



EURE
ISSN: 0250-7161
ISSN: 0717-6236
asistenteedicion@eure.cl
Pontificia Universidad Católica de Chile
Chile

Percepción del (in)cumplimiento normativo en el subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires

Beramendi, Maite-Regina; Romero-Gianotti, María de los Ángeles

Percepción del (in)cumplimiento normativo en el subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires

EURE, vol. 48, núm. 143, 2022

Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19669400008>

DOI: <https://doi.org/10.7764/eure.48.143.08>



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional.

Percepción del (in)cumplimiento normativo en el subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires

Maite-Regina Beramendi maiteberamendi@gmail.com

Universidad de la Marina Mercante, Argentina

María de los Ángeles Romero-Gianotti

marangeles100@gmail.com

Universidad de la Marina Mercante, Argentina

EURE, vol. 48, núm. 143, 2022

Pontificia Universidad Católica de Chile,
Chile

Recepción: 03 Octubre 2019

Aprobación: 05 Junio 2020

DOI: <https://doi.org/10.7764/eure.48.143.08>

Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19669400008>

Resumen: En el subterráneo (metro) existen normas que regulan el comportamiento de las personas para que se genere una buena convivencia ciudadana. Las normas de convivencia y seguridad permiten alcanzar un equilibrio entre el control del comportamiento de las personas y el respeto por la libertad de los pasajeros. El incumplimiento normativo genera malestar y dificulta las dinámicas sociales. El objetivo del presente trabajo es indagar la percepción de (in)cumplimiento normativo y el malestar que genera la transgresión en el subterráneo de Buenos Aires. Se diseñó un cuestionario autoadministrado que se aplicó a 407 pasajeros. Los resultados indican que la percepción de transgresión normativa es alta, al igual que los niveles de malestar que vivencian los participantes por dicho incumplimiento. La inobservancia de las normas no se asociaría a una baja legitimidad de las mismas, sino a una dificultad en su cumplimiento y a patrones de comportamientos transgresores que están habitualizados y compartidos.

Palabras clave: cultura urbana, red de metro, transporte urbano.

Abstract: *In the underground (subway), some rules regulate people's behavior to assure citizen coexistence. The laws of coexistence and security allow a balance between controlling people's behavior and respecting passengers' freedom. The transgression of norms creates discomfort and hinders social dynamics. This work aims to investigate the perception of normative (non)compliance, and the discomfort generated by the transgression in the subway of Buenos Aires. To conduct the study, we applied a self-administered questionnaire to 407 passengers. The results indicate that the perception of normative transgression is high, and so are the levels of discomfort experienced by the participants due to the normative transgression. The non-compliance with the norms would not be associated with a low legitimacy but with difficulty in its applicability and with patterns of transgressive behaviors that become common and shared.*

Keywords: urban culture, metro network, urban transportation .

Introducción

El subterráneo (i.e., metro) es un medio de transporte público donde diariamente conviven centenares de personas que viajan de un lugar a otro de la ciudad. Como en todo espacio de convivencia ciudadana, se espera que en este existan normas que regulen el comportamiento de las personas durante el espacio de tiempo que dura el viaje.

Desde sus comienzos, el subterráneo tuvo como cometido transportar rápidamente, y a menor costo que el de otros medios, un gran caudal de

personas desde los suburbios a las zonas productivas de la ciudad. De esta manera, en el caso de Londres, por ejemplo, con la construcción del que fue el primer ferrocarril subterráneo del mundo, se desconcentró la gran aglomeración que experimentaba la ciudad y se proveyó de una mejor calidad de vida a los trabajadores (Bradley, 2007, en Kin Wai & Zhao, 2013).

Al igual que en Inglaterra, el subterráneo de Buenos Aires tuvo la función de descomprimir el tráfico y movilizar un gran caudal de personas desde el centro de la Ciudad de Buenos Aires hasta los suburbios. Por las características de la ciudad porteña, este medio de transporte fue valorado positivamente –aunque tuvo algunas resistencias–, porque se convirtió en un instrumento que disminuyó la percepción de caos de la ciudad. En la primera década del siglo XX, la ciudad porteña ya experimentaba una gran cantidad de accidentes de tráfico y falta de control normativo que lo regulara (Zunino-Singh, 2014). Por ello, la función del subterráneo no solo fue transportar rápidamente a una gran cantidad de pasajeros, sino hacerlo de una manera rápida, segura y confortable. Para ello fue necesario diseñar rápidamente normas de uso y de circulación del transporte que ordenaran la gran cantidad de viajeros que utilizaban ese medio (Zunino-Singh, 2014). Este proceso se observó en otros países de América Latina en la década de los sesenta. En Chile (Morales, 1988), el subterráneo posibilitó dar soluciones al crecimiento urbano acelerado y, con ello, al aumento del parque automotor; al mismo tiempo, les brindó a los usuarios la sensación de que Santiago de Chile entraba a la modernidad. En México (González, 1988), el crecimiento industrial le impuso a la Ciudad de México la necesidad de reestructurar su sistema de transporte e incorporar el metro para encauzar la aglomeración de la ciudad y movilizar a los trabajadores de una zona a otra de la ciudad.

