

## Prácticas espaciales en el transporte público de la Avenida Insurgentes de la Ciudad de México

### Space practices in public transport of the Insurgentes Avenue of Mexico City

*Madisson Yojan Carmona Rojas*

Maestro en Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Autónoma Metropolitana de México

Profesor-Investigador del Departamento de Ciencias Sociales de la Universidad Pedagógica Nacional de Colombia.

[mycarmonar@pedagogica.edu.co](mailto:mycarmonar@pedagogica.edu.co)

#### Resumen

El modelo de transporte público BRT (Bus Rapid Transit) llega a la ciudad de México en el año 2005, impulsado por un importante grupo de organizaciones privadas dedicadas a promocionar su decidido papel en la transformación de la movilidad cotidiana de las principales ciudades de América Latina. En este artículo se toman como base los operadores espaciales (estaciones de abordaje, sistema de cobro y acceso sistematizado, carriles confinados y automatización en los tiempos de circulación) sobre los cuales se diseña e implementa el Metrobús, para analizar los cambios en la normatividad de transporte y vialidad y las prácticas de movilidad cotidiana de los usuarios de este sistema. Además, este texto se propone leer este modelo de transporte público como resultado de una tendencia a la sobrerregulación y extrema vigilancia de las prácticas de uso y apropiación del espacio urbano.

**Palabras Clave:** BRT (Autobuses de Tránsito Rápido), operadores espaciales, prácticas espaciales, espacio urbano.

#### Abstract

The BRT (Bus Rapid Transit) public transportation model arrives in Mexico City in 2005, driven by an important group of private organizations dedicated to promoting its decisive role in transforming the daily mobility of the main cities of Latin America. In this article, the space operators (boarding stations, system of collection and systematized access, confined lanes and automation in the times of circulation) are taken as base, on which Metrobús is designed and implemented, to analyze the changes in the normativity of Transport and road and the daily mobility practices of the users of this system. In addition, this text intends to read this model of public transport as a result of a tendency to overregulation and extreme vigilance of the practices of use and appropriation of urban space.

**Keywords:** BRT (Bus Rapid Transit), space operators, space practices, urban space.

## 1. INTRODUCCIÓN

Para comprender las dinámicas urbanas de la Ciudad de México, es indispensable reconocer la existencia de una amplia gama de fenómenos políticos, económicos y sociales asociados al transporte público, los cuales, en su conjunto, han contribuido a modelar la estructura territorial de la capital. En suma, junto a la configuración histórica de la forma urbana, también encontramos los

rasgos más visibles de la experiencia de quienes todos los días se dan a la tarea de movilizarse por las calles de la capital.

De forma tradicional, los estudios sobre el transporte público en las grandes metrópolis de América Latina han priorizado una mirada centrada en el análisis del comportamiento de la oferta y la demanda de este servicio. En síntesis, el transporte se entiende como el soporte de las actividades económicas cotidianas: garantiza la movilidad de los usuarios a los sectores de productivos de las ciudades. En otra orilla se ubican las investigaciones que, en el marco de las nuevas agendas de gobernanza urbana, han incorporado en su horizonte analítico asuntos discursivos como la sostenibilidad, el derecho a la ciudad, la accesibilidad y la humanización de las formas de socialización en urbes.

Ahora bien, el presente análisis se ubica en medio de estas perspectivas analíticas, al procurar estudiar de forma crítica la manera en la que la implementación de un nuevo sistema de transporte público como el BRT, ha generado transformaciones tanto en asuntos relativos a la oferta de este servicio, como en la estructura de movilidad de la Ciudad de México. Es justamente en el reconocimiento del lugar que tienen de las prácticas cotidianas de uso y apropiación del espacio urbano, en tanto agentes productores de espacialidad, donde interesa preguntar por los efectos del Metrobús en la alteración, por un lado, del campo normativo urbano y, por otro, de las disposiciones socio-espaciales de los usuarios cotidianos del transporte público en la capital.

En tal sentido, dada la complejidad de las intervenciones urbanas que van de la mano con la aparición de nuevos modos de transporte, entendemos que los agentes sociales –usuarios y prestadores del servicio– no incorporan o asumen de forma mecánica los cambios operados en el orden urbano de la Ciudad de México. Se trata más bien de la emergencia de *mundos sociales no previstos* que, al decir Jerome Monet (2012), intervienen en los procesos de socialización y, por tanto, en los recursos individuales y colectivos de acceso a los bienes urbanos.

De tal suerte, este artículo abordará las transformaciones en la normatividad y las prácticas de movilidad de los usuarios del transporte público que se manifiestan al momento de acceder al Metrobús, visibles en la Avenida Insurgentes, derivadas de la implementación del sistema de autobuses de tránsito rápido Metrobús. Para ello, entrarán en diálogo los *operadores espaciales*<sup>1</sup> sobre los cuales se estructura el BRT capitalino con el resultado de entrevistas realizadas a los usuarios frecuentes del corredor Insurgentes. El recurso metodológico empleado para las entrevistas partió de una realidad del transporte público en la Ciudad de México: los largos recorridos. Por ello,

---

<sup>1</sup> El Dictionnaire de la Géographie et de l'espace des sociétés, los define como una “realidad social, humana y/o no-humana, dotada de una capacidad de acción espacial” (LÉVY y LUSSAULT 2003, 150). Para el caso particular del transporte público urbano, Carmona (2016, 87) refiere que “los operadores espaciales no solo están vinculados con objetos materiales, artefactos o dispositivos (estaciones, autobuses, máquinas de cobro o carriles confinados), sino también con la posibilidad que tienen los individuos organizados para actuar espacialmente”.

el Metrobús se convierte en el escenario propicio para el desarrollo de entrevistas-recorrido, en las cuales doce personas –en edades que permitan el contraste entre la situación del transporte concesionado y la implementación del BRT– de diversas ocupaciones comentan sobre las formas de uso y apropiación del espacio del transporte público.

## 2. ÁMBITO NORMATIVO

La expectativa personal, relacionada con la acción –y la capacidad– de movilizarse por la ciudad, no es una cuestión constituida solamente por el deseo de desplazarse con agilidad y relativa seguridad a los lugares de destino. En tal medida, cuando el estudiante, el trabajador o el paseante salen a la calle, lo hacen provistos de un amplio espectro de *disposiciones* corporales, sociales, culturales y, por supuesto, espaciales que configuran su experiencia de habitar la ciudad (LAHIRE, 2006; BOURDIEU, 2007). Por otra parte, y en el mismo tenor de ideas, también encontramos que el nivel de ingresos y el lugar de residencia, el grado de formación y el tipo de actividad desarrollada en la ciudad, son factores con los que se alimentan las formas de usar y apropiarse del espacio.

En consecuencia, estas expectativas personales se socializan al momento de optar por uno u otro medio de transporte, e igualmente se asumen diversas *disposiciones* corporales y sociales (WACQUANT, 2000; BOURDIEU, 2010) dependiendo de si se emplea el vehículo particular, la bicicleta o los recorridos pedestres. Del mismo modo, en este acto de selectividad práctica se encuentra un complejo entramado de “costumbres y normas (implícitas o explícitas) que rigen la ocupación y la interacción social en el espacio” (DE ALBA, 2008: 359).

Cuando decimos que el *orden urbano* –como categoría analítica– está compuesto por el ámbito de lo normativo y el de las prácticas<sup>2</sup>, querríamos llamar la atención sobre la relación estrecha que existe, en la experiencia del usuario del transporte, entre estos dos elementos. Derivado de lo anterior, cabe formular la siguiente pregunta: ¿qué sucede, en términos de lo normativo y las prácticas de los usuarios, con la implementación del sistema BRT por la avenida Insurgentes?

Sobre la discusión del arreglo normativo (formal) generado por y para la implementación del Metrobús por Insurgentes, es importante dejar en claro que la disposición de mecanismos reglamentarios específicos para un sistema de transporte no constituye, en el caso del BRT, un elemento novedoso en la historia de este servicio en la Ciudad de México (CARMONA, 2016). Efectivamente, desde la llegada de los tranvías a la ciudad se crearon marcos reglamentarios en los cuales se contemplaban asuntos que iban desde el otorgamiento de concesiones hasta la vigilancia

---

<sup>2</sup> Para esta definición se retoma lo dicho por Duhau y Giglia (2004) en los siguientes términos: “Un conjunto de normas y reglas tanto formales (pertenecientes a algunas jerarquías del orden jurídico) como convencionales a las que recurren los habitantes de la ciudad explícita o tácitamente en el desarrollo de práctica relacionadas con los usos y formas de apropiación de los espacios y bienes públicos de uso colectivo” (p. 258).

de la operación del servicio. De ello nos habla Georg Leidenberger (2011), en su libro *La historia viaja en tranvía. El transporte público y la cultura política en la ciudad de México*, al momento de describir y explicar las condiciones en las que se da la evolución de los arreglos normativos e institucionales entre los actores involucrados en la prestación del servicio de transporte público.

En la misma línea de reflexión, se pueden ubicar otras publicaciones que se han encargado de describir los mecanismos normativos propios de los diversos modelos de transporte público que se han implementado en la ciudad. Entre dichos estudios se encuentran los textos de DAVIS, 1999; RODRÍGUEZ; NAVARRO, 1999; LÓPEZ SALDÍVAR, 1999; LEGORRETA, 1995; CARMONA, 2016, por citar solo algunos de entre el amplio espectro de la literatura producida al respecto.

