repuesto en menos de una hora, con lo que los estragos viales no alcanzaron a durar demasiado tiempo como para generar un colapso generalizado.



El día miércoles 13 agosto a las 06:20 horas, ocurrió una de las fallas más importantes durante el año ya que afectó a todo el servicio de la Línea 4. Ésta vez era una fisura en uno de los rieles de la Estación Quilín, lo que cortaba el servicio de manera completa en un inicio, pero luego pudo ser restablecido de manera parcial, desde Plaza Puente Alto hasta Vicente Valdés, y desde Tobalaba hasta Grecia.

Este “inconveniente” ha sido uno de los más prolongados en la historia del Metro de Santiago, puesto que las tareas de reparación demoraron casi 24 horas.

Como Plan de Contingencia, el servicio 211 se extiende hasta Estación Grecia. Asimismo, se reforzó el servicio 225 entre Estación Rojas Magallanes/Los Orientales en dirección a Estación Los Dominicos de la Línea 1; y en el recorrido D12, que cubre el tramo de Línea 4 entre la Estación Las Torres y Francisco Bilbao.

El día miércoles 20 de agosto, más de 50.000 pasajeros que en hora punta (cerca de las 19:30 horas), viajaban por la Línea 5 del Metro, sufrieron la interrupción de su viaje, en toda la extensión de la línea, tras una falla del servicio eléctrico. Pasadas las 22:00 horas el servicio fue restablecido, y la evacuación de los pasajeros desde los vagones y los túneles, habría resultado sin incidentes mayores que lamentar.

El día sábado 11 de octubre, Una falla en uno de los vagones que salieron desde la estación Bellavista de La Florida provocó la paralización parcial del servicio en la Línea 5 del Metro. El desperfecto, que se detectó a eso de las 12:15 horas, obligó a la evacuación de los pasajeros que en ese momento viajaban en el tren, y el cierre de las estaciones desde Bellavista de La Florida hasta Ñuble.



A las 12:45 horas, la empresa informó que el problema había sido solucionado y que toda la línea estaba operativa, a pesar de algunos retrasos en las frecuencias.

El día viernes 14 de noviembre, el Metro de Santiago la falla ocurrida en estación

La Moneda a las 6:33 horas, provocó el cierre de las líneas 1, 2 y 5, por lo que los usuarios debieron ser evacuados. La falla fue ocasionada por un cortocircuito en los cables de alimentación de la red neumática que distribuye la energía a toda la Red, causando el cierre 24 estaciones del Metro de Santiago.

En la Línea 5, las estaciones que permanecieron cerradas fueron: Parque Bustamante, Santa Isabel, Irrazaval, Ñuble, Rodrigo de Araya, Carlos Valdovinos, Camino Agrícola, San Joaquín, Pedrero, Mirador, Bellavista de La Florida y Vicente Valdés.

En la Línea 1, las estaciones fuera de servicio fueron: La Moneda, Universidad de Chile, Santa Lucía, Universidad Católica, Baquedano, Salvador, Manuel Montt, Pedro de Valdivia, Los Leones, Tobalaba, El Golf y Alcántara..

Metro anunció que ha dispuesto de buses de reforzamiento entre las estaciones Escuela Militar y Los Héroes, en la Línea 1. Por su parte, director del Transporte Público Metropolitano, Guillermo Muñoz, entregó más detalles acerca del plan de contingencia,

asegurando que no habrá diferencias entre la hora punta y la hora valle, manteniendo la misma disponibilidad de buses durante todo el día. La idea de este plan de contingencia es que los usuarios del sistema de transporte público puedan realizar los mismos recorridos que realizan en el Metro de Santiago por la superficie, con la diferencia en que la frecuencia de los buses dependerá netamente de la congestión vehicular.

Además, se sumarán 150 buses particulares para mitigar los lugares con mayor afluencia de usuarios, como los puntos de transbordo de pasajeros, tales como estación Tobalaba y estación Baquedano.

El día Lunes 17 de Noviembre, los usuarios reportaron muy temprano largas demoras en la Línea 4 que los tuvo largas paradas en algunas estaciones, con atrasos de entre 5 y 30 minutos.



Recién a las 7:41 horas por medio de su cuenta *Twitter* oficial la empresa dio cuenta del hecho, y de manera extraoficial se supo que la falla ocurrió entre las estaciones Macul y Rojas Magallanes.

Rodrigo Torrejón, gerente de operaciones del Metro, dijo en canal 24 Horas que el nuevo inconveniente se debió a "un problema en el pilotaje automático de los trenes, lo que obligó a rebajar la velocidad".

Pasadas las 8 de la mañana la compañía informó que la falla estaba reparada, pero de igual forma fue suspendido el servicio, lo que causó un atascamiento en el trazado que va desde Puento Alto a Tobalaba.

El día miércoles 26 de noviembre, la línea 4, por una falla en el pilotaje automático se provoca una suspensión de esta línea a las 8:57, causando un notable retraso en la frecuencia de trenes. Según la empresa Metro de Santiago S.A., esto produjo que se suspendiera la ruta expresa demorando aún más los tiempo de traslado.

En una conversación con "*La Mañana Informativa*" del Canal 24 Horas, el subgerente de Programación de Operaciones de Metro, Jon Bintrup, explico que las causas de la falla en el pilotaje automático se están investigando y señaló que esta situación no tiene conexión alguna con lo ocurrido el viernes 14 de noviembre cuando un cortocircuito en la estación La Moneda suspendió el servicio en las líneas 1,2 y 5 del Metro de Santiago.

Las fallas que el Metro de Santiago tuvo durante el año 2014 nos demostraron el comportamiento que la sociedad tuvo durante el transcurso del año en la relación al comportamiento desde la primera a la última falla, en términos sociológicos nos demostraron como la sociedad se comporta cuando se enfrenta a la total ruptura de su rutina, el descontrol y la incapacidad que el transporte santiaguino posee para enfrentar estos problemas inesperados.

Las fallas demuestran el mal diseño que el sistema de Transantiago posee y el precario estudio sociológico previo que tuvo el sistema antes de su implementación. No se previó como iba a hacer la reacción de la sociedad cuando se enfrentara a un sistema intermodal, donde se debía ocupar más de un medio de transporte para llegar a un destino, el cambio de las formas de pago y la evasión que este iba a tener por su mal funcionamiento. No se pensó en un "Plan B", es decir, no se anticipó que ocurriría cuando uno de los medios de transporte de este sistema de intermodal fallara, ¿Cómo los usuarios llegarían a su destino?, ¿Cuál será la reacción de los usuarios?, ¿Qué sucedería con la totalidad de los capitalinos cuando se paralizara uno de los pilares fundamentales de este sistema de transporte? Solo por mencionar algunas. Las fallas demostraron que se necesita una urgente intervención en las políticas públicas de transporte público en Santiago.

Análisis de Datos

Los resultados obtenidos a partir de la recolección de datos a lo largo de la investigación, arrojaron diversos hallazgos que serán expuestos, descritos y analizados a continuación.

Los Primeros Resultados

Los primeros resultados que arrojó la investigación, aluden a la categoría de Análisis Situación, esta categoría está compuesta por una gran cantidad de escenarios con los que se pueden encontrar los usuarios en el Metro de Santiago. Frente a esto, se obtuvo que en la Línea 5, en horario punta se pueden encontrar las siguientes situaciones: Presencia de Carabineros al interior del tren, Situación Inesperada (usuarios se estrella con la puerta de un vagón), Alto flujo de usuarios, Detención por más del tiempo habitual en una estación. Con respecto a esta misma línea en horario valle, se evidencia; Vendedor ambulante, Cante o grupo musical, Retraso en la frecuencia de trenes y Usuarios en riesgo vital o emergencia. Por otra parte la Línea 1 horario punta se pueden evidenciar las siguientes situaciones; Retraso en la frecuencia de trenes, Detención inesperada en túneles y estaciones, Activación del freno de emergencia, Situación inesperada, Alto flujo de usuarios y Detención por más del tiempo habitual en una estación. Con respecto a la Línea 1 en horario valle se evidencia estas situaciones; Situación Inesperada y Detención por más del tiempo habitual en una estación.

También se observó en ambas líneas la categoría Comportamiento, la que está compuesta por variados comportamientos que se puede evidenciar en los usuarios de Metro de Santiago. En la Línea 5 en horario punta los comportamientos más habituales son; Respeta las normas establecidas por Metro de Santiago, Indiferencia hacia otros usuarios de Metro de Santiago, Respeta a los demás usuarios, Otro (Usuarios se sitúan a un lado de la investigadora a fotografiar y/o grabar situación de aglomeración de usuarios). Los comportamientos encontrados en la misma Línea pero en horario valle son las siguientes; Respeta las normas establecidas por Metro de Santiago, Indiferencia hacia estímulos externos; Indiferencia hacia otros usuarios de Metro de Santiago, Respeta a los demás

usuarios y Otro (Los usuarios en su mayoría mientras esperan el tren se ubican sobre la línea amarilla del andén (hombre), mientras las mujeres, y mujeres mayores en especial guardan distancia de la línea amarilla de seguridad que tiene el andén). Los comportamientos presentes en la Línea 1 en horario punta son; Respeto las normas establecidas, Indiferencia hacia otros usuarios de Metro de Santiago, Respeto a los demás usuarios de Metro de Santiago, Otro (Usuario llama de manera golpeada a Asistente de andén). Con respecto a esta misma Línea en horario valle los comportamientos encontrados son; Respeto normas establecidas, Indiferencia hacia estímulos externos, Indiferencia hacia otros usuarios de Metro de Santiago y Otro (...bloqueándoles el ingreso a los usuarios que van descendiendo de éste, fue tal el bloqueo que a una persona no le permite bajar, a lo que el reacciona agresivamente y comienza a gritar y darse el espacio para salir).

Otros de los resultados que arrojó la investigación, se refiere a la última categoría de análisis Situación, esta categoría es la última del análisis y alude al tipo de interacción que el/los usuario/s experimentan en el Metro de Santiago.

Como se explicó anteriormente entenderemos por interacción a la acción mutua (etimológicamente “inter” y “acción”), recíproca, a varios elementos. Este concepto es definido como una relación interpersonal al menos entre dos individuos, para la cual los comportamientos de dichos individuos están sometidos a una influencia que modifica su comportamiento en función de las reacciones del otro. Es decir, sólo cuando la influencia es recíproca, nos encontramos en una situación de interacción. (Barus-Michel; 2009: 385).

Estas situaciones y comportamientos fueron clasificadas en cuatro tipos de interacción: la “violenta”, la “agresiva”, con “comunicación afectiva” y cuando “No hay interacción”.

Se clasificaron las observaciones como una “interacción violenta” cuando se observaron actos que ejecutaron los usuarios del Metro de Santiago que va en perjuicio de otro. Un acto violento se expresa generalmente cuando un usuario agrede físicamente a otro, expresando su descontento por alguna situación en particular.

