

ANÁLISIS DE LA OPERACIÓN DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE PÚBLICO DE TOLUCA Y SU ZONA METROPOLITANA: UN ACERCAMIENTO ETNOGRÁFICO

INTRODUCCIÓN

Un problema fundamental en la operación cotidiana del transporte público es la forma cómo se maneja el servicio de los autobuses urbanos en la ciudad. Durante las últimas décadas, las empresas han prestado un servicio de manera irresponsable, con sólo un objetivo: ganancias económicas, y para alcanzarlo no han tomado en cuenta al usuario ni a los trabajadores del transporte, tampoco el contexto urbano ni el fenómeno de urbanización.

OBJETIVO Y ALCANCE

En este artículo se presenta un método para el análisis de la operación cotidiana de las empresas de transporte público de Toluca y su zona metropolitana, a través de un acercamiento etnográfico y de la conceptualización teórica de Allen Batteau (2001). Se asume que las descripciones de los



Operación cotidiana del transporte público de Toluca y su zona metropolitana.

distintos momentos del acercamiento etnográfico ocurren en cualquiera de las empresas y rutas del transporte público.

SUPOSICIONES DEL ANÁLISIS ETNOGRÁFICO

En general, actualmente se acepta que las empresas de transporte público han ido entretejiendo complicadas rutas con el presumible afán de prestar un servicio público. Lo anterior se basa en las siguientes hipótesis:

- a. Duplicidad de rutas.
- b. Vialidades saturadas por diferentes empresas en horas pico.
- c. Competencia entre empresas de transporte público urbano.
- d. Excesiva oferta de transporte público.
- e. Desplazamientos lentos.
- f. Las empresas han tejido complicadas rutas que se extienden de manera desigual en Toluca y su zona metropolitana.
- g. Existen colonias marginadas de servicios y zonas con servicios.
- h. Recorridos largos (el promedio es de una a dos horas, desde el origen hasta el destino).
- i. Los usuarios del transporte público urbano no tienen otra opción.

Las hipótesis anteriores justifican la aplicación de un análisis etnográfico como método para el estudio de la operación de las empresas de transporte público urbano.

1. ANÁLISIS MEDIANTE UN ACERCAMIENTO ETNOGRÁFICO

Lo cotidiano de un recorrido en la ruta Sauces-Seminario de la empresa Transportes Urbanos y Suburbanos Tollocan, S. A. de C. V., 2007.

Con la idea de conocer de manera directa el *modus operandi* de la empresa de transporte público urbano de Toluca, realizamos un recorrido en una unidad de Transportes Urbanos y Suburbanos Tollocan, S. A. de C. V. Nos hallamos en un fraccionamiento de interés social llamado Los Sauces, ubicado en la periferia de la ciudad; estamos parados en la esquina donde comienza la ruta, en medio de autobuses de varias empresas. Buscamos uno que muestre “Colonia Centro” en el letrero. Es viernes, el día de mayor tráfico; son las 8:00 a. m. Iniciamos el recorrido.

En el lugar de partida había una fila de estudiantes con uniforme, profesionistas con traje y portafolios. Vamos recorriendo las calles del fraccionamiento. La vida cotidiana ya ha empezado: señoras con recipientes llenos de atole y con bolsas de pan se dirigen rápidamente a sus casas; en las esquinas hay puestos de tamales y atole; en el paradero, tres señoras y sus hijos con mochilas suben, también otras señoras con bolsas y canastas de mandado. El autobús continúa; en otra esquina del fraccionamiento suben algunas señoritas de entre 20 y 25 años aproximadamente, tenemos la impresión de que son burócratas. El autobús está completamente lleno: hay 42 personas sentadas y 33 paradas.

El autobús sigue su trayecto. Todas las casas y calles son iguales; de pronto cambia el pavimento de la calle, lo cual nos indica que hemos dejado atrás el fraccionamiento. Estamos en la esquina donde se entrecruzan la carretera federal, que va al municipio de Xonacatlán, y la carretera que conduce al aeropuerto de Toluca. El ruido del tráfico aumenta. El chofer gira a la derecha. Ahora estamos en un carril de la vialidad José López Portillo, que conecta a Villa Santín con Toluca; ésta es una vía rápida.