De esta profusa gama de estudios, se puede decir que los autores apuntan a señalar –sin detenernos en los detalles específicos de cada modo de transporte– que si bien las instancias de gobierno han tenido presencia en la regulación de este servicio, las dinámicas políticas de negociación entre éste y los concesionarios han marcado de forma determinante las condiciones reales en las que es atendida la demanda creciente de viajes. Sumado a lo anterior, encontramos que aun con la existencia de reglamentos de tránsito y leyes de transporte, y dada la progresiva despreocupación del gobierno de la capital acerca del problema del transporte –situación que se agravó con la desaparición de la Ruta 100 y la imposibilidad del organismo Red de Transporte de Pasajeros del Distrito Federal-RTP para asumir los servicios cubiertos por ella–, se generó un proceso de crecimiento desordenado de la oferta de transporte público concesionado de baja y media capacidad; tanto así, que según datos estimados para el 2004, éste absorbe casi el 60% del total de viajes en la ZMVM, lo cual sobrepasa con amplio margen el 12% correspondiente al Metro.

Entretanto, de acuerdo con datos de la Encuesta Origen Destino (EOD) – 2007, el número de viajes que se originan en la ZMVM aumentó, con respecto a la Encuesta de 1994, en un 6.28%, pasando así de 20.573.725 a 21.954.157; situación que se explica a raíz del aumento natural de la población. De igual forma, la proporción de viajes según el modo, también tuvo importantes variaciones, lo cual se evidencia, por una parte, en el aumento de casi un 5% en los recorridos que tienen lugar en el transporte público colectivo, y por otra, en la considerable disminución de la participación del Metro, que se ubicó 4% por debajo de las cifras reportadas en 1994. Cabe resaltar, además, que en 2007 ya habían entrado en funcionamiento dos nuevos modos de transporte: Tren Suburbano y Metrobús, que acogen el 7% y 0.5% del total de viajes, respectivamente.

El presente análisis centra su atención en el transporte concesionado (autobuses y taxis colectivos), dado que los otros modos de alta capacidad con los que cuenta la ciudad, como el Metro, el RTP y los servicios eléctricos (Trolebús y Tren ligero), tiene un régimen de propiedad y administración públicos, en los cuales las problemáticas esenciales están relacionadas con las dificultades presupuestarias para el mantenimiento y actualización de la flota, y no con la

formalidad de la operación. Por otra parte, un factor fundamental en el caso de los modos de propiedad pública está vinculado con el sostenimiento de tarifas subsidiadas, que para estos casos representan una importante fuente de erogación de recursos públicos tanto federales como locales.

Pues bien, teniendo como telón de fondo lo que acabamos de explicar, cuando se decide implementar el sistema de Autobuses de Tránsito Rápido – BRT en la Ciudad de México, lo primero que se advierte es que para hacerlo operativo no solo basta con construir o disponer de forma adecuada los dispositivos o artefactos espaciales que lo sustentarán. Es necesario, por otra parte, que exista un marco normativo e institucional que permita que el cambio de un modelo dominado por “guerra por el pasaje” (IRACHETA, 2005; HERNÁNDEZ, 2005; SALAZAR, 2008) –del cual es piedra angular la relación hombre–camión– para el caso de las rutas concesionadas, permita cumplir las expectativas de los actores implicados. En este sentido, particularmente el GDF y los propietarios de la empresa operadora CISA, acuerdan un esquema de negocio con el que se lograría un mayor grado de formalidad en la prestación del servicio, por lo menos en lo que respecta a la estructura organizativa del sistema.

Como parte de este esquema de negocio –que se encuentra enmarcado por las iniciativas de inversión público-privadas– y de los compromisos adquiridos en función de él, se hallan una serie de “reglas específicas para la explotación del corredor que debe cumplir el transportista” (LAMBARRY; RIVAS; PEÑA, 2011, p. 143). En ellas se estipulan, entre otras cuestiones, el monto y periodicidad del pago que recibirán los concesionarios por cada kilómetro recorrido, el tiempo de vida útil de las unidades, las condiciones de mantenimiento de las mismas, las consideraciones sobre capacitación de los conductores y los itinerarios y horarios de funcionamiento (CTS, 2005).

Además de las reglas estatuidas formalmente para darle sustento al modelo de operación del Metrobús, como el *Decreto por el cual se crea el organismo público descentralizado Metrobús* (DISTRITO FEDERAL, 2005), el *Reglamento de la Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal* (DISTRITO FEDERAL, 2004) o el *Reglamento de Tránsito del Distrito Federal* (DISTRITO FEDERAL, 2003), encontramos la aparición, en la *Ley de Transporte y Vialidad del Distrito Federal* (DISTRITO FEDERAL, 2002), de lo que se constituirá en una nueva figura normativa y un importante operador espacial: el *carril confinado*, que es definido por la misma Ley en los siguientes términos:

Se refiere al carril de la superficie de rodamiento para la circulación de un tipo de transporte automotor, específicamente de transporte público de pasajeros, sobre un sentido de la vía, con dispositivos de delimitación en el perímetro del carril que no permiten que se introduzcan otro tipo de vehículos (p. 2).

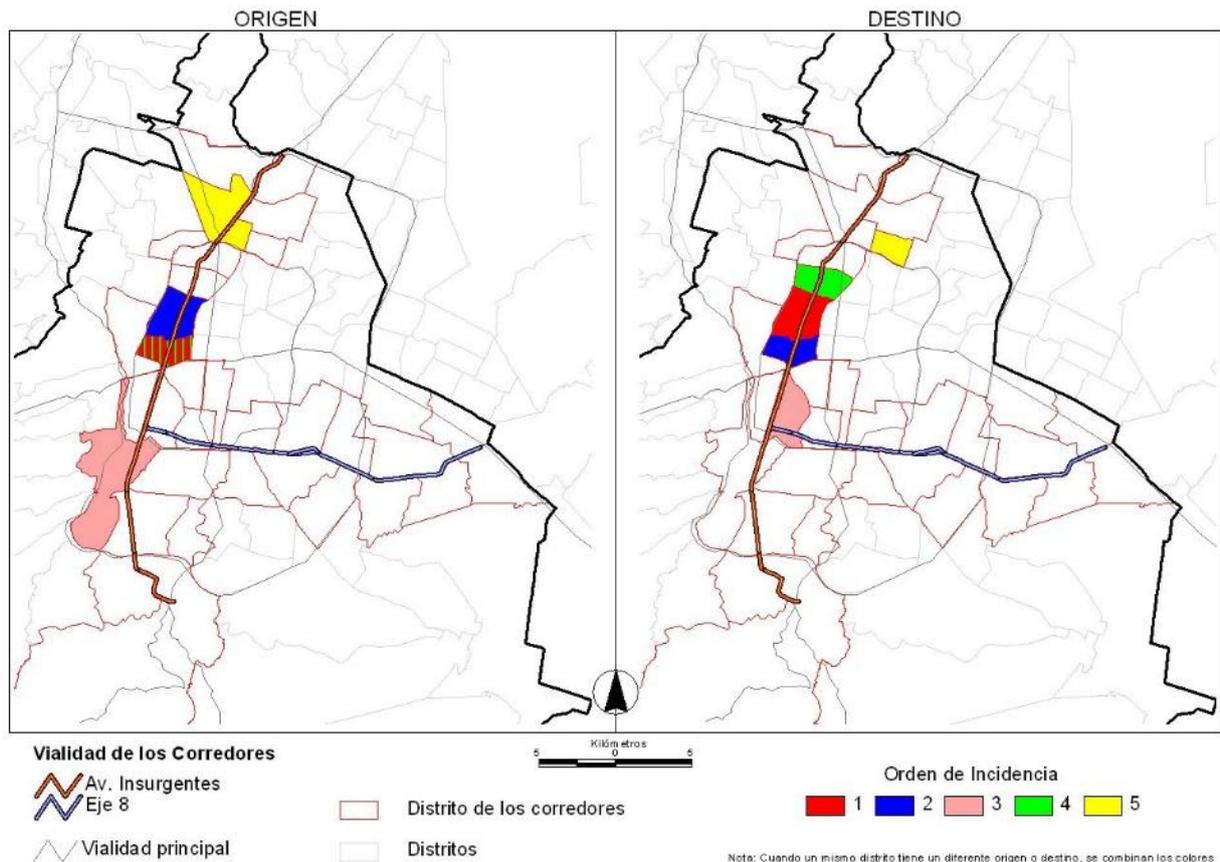
De tal suerte, con la existencia tanto normativa como espacial del carril confinado, el BRT además de ser un *sistema de movilidad* (ver esquema 1), es un dispositivo que funge como ordenador del espacio en las vialidades intervenidas. Esto se explica fácilmente con las medidas de tránsito, contempladas en el *Reglamento de Tránsito del Distrito Federal* (DISTRITO FEDERAL, 2003) y la *Ley de Transporte y Vialidad del Distrito Federal* (DISTRITO FEDERAL, 2002), que se tomaron para que el tráfico en los carriles mixtos no interrumpiera la circulación de las unidades del Metrobús. Particularmente encontramos cuestiones como la prohibición de invadir el carril confinado, la supresión de giros a la izquierda y la posibilidad que tienen los autobuses articulados o biarticulados para usar los carriles mixtos cuando alguna de las unidades del BRT sufre un accidente o se descompone.