Las normas de convivencia y seguridad buscan encontrar un balance entre el control del comportamiento de las personas y el respeto por la libertad de los pasajeros. El control y la libertad son dos variables interdependientes que están en constante conflicto en aquellos espacios públicos que son compartidos por muchas personas. Esto supone que los espacios sean utilizados por todos, pero procurando que las personas no se sientan inhibidas por el comportamiento de aquellos con quienes los comparten. En este punto lo público se diferencia de lo privado, donde las personas eligen ciertas pautas de interacción y de comunicación con los otros y su medio. En lo público, el espacio está controlado por normas y autoridades que deben evitar que una persona sienta amenazada su libertad o experimente sentimientos negativos (Zhao & Kin Wai, 2014).

En el subterráneo conviven reglamentaciones formales que emanan de la empresa que lo administra y normas sociales que regulan el comportamiento de la gente.

Las reglamentaciones formales establecen normas de seguridad (i.e., esperar el subterráneo en el andén detrás de la línea amarilla, no apoyarse en las puertas del vagón, entre otras), mientras otras normas regulan el comportamiento de los pasajeros para circular (i.e., no quedarse cerca de la puerta y circular por el vagón), como también hay otro grupo de normas

que organizan el uso del espacio (i.e., evitar llevar bultos grandes para no molestar a otros pasajeros) (Metrovías, 2017).

Por su parte, las normas sociales son marcos de referencia que guían el comportamiento socialmente esperado de las personas en un contexto específico, y su incumplimiento implica una sanción social (Beramendi, 2014). En el transporte público, estas normas son generalmente orales y se aprenden a partir de la imitación o la transmisión oral de otros pasajeros. Son fundamentales, ya que permiten comprender la lógica a la que los pasajeros deben ajustar su comportamiento (Zaporozhets, 2014). Por ejemplo, en el subterráneo existen normas implícitas que delimitan los límites del espacio interpersonal o la relación para sentarse.

En el marco de la psicología social, Cialdini et al. (1990) plantean que el comportamiento normativo está moldeado por las creencias y las percepciones que las personas tienen respecto del comportamiento social. Según los autores, hay dos tipos de normas sociales: i) las normas prescriptivas, que refieren a la percepción de uno sobre lo que el resto considera una conducta apropiada; y ii) las normas descriptivas, que refieren a lo que la mayoría realmente hace. A pesar de que ambas normas se relacionan, suponen conceptualizaciones y motivaciones independientes. Las normas sociales prescriptivas guían la conducta de las personas a través de una evaluación social. En cambio, las normas sociales descriptivas conducen a las personas a actuar a través de la información social que permite comprender aquella conducta que es adaptativa y eficaz al contexto (Cialdini, 2007). Cialdini et al. (1990) plantean además que las normas no están presentes de manera uniforme y en todas las situaciones, sino que motivan el comportamiento de las personas cuando se activan. Por ello, si las normas entran en el campo atencional de las personas, hay una mayor probabilidad de que sean cumplidas.

Dentro del análisis del comportamiento normativo en el ámbito público, Páramo (2010) denomina las normas como pautas culturales de convivencia. Básicamente, estas pautas sirven a manera de un guion de comportamientos posibles, y esperados, que las personas pueden realizar para procurar una buena interacción con personas anónimas. Estas pautas o reglas son aprendidas en distintos contextos, como la escuela o la familia, a partir de un proceso largo de socialización, y luego son internalizadas. Sin embargo, para aumentar la probabilidad de que ellas se cumplan en un contexto específico, se puede diseñar políticas que les recuerden a los ciudadanos cómo deben comportarse (Milena-Burbano, 2009).

El mal comportamiento normativo en el subterráneo es catalogado como normas de incivilidad. Estas generan malestar y enojo, y configuran relaciones tensas entre pasajeros (Aranguren & Tonnelat, 2014; Zaporozhets, 2014). Particularmente, en el subterráneo ese malestar no es verbalizado, sino que mayormente se lo expresa a través de gestos faciales (e.g., gesto de ira) o por comportamientos corporales (e.g., golpear con el codo a alguien) (Beramendi, prensa).