Interacciones violentas se observaron en la línea 1 y línea 5, específicamente en Baquedano en horario punta y valle, y en “Los Héroes” solo en horario punta.

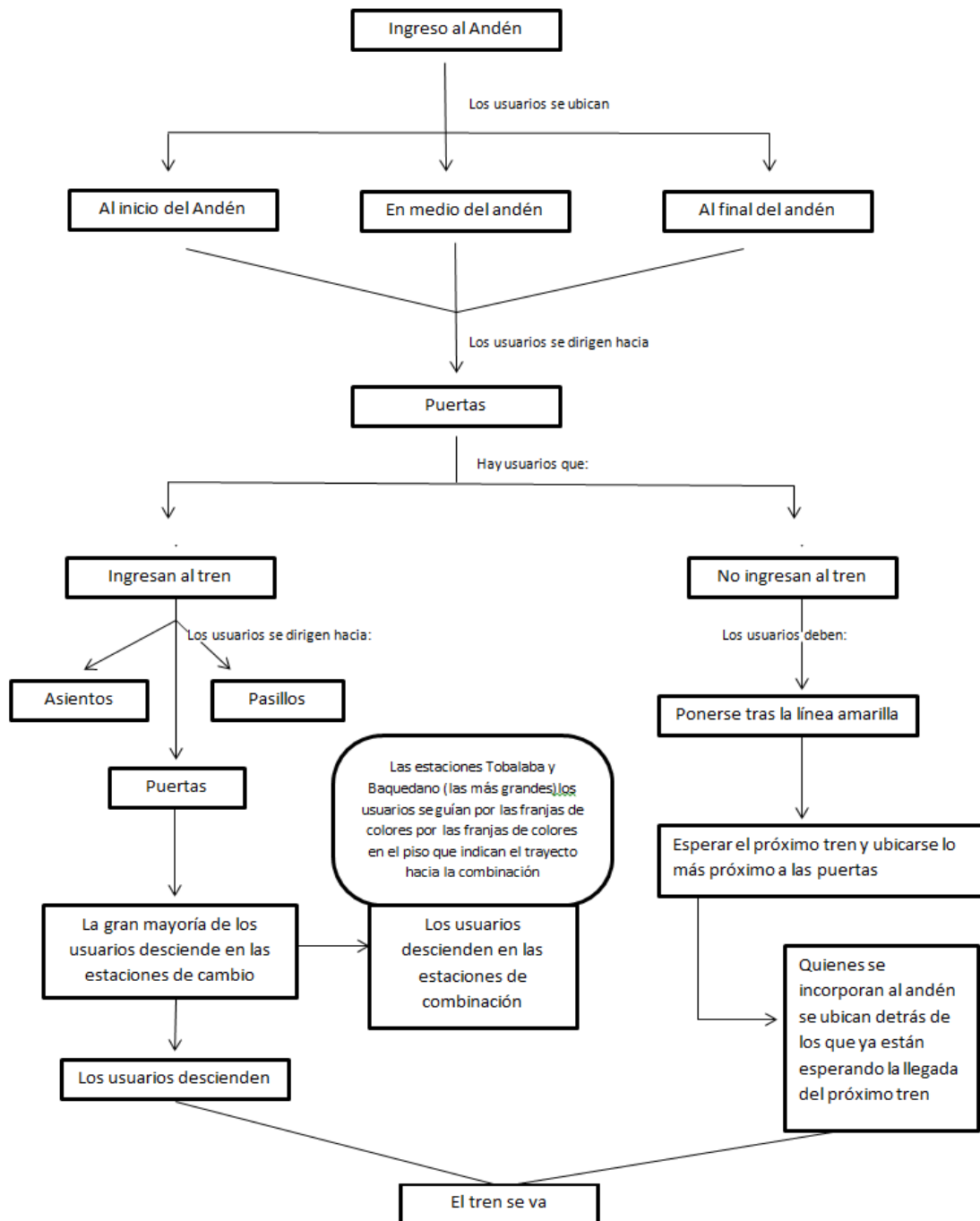
Las interacciones Agresivas son aquellos actos verbales y no verbales que expresaron los usuarios hacia otros usuarios o hacia el personal de Metro de Santiago S.A. Llámese; empujones, miradas que demuestran malestar, onomatopeyas y quejas en general. Estas interacciones se observaron en la línea 1 y 5, específicamente en “Los Héroes” en horario valle y en “San Pablo” en horario punta y valle. Mientras que la línea verde (línea 5) se observaron en horario punta en “Santa Ana”, “Tobalaba” y en “Vicente Valdés” y en horario valle sólo en “Vicente Valdés”.

La tercera categoría de análisis se llama Comunicación Afectiva y alude a todas las situaciones que demuestren la existencia de comunicación verbal entre los usuarios y funcionarios del Metro de Santiago, generando así un entendimiento entre los mismos. Dicho concepto ocurre cuando los usuarios comentan o comparten experiencias vividas dentro de un mismo contexto. Dicha interacción se observaron en las 2 líneas de estudio. En la Línea 1 en horario punta se observaron en “Los Héroes”, “San Pablo” y en “Tobalaba” y en horario valle sólo en “Tobalaba”. Mientras que en la línea 5 se observaron en trayectos y en “Vicente Valdés” en horario valle y en horario punta en “Santa Ana” y en Vicente Valdés.

El cuarto y último tipo de interacción se denomina “No hay interacción” y la entenderemos que no hay interacción cuando los usuarios del Metro de Santiago no responden a ningún estímulo externo y no presentan un comportamiento en particular, en consecuencia los usuarios no interactúan entre sí. De este tipo de interacción se observaron con mayor frecuencia en las 2 línea; en la línea 1 se observaron en horario punta y valle en las estaciones “Los Héroes” y “San Pablo”. Y en la línea verde (Línea 5) se observaron este tipo de interacción en trayectos y en “Santa Ana” en horario valle y en “Santa Ana” y “Vicente Valdés” en horario punta.

Mapa estándar de Trayectoria de los usuarios del Metro de Santiago

A continuación se presenta el tipo de comportamiento y de trayectoria estándar que utilizan los usuarios del Metro de Santiago para desplazarse dentro de la ciudad.



Análisis de Comportamiento

Como se ha señalado anteriormente, el comportamiento de los usuarios alude a todas aquellas acciones que ejecuten los usuarios dentro del Metro de Santiago, la forma en que reaccionan, se desplazan y utilizan los distintos espacios en los vagones, pasillos y trenes del Metro. Este apartado tiene por finalidad identificar todos los tipos de comportamiento que emergieron a partir de la investigación y que dieron cuenta además de los trayectos rutinarios de los usuarios, el reflejo de la idiosincrasia chilena.

Indiferencia a estímulos externos

El comportamiento de los usuarios en el Metro de Santiago varía según los estímulos externos a los cuales se enfrentan en la cotidianeidad de sus viajes y la indiferencia a ellos es un fenómeno que fue posible evidenciar durante el transcurso de la investigación.

Los usuarios no responden a los distintos estímulos externos que se evidencian en el Metro de Santiago produciéndose una ausencia de interacción. Dichos comportamientos fueron identificados a posteriori, en las observaciones, videos e imágenes. Cabe señalar que ocurren cuando los usuarios se enfrentan a vendedores ambulantes, cantantes o grupo musical, usuarios con alguna emergencia de carácter médico o alguna situación inesperada.

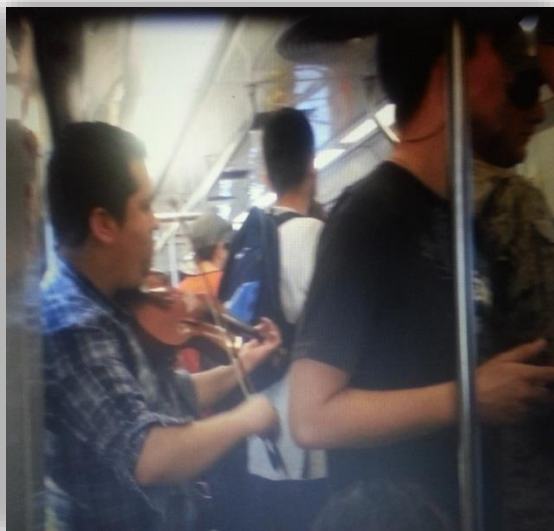
Respecto de la indiferencia a estímulos externos, no es posible indicar la existencia de un grupo etario específico que responda de esta manera frente a dicha situación, muy por el contrario, la gran mayoría de jóvenes, mujeres y hombres, adultos y adultos mayores respondieron con indiferencia frente a cantantes, grupos musicales y vendedores ambulantes, con excepción del vendedor de “linternas mineras”, expuesto en la fotografía, quien fue escuchado atentamente por los usuarios y tres de ellos en un mismo vagón adquirieron el producto.

En la imagen se observa el momento en que el usuario le está entregando dinero por el producto a vendedor de chaleco a rayas.

Los vendedores ambulantes representan un estímulo externo del Metro de Santiago, que se manifestó sólo en horario Valle y en la Línea 5. En su opuesto, durante los tres meses de observación, que abarcó los meses entre Agosto y Octubre, no se observó ningún vendedor ambulante en la Línea 1.



El vendedor ambulante es un estímulo externo que es menos invasivo para un grupo específico de usuarios ya que ellos transitan y se mueven a lo largo del tren constantemente, no se quedan en un espacio determinado, como lo hacen los cantante y/o grupos musicales, ellos por su parte se ubican en un lugar más desocupado para dar comienzo a su rutina musical.



A continuación y como se observa en la imagen, no existe ningún tipo de interacción por parte de los usuarios hacia el músico violinista. Ninguno de los usuarios se detuvo a observar lo que hacía el músico, por el contrario, le dieron la espalda y todos iban usando sus audífonos. El violinista toca una canción de moda que tiene una duración de entre un minuto y medio y dos, lo que demora el tren en el

trayecto entre una estación y otra.

Respecto de la duración de las canciones que presentan los músicos no es aleatoria, ya que dichos instrumentistas no poseen permiso por parte del Metro de Santiago para poder mostrar sus habilidades musicales, entonces deben tocar en los trayectos entre una estación y otra con la finalidad de evitar que los guardias les soliciten que abandonen el tren.

En la imagen de la derecha, se observa un saxofonista situado en el tren que va camino a Plaza de Maipú de la línea 5 en horario Valle. En dicho escenario, la totalidad de los usuarios se mostró indiferente frente al estímulo externo representado por el músico.



Todos estaban pendientes de sus celulares, miraban hacia afuera o cerraron los ojos. Al finalizar la presentación, el instrumentista pide una cooperación, a lo que sólo responden positivamente la investigadora y otro usuario. Los demás usuarios que estaban presentes no le dieron dinero.



