

Primera edición: marzo 2018

D.R. © Universidad Autónoma de Querétaro
Cerro de las Campanas s/n
Centro Universitario, 76010
Santiago de Querétaro, México

© Edgar Belmont Cortés
Saúl Obregón Biosca

© Plaza y Valdés S. A. de C. V.
Alfonso Herrera 130, int. 11, Colonia San Rafael,
Ciudad de México, 06470. Teléfono: 50 .97 20 70
coediciones@plazayvaldes.com
www.plazayvaldes.com

Plaza y Valdés, S. L.
Calle Murcia, 2. Colonia de los Ángeles
Pozuelo de Alarcón 28223, Madrid, España
Teléfono: 91 812 63 15
madrid@plazayvaldes.com
www.plazayvaldes.es

Formación tipográfica: José Guadalupe Rivera Arroyo

ISBN: 978-607-402-976-5

Impreso en México / *Printed in Mexico*

Esta obra fue financiada por el proyecto de Fondo Mixto Conacyt-Gobierno del Estado de Querétaro (Fomix-Qro) con clave: QRO-2014-CO2-245631.

El trabajo de edición de la presente obra fue realizado en el taller de edición de Plaza y Valdés, ubicado en el Reclusorio Preventivo Varonil Norte, en la Ciudad de México, gracias a las facilidades prestadas por todas las autoridades del Sistema Penitenciario, en especial, de parte de la Dirección Ejecutiva de Trabajo Penitenciario.

Agradecimientos

*A*gradecemos el apoyo brindado por el programa Fondos Mixtos del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Fomix Conacyt) para el desarrollo de la investigación y la publicación de la obra; así como la colaboración de los jóvenes antropólogos que participaron en la sistematización de datos de campo y, en particular, la contribución de la Mtra. Tania Rosas Raya en la revisión general del escrito: sus comentarios aseguraron una mayor coherencia entre las diferentes perspectivas analíticas que aquí se integran.

Contenido

Introducción	11
-------------------------------	-----------

Parte I

Los usuarios: necesidades, experiencias y perspectivas sobre el transporte público

Capítulo 1

Discapacidad y movilidad en la Zona Conurbada de Querétaro, México <i>Jesús Reyes Alaniz y Ovidio González Gómez</i>	19
--	-----------

Capítulo 2

La educación vial en operadores del transporte público colectivo y la percepción de los usuarios en la calidad del sistema <i>Miguel Alfonso Martínez Félix y Saúl Antonio Obregón Biosca</i>	39
---	-----------

Parte II

Los operadores: el espacio de trabajo bajo tensión

Capítulo 3

La política de la modernización y la reorganización productiva del servicio de transporte público en la Zona Metropolitana de Querétaro. Las polémicas alrededor de Red Q <i>Edgar Belmont Cortés</i>	75
---	-----------

Capítulo 4

Ciudad, transporte y trabajo: experiencias y problemáticas actuales sobre la modernización del transporte público en la Ciudad de México

Carlos Clemente Martínez Trejo 105

Consideraciones finales

Repensar la relación de servicio: el vínculo del usuario con el operario como estrategia de mediación y negociación

145

Introducción

La movilidad urbana es una determinante central en la calidad de vida de los habitantes de la ciudad, en la configuración del espacio social y en la gestión del territorio. En este sentido, las estrategias dirigidas al mejoramiento del sistema de transporte público constituyen un proceso complejo que se inscribe en distintos campos como el político y el económico, pero también, en el cívico, social y ambiental.

La movilidad se considera un derecho humano debido a la importancia que tiene en la cotidianidad de las personas y en sus relaciones sociales. La distancia, medible a través de la unidad de tiempo, se convierte en algo insoportable o sufrible al combinarse con el sentimiento de estar alejado de los lugares que permiten el acceso a otros satisfactores o servicios, de los centros de trabajo o salud, educación, servicios administrativos; las brechas que se construyen en el terreno social convergen con las dinámicas espaciales, en tanto que la materialización de la precariedad social se acentúa con la falta de mecanismos eficaces que aseguren la planeación de la ciudad con horizontes a largo plazo.