Según Zhao y Kin Wai (2014), las personas que son indisciplinadas o actúan sin respetar las normas de convivencia implícitas generan rechazo en el resto de los pasajeros. Por ejemplo, los pasamanos de los vagones

están diseñados para ser utilizados –compartidos– por todos los pasajeros. Sin embargo, hay personas que se reclinan en ellos, impidiendo que otros los puedan usar. Otros ejemplos se observan cuando los pasajeros suben con bultos y molestan al resto de las personas, cuando los hombres abren ampliamente las piernas (i.e., “despatarrarse”, *manspreading*), o cuando los pasajeros comen y beben (Tuckel et al., 2016). En su estudio en el subterráneo de Nueva York, Tuckel et al. (2016) hallaron que hay normas que se incumplen en mayor medida por la aglomeración que se vive en el transporte público; sin embargo, observaron que hay otras normas que se transgreden más allá de las horas punta de viaje. En este sentido, plantearon que no había casi diferencia en el uso de bultos que molestan al resto de los pasajeros en horas punta o en horas valle. Estos comportamientos desconsiderados traen aparejado enojo, intimidación, incomodidad y malestar y, en consecuencia, generan tensiones entre los pasajeros.

Seriani (2017) analizó el comportamiento de los pasajeros al momento de subir y descender del vagón del tren subterráneo y observó que cuando hay una mayor aglomeración la gente incumple más la norma; por ejemplo, se para enfrente de la puerta e impide el descenso. También en las horas punta, el espacio interpersonal es altamente violado (Beramendi, prensa; Evans & Wener, 2007) y las personas se ven impedidas de circular (Beramendi, prensa).

Osorio-Alarca et al. (2015) afirman que el cumplimiento de las normas en el subterráneo promueve una convivencia ciudadana armoniosa, donde se contempla el bienestar de las personas, y una interacción positiva entre los pasajeros, así como también un compromiso para conservar la infraestructura del transporte.

En el contexto local, a partir de un estudio cualitativo se registró que pasajeros del subterráneo de Buenos Aires manifestaron percibir altos niveles de transgresión de las normas, aunque visualizaron que algunas de ellas se cumplen más que otras (Beramendi, prensa). Como plantean Ocejia et al. (2001), el cumplimiento normativo depende de la percepción de legitimidad de la norma. Es decir, cuando las personas creen que la norma es justa aumenta su adhesión a ella. En este sentido, los participantes del estudio sobre la percepción del cumplimiento normativo en el subterráneo de Buenos Aires indicaron cumplir más normas como “ceder el asiento a quien tiene prioridad”, ya que es una norma de convivencia básica y respeto, que normas de seguridad como “no apoyarse en la puerta”. Por otro lado, manifestaron que el incumplimiento de normas era mayor en las horas punta, ya que en ese lapso es imposible circular, moverse de la puerta, no empujar u otras normas, o respetar el espacio personal de otros pasajeros (Beramendi, prensa).

El subterráneo de Buenos Aires transporta alrededor de 39 millones de personas por mes (Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, 2019). Sin embargo, su estructura presenta ciertas limitaciones al momento de utilizarlo. A pesar de que este medio de transporte fue incorporado muy prontamente en la historia, ya que fue el primer subterráneo en Iberoamérica y el decimotercero en el mundo, no tuvo un gran

crecimiento a lo largo del siglo XX, y tampoco lo ha tenido en el XXI. En la actualidad, el sistema de subterráneo cuenta con 103 estaciones, que recorren una distancia de 56,9 km (sin contar el premetro), y que se agrupan en seis líneas, las cuales no llegan a unir todos los barrios de la ciudad ni tampoco a conectar con la zona del Conurbano Bonaerense, aunque sí cada sector de la ciudad (norte, oeste y sur) se conecta con el centro neural de la ciudad (Beramendi & Romero-Gianotti, 2019). Al igual que en otras ciudades del mundo, el subterráneo de Buenos Aires conecta barrios y zonas habitadas por distintas clases sociales, que convergen principalmente en el microcentro de la ciudad y en sus alrededores. En este sentido, los pasajeros reconocen la importancia del subterráneo para viajar hacia los organismos públicos principales de la ciudad, los bancos y las empresas que se encuentran en el microcentro (Beramendi & Romero-Gianotti, 2019). Asimismo, usuarios del subterráneo plantean que lo eligen porque es veloz, ya que no tiene las limitaciones del tráfico y sortea los cortes de calle por manifestaciones (Beramendi & Romero-Gianotti, 2019). Para comprender más cabalmente este último factor, solo en el mes de enero de 2020, mes de vacaciones de verano en Argentina, hubo 356 movilizaciones en el país, cifra que representó una baja del 27% con respecto al mes anterior (Diagnóstico Político, 2020).