La vialidad del carril donde vamos está saturada por diferentes unidades de transporte público y foráneo, así como por camiones de carga, pues en esta zona se localiza la Central de Abastos. La vialidad es muy larga. Durante el traslado, los usuarios han empezado a disponer de su tiempo y han hecho del autobús una extensión de su recámara, desayunoador y biblioteca: dos señoritas, ubicadas en diferentes asientos, se pintan los ojos y maquillan la cara; un señor duerme; un niño desayuna un yogur y un plátano; un joven lee un trabajo engargolado. De repente, el chofer frena. Una señora embarazada, que va de pie, se sujeta de las personas para no caer. Inmediatamente surgen las réplicas por parte de dos señoras: “¡Chofer idiota, fíjate, no llevas

animales!". El chofer no responde a los insultos. Él tuvo que maniobrar de esa forma porque otro chofer, de la misma empresa, quiso ganarle terreno.

Llegamos a un paradero importante: la Central de Abastos, donde cinco o seis señoras con bolsas y canastas descienden. De nueva cuenta, la gente dirige su reclamo al chofer; pero, esta vez, con un "muévete, no tenemos tú tiempo". Los usuarios que protestan parecen ser burócratas o profesores. El chofer no contesta, prefiere concentrarse en la gran tensión que implica el recorrido, originada por la competencia entre choferes y por la demanda de los usuarios.

En general, los usuarios son urbanos, entre algunos otros provenientes de las zonas periféricas como San Mateo Otzacatipan, San Pablo Autopan, Villa Santín o San José; los primeros son quienes más presionan por el tiempo y por la manera de manejar. El chofer refleja tensión porque debe llegar al *checador* a tiempo; si no lo hace, recibirá una sanción que consiste en pagar \$ 10.00 por cada minuto de retraso.

Continuamos el recorrido. El autobús sigue repleto: hay 30 personas sentadas y 35 de pie. Por la ventanilla del autobús se puede ver la gran vialidad, en la cual van circulando lentamente carros con frutas (sandías, piñas, melones; todo, a bajo precio). Estamos aún en la zona de la Central de Abastos, alrededor de ésta hay terrenos sembrados de maíz, comercios, tiendas... De repente, el chofer acelera la velocidad para intentar llegar antes que los autobuses de las otras empresas al paradero de la localidad San José. Estamos en la entrada principal del pueblo, donde siempre hay un arco de flores que indica la celebración importante de algún barrio (en este momento, el arco tiene letras elaboradas con flores de colores que hacen alusión a la fiesta de San Lorenzo); las casas que sostienen el arco son de adobe y teja.

El paradero de San José es un cruce peligroso: entran y salen automóviles particulares, carros de carga, pipas de gas, etcétera. En éste, sube un grupo de cinco o seis jóvenes con uniformes de secundaria. El chofer, por primera vez, se dirige a los usuarios: "Pasen todos para atrás". Una de las señoritas que se está pintando responde: "¿Quieres que nos subamos al segundo piso?" El autobús ha quedado completamente lleno: le caben 43 personas sentadas y 37 de pie, es decir, 80 personas.

En el exterior del autobús se distingue un cambio en las fachadas de las casas: éstas no son más de adobe y teja, pues ahora forman parte de fraccionamientos de interés social. También se altera el movimiento: las calles concentran muchísima gente en constante actividad. Llegamos al paradero próximo al centro comercial Chedraui, donde se entrecruzan las vialidades López Portillo y Alfredo del Mazo. El tránsito es mayor que en la Central de Abastos, ya que esta zona es un nodo en el cual confluyen el transporte urbano, el foráneo, los camiones de carga, automóviles particulares y taxis.