En Querétaro, la demanda de los usuarios, respecto a la mejora del transporte público, se convirtió en un terreno fértil para la promoción política y electoral de las candidaturas del 2012. Una de las razones que explica este fenómeno es la insatisfacción de los habitantes respecto al sistema de transporte público *vis a vis* de la transformación demográfica de la Zona Metropolitana de Querétaro (ZMQ) en los últimos años. Al respecto, basta considerar que entre 2000 y 2010, el número de habitantes de Querétaro pasó de 644,185 a 826,829: un aumento poblacional del 23%, mientras que el perímetro de la ZMQ creció 44%, alcanzando para el año 2010 una extensión de 21,436 hectáreas (SCINCE 2010, INEGI). Dichos datos revelan que la ZMQ tiene una densidad poblacional baja (menos de 40 habitantes por hectárea), representando un reto para la movilidad urbana y la integración.

Estimaciones oficiales señalan que en la ZMQ radican poco más de 1.25 millones de habitantes que diariamente realizan alrededor de 1.4 millones de viajes motorizados, de los cuales 45% corresponde al servicio de transporte colectivo. De aquí que la problemática del transporte público continúe siendo uno de los temas de mayor importancia, interés y de discusión general. En este contexto, en el 2013, el gobierno estatal propuso modernizar el servicio de transporte público mejorando la calidad y la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, más allá de los referentes normativos que se movilizaron y de la promesa de instrumentalizar una mejora continua en la calidad del servicio, el proyecto de modernización, si bien se apoyó en una lógica de bien común, creó tensiones alrededor de los ajustes en la prestación del servicio y puso en evidencia la complejidad de este proceso y la divergencia de intereses que existen alrededor de la reorganización de este servicio.

En términos generales, los proyectos de modernización de los servicios públicos en general se apoyan en una lógica económico-técnica para recomponer la correlación de fuerzas entre los actores que intervienen en la producción del servicio. El dominio de la racionalidad técnica y financiera sobre lo social se expresa en la centralidad que se impone a los imperativos económicos como la eficiencia en el uso de los recursos frente a los objetivos sociales como la cobertura y el acceso al servicio como fuente de integración social.

En el desarrollo de Red Q, las críticas y resistencias organizadas delatan la inconformidad de este orden (dominio de los imperativos técnicos sobre los sociales), pero también la brecha entre quienes diseñan en lo abstracto la modernización y quienes ejecutan —en lo real— la producción y consumo del servicio.

En este tenor, la transformación de los marcos regulatorios y las condiciones que encuadran la prestación del servicio de transporte público ponen a prueba la capacidad de las autoridades estatales para coordinar la política de movilidad y crear las mediaciones que aseguren la coordinación de las actividades que convergen en la composición del servicio público, así como la capacidad para planificar y desarrollar proyectos que mejoren el uso de la infraestructura urbana y para instrumentalizar cambios en la organización del servicio de transporte colectivo con el objeto de promover la movilidad e integración social.

Frente a este panorama, este libro reúne diversas interpretaciones y pretende ser un instrumento analítico sobre el proyecto de modernización del servicio de transporte público que abone a la construcción de mediaciones tomando en cuenta a los principales actores (involucrados y afectados) que participan en la reorganización del sistema. También cuenta con capítulos que analizan las experiencias de los usuarios y operadores frente al sistema de transporte público y su modernización. El contenido y

INTRODUCCIÓN

la organización de esta obra visibiliza la experiencia de los actores a la vez que sigue una ruta de develación, ya que paulatinamente va deconstruyendo uno de los mitos centrales en los que se apoyó el discurso de la modernización: la estigmatización del operario. Este recurso no es un caso aislado, más bien, la estigmatización de los trabajadores aparece como uno de los componentes del *modus operandi* en el intento de legitimación de los contenidos de la modernización de los servicios públicos. Si bien, una percepción espontánea recurrente es que las conductas de los operadores son determinantes para la calidad del servicio del trasporte público, para la población general es menos evidente que esas conductas están determinadas por las condiciones de la infraestructura y las regulaciones laborales inadecuadas.