Por otra parte, en la imagen de la izquierda se observa al sujeto de camisa que está apuntando hacia la investigadora. Un músico de hip hop que se ubica dentro del tren en la línea 5 en horario Valle. Comienza preguntando: “¿Me está grabando?, ¿Me va a subir a *Youtube*? Buena”. Cuando hace las preguntas, los

usuarios miran hacia la investigadora y sonríen, luego de eso comienza a cantar y todos dejan de mirar y sonreír. No obstante, en este caso, la mayoría de los usuarios no va usando audífonos, por lo que escuchan atentamente y se produce lo que hemos identificado como Comunicación Efectiva, ya que los usuarios prestan atención al estímulo externo y cuatro de ellos interactúa con el cantante, quien lleva a cabo su labor en base a los mismos usuarios, creando historias y rimas a partir de una palabra o de un objeto que ve. Esta forma de interactuar con el resto permite mantener la atención de quienes están a su alrededor, generando empatía y diversión a los usuarios, lo que se puede comprobar con las sonrisas que demostraban los usuarios a lo largo del trayecto. Cuando el cantante finaliza la presentación y pide dinero, muchas personas le dan monedas y, una persona, le agradece por haber alegrado su viaje. El cantante se retira en la próxima estación y sube al otro vagón.

Otro estímulo externo presente en el Metro de Santiago son los televisores ubicados en los andenes de las estaciones, como se observa en la imagen a la derecha, que muestran información de gran utilidad, como por ejemplo el tiempo que se demora en llegar el próximo tren a la estación, el clima, noticias de actualidad, salud física, panoramas a realizar en la ciudad de Santiago, entre otras.



No obstante, las personas que se mostraron interesadas en dicha información correspondían principalmente a adultos, mujeres y hombres indistintamente en horario Punta y Valle, que dedicaron unos instantes a observar la información que proporcionan los televisores en el andén. El resto de los usuarios, que en su mayoría eran jóvenes, sólo prestaban atención a

sus teléfonos celulares y de vez en cuando miraban para saber si el tren iba a llegar o no a la estación.

Por otra parte, la imagen que se muestra al costado derecho, aparecen dos músicos que viajan en la línea 5 del Metro de Santiago con dirección a Plaza de Maipú en horario Valle. Tocaban sus instrumentos, una guitarra y una armónica, con una música agradable, con tonos similares

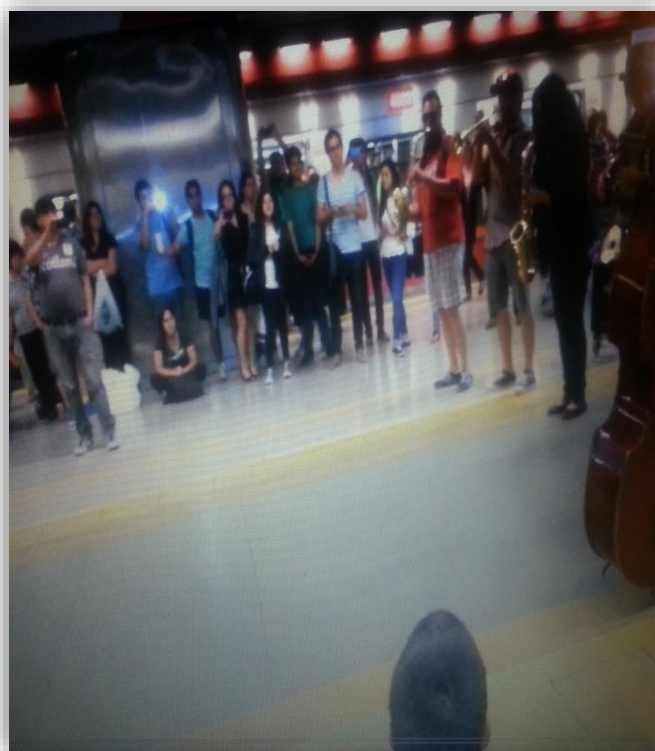


al Jazz, sonidos armoniosos, que provocan la sensación de tranquilidad para el adulto mayor, que se encuentra sentado, mueve su cabeza hacia los lados, mueve sus pies en señal de aprobación con lo que está escuchando. El resto de los usuarios también los escuchan, pero no manifiestan gusto ni disgusto por lo que oyen, lo que se traduce en la ausencia de interacción. Cuando finalizan la presentación, el adulto mayor se pone de pie y entrega monedas a los cantantes. Dicha situación puede categorizarse en el tipo de interacción denominada Comunicación Efectiva, ya que el usuario escuchó atentamente la música y manifestó claros signos de simpatía y respeto por los demás usuarios del Metro, en este caso, por el grupo musical.

Las situaciones anteriormente descritas demuestran que en su mayoría, los estímulos externos representan una especie de invasión de espacio y molestia para los usuarios, ya que rompen con la cotidianidad del Metro de Santiago en la línea 5 y en horario Valle. Forman parte del espacio y tiempo determinado de los usuarios, un aquí y ahora que no trasciende a lo largo del trayecto, son individuos que llenan un espacio vacío, de silencio al interior del tren y que sólo algunos pocos experimentan, valoran y disfrutan. En el caso de los que hemos identificado, o clasificado como estímulos externos, es posible señalar que la indiferencia a dichos estímulos externos evidencia el comportamiento enajenado de los

usuarios que no prestan atención, ya que se encierran en sus actividades cotidianas, se aíslan de la masa colectiva y del estímulo externo, lo ignoran, dejando entrever que las actividades que desempeñan los cantantes y vendedores ambulante no los motivan a dejar de hacer lo que hacen habitualmente y escucharlos con atención.

Es importante mencionar que si bien estos estímulos externos como lo son vendedores ambulantes, músicos y cantantes, son “personajes” que son parte de nuestro diario vivir, estos “personajes” se incorporaron hace solo unos años al escenario de Metro, músicos, cantantes y vendedores ambulantes eran parte del transporte diario antes de la implementación del Transantiago, cuando este sistema se instaura en la capital chilena, estos sujetos desaparecen por un tiempo, retomando así sus labores hace poco tiempo y también adaptándose a la nueva manera en que los chilenos se transportan, el Metro de Santiago. Sin duda estos personajes ya están incorporados al nuevo sistema de transporte, los usuarios no les prestan atención y les son indiferentes estas personas, tampoco existe un malestar explícito frente a la presentación de sus productos o música mientras los usuarios viajan. De hecho, los usuarios si quisieran podrían hasta hacer que expulsaran a estos sujetos del Metro, ya que esta empresa prohíbe el ingreso dichos personajes a sus instalaciones, cuando los guardias de este recinto se percatan de la presencia de músicos, cantantes o vendedores ambulantes, dichos son expulsados de Metro, es por esta razón que durante este año, los músicos que trabajan de manera clandestina dentro de los vagones de Metro, luchan por la autorización de su trabajo, ya que en variadas ocasiones han sido



multados monetariamente por Carabineros de Chile luego de ser expulsado de las dependencias de Metro, es por esta razón que durante este año se han movilizad o de manera permanente para su aceptación en las dependencias de Metro y por la entrega de alguna patente que les permita desarrollar su labor sin temor a sanciones.

En la imagen anterior se muestra una manifestación masiva de músicos, cantantes y grupos musicales expresando su descontento por las multas y la expulsión de estos de las dependencias de Metro, esta imagen es del mes noviembre, en horario punta, en el andén de la estación Vicuña Mackenna de la Línea 4 de Metro de Santiago. En esta manifestación cultural piden los permisos necesarios para poder trabajar sin persecución policial ni es hostigamiento por parte de los guardias de seguridad de la empresa. Como se observa, existe una buena acogida de esta intervención por parte de los usuarios, la observadora estuvo por lo menos treinta minutos y cada vez más usuarios se incorporaban a la presentación acompañando con aplausos e incluso bailando al ritmo de la música. Es por esto que se hace evidente que los usuarios simpatizan con las peticiones de estos sujetos, sin embargo, al momento de que ellos están haciendo su trabajo el nivel de empatía que demuestran en imagen no se refleja.

Indiferencia a demás usuarios

A partir de las observaciones realizadas entre Agosto y Noviembre del 2014 en las estaciones Tobalaba, Vicente Valdés, Baquedano, Los Héroes, Santa Ana y San Pablo, ha sido posible establecer patrones de comportamiento e interacción que se repiten en varias de las estaciones anteriormente mencionadas frente a los distintos estímulos que se presentaban en cada situación, ya sea por estímulos externos o por la cotidianidad de las aglomeraciones experimentadas por los usuarios a diario tanto en Horario Punta como en Horario Valle.

Respecto de la categoría Indiferencia hacia otros usuarios, es posible señalar que durante el Horario Valle, los usuarios del Metro de Santiago responden en su gran mayoría con indiferencia hacia los estímulos externos, como lo son: cantantes o grupos musicales al

interior del tren, detención por más tiempo de lo habitual en una estación y la presencia de personas discapacitadas o con movilidad reducida al interior del tren. En las situaciones anteriormente expuestas, los usuarios que viajan en el Metro mantienen una actitud de indiferencia principalmente por el hecho de llevar audífonos puestos en los oídos, lo que les imposibilita escuchar las indicaciones e informaciones que son proporcionadas por el chofer del Metro. En el caso de los cantantes y grupos musicales sucede algo similar: algunos se sacan los audífonos y escuchan la música en vivo y otros se los vuelven a poner aparentemente porque dicha música no les parece agradable. Y, en el caso de las personas que ingresan al tren, ya sea con muletas para facilitar su desplazamiento, mujeres embarazadas y con niños pequeños, adultos mayores y personas discapacitadas, la reacción frente a dicho estímulo se repite en la gran mayoría de las estaciones indicadas al principio. Los usuarios que se mantienen ocupando los asientos disponibles se ponen lentes de sol oscuros, audífonos y otros simplemente se quedan dormidos antes de que los usuarios con movilidad reducida lleguen en frente de ellos.

Esto se explica por la individualidad que existe en los sujetos, cada individuo se preocupa sólo de sí, existe muy poca capacidad de ponerse en el lugar de otro, los sujetos se encierran en un mundo donde existen solo las necesidades individuales donde el nivel de empatía no se evidencia a niveles generales dentro de Metro, si bien, en muchas ocasiones el ceder el asiento nace de los propios usuarios que están utilizándolos (en horario valle), en horario punta esta situación no es tan común, de hecho, por lo general existen otros usuarios que advierten la presencia de una persona que necesite el asiento, intentando generar a los que utilizan ese lugar conciencia sobre otro que necesita ese espacio. También en muchas ocasiones en nivel de hacinamiento en horario punta es tal que aunque exista alguna intención de dar a otro lo que necesita, es imposible que la multitud se haga un lado para que por ejemplo una persona mayor o una embarazada llegue a un asiento ya que también el llegar al asiento implica un riesgo, por tanto, los demás usuarios cada vez van perdiendo el interés de preocuparse por otros porque en la realidad no tienen opciones de ayudar en estas situaciones. La capacidad de ponerse en el lugar del otro cada vez es menor y eso se evidencia cada vagón en horario punta, el nivel de molestia acumulada por los usuarios de este servicio es tal que no deja espacio para la preocupación de otro cuando su

malestar por el hacinamiento, el retraso de trenes, el tener que viajar bajo condiciones incómodas, donde los tiempos de viaje son demasiado largos, donde se siente el olor corporal de las otras personas que están a su lado, son situaciones en las cuales los usuarios de Metro están expuestos diariamente para llegar a sus destinos, por tanto, es evidente que con todas estas variables mencionadas con anterioridad, los usuarios pierdan la capacidad para ponerse en el lugar del otro, ya que con mucha suerte pueden tratar de salvaguardarse de sus propios problemas y malestares que trae el moverse a través de Metro.