En el siguiente paradero, un joven pide al chofer su tarjeta. Vestido con un pantalón deportivo azul marino, una sudadera roja y una gorra blanca,

éste *chequea* la tarjeta en un reloj *checador*, ubicado abajo de un árbol, e indica al chofer que lleva tres minutos atrasado. Por ello, el chofer acelera la velocidad. Nuevamente las personas se molestan, y una señora que parece ser maestra de escuela primaria lo insulta: ¡No sabes manejar, #&*%&, estúpido! En la avenida López Portillo, se observa una tensión mayor en el chofer, ya que en dicha vialidad siempre surge la confrontación con otras empresas; por tanto, acelera para tratar de rebasar a los otros autobuses.

Llegamos al paradero de La Maquinita. Ahora descienden cinco o seis jóvenes y suben dos. En esta área se localiza el Plantel Cuauhtémoc de la Escuela Preparatoria núm. 3. El ruido aumenta en esta zona. Logro percibir otro punto conflictivo, pues aquí confluyen diversas unidades con diferentes rutas, como la de Calixtlahuaca, San Marcos Yachihuacaltepec, Santa Cruz Atzacapotzaltongo, Santiago Miltepec. Aquí el claxon de los autobuses suena constantemente.

Ahora estamos en la vialidad Isidro Fabela. El chofer acelera cada vez más. En esta zona empieza otra competencia con diferentes empresas, como la Xinantécatl, Flecha Roja, Estrella de Oro, Autotransportes del Valle de Toluca, Urbanos y Suburbanos Hormicar, Autobuses Toluca-Tlachaloya y Ramales, Línea de



Fuente: Ramírez-Rodríguez, Hernández Moreno, 2007.

Autotransportes San José de Lomas-San Diego Alcalá, Autotransportes de Segunda Ala de Oro, Autotransporte Temoayense, Autotransporte de Pasajeros Estrella Dorada, Autotransportes Primero de Mayo y Autobuses Flecha Blanca de Toluca.

Llegamos al paradero de la Normal del Estado, donde cuatro de los jóvenes uniformados descienden, y dos señoras con vestidos formales y zapatillas, así como dos señores con traje y portafolios suben (éstos, por su apariencia, pudieran ser burócratas). El autobús ahora viene *semilleno*. En la esquina entre Isidro Fabela y Lerdo de Tejada descienden los niños de las mochilas que venían desde Los Sauces, ya que aquí está la Escuela Primaria Miguel Alemán. Ahora, el camión ha quedado casi a la mitad.

Circulamos sobre la calle Lerdo de Tejada; en esta zona, la competencia se establece con las empresas 2 de Marzo, Zinacantepec y Ramales, Colón Nacional, Flecha Roja, Xinantécatl, Urbanos y suburbanos, Autotransportes Urbanos y Suburbanos de Toluca y Zona Conurbada, Autotransportes Urbanos y Zona Conurbada del Valle de Toluca, Adolfo López Mateos. Aquí el desplazamiento se vuelve lento. La calle presenta diferentes dimensiones: desde la Avenida de los Maestros hasta Sor Juana Inés de la Cruz se vuelve muy estrecha. La calle tiene ocho metros de ancho, lo cual dificulta el tránsito. Por la gran cantidad de unidades que transitan en esta calle y por la poca demanda, el chofer viene compitiendo. En un alto, el autobús se queda detenido y un payaso pide permiso al chofer para subir a trabajar. Los usuarios no prestan mucha atención al payaso porque ya han dado dinero, apenas algunos instantes atrás, a un trío de señoritas que venía cantando desde la Normal. El trío se percató de que el autobús avanzaba muy lento y se bajó. Los usuarios comentan que el desempleo cada vez es mayor y que todo está bien mientras no roben. Continuamos por la calle Lerdo de Tejada, esquina con Ignacio Rayón; esta sección de la calle es de 12 metros, por lo cual el tránsito se torna más rápido.

Llegamos al centro de la ciudad de Toluca. El autobús gira hacia la izquierda; estamos sobre la avenida Benito Juárez. Aquí desciende la mayor parte de los pasajeros: las señoritas que venían maquillándose, así como las personas que vestían ropa formal y quienes subieron en la Normal del Estado, entre otros. Cerca de aquí está el Palacio de Gobierno del Estado de México, y casi todos ellos podrían trabajar ahí. El autobús se ha quedado casi vacío y continúa por la misma avenida. En las banquetas laterales camina mucha gente, ya que hay una gran variedad de locales comerciales: papelerías, bancos, zapaterías, tiendas de telas, de aparatos eléctricos, mueblerías, ferreterías, etcétera.