En síntesis, podríamos decir que la evaluación de la calidad de los servicios debe acompañarse de la discusión de las condiciones de trabajo en las que se otorga ese servicio. Esta manera de entender las cosas puede ayudar a resarcir una de las principales resistencias en el trayecto de establecer mediaciones en la confrontación entre usuarios y operarios.

Este planteamiento es pertinente, ya que en otros espacios se ha demostrado que la creación y el fortalecimiento del vínculo entre los prestadores de servicios y los usuarios se convierte en un paso estratégico para proponer diseños integrales acerca de los contenidos y la orientación de los proyectos modernizadores, y una estrategia importante para fortalecer las demandas presupuestarias y la mejora de la infraestructura y condiciones laborales, necesarias para el mejoramiento de los servicios.

La obra se organiza alrededor de dos dimensiones: a) las necesidades, experiencias y percepciones de los usuarios del transporte público y b) la reorganización del trabajo de los operadores. En la primera parte, el capítulo sobre *Discapacidad y movilidad de la Zona Conurbada de Querétaro* de Jesús Reyes y Ovidio Gonzáles visibiliza uno de los retos más grandes de la movilidad urbana como medio integración social. Su estudio se centra en la movilidad de algunos grupos con limitaciones motrices y visuales, y presenta una comparación de fortalezas y debilidades entre el transporte especializado en usuarios discapacitados y el transporte convencional. Por su parte, Miguel Martínez y Saúl Obregón describen, en el capítulo *La educación vial en operadores del transporte público colectivo y la percepción de los usuarios en la calidad del sistema*, en qué concepto tiene el usuario el servicio brindado por el sistema de transporte público en la ciudad de Santiago de Querétaro; mediante el desarrollo y la aplicación de un cuestionario y el uso de la estadística descriptiva, determinan que el sistema de transporte público no es “bien visto” por más de la mitad de los usuarios, principalmente por el desempeño del operador, lo que llevó a los autores a evaluar la educación vial en los operadores con el presupuesto de que

ésta es insuficiente; sin embargo, los resultados arrojados por el indicador exponen que el operador tiene los conocimientos adecuados para brindar (en principio) un buen trato a los usuarios, de modo que la explicación de un servicio deficiente se encuentra en otras dimensiones. Esta explicación se explora en otros capítulos.

La segunda parte del libro comienza con el texto de Edgar Belmont, *La política de la modernización y la reorganización productiva del servicio de transporte público en la Zona Metropolitana de Querétaro. Las polémicas alrededor de Red Q*. El autor se propone analizar el proceso de reorganización productiva identificando sus contenidos y la instrumentalización de ajustes productivos, para finalmente reflexionar sobre la experiencia vivida por concesionarios y operadores, señalando los límites de la modernización y las dificultades para crear mediciones y compromisos más estables.

En esta perspectiva integral, en su texto *Ciudad, transporte y trabajo: experiencias y problemáticas actuales sobre la modernización del transporte público en la Ciudad de México*, Carlos Clemente nos habla sobre el proceso de reorganización del sistema de transporte público en la capital, reforzando el argumento central del libro en cuanto a que la experiencia de la modernización provoca quiebres y reconfiguraciones en la lógica de las relaciones sociales y políticas. Dicho proceso se instrumentaliza a partir de la apertura a marcos de negociación caracterizados por una jerarquización de posturas e intereses (ejercicios del poder), generando con ello movimientos de resistencia y adaptaciones que logran reconfigurar las dinámicas sociales (percepción: calidad de vida).

La obra en su conjunto ofrece miradas diversas sobre un proceso inacabado. Destaca, por lo tanto, el carácter plural y polémico que permea entre las disciplinas, en tanto que las diferentes formas y experiencias de investigación, que se manifiestan en el abordaje de la problemática, refleja también la divergencia de intereses en la construcción de argumentos y de conocimiento.

Capítulo 3

La política de la modernización y la reorganización productiva del servicio de transporte público en la Zona Metropolitana de Querétaro.