A pesar de sus limitaciones, el subterráneo se ha convertido en uno de los medios de transporte público más elegidos por su rapidez (Beramendi & Romero-Gianotti, 2019). Sin embargo, este debe atender a la calidad del viaje, ya que condiciona el bienestar de las personas (Ettema et al., 2011). Por eso, el objetivo de este trabajo es indagar la percepción de (in)cumplimiento normativo y el malestar que genera la transgresión en el subterráneo de Buenos Aires; analizar la relación entre estas variables; comparar si existen diferencias en la percepción de transgresión, y de malestar por la transgresión, según variables sociodemográficas; e indagar si hay una relación entre la percepción de transgresión y el malestar en la percepción de la calidad del viaje. Para complementar estos objetivos, se llevó a cabo un estudio empírico basado en la recolección de encuestas. En la sección de resultados se mostrarán los análisis estadísticos que se ordenan a partir de los objetivos del estudio; y en la sección de discusión, se analizarán los datos hallados y se sugerirán hipótesis para comprender el fenómeno.

Método

Diseño y tipo de estudio

Se realizó un estudio no-experimental, transversal, descriptivo-correlacional.

Participantes

La muestra es no-probabilística, intencional, con un tipo de muestro por conveniencia. Está compuesta por 407 pasajeros del subterráneo de Buenos Aires. El 40,8% (n=166) pertenece al género masculino, el 59,2% (n=241) al género femenino y ningún participante afirmó tener otro género aparte de los ya nombrados. El promedio de edad de los participantes es de 37,24 años ($DE=13,70$, $Mínimo_{edad} = 18$, $Máximo_{edad} = 85$). En relación con el nivel educativo de los participantes, en la Tabla 1 se presentan los datos, salvo los de un participante que no respondió.

tabla 1
Nivel educativo de los participantes

nivel educativo	frecuencia	%
Primario completo	1	0,2
Secundario incompleto	12	3
Secundario completo	41	10,1
Terciario incompleto	32	7,9
Terciario completo	31	7,6
Universitario incompleto	159	39,2
Universitario completo	89	21,9
Posgrado incompleto	14	3,4
Posgrado completo	27	6,7

ELABORACIÓN PROPIA

Al preguntar por la percepción de clase social, la mayoría de los encuestados se reconocen pertenecientes a la clase media; en segundo lugar, se identifican con la clase social media-alta; y en tercer lugar, se sienten pertenecientes a la clase media-baja (Tabla 2).

tabla 2
Autopercepción de clase social

autopercepción de clase social	frecuencia	%
Clase baja	4	1
Clase media-baja	42	10,3
Clase media	292	71,7
Clase media-alta	61	15
Clase alta	3	0,7

ELABORACIÓN PROPIA

Instrumento

Se diseñó un cuestionario autoadministrado compuesto por escalas, preguntas sobre el uso del subterráneo y aspectos psicosociales.

Percepción de incumplimiento normativo y malestar

Para analizar la percepción de (in)cumplimiento normativo y el malestar que genera la transgresión de las normas, se diseñaron dos escalas que contemplaron las mismas normas.