Dichos comportamientos similares entre individuos que no se conocen entre sí pero que ocupan y forman parte de un mismo espacio, es posible explicarlo de acuerdo a la descripción de las distancias que habla Edward, el sujeto que se traslada a través de Metro se ve obligado, en horario punta, a compartir su espacio íntimo, personal y social, es por esto que el sujeto busca mediante distintos dispositivos tecnológicos y comportamientos resguardar su espacio y la distancia con los demás usuarios de este servicio, como por ejemplo, en horario punta se evidencia una proximidad tal que existe un contacto completo del cuerpo con otro, es por esto que los usuarios intentan abstraerse de ese contacto indeseado por medio de sus celulares, aparatos de reproducción de música, libros, consolas de video, etc., pero también existen otros usuarios que utilizan actos como el quedarse dormido para resguardar la distancia y evitar el contacto con los demás usuarios. Si bien, es posible asimilar estas acciones desde la perspectiva del sujeto enajenado del que habla Karl Marx. En este punto, el individuo se separa de la masa colectiva, aislándose (o tratando de hacerlo), con la finalidad de generar la idea de estar solos en un espacio compartido con muchos otros, sin embargo es más atinante asociar estos hechos a la definición porque Marx refiere este concepto al área del trabajo y del capitalismo, mientras Edward alude a la distancia de los sujetos hacia una construcción del espacio de los mismos.

En la imagen ubicada arriba se observa una mujer joven con audífonos y lentes, un adulto mayor sentado y una mujer adulta mayor que va de pie. Durante todo el trayecto ninguno de los cuatro usuarios que viajaban sentados le cedió el asiento a la mujer.

En la situación anteriormente descrita se encuentra la indiferencia hacia otros usuarios del Metro de Santiago, situación que se expresa mayoritariamente en la negación implícita a ceder el asiento a personas con movilidad reducida, embarazadas y adultos mayores, ya que en ninguna de las observaciones surgió un usuario que se negara con palabras a acceder a este tipo de actos, sino que evidencian su nula disposición cerrando los ojos y fingiendo estar dormidos. Lo que demuestra que existe una indiferencia hacia los otros usuarios que requieren de un asiento más que otras personas. En este sentido, también es posible relacionar dicha conducta con el sujeto enajenado del que habla Karl Marx, ya que existe una nula preocupación por los usuarios que viajan alrededor, centrándose sólo en ellos mismos, en su propio cansancio y ganas de viajar sentados, apartando prioridad a quienes lo necesitan.

En la imagen de la izquierda, se observa que una mujer está ocupando el asiento preferencial, situación muy común en Chile, ya que por lo general, los usuarios no dejan dichos espacios libres para que los ocupen aquellos que sí los necesitan. En este caso y cuando se acerca una persona con algún tipo de discapacidad en Horario Valle, los usuarios no dudaron en cederlos. No obstante, en Horario Punta, la situación es opuesta: los usuarios “se hicieron los dormidos”, cerraron sus ojos, miraron hacia afuera o se pusieron lentes de sol oscuros, entre otros mecanismos para evadir ceder el asiento. Este cambio de

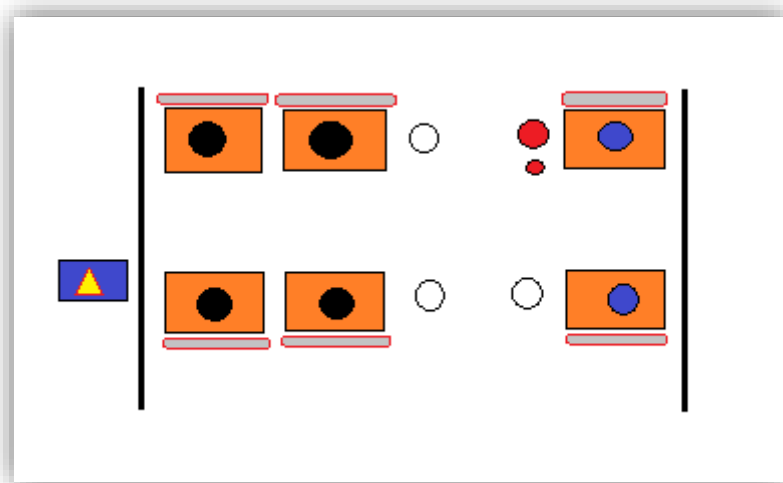


comportamiento en cuanto al horario en que viajaban los usuarios fue evidente, ya que en Horario Valle el tren iba más descongestionado, entonces resultaba más probable ser interpelado por otro usuario en caso de no ceder el asiento a personas mayores o con movilidad reducida y, a modo de un acuerdo social, los usuarios miraron más a su alrededor cuando viajaban en dicho horario y se mostraron dispuestos a ceder el asiento con amabilidad y respeto por el otro, ya que de

otro modo, el hecho de no ceder el asiento resultaba ser más visible y evidente para los demás usuarios y la interpelación sería inminente.

Durante el período de la investigación, una de las investigadoras experimentó una situación de interpelación por parte de otra usuaria en un contexto similar. La investigadora tomó lugar uno de los asientos preferenciales junto a su familia (en el esquema se presentan como los círculos de color negro). El horario de viaje era Valle de un día domingo, por lo tanto, había espacio para muchas personas dentro del tren. El viaje transcurrió con normalidad hasta que una de las mujeres (círculos de color azul) tuvo que ceder su asiento a una mujer que viajaba con un niño de alrededor de 5 años de edad y que se había ubicado junto a ella (círculos de color rojo). La mujer cedió su asiento a la otra mujer con el niño, diciendo: *“Le voy a dar el asiento aunque no me corresponda, porque los que están en frente deberían dárselo”*. Los usuarios representados con puntos rojos en el esquema se sentaron avergonzados y en silencio en los asientos, mientras que las usuarias representadas con azul continuaron diciendo palabras en contra de quienes no cedieron el asiento a tiempo.

Esquema que representa un ejemplo de interpelación dentro del Metro de Santiago por el incumplimiento de la norma “Ceder el asiento a personas con movilidad reducida”



Frente a esta situación, cabe señalar lo llamativo del acto, ya que representa la idiosincrasia chilena y resulta casi increíble tal interpelación, es decir, por qué tienen que existir asientos para personas con movilidad reducida cuando es de conocimiento público que si una mujer viaja embarazada y necesita el asiento, cualquier usuario debería estar en la obligación moral de cederlo; por qué Metro de Santiago crea estos espacios con el objetivo de salvaguardar la comodidad y protección de personas que puedan sufrir algún tipo de accidente en caso de algún freno repentino en el viaje, cuando ceder el asiento debería ser una conducta que nace de los propios usuarios para proteger la seguridad de los demás usuarios. Lo que sucede en cambio, es que los usuarios se preocuparon por viajar cómodos en los asientos, sin mirar hacia los costados para darse cuenta si alguien más necesitaba los asientos, se abstraieron del entorno (o al menos lo intentaron), pero con la interpelación de la mujer representada por el círculo azul esto se vio opacado y la familia completa representada por los círculos negros no tuvo nada que decir al respecto, recibieron el reclamo en total silencio y con cierta vergüenza, ya que siendo estrictos y siguiendo las normas del Metro de Santiago, les correspondía a ellos ceder los asientos. Pero por otra parte, ¿por qué no cederlo con el sólo objetivo de generar un bien a la mujer con el niño? ¿Por qué utilizaron la interpelación indirecta con palabras al viento para que todos se dieran cuenta que no habían cedido el asiento oportunamente? Puede ser un acto con ímpetu justiciero, con el objetivo de hacer ver al resto de los usuarios que los asientos reservados deben ser respetados, o para dejar en evidencia a quienes no cedieron el asiento y que tuvieron que hacerlos ellas. No obstante, las usuarias representadas con color azul eran mujeres jóvenes que no llevaban bultos que pudiesen justificar la molestia por haberlos cedido. Entonces ¿Por qué causa tanta molestia ceder el asiento? ¿Por qué se verbaliza la conducta imperativa de quienes no cumplieron la norma?

En Horario Punta, por otra parte, la situación es distinta y más radical al Horario Valle. Los usuarios que suben en estaciones terminales (San Pablo, Vicente Valdés y Tobaraba) y alcanzaron a ocupar asientos, automáticamente se quedaron dormidos, a menos que realizaran un viaje corto, donde tuvieran que bajarse pronto, pero quienes siguieron su

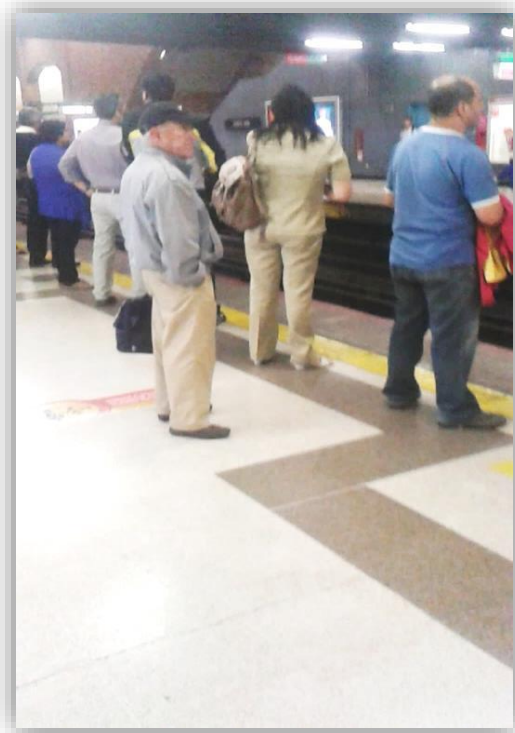
trayecto hasta el final de la línea no cedieron el asiento ni se preocuparon por saber si alguien lo necesitaba.