Continuamos en la avenida Benito Juárez. El ruido proveniente del exterior es mayor por los silbatos de los policías de tránsito, así como por el claxon de los autobuses de todas las empresas y automóviles particulares que circulan aquí. A través de la ventana observo a la gente que sube o desciende de otras unidades: señoras que llevan a sus niños en brazos, cantantes y comerciantes con algunos productos como paletas de dulce, pequeños recetarios de comida, cacahuates, lapiceros, libros de poesía, agujas, chocolates, etcétera.

El autobús continúa por la misma avenida. De vez en cuando, ascienden más pasajeros. Ahora mismo, suben dos personas (una señora y una niña) vestidas de payasas, quienes ofrecen un mini espectáculo; su diálogo es muy corto y no se les escucha casi nada por el ruido. Los pocos usuarios no muestran interés; pero, aun así, ellas piden una cooperación. Sólo una persona les da algunas monedas. Las payasitas descienden del autobús.

Hemos llegado a la esquina entre Morelos y Juárez. En el interior del autobús estamos cuatro pasajeros, que veníamos desde el fraccionamiento Los Sauces; descienden dos y permanecemos dos. En el exterior hay una multitud de gente sobre las dos avenidas. Las vialidades están saturadas por las unidades de transporte público y por los camiones de carga que hacen entrega de su mercancía a los diversos centros comerciales, restaurantes, cines y bancos. El desplazamiento del autobús es lento. El chofer viene compitiendo ahora con las empresas Xinantécatl, Sistema de Transportes Urbanos y Suburbanos de la Ciudad de Toluca, Autotransportes Urbanos y Zona Conurbada del Valle de Toluca.

Cruzar la calle Morelos resulta difícil, puesto que es la avenida más grande de Toluca: atraviesa la ciudad de oriente a poniente y por ella transitan las empresas 2 de Marzo, Autotransportes Colón Nacional, Autotransportes Urbanos y Zona Conurbada del Valle de Toluca, Adolfo López Mateos, Sistema de Transportes Urbanos y Suburbanos de la Ciudad de Toluca, Transportes Urbanos y Suburbanos Tollocan, Autotransportes Urbanos de Toluca y Zona Conurbada, Autobuses México-Toluca-Zinacantepec y Ramales. Por tal, después de algunas maniobras, el chofer logra atravesar dicha avenida.

Continuamos por la avenida Juárez; en el lado izquierdo se encuentra una zona comercial importante conocida como Gran Plaza Toluca, donde hay un cine, tiendas como Gigante, VIP'S y Tok's. La gente que viene en unidades de otras empresas desciende en esta área comercial; otras personas llegan en taxis. El descenso de los pasajeros obstaculiza la calle. En el lado izquierdo hay todo tipo de comercios: zapaterías, joyerías, locales de tortas y jugos... El autobús se detiene a la mitad de la calle para subir a varias señoras, con bolsas de plástico que muestran el logotipo de Gigante, quienes salieron del mencionado centro comercial. Por causa de esta detención, los demás choferes le tocan el claxon y lo insultan; el chofer también toca su claxon y continúa su desplazamiento de manera lenta.

Llegamos a la esquina de Juárez e Instituto literario. Hacia el lado izquierdo se identifica el edificio de Rectoría de la UAEM. El ruido es menor. Se ve a profesores y alumnos entrar y salir del edificio. El chofer gira a la derecha. Ahora vamos sobre la calle Gómez Farías. En esta esquina suben señoras que han dejado a sus niños en la escuela José Vicente Villada. Al chofer se le atraviesa un camión de pan Bimbo. Las señoras de las bolsas se molestan y se dirigen al chofer: "Idiota, deberías aprender a manejar, te vamos a reportar".