**Esquema 1** - Modelo general de movilidad urbana  
Fuente: (GONZÁLEZ, citado en: CARMONA, 2016, p. 79)

Con lo anterior se hablaría, por tanto, del impacto efectivo de la implementación del BRT –partiendo del carril confinado– en las prácticas de los automovilistas (*externalidades*), quienes ven cómo se reduce su espacio de circulación por las vialidades intervenidas. Asunto este sobre el cual no existe acuerdo a la hora de señalar las contribuciones del Metrobús en términos de menores congestionamientos y, en consecuencia, aumento en la velocidad promedio en los carriles mixtos.

Al respecto, se quiso conocer la opinión de 10 taxistas –muestra que no pretende ser significativa– sobre el impacto del carril confinado del Metrobús en el desarrollo de sus actividades. Así, al preguntar por los beneficios del sistema BRT, en lo que respecta al congestionamiento de la vialidad, señalaron que si bien el Metrobús ordenó la circulación del transporte público, acabando, de paso, con la anarquía en la operación de los microbuses, la reducción de un carril por cada sentido les ha restado el espacio que ellos y los vehículos particulares comparten. Esto genera, de acuerdo con su percepción, que en las horas pico haya demoras en principales cruces viales de las zonas de mayor actividad sobre Insurgentes, las cuales se encuentran ubicadas, principalmente, en las delegaciones Cuauhtémoc, Miguel Hidalgo, Benito Juárez y Coyacán (Ver mapa 1).



**Mapa 1** - Los cinco pares de distritos con mayor incidencia de viajes en taxi sobre los corredores  
**Fuente:** (NEGRETE, 2008)

Por otra parte, señalan los taxistas que con la entrada del Metrobús, y gracias a la mejora en los tiempos de circulación de estas unidades de transporte público, se ha visto una merma en el número de pasajeros que optan por tomar los vehículos que ellos operan. Sin embargo, también refieren que los viajes que se efectúan en taxi se dan mayoritariamente en la zona central de la avenida Insurgentes –en el tramo comprendido entre Reforma y el Circuito Interior–, y cubren distancias relativamente bajas en comparación con el transporte colectivo; por ello, afirman tener un nivel constante de usuarios durante el día, entre los que se cuentan principalmente oficinistas que viven y trabajan en estas zonas (Ver cuadro 1).

La información proporcionada por los conductores de taxi, corresponde, en términos generales, a los datos de la EOD-1994 analizados por Negrete Salas (2008). Así, en los “cinco pares de distritos que generan y atraen los mayores volúmenes de viajes por cada modo de transporte” (p. 321-322) (Ver mapa 1), se aprecia que en los más céntricos (en delegaciones Benito Juárez y Cuauhtémoc) se presenta una mayor incidencia viajes en este modo de transporte (12.312 que representan el 69%), teniendo entre las colonias Condesa y Zona Rosa la cota más alta, con un total de 4.929, y entre Lindavista y Bondojito, la más baja con 2.305.

**Cuadro 1.** Cinco pares de distritos con mayor incidencia de viajes en taxi *de acuerdo con la EOD [Encuesta Origen Destino] -1994*<sup>3</sup>

1	Condesa	Zona Rosa	4.929
2	Zona Rosa	Condesa	4.271
3	San Ángel Inn	Del Valle	3.112
4	Zona Rosa	Buenavista	3.408
5	Lindavista	Bondoquito	2.305
Total			17.655

**Fuente:** (NEGRETE, 2008)

Lo anterior nos sirve para mostrar que el sistema de carriles confinados no solo altera las prácticas de los usuarios del transporte público colectivo, sino que también contribuye, como se vio en el caso de los taxistas, a modificar las actividades de otros actores urbanos implicados con otros modos de transporte. No obstante, sería de todos modos complicado aventurar una conclusión sobre el papel del BRT en la modificación de la estructura y patrones de viaje que se dan sobre la avenida Insurgentes luego de su puesta en marcha, toda vez que no se disponen de datos fiables al respecto.

Lo cierto es que la demanda de la línea 1 del Metrobús ha aumentado considerablemente en los siete años de funcionamiento comprendidos entre 2005 y 2012, al pasar de 210.000 a 450.000 pasajeros en promedio por día laboral. En consecuencia, dadas las limitaciones espaciales de su infraestructura, cada vez es más frecuente ver en los cruces semaforizados un número creciente de unidades aguardando continuar su recorrido.

Regresando sobre el cambio normativo operado por la implementación del Metrobús, encontramos que junto a la creación de la figura del carril confinado –en su doble condición– aparece un aparato regulatorio, representado en la Ley de Transporte y Vialidad del Distrito Federal (2002), que se orienta a crear pautas de comportamiento en el usuario para lograr con ello un efecto de orden en el transporte público. En este marco, es representativa la existencia de un amplio rango de acciones de los usuarios que son reguladas y ordenadas por medio de la instalación tanto de dispositivos espaciales (máquinas de cobro, torniquetes, estaciones), como de un importante número de señales que indica lo que es permitido y no en el espacio creado por el nuevo sistema.

Entonces, retomando una de las pregunta que gravitan sobre la investigación, ¿qué pasa con las expectativas, las prácticas y, por tanto, la experiencia de los usuarios cuando se encuentran, desde el 19 de junio de 2005, con un sistema de transporte organizado de manera diferente a lo que sucedía con los habituales microbuses? Dar respuesta a este interrogante no es tarea fácil, por cuanto la ruta que seguiremos tiene un recorrido diferente al que hacen las autoridades del GDF y

<sup>3</sup> El énfasis es propio

las organizaciones encargadas de la promoción de este sistema, quienes señalan en líneas generales que “aun con sus debilidades, el Metrobús sigue siendo alternativa más eficaz para el problema de la movilidad en la ciudad de México”, con lo cual, dicho sea de paso, ponen en bajo relieve un asunto que tiene, haciendo un símil geográfico, tanto cumbres como profundos abismos.

De tal suerte, en un recorrido por la avenida Insurgentes, aun es posible encontrar en las banquetas los parabuses instalados por el GDF con el fin de ordenar, a lo largo de la vialidad, los lugares de ascenso y descenso de pasajeros que se transportaban en unidades del anterior modelo de servicio (Ver imagen 1). De acuerdo con las imágenes, se puede concluir que los objetos – cualquiera que sea su naturaleza– no tienen existencia *per sé*, lo cual nos lleva a pensar que estos se encuentran configurados por una dialéctica de forma (materialidad) y uso o socialización (práctica) (BAUDRILLARD, 2010) que es mediada, a su vez, por las condiciones sociales, culturales e incluso económicas de los individuos que habitan la ciudad.



**Imagen 1** - Parabús frente a la estación Chilpancingo

**Fuente:** Fotografía tomada por el autor

En este caso –como también sucede en otros puntos de la avenida– los parabuses fungen como lugares de venta, con lo cual se puede decir que se resignifican, asumiendo otro tipo de funciones asignadas por quienes los ocupan y se los apropian. Por otra parte, los dispositivos espaciales también incorporan una dimensión normativa que en muchas ocasiones se expresa en su mismo diseño, y que por esa vía procuran orientar la acción de los actores (Cfr. DAVIS, 2004).

Sin embargo, la dimensión normativa de los parabuses está dada por la acción de un agente externo: la autoridad vial, que debe velar por que tanto los usuarios como los operadores realicen las operaciones en estos lugares. En el caso del Metrobús, los artefactos instalados para su operación están soportados por un esquema institucional y espacial que hace que los autobuses, en

el caso de las líneas 1, 2, 3, 5 Y 6, solo puedan realizar sus maniobras en las estaciones, y en ellas los usuarios solo puedan acceder cumpliendo con la recarga de la tarjeta y el paso por el torniquete.

Es claro, entonces, que los artefactos urbanos son tanto un mecanismo de enlace entre los usuarios y los lugares (GONZÁLEZ, 2013), como un recurso material y simbólico que permite y restringe el acceso al sistema en mención. Con esto último se podría afirmar, que por medio de “espacios arquitectónicos”, como las estaciones del Metrobús, se “afirma y ejerce poder”, toda vez que las “conminaciones mudas” de éstos “interpelan directamente al cuerpo” (BOURDIEU, 2010, p. 121).

### 3. EL CAMPO DE LAS PRÁCTICAS SOCIO-ESPACIALES

La revista *Movilidad amable*, publicada por el Centro de Transporte Sustentable (CTS) en septiembre de 2005, logra una síntesis de lo que aconteció a los usuarios después del primer día de operación del Metrobús por Insurgentes. El título del artículo es, por demás, muy elocuente: “Al principio fue el caos”. El servicio en las primeras semanas del BRT en la ciudad de México fue gratuito; tiempo en el cual se esperaba que los usuarios se familiarizaran con los mecanismos de pago, con el funcionamiento de los recorridos, con la ubicación y acceso a las estaciones. El resultado fue que, efectivamente, al desaparecer toda la oferta de transporte público colectivo, quienes a diario se desplazaban por Insurgentes tuvieron que abordar, sin otra alternativa, el nuevo sistema.