El adulto mayor y su rol en el Metro de Santiago

El Horario Valle en el Metro de Santiago es un tramo de horas en donde se produce un menor uso de los servicios de la red subterránea en comparación al Horario Punta, es decir, se presentan un menor cantidad de usuarios transitando por el Metro Santiago, este horario es de lunes a viernes de 06:30:00 a 06:59:59, de 09:00:00 a 17:59:59 horas y de 20:00:00 a 20:44:59 horas- Entre las 09:00:00 a 17:59:59 horas el metro es utilizado mayoritariamente por adultos mayores, ya que es en esta hora en donde a ellos gozan del beneficio del “Adulto Mayor Pensionado”, este beneficio se utiliza mediante la emisión de un certificado renovable cada un año y que se presenta en boleterías para la compra de boletos adulto mayor, con un máximo de 10 unidades por transacción, lo que permite acceder al servicio de Metro de Santiago con una tarifa rebajada en los horarios que corresponden al Horario Valle.

Para poder utilizar este beneficio los adultos mayores debe cumplir dos requisitos, el primero de ellos es recibir una pensión previsional o asistencial, una jubilación o un montepío, y el segundo es tener más de 65 años en el caso de los varones y más de 60 en el caso de las mujeres; cumpliéndose estos requisitos el adulto mayor debe presentar los documentos necesario que certifiquen el cumplimiento de los requisitos para que luego se haga efectivo el beneficio en sus viajes diarios.

El adulto mayor en la sociedad chilena cumple un rol fundamental debido a la gran explosión demográfica de la población de personas mayores que experimentamos en el país y el aumento en las expectativas de vida de las personas y el Metro Santiago se incorpora a esta nueva realidad y presenta este beneficio para esta nueva población que cada día aumenta



Respetar normas establecidas por Metro de Santiago

Las normas establecidas por Metro de Santiago controlan de cierta manera al sujeto (usuario) desde el comportamiento que pudiese afectar a los demás usuarios como también comportamientos que sólo afectan directamente al sujeto que realiza o no realiza la acción. En Metro de Santiago tienen delimitado hasta los espacios que los usuarios deben esperar el tren, como también en qué dirección caminar, hacia que costado, de qué manera utilizar las escaleras, entre otras. Al observar cómo se comporta el usuario de Metro de Santiago, se

hace evidente - que la tercera edad es la que más respeta las normas señaladas por Metro, como se muestra en esta imagen los usuarios que esperan la llegada del próximo tren sobrepasan la línea amarilla mientras que el adulto mayor espera muy por detrás de ella.

La presencia de adultos mayores pareciera tener gran incidencia en el comportamiento personal y colectivo de los usuarios de Metro, al momento de estar en el tren los usuarios tienden a ser más cuidadosos y atentos al encontrarse con un usuario perteneciente a este grupo, la norma de ceder el asiento preferencial si bien no es respetada, de igual forma

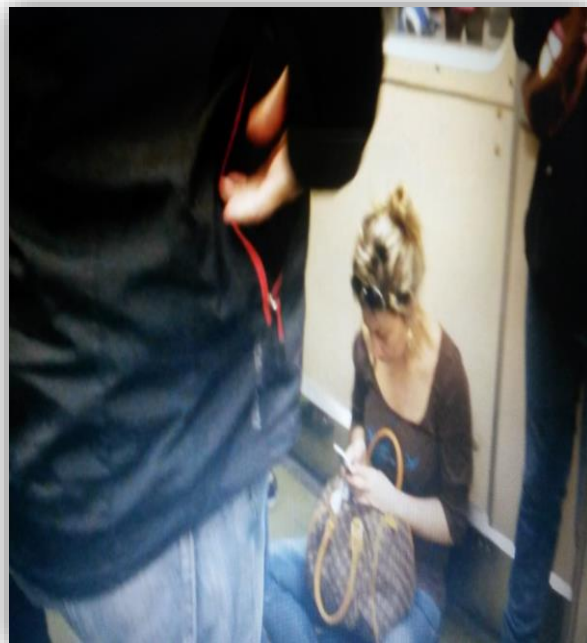


siempre existe algún usuario que le ofrece el asiento a este tipo de usuarios como lo muestra

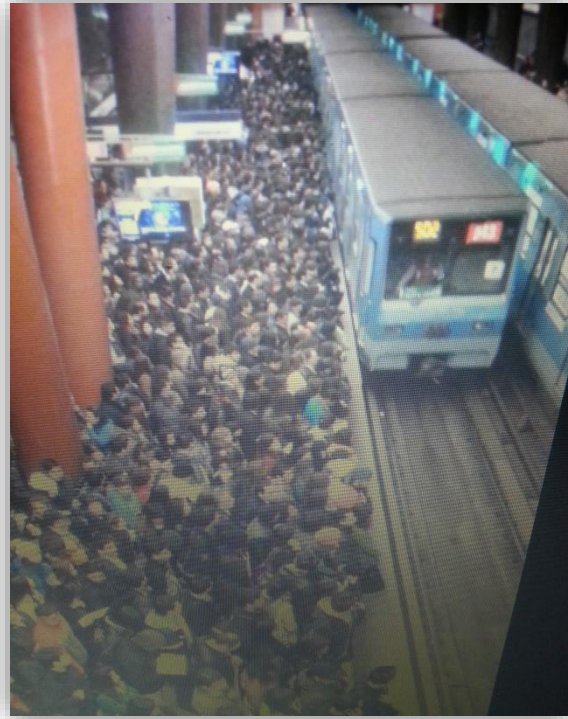
la siguiente imagen en donde a una anciana le seden el asiento y la ayudan a sentarse por la reducida movilidad que este usuario posee. Estas prácticas se deben a la manera en que es educada la sociedad chilena, ya que el adulto mayor es considerado como un individuo frágil el cual debe ser cuidado. Esta concepción de la tercera edad se debe a que como sociedad se tiene valores definidos y reglas que te obligan a actuar de cierta manera frente a individuos con alguna característica en particular. Por otra parte, este tipo de situaciones se dan en Horario Valle. En muy pocas ocasiones se observa la presencia de usuarios de la tercera edad en Horario Punta.

Es en este momento donde surgen las interacciones y, en este caso, la comunicación efectiva, donde existe un emisor y un receptor de un mensaje. Aquí, los usuarios interactúan para logra que un individuo de la tercera edad pudiese sentarse, o bien pudiera ponerse de pie para abandonar el tren. Por lo general, las interacciones de este tipo surgen frente a un hecho en que una persona necesite de la ayuda de otra. También demuestra que en este tipo de situaciones es en donde se muestra el respeto frente a otros usuarios, lo que denota que no siempre los usuarios son indiferentes frente a lo que sucede alrededor.

Un comportamiento transgresor a la reglas estipuladas por Metro de Santiago es el sentarse en el suelo. Dicho comportamiento es observado solamente en jóvenes (sin distinción de sexo) durante el Horario Valle en las estaciones Vicente Valdés (ambas direcciones) y en la estación Tobalaba (dirección Plaza de Puente Alto). Este es uno de los comportamientos que puede tener mayor riesgo de accidentes, por ello cada cierto tiempo una voz por alto parlante les advierte a los pasajeros que no pueden sentarse en el suelo, este comportamiento



además de transgredir las normas causa molestia en los demás usuarios cuando el tren comienza a llenarse, ya que una persona sentada utiliza más espacio que una persona de pie, por tanto la posibilidad que un usuario pase a llevar al otro usuario que se encuentra sentado es muy alta, si esto ocurriera, favoreciendo una interacción agresiva y en el peor de los casos, violenta. La joven que está sentada en el suelo, transgrediendo la normativa de Metro de



Santiago y entorpeciendo el tránsito dentro del tren, es un individuo que se abstrae del entorno, que pretende aislarse de la realidad en la que está inmerso a diario durante los períodos de viaje. Aquí, la mujer actúa en base a su individualidad, priorizando sus intereses sin importar poder causar algún accidente. Este comportamiento provocó un rechazo no verbal en las personas que lo rodeaban, lo miraban con desaprobación, lo que evidencia que los demás usuarios presentes notan que el comportamiento del joven no es el que indica por alto parlante el Metro de Santiago. Entonces, el hecho de que una usuaria se ubique sentada en el suelo, es socialmente rechazado por los demás usuarios.

Por medio de las observaciones también se lograron identificar distintos patrones de comportamiento con respecto a las normas establecidas por Metro de Santiago, evidenciables empíricamente en el horario Punta. Como muestra la imagen a la derecha, los usuarios en su totalidad sobrepasan la línea amarilla del andén a medida que el tren entra en la estación, lo que se repite en las distintas estaciones observadas, en donde el flujo de usuarios es tal que se ve una masa colectiva uniforme.

Existe otro comportamiento en donde se puede evidenciar que colectivamente los usuarios no respetan las normas establecidas por Metro de Santiago. Usualmente al momento de la

apertura de puertas se escucha por alto parlante una voz que advierte “*dejen descender a los pasajeros que se encuentran dentro del tren antes de subir*”, por lo general esta instrucción es muy poco acatada, se observa que al ser horario punta con un alto flujo de usuarios la mayoría de los usuarios al momento de la apertura de las puertas intentan entrar al tren por cualquier espacio disponible, de esta manera pasan a llevar a los usuarios que intentan salir del tren hacia el andén repleto de usuarios intentando ingresar al vagón. Esta situación es recurrente en las distintas estaciones observadas en horario punta. Según lo que demuestran las observaciones es el comportamiento que más genera conflicto ya que el roce entre los usuarios provoca empujones y codazos que provocan malestar en los pasajeros, generando interacciones agresivas entre los usuarios. Estas observaciones demostraron que los hombres cuando se encuentran con este tipo de situaciones de hacinamiento son los que empujan e intentan subir al tren transgrediendo a sus semejantes.

De igual manera este comportamiento se repite en las estaciones terminales, a pesar que el tren llega a la estación sin pasajeros, los usuarios que están a la espera de que abran las puertas de los vagones, entran corriendo y empujándose para lograr un asiento. Estos hechos no se evidenciaron en horario Valle, ya que el flujo de personas es mucho más bajo y se logró identificar a cada uno de los usuarios, en su individualidad, a diferencia de lo que ocurre en el Horario Punta, en donde la colectividad se apodera del individuo mostrando una competencia contra todos por conseguir su objetivo, que en este caso es un asiento. De esta manera, se utilizan todos los asientos, incluyendo los preferenciales.

Patrones de comportamiento

Los patrones de comportamiento son construcciones que emergen a partir de la recolección y el posterior análisis de los datos y representan todos aquellos aspectos comunes que realizan los usuarios tanto en horario Punta como Valle en las estaciones San Pablo, Los Héroes, Santa Ana y Tobalaba; y de la Línea 5: Vicente Valdés y Baquedano (lugar de combinación a Línea 1) durante el año 2014.

A continuación, se presentan los patrones de comportamiento expresados en afirmaciones y que dan cuenta de la agrupación del comportamiento que manifiestan los usuarios del Metro de Santiago.

- ✓ Los aparatos tecnológicos son instrumentos que guían al individuo hacia un comportamiento enajenado.