El chofer sigue manejando y gira a la izquierda. Ahora estamos en la calle Villada. El ruido disminuye, pues nos estamos alejando de la zona

centro. En esta vialidad hay menos unidades, ya que estamos en una zona residencial: a tres cuadras se halla la casa del Gobernador, sobre la calle de Colón. Aquí solamente suben tres personas. El autobús de nueva cuenta se ha llenado; pero nadie se está de pie, todos estamos sentados. El chofer gira a la derecha. Ahora vamos sobre la vialidad Venustiano Carranza. El desplazamiento se torna rápido porque la calle es muy amplia y ya entraron a la escuela los jóvenes de secundaria y primaria; sin embargo, en el horario de 14:00 a 15:00 hrs. no se puede circular porque los estudiantes salen.

Llegamos a la esquina de Paseo Toluca. El cruce de calle es difícil por el tráfico, pero el chofer lo realiza. El paisaje de la zona residencial ha quedado atrás, pues ahora estamos entrando en la colonia Seminario, la cual es una zona marginada de servicios, aun cuando las calles principales estén pavimentadas. En general, las casas son grandes, pero no están terminadas. Conforme el autobús se va adentrando en la colonia, se puede observar que las calles no tienen pavimento. Las personas bajan poco a poco hasta que el autobús queda vacío.

Hemos llegado a la base de la ruta. Son las 9:40 a. m.; el recorrido duró una hora con cuarenta minutos. El chofer desciende del autobús, saluda con cordialidad a varios choferes y entrega su tarjeta al *checador*, un joven de aproximadamente 20 años, despeinado y vestido con un pantalón deportivo color negro y una sudadera color rojo.

La base es un área de un metro por uno y cincuenta centímetros; está cubierta con un hule de plástico color azul celeste, con el cual el *checador* se protege del sol y de la lluvia. También se encuentra el despachador de la ruta, cuya tarea consiste en ordenar las salidas de los autobuses de la empresa Sistema de Transportes Urbanos y Suburbanos de la Ciudad de Toluca.

A grandes rasgos, los resultados del estudio etnográfico permitieron conseguir un acercamiento a la operación de la empresa y observar, de manera detallada, el control de ésta.

2. ANÁLISIS A PARTIR DE LA CONCEPTUACIÓN TEÓRICA DE ALLEN BATTEAU

CATEGORÍAS CONCEPTUALES DE ALLEN BATTEAU.

Batteau define la organización como “una forma social determinada por la racionalidad instrumental orientada por una meta”, y desarrolla el concepto de “cultura organizacional” para explicar el proceso de racionalización al interior de las empresas (Batteau, 2001: 726). Las nuevas culturas son las siguientes: 1) de racionalidad, 2) de inclusión, 3) de orden, 4) de adaptación y resistencia.

A partir de esta concepción, surgen los cuestionamientos siguientes: ¿Cuáles son las culturas de Batteau que se aplican a la operación cotidiana de las empresas del transporte público?, ¿por qué se presenta una duplicidad de rutas, si existe una racionalidad en la manera de operar en las empresas?,

¿cuáles son los mecanismos que utilizan las empresas del transporte para su operación cotidiana?

Las respuestas al primer cuestionamiento:

1. *¿Cuál es la cultura de racionalidad que siguen las empresas de transporte público para su operación cotidiana?*

Las empresas de transporte público urbano de Toluca han mostrado que cada una tiene una ideología para su organización; esto les ha permitido identificar las relaciones de fuerza y la parte formal.

2. *¿Cuál es la cultura de inclusión?*

Los choferes y trabajadores de las empresas tienen bien definidos los lineamientos que les permiten laborar dentro de éstas; es decir, conocen los límites y las normas que la organización de cada empresa establece para ser incluidos o excluidos.

3. *¿Cuál es la cultura de orden y de autoridad de las empresas de transporte público?*

Todas las empresas tienen una estructura de autoridad; de ahí que comprendan lo que constituye el poder. La autoridad se apoya en los símbolos y en la habilidad técnica de sus trabajadores (jefes de servicio, choferes, despachadores, *checadores*); de tal suerte, éstos reciben una legitimación por parte de las empresas en el momento en que son contratados. Esto, a su vez, marca los límites entre gerentes, jefes de rutas, choferes, despachadores y *checadores*.