Con las experiencias de familiarización lo que se espera es que los pasajeros asimilen los cambios operados por la instalación de unos nuevos dispositivos de transporte. Así sucedió en el Metrobús y, de manera similar, en la inauguración de la línea 12 del Metro (5 de noviembre de 2012), la cual también tuvo un periodo de gratuidad en el que los usuarios pudieron conocer el trazado de la misma y, en general, su funcionamiento.

Cuando el Centro de Transporte Sustentable –uno de los principales promotores del BRT en México– habla del “cambio mágico”, está haciendo referencia al proceso de aprendizaje natural que se deriva de la implementación de un nuevo sistema de transporte, en este caso el Metrobús. Por lo tanto, es igualmente natural que en los primeros meses se presenten casos de retraso en la circulación de las unidades, existan fallas en los sistemas de cobro, se den aglomeraciones en los lugares de arribo y descenso, y haya dificultades, por parte de los usuarios, para asumir una serie de disposiciones y habilidades necesarias derivadas del drástico cambio.

Estas prácticas que se generan como parte de este “cambio mágico”, están condensadas en la misma descripción de los operadores espaciales abordados que estructuran el funcionamiento del BRT. En síntesis, se refieren a lo siguiente:

- Con la instalación de *máquinas de cobro* y *torniquetes*, los usuarios ya no entregan el dinero del pasaje al operador de las unidades.
- La existencia de *estaciones* elimina los lugares aleatorios de parada, con lo cual los usuarios deben desplazarse hasta ellas para abordar los autobuses. Además, se logra mayor accesibilidad para personas con capacidades diferentes, dada la instalación de dispositivos táctiles en braille, puentes peatonales con elevador y/o rampas.
- Con la circulación de *unidades de gran capacidad* (articulados y biarticulados), se reducen los problemas de sobrecupo.
- Una estructura de *control de frecuencias* sumado a una nueva estructura de negocio, elimina la posibilidad de poner en riesgo la seguridad de los usuarios que se veía comprometida con la “guerra por el pasaje”.
- El *carril confinado* ordena el tránsito en la vialidad y permite reducir sensiblemente los tiempos de desplazamiento.

Sin embargo, junto a estas prácticas encontramos una serie de fenómenos y situaciones de socialización no previstas por las autoridades que regulan el funcionamiento del Metrobús, y que emergen, justamente, en la interacción cotidiana de los usuarios. Para explicar esto, es necesario describir el tipo de relación que se establece, a propósito de los dispositivos o artefactos espaciales, entre los pasajeros y el sistema.

En este orden de ideas, como se describió en la introducción, se realizaron doce entrevistas a profundidad a usuarios frecuentes del Metrobús, ubicando particularmente a aquellos que también lo hayan sido de la Ruta 2 o el RTP antes de 2005. Con base en la información proporcionada por ellos, fue posible describir las prácticas que tenían lugar antes de la entrada del BRT, y comprender los cambios operados por la implementación de este sistema en cuanto a la experiencia de movilidad cotidiana; todo ello puesto en términos de los dos campos que configuran el orden urbano.

En primer lugar, el efecto de la instalación de dispositivos o artefactos espaciales implica una variación sustancial del espacio de socialización de los usuarios del transporte. Como se desprende de lo expuesto por Carmona (2016), los lugares de abordaje y descenso de las unidades concesionadas describían una lógica convencional, en la cual lo más notorio era la existencia de bases establecidas, a lo largo de Insurgentes, como parte de acuerdos entre los operarios y los pasajeros, y en donde el criterio funcional era el volumen de la demanda de usuarios vinculada a la cercanía con estaciones de metro, plazas comerciales, planteles educativos o centros de entretenimiento.

Así, en estas bases de microbuses o autobuses se podían encontrar, sin que mediara entre ellos barrera espacial alguna, pasajeros, vendedores de comida y otro tipo de productos,

“checadores de ruta” y personas en situación de calle que ejercían la mendicidad como forma de sustento económico. Este escenario tan variopinto, que podía coincidir o no con la ubicación de los parabuses, se encontraba regulado de manera convencional por la acción de quienes diariamente lo ocupaban. Por tanto, desde los arreglos entre los vendedores apostados allí, hasta las filas para abordar las unidades, se puede hablar de la existencia de un orden no formal, en el que las autoridades no intervenían, y en donde, además, primaban formas de uso y apropiación que estaban fuertemente determinadas, para el caso de los vendedores, por la antigüedad o el respaldo de un líder.

Por otra parte, la existencia de estas bases implicaba para los usuarios, particularmente en horas de la noche, un sentido de seguridad por cuanto eran lugares más iluminados y más concurridos, mientras que, según los entrevistados, las paradas “solitarias” no eran de fiar. Con ello, se pone de manifiesto la existencia de representaciones de lugar (DE ALBA, 2008, p. 377–381) creadas a partir de la forma de operación del transporte concesionado, y que nos llevan a hablar, en consecuencia, de recursos personales y colectivos para apropiarse del espacio urbano.

Dichos recursos y lógicas informales de ubicación de las bases de microbuses y autobuses, así como la consecuente atracción de actores urbanos por parte de éstas, están dispuestas en el marco de lo que Corrêa (1995) denomina como un principio de “selectividad espacial” (p. 36). En síntesis, el proceso de decisión personal y colectivo sobre el lugar más propicio para desarrollar actividades económicas y, para el caso, abordar el transporte público, se encuentra mediado por las especificidades del mismo lugar –que son creadas y manifestadas socialmente– y las ventajas que de esta disposición contextual se derivan, bien sea en términos de seguridad, comodidad o renta económica.

De tal suerte, según las personas entrevistadas, para movilizarse por Insurgentes antes de la entrada en funcionamiento del Metrobús, era necesario conocer y ubicar, en una suerte de mapa mental, las bases o lugares de parada con mayor y menor concurrencia de pasajeros. En tal sentido, el desarrollo de este tipo de habilidades espaciales estaba mediado por la necesidad de lograr mayor comodidad en el viaje, ya que de acuerdo con este “conocimiento de campo” se podría realizar el recorrido en una silla libre.

Quando me subía al microbús, veía que el chofer iba hablando con su chalán, y muchas veces por andar distraído no ponía cuidado a los que nos subíamos, entonces había arranconazos y la gente protestaba por ello. Pero cuando iba para un lugar y no sabía dónde era pues le pregunta, al subirme, al chofer y le pedía, de favor, que me indicara dónde me podía bajar; él me decía y ya me bajaba. Era algo bueno de los microbuses, que el conductor te decía sobre algún sitio que no conocías, pero ahora (con el Metrobús), pues, la cosa es diferente porque ya no se le puede hablar al conductor, entonces, toca preguntarle al policía, pero en ocasiones ellos están más perdidos que uno, y le toca a uno ver el mapa para ubicarse (Martha, 27 años, oficinista).

Trayendo al presente lo afirmado por Leidenberger (2011) para el caso de los tranvías, es posible afirmar que los vehículos de la Ruta 2, y en cierta medida los del RTP, eran “no solo un medio de transporte sino también lugar de sociabilidad para un amplio segmento de la población urbana” (p. 24). Esto no implica que el Metrobús sea una excepción a lo afirmado; más bien manifiesta, como veremos, que la multiplicidad de prácticas presentes en los microbuses y autobuses ya no tienen cabida en el nuevo modelo de transporte y en la “nueva cultura de movilidad” promulgada en el discurso que lo sustenta.

Por otra parte, al momento de efectuar el pago por el servicio prestado por las unidades de la Ruta 2, los usuarios se encontraban con un primer lugar de interacción-negociación. Además, durante el recorrido, dada la permisividad para las ventas en los vehículos, los pasajeros estaban expuestos a una constante oferta, principalmente, de productos comestibles que con facilidad se podían consumir en el vehículo y, de esta forma, “hacer más amable el viaje”<sup>4</sup>; todo esto acompañado por unos repetitivos discursos que buscaban persuadir a los viajeros para que efectuaran la compra.

No era de extrañar, entonces, que estas personas, al igual que los pasajeros, tuvieran itinerarios y horas marcadas para desarrollar sus actividades en determinados tramos de la avenida. Con esto, se pone en evidencia la existencia de un cierto grado de formalización de las actividades, no establecido legalmente, pero que permitía ordenar el espacio de actividades y evitar la intromisión, en esta avenida, de agentes externos.

Para esta oferta de productos y posibilidades de entretenimiento al interior de los vehículos de transporte, Jerome Monnet (2005) emplea el término “servicios a la movilidad”, los cuales, dicho sea de paso, no son exclusivos de las rutas concesionadas. Al respecto, sucede que el cambio en el espacio de socialización modifica tanto el tipo de interacciones atrás descritas, como la naturaleza de los servicios, lo cual presupone la generación de nuevas dinámicas entre los usuarios, vale decir que mediadas por la formalidad del sistema.