Durante el período de observación en las líneas 1 y 5 del Metro de Santiago, fue posible comprobar empíricamente que la gran mayoría de jóvenes y adultos, hombres y mujeres de entre 15 y 35 años indistintamente, utilizaban aparatos tecnológicos, tales como: *tablets*, teléfonos celulares inteligentes (*smartphone*) y reproductores de música y, por ende, es indispensable la utilización de audífonos. Dichas situaciones colectivas han potenciado un tipo de comportamiento peculiar, pues el individuo se centra en su propia acción, preocupándose exclusivamente de su teléfono y lo que está haciendo en él, el libro que están leyendo o la música que van escuchando, lo que genera que cada sujeto intente construir un espacio en el cual la distancia íntima y personal no se perciba tan invadida por el resto de los usuarios que están bajo la misma situación. Sin duda, estos comportamientos dentro del tren y también en el andén donde la cantidad de usuarios es alta, los sujetos se ven en la obligación de tomar una estructura corporal rígida, por lo general, los usuarios de Metro cuando se encuentra con ese nivel de hacinamiento tienden a tener sus extremidades fuera del alcance del cuerpo (ya que las manos las utiliza en los elementos mencionados anteriormente) de ese otro que se encuentra también rozando su cuerpo, de esta manera, se evitan malos entendidos en el ámbito sexual tanto en hombre como en mujeres, ya que con un empujón o movimiento brusco del tren se pueden pasar a llevar partes erógenas del cuerpo que provocan un tipo de transgresión mucho más compleja a nivel social que si correspondiera a otra parte del cuerpo.

Lo que sucede en el tren no dista de esta realidad, sino que se transforma. Se transforma desde que los usuarios transitan por los lugares tránsito hasta que se sitúan en el tren en movimiento. En dicho espacio la realidad cambia, ya que los usuarios se encuentran en un espacio y tiempo distintos, acá no deben seguir una misma velocidad porque el tren tiene la

suya, pero la masa colectiva joven y adulta adopta otro tipo de comportamiento ensimismado, retraído, atento a lo que ocurre en sus teléfonos, manteniendo una forma de actuar indiferente frente a estímulos externo, a otros usuarios del metro y ante cualquier eventualidad que surja a su alrededor. El individuo se enajena en su teléfono, formando una burbuja invisible, que para ellos representa un estado de quietud y de mantención espacial del nivel de proximidad que poseen con los demás usuario, es sobre todo, la capacidad de no estar donde el cuerpo está.

- ✓ Los usuarios son indiferentes frente a estímulos externos en Horario Valle en la Línea 5.

La existencia de estímulos externos como cantantes o grupos musicales y vendedores ambulantes se evidenció sólo en la Línea 5 del Metro de Santiago en Horario Valle. La estación Vicente Valdés se ubica en la comuna de La Florida y es lugar de combinación con la Línea 4, por lo que es posible inferir que la caracterización de las personas que viajan en dicho horario y que pernoctan en las comunas colindantes son jóvenes estudiantes y adultos mayores que se dirigen hacia el centro de Santiago para acudir a sus casas de estudio u otros lugares.

Las condiciones del Horario Valle propician un escenario ideal para los cantantes, ya que el tren se encuentra más vacío y el público es mayoritariamente joven, existe la posibilidad de generar más empatía en los usuarios, ser escuchados y recibir una mayor cantidad de dinero al finalizar con la presentación.

No obstante, como se mencionaba en el patrón de comportamiento anterior, la utilización de aparatos tecnológicos guían a los individuos hacia un comportamiento individualista y retraído, ya que en la totalidad de las observaciones se pudo concluir que existía una indiferencia generalizada por parte de quienes iban utilizando audífonos y sólo aquellos que no los tenían demostraron una actitud de respeto frente a tal estímulo externo. Esta conducta los abstrae de lo que está pasando en su entorno, les impide saber lo que está

diciendo el conductor del Metro en el que viajan y que pudo resultar de gran utilidad para conocer si existió algún problema en las vías, el motivo del retraso del tren, entre otros.

Es por este motivo que en algunas Estaciones se ha instalado el informativo que aparece en el costado derecho.

- ✓ Los usuarios que ocupan los asientos se muestran indiferentes a ceder el asiento a personas con movilidad reducida en Horario Punta.

Durante el Horario Punta fue posible comprobar entre otras cosas, que en las estaciones terminales como San Pablo, Tobalaba y Vicente Valdés, frente a un tren vacío los usuarios ingresaban rápidamente, sin importar quién está alrededor, en ese momento lo más importante era poder optar a un asiento. Al momento de concretar la acción, resulta casi imposible que alguien ceda el asiento a algún adulto mayor o a alguna persona con movilidad reducida, ya que éstos cierran sus ojos, se ponen audífonos o lentes.

Si bien, dicho comportamiento puede ser explicado a través del cansancio que experimentan los usuarios al finalizar la jornada laboral, ésta situación también se da en el Horario Punta de la mañana, por lo que es posible señalar que los usuarios del Metro de Santiago se muestran totalmente indiferentes frente a personas que posean algún grado de discapacidad. Tal comportamiento puede ser



explicado mediante la Teoría Dramatúrgica de Erving Goffman, ya que en ella, los individuos actúan un rol como si estuviesen en una representación teatral inconsciente. Ante la presencia de una persona adulta mayor, ésta representaría la víctima o el afectado de la situación, el antagonista, por su parte sería el individuo que no cede el asiento a pesar de saber que existe una persona de la tercera edad y el resto de los usuarios son los testigos que intentan comunicarse de manera verbal o kinésica con el usuario que va ocupando el asiento preferencial.

- ✓ La tercera edad es el grupo etario que más respeta las normas establecidas por el Metro de Santiago en Horario Valle.

Durante el Horario Valle se observó una gran presencia de adultos mayores que se desplazaban en el Metro de Santiago, no así en Horario Punta, donde los usuarios se concentran en los grupos etarios joven y adulto. Entonces, se desplazan en el horario en que no existe una gran afluencia de público y donde resulta mucho más evidente el romper o transgredir las normas establecidas por el Metro de Santiago. No obstante, el comportamiento de los adultos mayores es particular, ya que frente a la norma “*No traspase la línea amarilla del borde del andén*”, los adultos mayores se ubican, en promedio, a un metro de distancia de tal línea, esperan que el tren se detenga completamente para acercarse y abordarlo, transitan por el costado derecho en escaleras y pasillos y se toman de los pasamanos para evitar accidentes.

El grupo etario de los adultos mayores representa a quienes respetan y acatan con mayor ahínco las normas establecidas por el Metro de Santiago.

- ✓ Jóvenes, hombres y mujeres transgreden la norma del Metro de Santiago “no te sientes en el piso del tren, ya que puedes causar accidentes” en Horario Valle en la línea 5.

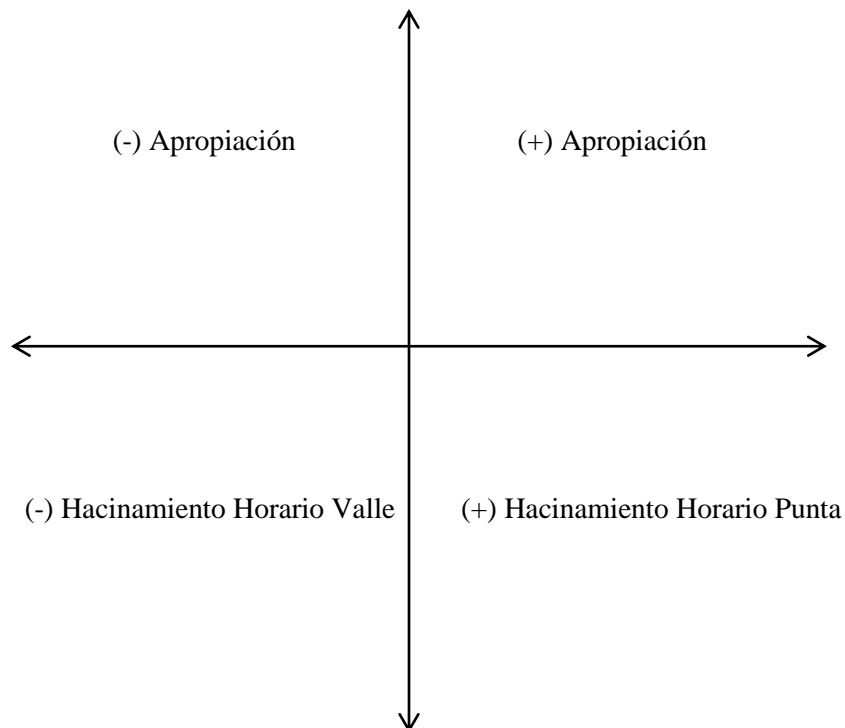
En comparación con el patrón de comportamiento anterior, donde los adultos mayores eran quienes más respetaban las indicaciones del Metro de Santiago, están en la vereda contraria

los hombres y mujeres jóvenes que transgreden las normas establecidas. Estos usuarios utilizan de forma distinta los espacios del tren en Horario Valle, ocupan el piso del tren para sentarse, situación que puede generar un accidente en caso de activarse el freno de emergencia o de una detención abrupta del tren, es por esto que se traduce en una regla del Metro de Santiago.



Apropiación del Espacio

Encuadre de Apropiación del espacio



El cuadro que se expone se explica de forma cruzada, es decir, a mayor hacinamiento menos apropiación del espacio y a menor hacinamiento mayor apropiación del espacio, esto

se evidencia a lo largo de las observaciones realizadas. Los usuarios en el horario punta poseen el espacio necesario para trasladarse, se encuentran inmobilizados corporalmente, a pesar que involuntariamente tratan de apropiarse de su metro cuadrado esto se ve coartado al momento de que van ingresando mayor cantidad de personas al tren, la presión que ejercen los de más sujetos provoca que ellos vayan cerrando sus piernas, muevan sus bolsos o carteras y comiencen a desprenderse las cosas u objetos que llevan en sus manos para poder acomodarse y/o afirmarse, situación que no sucede en Horario Valle, acá todo es distinto, los jóvenes ocupan el suelo del tren para sentarse, cuestión que está prohibida, al momento de sentarse en piso y apoyar sus espaldas en las puertas y/o paredes comienzan a sacar sus aparatos tecnológicos (teléfonos móviles, Tablet, iPod) ponerse sus audífonos y hacer de esta forma su viaje más útil y/o entretenido. Es necesario mencionar que el no sentarse en el suelo del tren es una advertencia que se realiza continuamente por alto parlante, ya sea en el andén como en el tren y también se encuentran logos en el suelo que advierten que esta acción no está permitida, a lo que los usuarios jóvenes hacen caso omiso, ya que se sientan encima del logo y se ponen sus audífonos. El hecho de que este tipo de usuario transgreda esta norma, no es solo porque ellos quieren apropiarse del espacio sino también por un acto de rebeldía, de transgredir las reglas, característica que todo joven tiene, la rebeldía; todo joven quiere ir contra las reglas, quiere romper los esquemas y sobre todo hacerlo en este medio de transporte, en donde la molestia es generalizada.