Las polémicas alrededor de Red Q ¹

Edgar Belmont Cortés

La percepción ciudadana sobre la calidad y cobertura del servicio de transporte da cuenta de las promesas incumplidas en torno a la modernización del servicio de transporte colectivo, por lo que las condiciones en las que éste se produce y se consume, continúan siendo objeto de críticas por parte de operadores y de usuarios. Las consignas de reducir los costos del servicio, de controlar las frecuencias de los recorridos y el tiempo de los traslados, de asegurar la continuidad del servicio y de “mejorar” la relación entre operadores y clientela se combinan con la instrumentalización de cambios en la política de movilidad, en la reorganización del servicio y en la regulación del trabajo. En este sentido, la reorganización del servicio se presenta como una “evolución” ineludible de la política de movilidad y de la prestación del servicio frente a las exigencias de la calidad.

La promesa de mejorar el trinomio: calidad/costo/satisfacción del cliente, fue empleada por la parte gubernamental con fuerte insistencia para justificar la reorganización del sistema de transporte y para encuadrar los contenidos de la modernización; esta combinatoria productiva entraría en tensión con las condiciones en las que se produce el servicio y con las resistencias y oposiciones al proceso de conversión productiva.

¹ Agradecemos el apoyo de estudiantes del área de antropología de la Universidad Autónoma de Querétaro en la sistematización de trabajo de campo; en particular a Joel Hernández.

Apoyándonos en el trabajo de campo desarrollado entre 2012 y 2014, con apoyo de un equipo de estudiantes de antropología, analizaremos el proceso de reorganización productiva en diferentes planos; primero, al identificar los contenidos de la reorganización productiva y la instrumentalización de ajustes productivos y, segundo, al recurrir a la experiencia vivida por concesionarios y operadores, sobre todo para señalar los límites de la modernización.

En esta lógica, la modernización del servicio de transporte es un proceso complejo en el que entran en juego consignas y posiciones divergentes. A lo largo de este artículo analizaremos la conflictividad que se genera con la reorganización del servicio, la redefinición de mecanismos de regulación y la instrumentalización de dispositivos técnicos y organizacionales, procesos en los que se pone a prueba el margen de maniobra de los distintos actores que intervienen en la reconfiguración del servicio.

El argumento que desarrollaremos es que el discurso de la modernización funciona como una palanca que fuerza cambios en el marco de regulación del sector y en la organización del servicio, redefiniendo los arreglos formales e informales que se construyeron alrededor del esquema hombre-camión.

Analizar la recomposición del servicio de transporte colectivo, desde la perspectiva del trabajo, permite comprender las tensiones que se crean con la reorganización de los procesos de trabajo, pero también las paradojas que se construyen alrededor de la promesa de mejorar la calidad. La redefinición de los compromisos que se crearon en el esquema hombre-camión se expresa en los ajustes a los marcos de regulación, en la redefinición de los contenidos del trabajo y en la conversión del servicio, dinámica que se expresa en una dimensión pedagógica en tanto que la promesa de elevar la calidad se apoya, por un lado, en la estigmatización del operador y, por el otro, en la teoría de capital humano para enmarcar la reeducación del operario.

Introducción

La crítica a la calidad del servicio pone a debate la capacidad de la autoridad gubernamental para regular el sistema de transporte colectivo y los arreglos que se crearon alrededor del esquema hombre-camión; los cuales fueron presentados —en el discurso gubernamental— como un obstáculo para la modernización del servicio. Aun cuando la reingeniería de los procesos de trabajo se apoya en una racionalidad técnica, el uso de indicadores vincula referentes políticos e ideológicos, por ejemplo, al identificar las causas: comportamientos “nocivos” que causan una mala percepción sobre la calidad del servicio. En la conversión productiva del servicio convergen por lo tanto cambios en el marco de regulación, en la organización del trabajo y en la

formación (educación) de los operadores. Las polémicas que se crean alrededor de la promesa de elevar la calidad del servicio ponen en evidencia la conflictividad que se genera en el proceso de conversión productiva del servicio de transporte.

La reingeniería de la prestación del servicio y la redefinición de los mecanismos de regulación del trabajo redefinen la posición de los concesionarios en la administración del “negocio” y de los operadores en la reingeniería del sistema, proceso en el que se pone en juego el margen de maniobra de los actores frente a la instrumentalización de nuevos mecanismos de control sobre el trabajo del operador.