Un elemento indicador de esta situación se encuentra dado por el cambio en el agente encargado de la función de control de la frecuencia de circulación de las unidades. En el transporte concesionado, la existencia de “checadores de ruta” a lo largo del recorrido cumplía con el papel de regular los tiempos de desplazamiento, y con la entrada del Metrobús, dado la existencia de un nuevo operador espacial diseñado para tal fin, la presencia de estos actores pierde su razón de ser.

En este orden de ideas, las características de la espacialidad creada por el Metrobús están soportadas por un esquema de control y la regulación esperadas de un modelo de transporte –y vale decir que de ciudad–, en el que la seguridad se encuentra puesta en términos de la vigilancia

---

<sup>4</sup> Palabras de Rosario, 51 años, trabajadora independiente.

ejercida, simbólica y materialmente, por la presencia de un agente del orden y de un complejo sistema de cámaras.

En segundo lugar, cuando se transforma el espacio de socialización, el microcosmos de actividades que tenían como escenario a los parabuses y bases de la Ruta 2 sufre un cambio cardinal. Se aprecia, por tanto, que el sentido de estar y ocupar un lugar se altera ostensiblemente, puesto que las estaciones del Metrobús, en cuanto a su forma y contenido normativo, y contrario a lo que sostiene Montezuma (2010, p. 226–230), acentúan la función del transporte público como mecanismo de enlace y, ante todo, un generador de flujos. Esta situación se encuentra manifestada en los siguientes términos por uno de los entrevistados:

Creo que hay una paranoia en la ciudad (...) desde hace algunos años empiezan a aparecer cámaras en diferentes sectores de la ciudad. Lo ves en el centro por donde te mueves hay cámaras, ya no sabes si se trata de protegerte o de tenerte vigilado para que no vayas a andar armando escándalos o problemas. Ahora el transporte, en el Metro los vagones con cámaras según para evitar a los vagoneros, en el Metrobús para el peligro que representa no se sabe quién. Y así se va, en el centro comercial, en la escuela, en el trabajo. Ya no hay donde meterse (Alejandro, 29 años, estudiante).

En efecto, quienes abordan el Metrobús manifiestan primordialmente la necesidad de llegar a sus lugares de destino con rapidez y en condiciones adecuadas de comodidad y seguridad. Si a esto le sumamos el “minimalismo de las estaciones” (MONTEZUMA, 2010, p. 213), que de tan mínimo diseño ha olvidado disponer, por ejemplo, de ciclioparqueaderos o ha dejado en el limbo la integración física del sistema con otros modos de transporte, se advierten con facilidad las limitaciones del discurso de humanización del transporte.

Como contrapartida de la pretensión humanizante del sistema BRT, se ofrece un nuevo “servicio a la movilidad” (MONNET, 2005; MONTEZUMA, 2010), esta vez adecuado al ámbito de la formalidad perseguida por el Metrobús: la existencia de pantallas de televisión al interior de algunas unidades, que genera, a nuestro parecer, un efecto disociador. En tal medida, en reemplazo de los vendedores de dulces, golosinas y discos que abordaban las unidades de la Ruta 2 y el RPT, el “sistema” decide que el ambiente del viaje se puede mejorar con la instalación de estos artefactos; en ellos, a lo largo del viaje, se puede apreciar información de diversa índole, que va desde la farándola nacional e internacional, hasta temáticas de cuidado del ambiente y promoción de la lectura. Así, como una extensión del ensimismamiento que impera en los traslados en el transporte público, los televisores, con información que en muchos casos es insustancial, tienen un efecto de aislar a los usuarios.

Además, en este proceso de supresión de interacciones convencionales y de transformación del contacto directo con los operadores de las unidades, los usuarios se encuentran, en última instancia, en una condición de invalidez y, para referir los términos empleados por uno de los

entrevistados, de impotencia. Dado que la relación directa entre usuarios y prestadores del servicio es suprimida por la acción, espacial y normativa, de aislar los ámbitos de competencia de ambos, las eventualidades en el viaje ya no pueden ser resueltas de forma inmediata: se crea un complejo sistema de atención al cliente en el que para resolver problemas en el cobro del pasaje o en la demora de los autobuses ya no basta, como sucedía con los microbuses, con manifestar la inconformidad al conductor.

Si el contacto entre los usuarios y transportista era fundamental en el anterior esquema de funcionamiento, ahora lo más importante es la mediación de mecanismos automatizados que hacen que el sistema sea funcional. Sin embargo, como se puede corroborar en la práctica, los usuarios que han tenido problemas con las máquinas de recaudo se ven envueltos en un procedimiento para gestionar su queja ante el organismo, con el agravante de que este tipo de inconvenientes –que se presentan con regularidad– necesitan atención de momento, pues nadie puede suspender sus actividades con el objeto de dirigirse a las oficinas de atención al usuario.

Pues ya ves, no hay con quién quejarse ni con quién ir de inmediato. Todo debes esperar que lo resuelva la autoridad correspondiente. Si te das cuenta, tú que supongo viajas también en el Metrobús, ahora todo es sistema y sistema, vas al banco y el sistema se descompuso, vas a la escuela y el sistema se descompuso, y nunca te ponen con el encargado porque está ocupándose del sistema. Es como si la burocracia se hubiera tomado algo que necesita de que te lo resuelvan ya, al instante (Vicente, 60 años, profesionalista).

En particular, tres de los entrevistados comentaron que al encontrarse con la eventualidad de que la máquina no abonó en sus tarjetas el valor depositado, se dirigieron con el policía apostado en los torniquetes para poner en su conocimiento esta situación. La respuesta que recibieron fue la de un trámite ante la oficina dispuesta por Metrobús para tal efecto, en la cual, después del llenado de la solicitud, deberían aguardar la contestación. Sin embargo, otros pasajeros que se han visto envueltos en esta misma eventualidad, han prescindido de realizar este trámite de reclamación puesto que “demanda tiempo y dinero” del que no disponen.

“Hay mucha gente que sigue tomando taxi porque se evitan la fila y lo de las tarjetas. Es que me han comentado pasajeros que mejor toman el taxi porque a veces hay mucha fila en la máquina y llevan prisa, además la máquina no da cambio y toca llevar monedas. También me cuenta la gente que cuando han tenido problema con las tarjetas han tenido que ir a una oficina o una estación para que les pongan cuidado. Pero cuando llevan prisa y la máquina no sirvió pierden el dinero, y como llevan prisa no pueden esperar a hacer el reclamo, lo dejan así” (Jorge, 35 años, taxista).

“Ellos dicen que te atienden rápido, pero luego ves que llevas prisa y no puedes hacer el reclamo. Pero en algunas estaciones hay puestos de atención en los que te atienden y te solucionan el problema, no más no debes dejar pasar mucho tiempo porque ya luego nadie te responde” (Verónica, 32 años, profesora).

Lo anterior bien podría tomarse como un caso eventual y esperado de todo sistema automatizado. No obstante, si se amplía la mirada al conjunto de situaciones asociadas a los fallos en los mecanismos del Metrobús, se advierte que los usuarios son objeto de un proceso de transferencia de responsabilidades, en donde el correcto funcionamiento del “sistema” depende del buen comportamiento que ellos manifiesten al acceder al mismo. Por lo tanto, uno de los efectos de la configuración formal y regulada del BRT es el de haber cambiado el foco de atención sobre los desequilibrios en el transporte público. De allí que aun con las contingencias en la operación, son los pasajeros quienes deben propender el ambiente de amabilidad y respeto, puesto que el Metrobús, por su naturaleza, ya se ha encargado de disponer adecuadamente los instrumentos de gestión institucional y estructura física que garantiza un servicio moderno, eficaz y con alto sentido humano.

Por otra parte, en esta transferencia de responsabilidades, es indicativo el hecho de que –de la mano de los usuarios– el conjunto más amplio de actores urbanos son los implicados en las acciones de cumplimiento de los parámetros en la calidad de los servicios. Así, también los automovilistas, taxistas, vendedores ambulantes y peatones deben regular su actuar de modo tal que no interfiera con la operación del Metrobús. En este orden de ideas, existen actividades que se proyectan como indeseables por el impacto negativo que tienen: en particular, nos referimos a las ventas ambulantes que además de una ocupación indebida del espacio se opone a los términos de formalidad que se desean imponer por parte del nuevo sistema de movilidad.

De tal forma, de acuerdo con Ricardo Montezuma (2010), “se trata de convertir los sistemas de transporte masivo en escenarios humanos más capaces de ofrecer posibilidades de desarrollo socioculturales y comerciales para reducir las tendencias de individualismo y estrés colectivo” (p. 228). Y dado que el modelo BRT se impone en América Latina como una tendencia adecuada para mejorar los problemas de la movilidad cotidiana, no es extraño que la humanización aparezca en el horizonte de expectativas y en las cifras como uno de los mayores logros de los sistemas de este tipo que se han implementado hasta el día de hoy. No en vano, en el caso del Transmilenio, por ejemplo, su campaña promocional vino acompañada por la siguiente afirmación: “Un sistema que nos cambió la vida”.