Ninguna de las investigadoras evidencio que el resto de los usuarios interpelara algunos de los jóvenes que cometía esta acción, esto se debe a varios factores, uno de ellos es que la cantidad de usuarios que viaja a esta hora es menor, por lo que no le afecta al resto y también porque el perfil de usuario que viaja a esta hora es por lo general adulto mayor y jóvenes estudiantes a los cuales no les afecta en mayor medida que estos usuarios se apropien de este espacio.

En las estaciones observadas de la Línea 1 no se observó este tipo de comportamiento, ya que corresponde a la línea que transporta un mayor número de personas a diario, por lo que el Horario Valle resulta ser un Horario Punta con menor afluencia de usuarios, en consecuencia, los jóvenes no poseen el espacio necesario para sentarse en el suelo.

- ✓ Todos los usuarios traspasan la línea amarilla del andén antes que el tren se detenga en las líneas 1 y 5 del Metro de Santiago en Horario Punta.

El Horario Punta se caracteriza por la gran concentración de usuarios especialmente en estaciones de combinación, lo que provoca atochamientos que duran largos minutos en los andenes, lugares de combinaciones y pasillos y son identificados además como los puntos clave en donde tienen que haber necesariamente Asistentes de Andén capaces para controlar a la masa colectiva. En las observaciones se identificó cuando los funcionarios ubicaban una franja de color rojo desde un extremo a otro en las escaleras, para evitar que los usuarios bajen al lugar de combinación (que ya se encuentra colapsado). Por alto parlante se escucha que la combinación estará cerrada durante diez minutos, lo que provocó palabras de insulto hacia el Metro de Santiago, no a los Asistentes de Andén. Sin embargo tuvieron que aguardar detrás de la línea roja. Al concluir unos minutos, la combinación es abierta nuevamente y los funcionarios retiran la franja.

Por otra parte, en el momento en que el tren se acerca a la estación, los usuarios que están más atrás comienzan a avanzar para poder acceder al tren de manera rápida, empujando peligrosamente a los usuarios que se encuentran más cercanos a la línea amarilla del borde del andén. Es por esta situación que se volvió indispensable la presencia de un Asistente de Andén por cada puerta del tren en los cinco vagones, para evitar algún acercamiento de usuarios que pueda causar un accidente fatal.

- ✓ Los usuarios son indiferentes y desacatan la norma “deje bajar antes de subir” en Horario Punta.

Este patrón de comportamiento se asocia estrechamente con el anterior, ya que el Horario Punta genera ansiedad en los usuarios por ingresar al tren y llegar rápido a sus lugares de destino sin tener que esperar largos minutos para poder hacerlo. Es por esto, que en las estaciones de combinación donde bajan usuarios y suben más de los que descienden, los individuos obstruyen la salida de éstos para poder subir, ya que además tienen la presión de

la alarma color rojo que suena indicando que comienza el cierre de puertas. Debido a estas situaciones se indica por alto parlante permanentemente que los usuarios dejen bajar antes de subir al tren, lo que muchas veces no da los resultados esperados y por el contrario, se generan situaciones de agresión entre los usuarios, empujones, “codazos” y malas palabras para interpelar una acción incorrecta.

En este punto cabe señalar que las interacciones violentas que se evidenciaron en la investigación no estaban dirigidas hacia los usuarios del Metro de Santiago ni a los propios funcionarios, sino que se deben a la presión ejercida para entrar rápidamente al tren, llegar a tiempo a los lugares de trabajo, el hacinamiento al que se ven enfrentados a diario. Bajo esta concepción, es posible señalar que los usuarios del Metro de Santiago son víctimas del sistema de transporte imperante en la ciudad, que no posibilita un viaje cómodo, adecuado a los estándares de calidad de que tiene por objetivo el plan de transporte urbano de Santiago. Contrario a esto, se encuentra la realidad local, que demuestra grades atochamientos, malestar generalizado en la población, constantes quejas de los usuarios en los medios de comunicación, tiempos de espera excesivos, roces entre individuos, robos y otras situaciones desagradables para los usuarios que no han sido captadas durante el tiempo de observación, como lo son acoso sexual y comportamientos que atentan contra la moral y las buenas costumbres.

Involución de las relaciones sociales versus el Sistema de Transporte

A través de los años, el Sistema de Transporte en Chile ha requerido la modernización del mismo, principalmente debido a los problemas de hacinamiento dentro de los trenes del Metro de Santiago, ha sido imperante la renovación de los trenes que tengan incorporado aire acondicionado en la Línea 1 del Metro y también la adquisición de trenes más largos que sean capaces de transportar a un mayor número de usuarios en Horario Punta. Así con todo, ha sido necesario ampliar ciertas estaciones de la Línea 4 del Metro de Santiago, con la finalidad de utilizar a cabalidad los grandes trenes provenientes del extranjero. Además, a partir del año 2010 se implementaron televisores con tecnología Led en las principales estaciones de la red Metro de Santiago, en donde existe el canal Metro TV, que posee un

carácter informativo y de entretención para los usuarios mientras esperan la llegada del tren en el andén. También se encuentran presentes servicios como: RedBanc; para retirar dinero de manera cómoda sin necesidad de realizar grandes filas en el Banco, Bibliometro; presente en estaciones de combinación y de donde se pueden adquirir los más diversos títulos de la literatura contemporánea.

Bici Metro; que son estacionamientos para bicicletas, donde el usuario debe cancelar \$300 pesos chilenos para poder utilizar el servicio, entre otras.

No obstante, y conociendo todas las mejoras a nivel estructural que ha presentado el Metro de Santiago, con el propósito de generar un ambiente cercano y agradable a los usuarios del servicio, éstas medidas parecieran ser sólo una especie de recubrimiento superficial respecto de las falencias reales que posee el Sistema de Transporte de los santiaguinos. Si bien, la implementación de aire acondicionado en la Línea 1 del Metro representa un alivio en cuanto a la temperatura que hay en el interior de los trenes y la adquisición de trenes de mayor longitud transportan a más pasajeros en un mismo viaje, el problema del hacinamiento y las relaciones sociales “conflictivas” al interior del espacio no han evolucionado a la par con el desarrollo tecnológico empleado en los últimos cinco años, sino que más bien, ha ido en un paulatino retroceso. La molestia generalizada debido a las altas temperaturas experimentadas durante los trayectos de los usuarios, las grandes aglomeraciones en Horario Punta, el retraso en los trenes y la proximidad que experimentan los mismos con otros usuarios durante su permanencia al interior del tren son las causas principales de dicha involución en las relaciones sociales. El sujeto se abstrae de aquello que lo rodea, intenta mantener una distancia social lejana prudente de acuerdo a lo que el sujeto mismo cree como prudente y poco invasivo, emplea actividades que lo envuelven en una especie de burbuja imaginaria y lo apartan de la realidad social en que están inmersos. En este sentido, el rol de la ciudad actúa como una especie de máquina de compresión, ubicando a los usuarios del Metro de Santiago en el centro y presionándolos a viajar en condiciones de hacinamiento. Luego de esto, y cuando el viaje de cada sujeto llega a su fin, la máquina compresora dilata su fuerza, permitiendo que el usuario haga abandono del tren

y él mismo pueda continuar con el camino hacia su destino, abandonando dicho espacio social.

Con lo anteriormente expuesto, es posible asegurar que el desarrollo tecnológico del Metro de Santiago no se condice con el desarrollo de las relaciones sociales entre los usuarios. Las grandes inversiones de dinero en el Sistema no representan una mejor calidad en el servicio, ya que los tiempos de espera siguen siendo de dos minutos de intervalo por cada tren que llega a la estación, el malestar generalizado en la sociedad chilena que utiliza dicho medio de transporte no reflejó avances en dicho aspecto, las interacciones de tipo violentas o agresivas son habituales, los empujones, malas palabras y expresiones de tipo no verbal para demostrar desaprobación, representan la idiosincrasia de los usuarios chilenos del Metro de Santiago, aquellos aspectos culturales que los han llevado a emplear determinado comportamiento frente a situaciones puntuales que no emplearían en un contexto individual, donde la acción depende estrictamente de ellos.

Conclusiones y Principales Hallazgos de la Investigación

Al inicio de la investigación se plantearon dos hipótesis, la primera de esta alude al comportamiento y las interacciones de los sujetos jóvenes y adultos hombres que utilizan diariamente el Metro de Santiago en horario punta, estos son de carácter violenta; en relación a esta hipótesis y basándose en los datos y en el posterior análisis, ésta se refuta, ya que los usuarios que mostraron comportamiento e interacciones de carácter violento son mujeres adultas; eran ellas las que mayoritariamente se comportaban e interactuaban de esta forma. En cambio los hombres mostraban comportamientos e interacciones agresivas solamente en horario punta y por motivos de hacinamiento, por ejemplo, al subir a un tren que está lleno de usuarios, los hombres en su mayoría empujan a los otros para poder subir sin pensar en la incomodidad de los demás usuarios, esto genera diversos empujones y codazos al momento de ejercer la presión para hacerse un espacio dentro del tren, o bien, desde los usuarios que quieren descender del tren y este está colapsado de usuarios, los que quieren bajar del tren, deben empujar para poder hacerlo, de esta manera es como también se ocasionan distintas acciones agresivas. Lo anteriormente mencionado describe la manera en que los usuarios se comportan e interactúan con otro, si bien, en este caso se evidencia la agresividad, esta no se ve observa como una característica intrínseca de los hombres, ya que este comportamiento es obligado al momento de subir o bajar de un tren, ya que los usuarios se ven en la necesidad de hacerlo para llegar a sus destinos en el tiempo que los usuarios planifican para su viaje.

También se identificaron distintos patrones de comportamiento presentes en los usuarios de Metro de Santiago. Estos patrones se obtuvieron del proceso de recolección de datos utilizando grabaciones como el principal material para analizar y lograr responder la pregunta de investigación.

Son 7 los patrones de comportamientos que permitieron que el análisis, tuvieron un orden y una estructura adecuada en relación a las interacciones que estos comportamientos provocaban. Estos patrones son:

1. Los usuarios son indiferentes a los estímulos externos.
2. Los usuarios que ocupan los asientos se muestran indiferentes a ceder el asiento a personas con movilidad reducida.
3. Existen comportamientos generacionales en donde la tercera edad es el grupo etario que más respeta las normas establecidas por Metro de Santiago, en horario Valle.
4. Los jóvenes transgreden la norma del Metro de Santiago “no sentarse en el piso del tren” en horario Valle en la Línea 5
5. Todos los usuarios de la línea 1 y 5 del Metro de Santiago transgreden la norma de “no traspasan la línea amarilla del andén”, antes que el tren se detenga por la existencia de aglomeraciones.
6. Los usuarios no permiten que los demás usuarios desciendan antes de subir el tren.
7. Los aparatos tecnológicos son un instrumento que guía al usuario de este transporte hacia un comportamiento de enajenación, demostrado en celulares, *tablet*, consolas de video juego, entre otros.