1. *Escala de Percepción de Incumplimiento Normativo en el Subterráneo* (Beramendi et al., 2018): evalúa el incumplimiento de 17 normas del subterráneo. Las normas no se escribieron con un formato imperativo: “No se debe comer ni beber”, sino que se describieron como situaciones donde la gente transgrede la norma: “La gente come y bebe”. Las 17 normas se agruparon en 4 categorías: i) *Normas de convivencia*: estas normas se caracterizan por favorecer una buena interacción entre los pasajeros, ya que delimitan las acciones que se pueden realizar en el subterráneo y cómo deben relacionarse con otros pasajeros. Por ejemplo: la gente escucha la música sin usar auriculares, la gente toca o se apoya lascivamente en otra, las personas hablan muy fuerte por celular; ii) *Normas que regulan el espacio interpersonal*: estas normas delimitan el espacio que cada pasajero puede ocupar en el subterráneo. Algunos ejemplos son: los pasajeros ocupan más espacio del que les corresponde cuando se sientan (*manspreading*), la gente sube bultos que ocupan mucho espacio y dificultan la movilidad de los pasajeros, las personas invaden el espacio personal de otros pasajeros; iii) *Normas de circulación*: estas normas aluden al comportamiento que deben tener los pasajeros al subir, al moverse dentro del vagón y al descender. Por ejemplo: los pasajeros se adelantan para subirse al vagón sin respetar el lugar de otro pasajero, la gente empuja al subirse al vagón, las personas se suben al vagón y en vez de circular hacia algún extremo eligen quedarse cerca de la puerta; y iv) *Normas de seguridad*: estas normas protegen la integridad física de los pasajeros. Por ejemplo: la gente sube al vagón cuando se están cerrando las puertas, la gente se apoya en la puerta y la gente pisa la línea amarilla que demarca el límite para esperar el vagón.
El diseño de la escala es tipo Likert, que indica la frecuencia de incumplimiento de una norma. El rango de respuesta es de 5 valores: 1 (No sucede), 2 (Pocas veces), 3 (Algunas veces), 4 (Muchas veces) y 5 (La mayoría de las veces).
Los puntajes mayores indican una mayor percepción de incumplimiento de normas.

La confiabilidad de las dimensiones de la escala son aceptables: α de Cronbach de la dimensión normas de convivencia = .71, α de Cronbach de la dimensión normas de espacio interpersonal = .68, α de Cronbach de la dimensión normas de espacio interpersonal = .78; α de Cronbach de la dimensión seguridad = .60.

2. *Evaluación del Malestar por el Incumplimiento Normativo en el Subterráneo* (Beramendi et al., 2018): mide el grado de malestar que les genera a los pasajeros el incumplimiento de 17 normas. Como se aclaró anteriormente, y para no repetir la información, se evaluaron las mismas normas que en la Escala de Percepción de Incumplimiento Normativo en el Subterráneo y se las agrupó en las mismas categorías.

El diseño de la escala es tipo Likert, que indica el grado de acuerdo o desacuerdo de los participantes. El gradiente de respuesta va desde 1 (Totalmente en desacuerdo) a 5 (Totalmente de acuerdo). Las mayores puntuaciones indican un mayor malestar generado por el incumplimiento de las normas.

La confiabilidad de las dimensiones de la escala son aceptables: α de Cronbach de la dimensión normas de convivencia = .68, α de Cronbach de la dimensión normas de espacio interpersonal = .72, α de Cronbach de la dimensión normas de espacio interpersonal = .81; α de Cronbach de la dimensión seguridad = .75.

Percepción de aglomeración

La percepción de aglomeración se evaluó a partir de dos mediciones.

1. *Percepción de aglomeración*: se operacionalizó la percepción de aglomeración a partir de una pregunta que indaga la cantidad de personas que viajaban la última vez que los pasajeros tomaron el subterráneo. El gradiente de respuesta era de 1 (No viaja nadie) a 10 (Viajó un número excesivo de personas). Las puntuaciones más altas indican una mayor percepción de aglomeración.
2. *Horario en el que viajó*: se les preguntó a los encuestados en qué franja horaria viajaron la última vez que lo hicieron. Se presentaron cinco franjas horarias, que fueron seleccionadas según el caudal de gente. Para ello, se consideró los horarios que brinda la empresa Metrovías (empresa que gestiona el subterráneo de Buenos Aires), que diferencia entre horas valle (menos caudal de pasajeros) y horas punta (mayor caudal de pasajeros). Las franjas horarios fueron: 5:00-6:59, 7:00-9:59, 10:00-17:59, 18:00-19:59, 20:00 a 23:30. Para los análisis se creó una nueva variable dicotómica que agrupó las horas valle y las punta.

Satisfacción con la escala de viaje

Satisfaction with travel scale (Ettema et al., 2011): fue diseñada para incluir componentes tanto afectivos como cognitivos relacionados con el viaje diario. Para este estudio se utilizó la dimensión cognitiva que evalúa la calidad general y la eficiencia del servicio del transporte. La escala tiene un formato de diferencial temático con siete valores. Los ítems que componen la dimensión son: i) el viaje fue peor de lo esperado – el viaje fue mejor de lo esperado; ii) el viaje brinda un servicio de baja calidad – el viaje brinda un servicio de alta calidad; y iii) el viaje fue bueno – el viaje fue malo. Para esta investigación, cada ítem fue evaluado individualmente.

Preguntas de aspecto psicosociales

Se preguntó sobre edad, género, percepción de clase social y nivel educativo.