4. *¿Cuál es la cultura de adaptación y resistencia?*

Los trabajadores de las empresas de transporte público conocen aquellos valores que les permiten tener una autonomía, es decir, una libertad para laborar; asimismo, tienen claramente establecidos los límites de la autoridad de los jefes. Cuando los trabajadores no respetan estos límites, existen métodos apropiados para señalarlos y corregirlos. Cuando los trabajadores sobrepasan estos entendimientos, se constituye la cultura de resistencia.

LA “CULTURA ORGANIZACIONAL” DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE PÚBLICO

Allen Batteau considera que “la cultura organizacional es aprendida como un conjunto de significados compartidos y unidos por una estructura definida, entre los miembros de la organización” (Batteau, 2001: 727).

Respecto a esta concepción teórica, nos preguntamos lo siguiente: ¿Cuál es la “cultura organizacional” que utilizan las empresas en la operación? Las empresas de transporte público urbano de Toluca han desarrollado una cultura —“*un marco de significados*”, un sistema de referencias— que genera un entendimiento común. Estos significados son cultivados y reproducidos dentro del comportamiento de los choferes y trabajadores de las empresas de transporte público urbano.

Durante el recorrido de la ruta, pudimos comprobar cómo en la operación de la empresa se desarrolla una cultura de significados; por ejemplo, cuando los choferes *checuean* sus tarjetas en cada uno de los relojes ubicados en los

paraderos de autobuses, entre los choferes y las personas encargadas de los relojes *checadores* se emplea un sistema de referencias para preguntar e indicar cuáles son los autobuses que van adelante y cuáles atrás. De igual manera, los choferes utilizan un sistema de referencias cuando hablan con los jefes de servicio, con los despachadores de los autobuses, etcétera.

LA OPERACIÓN COTIDIANA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE PÚBLICO

De acuerdo con la perspectiva teórica de Batteau, concluimos que las empresas de transporte público han desarrollado un proceso de racionalización en su interior. En la operación cotidiana de la empresa también existe una racionalidad y una lógica. Sin embargo, los concesionarios de las empresas de transporte público tienen una meta muy definida relacionada con lo económico; en este sentido, su lógica de operación les hace pensar solamente en sus intereses, lo cual genera que la operación cotidiana de sus choferes carezca de principios éticos y de normas. Dichos concesionarios han sido irresponsables con los usuarios y el urbanismo.



Fuente: Ramírez Rodríguez, Hernández Moreno, 2007.

LA COLMENA 35, julio-septiembre 2007



Fuente: Ramírez Rodríguez, Hernández Moreno, 2007.

CONCLUSIONES

A grandes rasgos, los resultados del estudio etnográfico permitieron llevar a cabo un acercamiento a la operación de la empresa y observar, de manera detallada, los controles de éstas. Asimismo, pudimos constatar que las empresas tienen un modelo de autogestión, adoptado y controlado por una estructura formal (los trabajadores contratados por las empresas, quienes tienen el control de la operación cotidiana) y por una estructura que opera de manera paralela respecto a la primera.

El análisis etnográfico nos permitió describir, de manera precisa, los términos y la manera cómo se lleva a cabo la competencia entre empresas; así como, poner atención en la saturación de las vialidades, la excesiva oferta de transporte público, los desplazamientos lentos y el cómo las empresas prestan sus servicios tanto en colonias marginadas de servicios como en zonas urbanas, por lo que los recorridos se han hecho cada vez más largos, lo cual ocasiona pérdidas horas-hombre y el que los usuarios no tengan otra opción. **LC**

BIBLIOGRAFÍA

- Adler Lomnitz, Larissa (1994), *Redes sociales, cultura poder: Ensayos de antropología latinoamericana*, México, FLACSO.
- Batteau, Allen W. (2001), *Negations and Ambiguities in the Cultures of Organization*, Departments of Anthropology and Industrial Engineering, Wayne State University Detroit, M.I., American Anthropological Association.
- Mitchell, Clyde y Boissevain (1973), *Network Analysis Studies in Human Interaction*, Netherlands.