En tercer lugar, encontramos la emergencia de lo que Monnet (2012) denomina *mundos sociales no previstos*, en los cuales se pueden apreciar innovaciones o mecanismos de adaptación al nuevo sistema de transporte por parte de los usuarios, y en donde, más allá del contenido formal de la estructura espacial de éste, las formas de socialización siguen estando mediadas por acuerdos convencionales o informales. En este apartado, pues, vamos a referir algunas prácticas de pasajeros que nos permitirán ilustrar con precisión estos *mundos sociales*.

En el caso del cambio en el mecanismo de cobro del pasaje en el sistema Metrobús, se puede ubicar una de estas prácticas a las que hacíamos referencia en el párrafo anterior. Así, en la entrada de las estaciones del sistema, frente a las máquinas de recarga, es común ver a usuarios – generalmente no frecuentes– que no cuentan con la tarjeta, solicitando a otros viajeros el favor de abonar el valor del boleto para lograr el acceso a las unidades. Este intercambio momentáneo entre pasajeros se encuentra mediado, entonces, por la presencia de unos dispositivos espaciales –la máquina y torniquete– que inciden en la relación entre las personas que emplean este medio de transporte. Allí, en consecuencia, poseer o no la tarjeta, se convierte en un motivo de socialización que no estaba presente en las rutas de transporte concesionado. Esta situación aparece representada en el siguiente fragmento de entrevista:

Tan pronto empezó el Metrobús, tenía la posibilidad de moverme por otras avenidas para evitar las filas para la tarjeta y todo eso (...) pero ya luego ni pude así que me tocó por Insurgentes. El problema es que no tenía tarjeta, entonces le pedía siempre a alguien que me hiciera, de favor, comprar un pasaje. En alguna ocasión una persona se enojó y siguió de largo, pero generalmente logré entrar. Ahora ya cargo en la cartera la tarjeta y no tengo necesidad de pedirle a otros. Pero muchas personas lo siguen haciendo y sin problemas (Luis, 45 años, empleado de banco).

En la misma medida, encontramos que aquellos usuarios que no se encuentran familiarizados con el funcionamiento de las máquinas de cobro, acuden a otros pasajeros con el fin de obtener información al respecto. En este punto se advierte que la forma de cooperación funciona en dos sentidos: por un lado, según manifiestan las personas entrevistadas, los usuarios que no reconocen el procedimiento de cobro acuden a otras personas y, por un sentido de civilidad o solidaridad, éstas atienden al llamado; por otro lado, se puede hablar de un sentido práctico –en la acepción más llana de la expresión–, por cuanto en las horas de mayor afluencia, la presencia de una persona poco diestra en el manejo de la máquina de cobro puede generar retrasos, y por ello, aun sin haber sido solicitada la ayuda, algún pasajero se ofrece para orientarla.

Asimismo, aun cuando no se presente con frecuencia, es posible ver que algunos pasajeros no acceden a la estación por el lugar dispuesto para ello sino que lo hacen por las laterales de la misma. Si bien esta imagen corresponde al caso de Transmilenio de Bogotá, nos sirve para ilustrar el caso en mención: allí los pasajeros que no pretenden abonar el valor del viaje, cruzan los carriles de las avenidas, y con una maniobra que a todas luces pone en peligro su integridad física acceden por las puertas dispuestas para el acceso a las unidades. Dado que el personal de seguridad se encuentra apostado en la zona de los torniquetes, su campo de acción se restringe al control del acceso, por lo cual se generan espacios sin vigilancia que posibilitan este tipo de prácticas riesgosas.

Sí me toco ver que un chavo se subía por las puertas de la estación, se brincó y no pagó el pasaje. Yo creo que si lo hacen es porque no tienen dinero, porque sí es arriesgado, luego llega el autobús y te avienta. Aunque yo preferiría que pidiera para su pasaje cuando está uno recargando la tarjeta, chance y hasta le alcanza para un refresco (Marco, 39 años, obrero).

Del mismo modo, se puede ver que la medida de restringir el acceso de hombres al primer vagón de las unidades ha generado un escenario de constantes tensiones entre los usuarios del Metrobús (ver imagen 2). Esta medida que proviene de la experiencia del Metro, en donde se implementó desde hace más de dos décadas, ha encontrado en el BRT un escenario propicio puesto que la disposición de las unidades permite que físicamente se pueda ubicar el acceso de hombres y mujeres en puertas distintas. Adicional a esto, el GDF implementó desde el año 2010 el servicio exclusivo para la población femenina en los autobuses del RTP llamado Atenea Bicentenario, y a partir de 2012 presentó el programa de taxis conducidos por mujeres para mujeres.



**Imagen 2.** Aviso del uso restringido de los vagones de las unidades del Metrobús  
**Fuente:** Fotografía tomada por el autor.

Ahora bien, aunque la medida de separación de las mujeres y hombres en las unidades del BRT aparecen en las diferentes encuestas de satisfacción del usuario con una calificación altamente positiva, es indiscutible que sobre el particular existen consideraciones que, yendo más allá del Metrobús, se insertan en una discusión más amplia sobre el problema de la convivencia y el respeto, es decir, la forma en la que se presenta el asunto de la ciudadanía en una urbe que se muestra a los habitantes como escenario, en muchos casos, hostil (LINDÓN, 2006).

En este sentido, el *Estudio especial diagnóstico de equidad de género y grado de satisfacción del servicio que presta el Metrobús*, elaborado por la firma RP&A Creatividad Mercadológica (2010), sostiene que en la línea 1, el 93.3% de las 631 mujeres entrevistadas se sienten seguras en las instalaciones del sistema. De los factores que inciden en la percepción de peligro o poco grado de bienestar encontramos que el 66.7% está referido al sobrecupo en las unidades del transporte y el 12.3% al hostigamiento de carácter sexual.

Por lo anterior, es indicativo que el 96.3% de las entrevistadas en la línea 1 del Metrobús estén de acuerdo con la separación de los vagones, pero al mismo tiempo exijan medidas para aliviar el problema de las aglomeraciones en los autobuses, puesto que, de acuerdo con sus opiniones, estos escenarios de congestión se vinculan de forma directa con el incremento de los roces o contactos físicos no deseados.

Al respecto, una de las personas entrevistadas se refirió en los siguientes términos al asunto de la separación de vagones en las unidades del Metrobús:

En muchas ocasiones me tocó en el metro ver cómo los hombres se propasaban con las mujeres, sobre todo cuando iba lleno en las mañanas o en la tarde, y en la línea 2 como puedes caminar por los vagones no hay control para que los hombres no pasen. En el Metrobús también están separados los vagones, pero también han pasado discusiones de hombres y mujeres. Lo que pasa es que también hay mujeres que reaccionan mal y han llegado hasta a golpear a los hombres que se han querido meter al vagón de las mujeres; yo me quedo callada, pero eso no debería ser (Isabel, 28 años, profesionista).

Como se desprende del testimonio anterior, es evidente que la medida de separación de vagones logra servir como una estrategia de choque frente al número de denuncias por abusos en el transporte público, no obstante, si este tipo de mecanismo no vienen acompañados de programas más amplios, dirigidos a promover un sentido amplio de respeto, lo que se generará son escenarios de segregación y violencia, en donde no se propenda la convivencia sino la tensión y el “miedo” (LINDÓN, 2006, p. 16), todo ello en desmedro de un ambiente de bienestar y humanización del transporte público.

En este sentido, la agorafobia manifestada por algunas mujeres al referirse a sus experiencias en el transporte público, tiene un carácter altamente *situacional* (LINDÓN, 2006, p. 16) vinculado con el carácter particular de las interacciones que tienen lugar en el transporte público. Como lo acota Lindón, uno de los efectos más visibles de la vulnerabilidad a la que se encuentran expuestas las mujeres es la “auto-exclusión del sujeto de ciertos lugares” aunque “en muchas circunstancias, el sujeto no puede excluirse de ese lugar porque ese lugar está incluido dentro de sus prácticas espaciales cotidianas” (p. 16).

He conocido mujeres que de plano no han vuelto a tomar autobús. Prefieren gastar más e irse en taxi que para ellas resulta un poco más seguro. Pero si tienes lo haces, pero si no tienes, entonces cómo te mueves. A fuerzas debes ir en el Metrobús, esperando que no te pase nada malo en el camino. Porque luego vez la indiferencia de la gente que no quiere meterse en problemas y no te apoya cuando se están propasando contigo (Rosario, 51 años, independiente).

Referimos la generación de escenarios de violencia, por cuanto no es difícil encontrar en un recorrido diario por la línea 1 del Metrobús, algún brote de violencia verbal y física promovidos por la separación de vagones. Allí, en uno de los recorridos de campo, se evidenció la forma en la que se le impidió el acceso a un hombre al primer vagón del autobús: algunas personas, apostadas a la entrada, reaccionaron con desmesura ante un hombre, en apariencia de la tercera edad, que intentó subir a la unidad. Esto demuestra, por tanto, que existe una fuerte relación conflictiva entre los espacios y el carácter normativo que gravita alrededor de estos, toda vez que con el tipo de señales como la se aprecia en la imagen 2 se pretende conducir a los usuarios por una senda comportamental que riñe con el carácter de la ciudadanía, en donde ha de primar la reflexividad.