Procedimiento

La recolección de datos se llevó a cabo a partir del mes de octubre de 2017 y finalizó el mes de marzo de 2018. La modalidad de la toma de los cuestionarios autoadministrados fue individual y colectiva. Las tomas colectivas se realizaron en instituciones donde se pidieron los permisos correspondientes. En todos los casos se presentó un consentimiento informado, explicando que la participación era voluntaria, anónima y que los resultados solo se usarían para fines académicos. El formato de los cuestionarios fue en versión papel. Los datos fueron cargados al programa SPSS para luego realizar los análisis estadísticos del estudio.

Resultados

Análisis descriptivos de la percepción de transgresión normativa y el malestar que genera el incumplimiento de dichas normas

Como se exhibe en la Tabla 3, la percepción de transgresión normativa es alta y generalizada. Las normas que los participantes perciben que más se incumplen se agrupan en las dimensiones normas de circulación y de seguridad (Tabla 4). Dentro de estas dimensiones, se considera que las normas que mayormente se transgreden están explicitadas en las fórmulas “La gente empuja al subirse al vagón” y “Los pasajeros se adelantan para subirse al vagón sin respetar el lugar del otro pasajero”; y, al mismo, la transgresión de estas normas les genera un malestar más alto.

tabla 3
**Análisis descriptivos de la percepción de incumplimiento de normas
y el malestar que ello genera en el subterráneo de Buenos Aires**

dimensiones de la escala	normas	percepción de transgresión		malestar por incumplimiento	
		m	de	m	de
1	Los pasajeros comen y beben en el subterráneo	2,82	1	2,51	1,20
	Las personas hablan muy fuerte por celular	3,03	,97	3,23	1,11
	La gente escucha la música sin usar auriculares	2,34	1,04	3,52	1,23
	La gente se enoja y en vez de decirlo, lo calla, y luego actúa agresivamente	3,01	1,05	3,35	1,15
	Los pasajeros tiran la basura al piso	2,89	1,05	4,06	1,04
2	La gente toca o se apoya lascivamente en otra	2,88	0,98	4,27	1,01
	Las personas invaden el espacio personal de los otros pasajeros	3,54	0,97	3,74	1
	Los pasajeros ocupan más espacio del que les corresponde cuando se sientan	2,89	1,01	3,56	1,02
	Las personas se inclinan/apoyan todo su cuerpo en las barras de agarre e impiden que otros las puedan usar	3,23	0,97	3,47	1
	La gente sube bultos que ocupan mucho espacio y dificultan la movilidad de los pasajeros	2,88	0,89	3,05	1,1
3	La gente empuja al subirse al vagón	4,12	0,92	4,37	0,75
	Los pasajeros se adelantan para subirse al vagón sin respetar el lugar del otro pasajero	4,05	0,89	4,27	0,79
	La gente que se va a subir al vagón no deja pasar a los pasajeros que deben descender	3,91	0,94	4,32	0,79
	Las personas se suben al vagón y en vez de circular hacia algún extremo eligen quedarse cerca de la puerta	3,86	0,90	3,80	0,91
	La gente sube al vagón cuando se están cerrando las puertas	3,38	0,99	2,97	1,26
4	La gente se apoya en la puerta	3,69	1	3,10	1,28
	La gente pisa la línea amarilla que demarca el límite para esperar el coche	3,66	1,10	2,92	1,27

ELABORACIÓN PROPIA

nota: los números de las categorías responden a: 1= normas de convivencia, 2= normas de espacio interpersonal, 3= normas de circulación, 4= normas de seguridad.

* rango de respuesta = 4.

** m= media, de= desvío estándar

tabla 4

**Análisis descriptivos de las dimensiones de la escala de Percepción de Incumplimiento Normativo
en el Subterráneo y de Evaluación del Malestar por el Incumplimiento Normativo en el Subterráneo**

dimensión	percepción de transgresión		malestar por incumplimiento	
	m	de	m	de
Normas de convivencia	2,83	0,68	3,49	0,71
Normas de espacio interpersonal	3,14	0,68	3,46	0,76
Normas de circulación	3,99	0,71	4,19	0,64
Normas de seguridad	3,58	0,77	3,00	1,03

ELABORACIÓN PROPIA

* rango de respuesta = 4.

** m= media, de= desvío estándar

Para comparar las diferencias en la percepción de transgresión entre las diversas dimensiones, se calculó un ANOVA de medidas repetidas. Los datos indican que se rechaza la prueba de esfericidad de Mauchly, por lo cual se utiliza la corrección de Greenhouse-Geisser. Este análisis muestra que hay una diferencia entre las dimensiones $F(2, 682) = 367.256, p < .001$. Para observar las diferencias entre estas, se comparó los efectos principales con el estadístico de Bonferroni, corroborando las diferencias entre todas las variables de la escala y el orden nombrado (Tabla 4).