La política de la modernización se apoya en la crítica social que se gesta con los aumentos en las tarifas (2009, 2015) y con los imperativos de mejorar la calidad y el trato a los usuarios. Desde esta perspectiva, la insatisfacción del usuario/cliente se integra en la justificación que se emplea en el discurso gubernamental para encuadrar los ajustes productivos. El compromiso de modernizar la prestación del servicio implica, entre otros, redefinir el campo de acción de los actores, frente a ello nos cuestionamos sobre la capacidad de los responsables o de los encargados de la modernización de crear las mediaciones políticas y productivas que legitimen los cambios productivos.

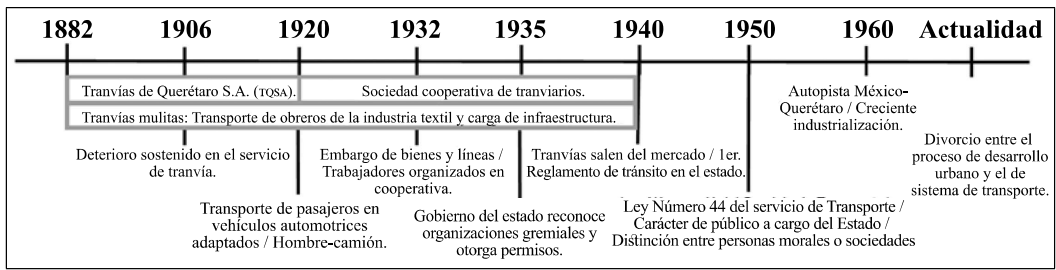
En esta perspectiva, la postura gubernamental se apoyó en el uso de indicadores que dan cuenta del crecimiento demográfico y de las exigencias de un servicio de calidad, resaltando el imperativo de ajustar el servicio al modelo de mercado y la incapacidad de los concesionarios, en el esquema de hombre-camión, para consensuar los ejes de la reestructuración.

El carácter polisémico de la modernización (Linhart, 1997) se expresa en las tensiones y los conflictos que se crean con la confrontación de intereses divergentes en el proceso de reorganización del servicio de transporte y en la profesionalización del trabajo de los operadores.

El aumento de la tarifa, por ejemplo, en la perspectiva de concesionarios, se justifica con los incrementos en los costos de mantenimiento de la unidad y del combustible, justificación (económica) que entra en tensión con una dimensión cívica, en tanto que el gobierno asume la responsabilidad de asegurar la movilidad de las personas y la continuidad del servicio a costos accesibles.

La promesa de elevar la calidad del servicio y de mantener bajos costos en su consumo crea un conjunto de polémicas en las que se movilizan referentes económicos y cívicos. El juego que existe entre ambas dimensiones se expresa en la crítica a los aumentos en los costos del servicio de transporte poniendo a discusión las condiciones en las que éste se produce. La promesa de elevar la calidad del servicio combina imperativos comerciales y cívicos, en tanto que la satisfacción del cliente, justifica la reorganización productiva y la redefinición del marco regulatorio de la movilidad.

Tabla 1. Historia del sistema de transporte en Querétaro



Fuente: Domínguez *et al* , "Diagnóstico del sistema de transporte público de pasajeros de la Zona Metropolitana de Querétaro", 2001.

Antecedentes históricos del istema de transporte público en la ZMQ

<i>Periodo</i>	<i>Características</i>
1882-1940	Tranvías mulitas (de tracción animal): Vías férreas. Pasajeros y carga de infraestructura. Transporte de obreros de la industria textil.
1882-1220	Primeros 48 años a cargo de la Empresa privada Tranvías de Querétaro, S.A. (TQSA).
1920-1940	Sociedad cooperativa de tranviarios,
1906	Deterioro sostenido en el servicio. Insuficiente generación de recursos para electrificación y modernización del sistema.
1920	Transporte de vehículos automotores de carga adaptados para transportar pasajeros. Servicio prestado de manera individual por el propietario que trabaja como operador de la unidad. Surge el concepto hombre-camión.
1932	Embargo de bienes y líneas. Trabajadores organizados en cooperativa.