Lo de Ebrard (Jefe de Gobierno del Distrito Federal 2006-2012) de poner transporte solo para mujeres me parece que no es (...) ya ves lo que sucede en el metro y todo sigue igual. Más bien deberían hablarnos sobre la importancia del respeto en cambio separan y separan como si no pudiéramos estar juntos en el mismo lugar sin necesidad de tocarnos (Marco, 39 años, obrero).

Entretanto, aquellos pasajeros que se mostraron en contra de la medida de separar a los hombres de las mujeres en el transporte público, tal es el caso del testimonio anterior, manifestaron, trayendo a colación lo que sucede en el Metro, que dado que no hay campañas masivas que propendan el respeto entre los usuarios, lo que el sistema les ofrece es un solución transitoria que en nada contribuye a abordar la problemática en su complejidad. De este modo, se presentan casos en los que las mujeres, al viajar en los vagones mixtos y verse sometidas a comportamientos inadecuados por parte de otros usuarios, se encuentran ante un callejón sin salida en el que, por la acción del mismo esquema de segregación, su integridad física y moral no depende de una visión de convivencia sino de una responsabilidad personal de cuidado que se debe satisfacer utilizando los vagones exclusivos.

En cuarto lugar, la puesta en marcha del Metrobús también ha contribuido *a transformar el mapa espacial-mental de los usuarios*, así como sus habilidades espaciales. En el tránsito de un sistema de operación del transporte público en el cual el diálogo entre el operador de la unidad y el usuario era, en muchos casos, primordial para ubicar y localizar lugares de destino, la disposición de herramientas cartográficas –como los mapas de barrio y de la ubicación de estaciones a lo largo de la línea– y otras señales de tránsito, lleva a los pasajeros a requerir nuevas habilidades para movilizarse y ubicarse por la ciudad.

En este orden de ideas, el mapa mental-espacial de los usuarios se transforma por la disposición de nuevas herramientas y las exigencias derivadas de ello. Así, en ausencia del diálogo con el operador de las unidades, los pasajeros deben familiarizarse con el amplio espectro de información que se dispone en las estaciones y los autobuses. Este asunto cobra mayor relevancia en el caso de personas con menores grados de habilidades cartográficas, aunque ello no depende exclusivamente del nivel de formación, sino también de factores como el diseño mismo de este tipo de ayudas visuales, que en el caso de los mapas de barrio, por ejemplo, no se encuentran orientados de acuerdo a la convencionalidad cartográfica de disponer el Norte hacia la parte superior.

Uno de los pasajeros refiere, al respecto del Metrobús, lo que podrían ser consideradas como estrategias vinculadas con el desarrollo de la “inteligencia espacial” con sustento en la disposición de representaciones cartográficas en las estaciones:

Las figuras de las estaciones del Metrobús, parecidas a las del Metro, sirven mucho para ubicarse. Si te fijas, hay personas que no saben leer y entonces se ubican con el dibujo. Como ya no le preguntas al conductor, porque ves que no puede hablar, te dicen que es en la estación de la torre Eiffel y ya cachas que es la parada de Francia, allá al sur. Pero también hay personas que de plano no te pueden dar indicaciones, y entonces, te aprendes, de tanto ir por allí, el recorrido. No hay de otra, el viaje es largo y te pones a mirar el mapa (Fernando, 37 años, vendedor).

Además de los factores de diseño de las ayudas visuales, es importante también mencionar que el material cartográfico, en términos generales, tiene un efecto de hacer más o menos visible un escenario por medio de la representación espacial de los lugares en un mapa. En consecuencia, lo cartográfico manifiesta, en sus silencios y sus palabras, un sentido de creación de lugares y espacialidades asociadas a la experiencia cotidiana de los usuarios. Si nos remitimos, entonces, a la ubicación de las estaciones del BRT, podemos ver cómo estas se convierten, progresivamente, en referentes espaciales que determinan puntos de encuentro de los usuarios y también manifiestan “ganancias de localización” (BOURDIEU, 2010, p. 122) de lugares de comercio u otras actividades comerciales. Por otra parte, gracias a la estructura de las estaciones es posible advertir nuevos tipos de intercambio o encuentro, como lo manifiesta, en los siguientes términos, una de las usuarias entrevistadas:

Las estaciones del Metrobús son seguras porque no pueden entrar los que no pagan. En las estaciones uno toma el bus, solo que hay algunas que son muy angostas y hay mucha gente, entonces cuando llegan los autobuses se llena de pasajeros. En ocasiones, he tenido que esperar personas en la estación, me bajo del bus y las espero y no me tengo que salir, así evito pagar otra vez. Me parece bien que eso se pueda hacer, porque es como el metro, que allí se encuentra uno en los andenes y ya toma uno hacia donde va (Minerva, 19 años, estudiante).

Del anterior testimonio podemos inferir que las estaciones –y su denominación– permiten crear representaciones espaciales en las cuales los puntos marcados sobre el plano de ruta emergen como escenarios cargados de un contenido simbólico que comunica percepciones, sentidos y formas de ocupar el espacio urbano (TUAN, 1971 y 2001; LYNCH, 1984). Sin embargo, es importante decir que la existencia de estas nuevas representaciones es un resultado esperado de las intervenciones del espacio urbano, y que esto no constituye evidencia suficiente para validar la tesis de la humanización del transporte público que se ha expuesto.

#### 4. REFLEXIONES FINALES

El abordaje de los cuatro ámbitos de transformación de las prácticas de los usuarios con la entrada en funcionamiento del Metrobús por la Avenida Insurgentes, estuvo orientado a responder a la pregunta orientadora: ¿cuáles son los efectos del Metrobús y su espacialidad –desde la mirada de los operadores espaciales– en el *orden socio-espacial* avenida Insurgentes? Ahora bien, a modo de conclusión del artículo, es preciso definir el alcance de la propuesta de movilidad que acompaña la construcción del sistema Metrobús en la Ciudad de México, y para ello, es necesario establecer un diálogo con los ámbitos que estructura en discurso del modelo de Autobuses de Tránsito Rápido.

Es importante recordar, en primera instancia, que la propuesta del BRT en América Latina está atravesada por un discurso marcado, en gran medida, por la presencia del tema seguridad urbana, que en este caso se garantiza por medio de la implementación de modelos de transporte y movilidad asentados sobre una compleja plataforma de controles y filtros, no solo relacionados con el acceso de los usuarios sino también con las prácticas al interior de las estaciones y unidades (CARMONA, 2015 y 2017).

Al respecto, es representativo el artículo de la socióloga estadounidense Diane Davis (2007) relacionado con el impacto de las políticas promovidas por lo que ella denomina “el factor Giuliani” –haciendo referencia a la labor de exalcalde de New York Rudolf Giuliani, connotado asesor de gobiernos locales de importantes urbes de América Latina en temas de seguridad y control del delito–, en la reorientación de la gestión urbana de la ciudad de México. Ahora bien, el texto de Davis, si bien está orientado al análisis de la política delictiva, permite hacer una lectura de la situación del transporte público a la luz de lo expuesto por el funcionario estadounidense y su grupo de asesores.

¿Cómo se logra el transporte urbano contribuya al tránsito de las ciudades por la senda de la seguridad? La respuesta estaría dada, como se dijo más arriba, por la propia estructura del sistema BRT. Así, es fundamental que se transforme “el comportamiento individual” de los usuarios (DAVIS, 2007, p. 651), que incluye “acciones simples como respetar las señales de tráfico” (p.

651), y por otro lado, que haya acciones gubernamentales que generen “transformaciones de la ley”, entre las cuales se contempla el endurecimiento de sanciones para los infractores y además, es indispensable que exista una “modernización de las operaciones” (p. 651) que genere mayores grados de adecuación de los comportamientos individuales a las reglas formales que rigen el funcionamiento de la ciudad.

Lo anterior, pone la discusión por la seguridad en términos de los dos campos de acción del *orden socio-espacial urbano*: lo normativo y las prácticas. En tal medida, se trata de articular la estructura espacial del BRT con una razón mecanicista del transporte, en donde la instalación y puesta en marcha de los cinco operadores espaciales ya descritos, generaría un modelo de movilidad más humano, amable, y, en tal sentido, acorde, con una perspectiva de modernización de los servicios urbanos en la Ciudad de México.

Es significativo, entonces, que se haga referencia a la necesidad de transformar “el comportamiento individual” de los habitantes de la ciudad, dado un escenario de socialización mediado por dispositivos de control, que se promueven y publicitan como el deber ser en un contexto urbano marcado fuertemente por la informalidad. Cámaras de seguridad, policías y el ojo omnipresente de las tácticas de vigilancia se convierten, pues, en la materialización de la “movilidad humana” pregonada por el BRT y sus instituciones promotoras.

En la misma línea de reflexión, entraría en escena el vínculo que se establece entre las normas definidas para el “buen” comportamiento en el Metrobús y la manera en la que los usuarios asumen estos retos –o imposiciones– comportamentales que las autoridades capitalinas definen como necesarias. En tal caso, es evidente que el esquema de seguridad y eficiencia descrito en el presente artículo contiene una serie de *requisitos instrumentales* (GOFFMAN, 1997) puestos en términos, por un lado, del cuidado de la infraestructura y observancia de las normas de civismo, y por otro, de la responsabilidad para con el funcionamiento del sistema.