Se realizó el mismo análisis para comprobar si hay diferencias entre las dimensiones de la escala de malestar por el incumplimiento de normas en el subterráneo. Se rechazó la prueba de esfericidad de Mauchly, por lo cual se utilizó la corrección de Greenhouse-Geisser. Los resultados de este análisis muestran que hay una diferencia entre las dimensiones $F(2, 093) = 243.914, p < .001$. Al igual que en estudio anterior, se comparó los efectos principales con el estadístico de Bonferroni, corroborando las diferencias entre algunas de las dimensiones (Tabla 4). Más precisamente, no se hallaron diferencias entre el malestar que genera el incumplimiento de normas de convivencia y el que afecta a las normas que regulan el espacio interpersonal; luego, sí se encontraron diferencias entre la relación de estas con las otras dimensiones, y entre las dimensiones de normas de circulación y de seguridad.

Relaciones entre la percepción de transgresión de la norma y el malestar que genera su incumplimiento

Para analizar si existe una relación entre la percepción de transgresión de las normas y el malestar que genera su incumplimiento, se realizó un análisis de correlación con el coeficiente de Pearson entre las categorías antes nombradas. Como muestra la Tabla 5, los resultados indican que hay una relación intensa y positiva entre la percepción de transgresión y el malestar que genera. En la única dimensión donde no se halló esta correspondencia es en la dimensión de seguridad. Esto indicaría que la transgresión de este tipo de normas, aunque se transgredan frecuentemente, no se asocia con un impacto emocional más negativo, como en el resto de las normas. Sin embargo, hay una relación entre la percepción de transgresión de las normas de seguridad y el malestar que genera el resto de las dimensiones.

tabla 5

Análisis de correlación entre las cuatro dimensiones la escala de Percepción de Incumplimiento de Normas en el Subterráneo y las cuatro dimensiones de la escala de Evaluación del Malestar por el Incumplimiento Normativo en el Subterráneo

percepción de (in)cumplimiento de normas	malestar por el incumplimiento de normas			
	convivencia	espacio interpersonal	circulación	seguridad
Convivencia	0,47**	0,48**	0,43**	0,23**
Espacio interpersonal	0,43**	0,56**	0,44**	0,17**
Circulación	0,30**	0,29**	0,49**	0,08
Seguridad	0,27**	0,26**	0,33**	-0,01

ELABORACIÓN PROPIA

** $p < .01$

Relación entre la percepción de transgresión y el malestar por el incumplimiento, y la aglomeración

Como se comentó en el apartado de Método, para evaluar la aglomeración se tomaron dos medidas. Para establecer la existencia de una relación entre el caudal de pasajeros que viaja según los horarios (hora valle-hora punta) que sugiere Metrovías y la percepción de aglomeración de los pasajeros cuando viajaron, se calculó un análisis de *t*student. Los resultados confirman que las personas que viajan en la hora punta perciben que utiliza el subterráneo un número mayor de pasajeros que aquellos que viajan en hora valle, $t(365.27) = -5.682, p < .001$; $M_{punta} = 8,44, DE = 1,77, M_{valle} = 7,30, DE = 2,23$. Sin embargo, las puntuaciones medias de la percepción de aglomeración de ambos grupos indican que, a pesar de las diferencias estadísticamente significativas, los encuestados visualizaron que muchos pasajeros viajaban en esas horas.

Para analizar la relación entre la percepción de aglomeración, la percepción de transgresión normativa y el malestar, se calculó una correlación con el coeficiente rho de Spearman.

La Tabla 6 muestra que, a mayor percepción de aglomeración, hay una mayor percepción de incumplimiento de las normas de las dimensiones de convivencia, de espacio interpersonal y de circulación. Estos resultados son coherentes con la imposibilidad de circular y de respetar el espacio personal, y parecería que la mayor cantidad de gente hace que se transgredan más las normas de convivencia.