Los comportamientos anteriormente descritos son los que se pudieron observar de manera constante durante la duración del proceso de observación. Con respecto a los mismos, se puede evidenciar que existe una diferencia generacional muy importante, destacando el comportamiento de la tercera edad en este punto, ya que este segmento de la población usuario de Metro es la que respeta y acata cada una de las normas que establece Metro en sus dependencias, a diferencia de todos los demás segmentos etarios de los usuarios que de alguna u otra manera infringen estas normas (las normas menos respetadas son el “no traspasar la línea amarilla antes de que el tren se detenga” y “deje bajar antes de subir al tren”). Por otra parte, los usuarios utilizan distintos elementos de distracción cuando

utilizan Metro de Santiago, esto provoca que cada usuario se encierre en su mundo obviando lo que sucede a su alrededor. Evidenciando explícitamente la individualidad que posee el usuario en este sistema de transporte.

Con respecto a las interacciones no se lograron identificar patrones claros de interacción ya que al llegar al momento del análisis, éste arrojó que desde la situación que condiciona el comportamiento en los usuarios, surgen las distintas interacciones, las anteriormente mencionadas fueron elaboradas *a priori* para la investigación. De esta manera, uno de los objetivos específicos de esta investigación no fue resuelto, ya que a medida que avanzó la indagación se evidenció la inexistencia de patrones de interacción. Los comportamientos encontrados en Metro pueden terminar en un sin número de interacciones, es por esto que no se pueden hacer patrones de interacciones cuando de un comportamiento las posibilidades de interacción son muchas, todo depende del comportamiento, de cómo lo tome el otro, entre otros factores que dependen específicamente de la personalidad y de la interioridad de la persona. Por ejemplo, el tren se detiene en un túnel de manera brusca ocasionando que los usuarios que van de pie en el tren se muevan de manera brusca al igual que el tren, un usuario por este motivo que él/ella no puede controlar, empuja fuertemente a otro usuario que se encuentra próximo a este que pierde el equilibrio. Puede que el usuario que reciba el empujón reaccione violentamente contra el usuario que lo empujó, esto puede ser por medio de una interpelación verbal, o bien un empujón de vuelta, como también puede que el usuario que recibe el empujón ayude a este otro que pierde el equilibrio y el malestar sea hacia el conductor del tren. También es común que frente a un estímulo no existe ningún comportamiento, puede ser que el malestar frente a diversas situaciones no se exteriorice y no provoque ningún tipo de interacción, ya que el malestar será implícito, por tanto no será expresado. La interacción que se desprenda de un comportamiento depende tanto de los estímulos externos como de la reacción personal de cada uno de los sujetos, es por este motivo que no se pueden elaborar patrones determinados de interacción.

Metro de Santiago es uno de los pilares importantes dentro del transporte público de Santiago, por ello, las consecuencias que provocan sus deficiencias afectan directamente la cotidianidad de los usuarios de este servicio.

Durante el año 2014 se presentaron alrededor de 7 fallas que paralizaron el gran Santiago, en las cuales quedó en evidencia que el mal funcionamiento de la red subterránea afectó a los millones de usuarios que utilizan este transporte, dejándolos sin un medio de transporte. Cuando ocurrieron estas fallas quedó en evidencia que este transporte no posee un buen funcionamiento, ya que si falla uno de los elementos de este sistema integrado se produce una ruptura que afecta a todos los habitantes de la Región Metropolitana.

Este sistema de transporte tiene diversas falencias, que se han logrado mejorar controlar las fallas no se apaciguan a lo largo del tiempo, pero que de ninguna forma han arreglado en su totalidad. Éste continúa siendo defectuoso, hay problemas de conectividad, infraestructura y costos manifestado en las continuas lazas de precios en los pasajes para los usuarios de este transporte.

Las autoridades necesitan idear nuevas políticas públicas de transporte, ya que este sistema integrado no funciona en Santiago y es necesario resolver estos problemas a la brevedad. Ideas para que Santiago tenga un sistema de transporte eficiente y eficaz hay muchas, pero se debe hacer algo que se adapte con la forma en que Santiago está distribuido y para eso se necesita expertos que estudien más allá de la tecnologías y costo, que se dirijan al usuario, al santiaguino que usa a diario el sistema de transporte. Es incomprensible que al fallar alguna de las aristas que componen el sistema de transporte “integrado”, no existe un plan de contingencia adecuado para que los usuarios del transporte público puedan llegar con al menos un poco de normalidad a sus destinos. Se evidenció que cuando existe una falla masiva de Metro de Santiago, la ciudad colapsa, existe mucha falta de información que deja a la deriva a los usuarios que tienen un plan de transporte determinado.

El mayor problema al que se encuentran enfrentadas las autoridades es lograra para la ciudad de Santiago un sistema de transporte que permita el transporte de la cantidad de individuos que necesitan movilizarse diariamente, de esta manera otorgarles a sus usuarios mayor confort, seguridad y rapidez. Lograr un sistema de trasporte que sea integral, que le

dé a los usuarios distintas alternativas de viaje para que no se concentre la población en uno solo de las maneras en que pueden llegar a sus destinos es la tarea de las autoridades.

Los usuarios de Metro por lo general son usuarios que se dirigen al centro de la ciudad o comunas colindantes con el centro de la ciudad, esto se debe a lo centralizada que se encuentra la ciudad de Santiago hasta el día de hoy. Si bien, existen diversos centros urbanos y de comercio en las distintas comunas de la capital, el centro de empleo de esta ciudad se encuentra en la comuna capital Santiago. Muchos de los que trabajan o estudian en el centro de la ciudad habitan en las zonas periféricas de la ciudad, por este motivo es fundamental encontrar una solución concreta al problema del transporte público. La mayoría de los comportamientos e interacciones con características negativas (agresividad y violencia) se observaron durante el horario Punta, en donde el flujo de usuarios es tan alto que altera la manera en que los usuarios se comportan. Es por esto que se debe encontrar una manera de transporte que tome en cuenta la cantidad de usuarios que se movilizan diariamente, que abarque de manera global cada rincón de la ciudad con más de un servicio de movilización (Metro y Micro) para que si alguno de ellos falla se tenga una real y concreta opción de transporte. Para ello se necesitan de diversos estudios, inversión y voluntad política, la ciudad de Santiago con la cantidad de habitantes que posee necesita de un sistema de transporte que contemple las necesidades reales de los usuarios de este servicio.

Bibliografía

- Barus- Michel, J. (2009). *Psicología: Nociones y Autores Fundamentales*. Chile: Ediciones Universidad Católica Silva Henríquez.
- Blumer, H. (1982). *El interaccionismo simbólico: Perspectiva y método*. Barcelona: Editorial Hora.
- Edward, H. (2003). *La Dimensión Oculta*. México: Siglo Veintiuno Editores.
- Escobar, J y Ponce, C. (2012). *Polarización y segregación en la distribución del ingreso en Perú: Trayectorias desiguales*. Perú: GRADE.
- Figuroa, Orellana. (2007). Transantiago: *Gobernabilidad e Institucionalidad*. Revista EURE, Vol. XXXIII, N° 100; pp.165-171, Chile.
- Figuroa, O. (2005). *Transporte urbano y globalización. Políticas y efectos en América Latina*. SCIELO. Vol. XXXI, N° 94; pp. 41-53, Chile.
- Figuroa, O; Reyes, S (1996). *Transportes y Calidad de vida en las ciudades latinoamericanas. Sus relaciones con el uso del suelo y la contaminación urbana*. EURE, Vol. XXII, N°67; p.p 29 – 44, Chile.
- Goffman, E. (1959). *Presentation of self in everyday life*. Doubleday Anchor books & company: EE.UU.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Kollman, M. (2011). *Espacio, espacialidad y multidisciplinareidad*. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires.

- Kottak, C. (2006). *Antropología Cultural*. España: Mc Graw Hill.
- Mejía, J. (2004). *Sobre la investigación cualitativa. Nuevos conceptos y campos de desarrollo*. UNMSM / IIHS. AÑO VIII N° 13, pp. 277-299. Lima.
- Mella, O. (1998). Algunas orientaciones teórico-metodológicas en la investigación cualitativa. El método interpretativo o el método llamado *Verstehen*.
- ONU HABITAT. (2013). *Planificación y diseño de una movilidad urbana sostenible: Orientaciones para políticas*. Estados Unidos; Anne Amin, Ben Arimah, Kevin John Barrett, Mohamed Halfani, Inge Jasen, Michel Kinyanjui, Udo Mbeche, Eduardo Lopez; Raymond Otieno y Adlan Abera.V.
- Park, R. (1999). *La ciudad y otros ensayos de ecología urbana*. Barcelona: Ediciones del Serbal.
- Pérez, G. (2007) *Investigación cualitativa: retos e interrogantes*. Madrid: La Muralla.
- Pérez, G. (1998) *Investigación cualitativa: retos e interrogantes: técnicas y análisis de datos*. Madrid: La Muralla.
- San Martín, H. (1969). *Nosotros los chilenos: Tres ensayos antropológicos*. Chile: Editorial Austral.
- Segovia, O. (2007). *Espacios públicos construcción social. Hacia un ejercicio de ciudadanía*. Chile: Ediciones SUR.
- Sennett, R. (1994). *Carne y Piedra*. Frankfurt: Alianza Editorial.
- Soja, E. (2008). *Postmetrópolis. Estudios críticos sobre las ciudades y las religiones*. España; Edición *Traficantes de Sueños*. Madrid: Alianza Editorial.

Taylor, S. y Bogdan R. (2000). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Ediciones Paidós: Buenos Aires.

Tobón, D. (2011). Kant, Baudelaire y la ruptura del ideal neoclásico de la belleza humana. Colombia: Universidad de Antioquia.

Touraine, A. (1998). Artículo de la conferencia que Alain Touraine pronunció el 2 de febrero de 1998. Motivo: “10e aniversari de la Mancomunitat Metropolitana”. Barcelona.

Enlaces Relacionados

http://www.metro.cl/files/documentos/documentos_generales/a87ff679a2f3e71d9181a67b7542122c.pdf.

<http://www.transantiagoinforma.cl/descripcion.do>

<http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/historia>

<http://www.metrosantiago.cl/files/documentos/anuario.pdf>

<http://www.lexicoon.org/es/idiosincrasia>

<http://eldesconcierto.cl/metro-vuelve-fallar-masivamente-ya-van-6-colpasos-durante-2014/>

<http://eldesconcierto.cl/metro-vuelve-fallar-masivamente-ya-van-6-colpasos-durante-2014/>

<http://www.emol.com/noticias/nacional/2014/08/13/674740/estaciones-del-metro-sin-servicio.html>

<http://www.Radioallen.cl>

<http://www.soychile.cl>

<http://www.24horas.cl/nacional/plan-de-contingencia-por-falla-en-metro>