En tal medida, estas normas, de carácter formal o convencional, entrañan una lógica de direccionamiento que al leerse en el marco de acción del discurso del BRT en la Ciudad de México permite conocer y desentrañar la manera en la que el gobierno de la ciudad y las corporaciones promotoras del modelo buscan combatir el fuerte arraigo que tiene la informalidad urbana en el ámbito del transporte y la movilidad. Lo anterior cobra relevancia en el momento en que se ejecutan programas que, revestidos por el manto de la cultura ciudadana, desconocen la existencia de los llamados *mundos sociales no previstos*. Por tanto, estos escenarios de acción estructurados por los actores involucrados, manifiestan las limitaciones de un sistema que por la vía de la implementación de fuertes controles y filtros busca transformar de manera radical prácticas sociales que se legitiman no desde los códigos sino desde la necesidad de movilizarse por una ciudad que

históricamente no ha contemplado la voz de los usuarios en la provisión de un servicio y derecho urbano primordial como el transporte.

## REFERENCIAS

DISTRITO FEDERAL. Asamblea Legislativa. **Decreto por el cual se crea el organismo público descentralizado Metrobús**. Gaceta Oficial del Distrito Federal, Marzo de 2005.

DISTRITO FEDERAL. Asamblea Legislativa. **Reglamento de la Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal**. Gaceta Oficial del Distrito Federal, Enero de 2004.

DISTRITO FEDERAL. Asamblea Legislativa. **Reglamento de Tránsito del Distrito Federal**. Gaceta Oficial del Distrito Federal, Diciembre de 2003.

DISTRITO FEDERAL. Asamblea Legislativa. **Ley de transporte y vialidad**. Distrito Federal: Gaceta Oficial del Distrito Federal, Diciembre de 2002.

BAUDRILLARD, Jean. **El sistema de los objetos**. México: Siglo XXI, 2010.

BORUDIEU, Pierre. Efectos de lugar. En Bourdieu, Pierre. (Dir.). **La miseria del mundo**. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 2010. p. 119-124.

BOURDIEU, Pierre. **El sentido práctico**. Buenos Aires: Siglo XXI, 2007.

CARMONA, Madisson. Marco analítico del sistema de autobuses de tránsito rápido – BRT. En: **Revista Direito da Cidade**, Río de Janeiro: Universidad del Estado de Río de Janeiro, vol. 9. 2017.

CARMONA, Madisson. Una lectura del transporte público concesionado en la Ciudad de México desde la visión del orden urbano. En: **Revista Sociedad y Economía**, Calí: Universidad del Valle, n. 31, p. 71-94. 2016.

CENTRO DE TRANSPORTE SUSTENTABLE (CTS). El modelo BRT. En: **Movilidad amable**, año 1, n. 1, sept. 2005a.

CENTRO DE TRANSPORTE SUSTENTABLE (CTS). Al principio fue el caos. En: **Movilidad amable**, año 1, n. 1, sept. 2005b.

CORRÊA, Roberto Lobato. Espaço: um conceito-chave da geografia. En: DE CASTRO, Iná; DA COSTA GOMES, Paula Cesar; CORRÊA, Roberto Lobato (Orgs.). **Geografia: Conceitos e Temas**. Bertrand: Rio de Janeiro, 1995. p. 15-47.

DAVIS, Diane. El factor Giuliani: delincuencia, la "cero tolerancia" en el trabajo policiaco y la transformación de la esfera pública en el centro de la ciudad de México. En: **Estudios Sociológicos**. México: El Colegio de México, v. 25, n. 3, sept-dic. 2007.

DAVIS, Diane. **El leviatán urbano. La ciudad de México en el siglo XX**. México: Fondo de Cultura Económica, 1999.

DAVIS, Mike. Fuerte Los Ángeles: la militarización del espacio público. En: SORKIN, Michael (Ed.). **Variaciones sobre un parque temático. La nueva ciudad americana y el fin del espacio público**. Barcelona: Gustavo Gili, 2004. p. 177-203.

DE ALBA, Martha. Imaginar y vivir la ciudad: las avenidas Insurgentes y Ermita Iztapalapa como ejes de experiencia urbana. En: SALAZAR, Clara Eugenia; LEZAMA, José Luis. (Coords.). **Construir ciudad. Un análisis multidimensional para los corredores de transporte en la Ciudad de México**. México: El Colegio de México, 2008. p. 355-405.

DUHAU, Emilio; GIGLIA, Angela. Conflictos por el espacio y orden urbano. En: **Estudios demográficos y ambientales**, México: El Colegio de México, n. 56, mayo-agosto, p. 257-288. 2004

DUHAU, Emilio; GIGLIA, Angela (2008). **Las reglas del desorden: habitar la metrópoli**. México: Universidad Autónoma Metropolitana-Azcapotzalco; Siglo XXI, 2008.

GOFFMAN, Erving. **La presentación de la persona en la vida cotidiana**. Buenos Aires: Amorrortu, 1997.

GONZÁLEZ, Salomón. El Sistema Automóvil: propuesta conceptual a partir de la noción de operador espacial. En: **Quivera**, Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México, vol. 15, n. 2013-2, jul-dic, p. 23-42. 2013.

HERNÁNDEZ, Javier (2005). El transporte público concesionado. En: MÁRQUEZ AYALA, David. **El reto del transporte en la ciudad de México. Voces, ideas y propuestas**. México: Libros para todos, 2005. p. 30-52.

IRACHETA, Alfonso. **La necesidad de una política para el desarrollo de Sistemas Integrados de Transporte en grandes ciudades mexicanas**. Toluca: El Colegio Mexiquense, 2005.

LAHIRE, Bernard. **El espíritu sociológico**. Buenos Aires: Manantial, 2006.

LÁMBARRY, Fernando; RIVAS, Luis; PEÑA, María del Pilar. Planeación de los sistemas BRT y consensos entre transportistas y autoridades de gobierno durante su implementación: el caso del Metrobús y Mexibús". En: **Administración y desarrollo**, Bogotá: Escuela Superior de Administración Pública, v. 39, n. 54, p. 133-150. 2011.

LEGORRETA, Jorge. **Transporte y contaminación en la ciudad de México**. México: Centro de Ecología y Desarrollo, 1995.

LEIDENBERGER, Georg. **La historia viaja en tranvía**. México: Universidad Autónoma Metropolitana-Cuajimalpa, 2011.

LINDÓN, Alicia (2006). Territorialidad y género. Una aproximación desde la subjetividad espacial. En: RAMIREZ KURI, Patricia; AGUILAR, Miguel Ángel (Coords.). **Pensar y habitar la ciudad. Afectividad, memoria y significado en el espacio urbano contemporáneo**. Barcelona: Anthropos; Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa, 2006.

LÓPEZ SALDÍVAR, Ignacio. **Nadie está Satisfecho. Los derroteros del transporte público concesionado en el DF**. México: Uteha y Acomex, 1999.

LÉVY, Jacques; LUSSAULT, Michel (Dirs). **Dictionnaire de la géographie et de l'espace des sociétés**. Paris: Belin, 2003.

LYNCH, Kevin. **La imagen de la ciudad**. Barcelona: Gustavo Gili, 1984.

MONNET, Jerome. Metropolización, movilidad e información, **Conferencia**, mayo 10, México: Universidad Autónoma Metropolitana-Cuajimalpa, 2012.

MONNET, Jerome (2005). Cruces comerciales: ambulante y servicios a la movilidad en la ciudad de México. En: **Seminario: Comercio y moviidades urbanas en tiempos de metropolización**. México: Centro de Estudios Mexicano y Centroamericanos; Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa; Universidad Iberoamericana, 2005.

MONTEZUMA, Ricardo. **Movilidad y ciudad del siglo XXI, retos e innovaciones**. Bogotá: Universidad del Rosario; Fundación Ciudad Humana, 2010.

NEGRETE, María Eugenia. Las avenidas Insurgentes y Ermita Iztapalapa en el contexto de la movilidad metropolitana. En: SALAZAR, Clara Eugenia; LEZAMA, José Luis (Coords.). **Construir ciudad. Un análisis multidimensional para los corredores de transporte en la Ciudad de México**. México: El Colegio de México, 2008.

RP&A. **Estudio especial diagnóstico de equidad de género y grado de satisfacción del servicio que presta el Metrobús**. México: RP&A, 2010.

RODRÍGUEZ, Jesús; NAVARRO, Bernardo (1999). **El transporte urbano de pasajeros en la ciudad de México en el siglo XX**. México: Gobierno del Distrito Federal, 1999

SALAZAR, Clara Eugenia. Los corredores confinados de transporte público en las metrópolis latinoamericanas: ¿una oportunidad para hacer ciudad? En: SALAZAR, Clara Eugenia; LEZAMA, José Luis (Coords.). **Construir ciudad. Un análisis multidimensional para los corredores de transporte en la Ciudad de México**. México: El Colegio de México, 2008.

TUAN, Yi-Fu. **Space and Place: The Perspective of Experience**. Minneapolis: University of Minnesota Press, 2001.

TUAN, Yi-Fu. Geography, Phenomenology, And The Study Of Human Nature. En: **Canadian Geographer**, vol. 15, n. 3, p. 181-192. 1971.

Trabalho enviado em 14/01/2017

Trabalho aceito em 15/03/2017