En la Tabla 7, se observa que la percepción de aglomeración aumenta el malestar por el incumplimiento de todas las normas, salvo las de convivencia. En este sentido, la multitud de personas hace que la gente ponga su foco atencional en el cuidado de su persona y del contexto en general, en la falta de libertad para circular y en la pérdida del espacio personal de cada uno.

tabla 6

Correlación entre la percepción de aglomeración y las categorías de la escala de Percepción de Incumplimiento de Normas en el Subterráneo

	normas de convivencia	normas de espacio interpersonal	normas de circulación	normas de seguridad
Percepción de Aglomeración	0,12*	0,16*	0,22*	0,09

ELABORACIÓN PROPIA

* $p < .05$

tabla 7

Correlación entre la percepción de aglomeración y las categorías de la escala de Evaluación del Malestar por el Incumplimiento Normativo en el Subterráneo

	normas de convivencia	normas de espacio interpersonal	normas de circulación	normas de seguridad
Percepción de Aglomeración	0,04	0,13**	0,11**	0,15**

ELABORACIÓN PROPIA

** p< .001

Relación entre la percepción de la calidad del viaje en el subterráneo y la percepción de transgresión normativa

Para indagar si existe una relación entre la percepción de transgresión normativa y el malestar que genera dicha transgresión, y la calidad del viaje, considerando diversas medidas, se llevó a cabo otro análisis de correlación con el coeficiente de correlación rho de Spearman. Como se exhibe en la Tabla 8, se observa que la percepción de transgresión normativa, salvo las normas de la dimensión seguridad, influye negativamente en la evaluación de la calidad del viaje. Además, el malestar por el incumplimiento de estas normas les imprime a los pasajeros una sensación de que el viaje es peor de lo que se esperaba o que es malo. En este sentido, en términos de regulación emocional, la expectativa de que la organización en el transporte público debería funcionar y no lo hace, les genera malestar a los pasajeros.

tabla 8

Correlación entre las variables de calidad de viaje, percepción de transgresión y malestar por el incumplimiento

	evaluación del viaje		
	peor-mejor de lo esperado	servicio de baja-alta calidad	malo-bueno
Percepción de transgresión de las normas de			
- convivencia	-0,17**	-0,25**	-0,20**
- espacio interpersonal	-0,13**	-0,16**	-0,11*
- circulación	-0,12*	-0,17**	-0,11*
- seguridad	-0,09	-0,08	0,01
Malestar por el incumplimiento de las normas de			
- convivencia	-0,17*	-0,13*	-0,03
- espacio interpersonal	-0,15*	-0,11	-0,04
- circulación	-0,18**	-0,07	-0,10*
- seguridad	-0,07	-0,08	-0,14**

ELABORACIÓN PROPIA

* p< .05

** p< .001

Comparación de la percepción del (in)cumplimiento y el malestar que genera la transgresión según variables sociodemográficas

Para analizar si hay una diferencia entre la percepción de incumplimiento según el género, se llevó a cabo la prueba *t* de student. Los resultados hallados indican que las mujeres perciben un mayor incumplimiento normativo en relación con las normas de circulación que los hombres, y esta relación también se observa en el malestar que les genera que se incumplan estas normas (Tabla 9).

tabla 9
Diferencia de género según la percepción de transgresión normativa y malestar que genera el incumplimiento de normas

	masculino m(de)	femenino m(de)	t	gl	p
Percepción de transgresión de las normas de					
- convivencia	2,82 (0,69)	2,84 (0,67)	-3,15	405	0,75
- espacio interpersonal	3,13 (0,62)	3,14 (0,71)	-0,035	405	0,97
- circulación	3,86 (0,71)	4,08 (0,69)	-3,088	405	0,002
- seguridad	3,62 (0,74)	3,55 (0,78)	0,960	405	0,34
Malestar por el incumplimiento de las normas de					
- convivencia	3,45 (0,69)	3,52 (0,72)	-1,118	405	0,26
- espacio interpersonal	3,38 (0,73)	3,52 (0,76)	-1,857	405	0,06
- circulación	4,08 (0,61)	4,27 (0,66)	-3,008	405	0,003
- seguridad	3,03 (1,03)	2,97 (1,03)	-527	405	0,60

ELABORACIÓN PROPIA

* rango de respuesta = 4.

** m= media, de= desvío estándar

En relación con la comparación de la percepción de la transgresión y el malestar que genera el incumplimiento de normas según la edad, se observó que las personas mayores perciben que se incumplen más las normas de seguridad que los más jóvenes; y que, al mismo tiempo, les genera mayor malestar este tipo de incumplimiento (Tabla 10).

tabla 10
Correlación entre la percepción de aglomeración y las categorías de la escala de Percepción de Incumplimiento Normativo en el Subterráneo y de la escala de Evaluación del Malestar por el Incumplimiento Normativo en el Subterráneo

percepción de transgresión de las normas				
	normas de convivencia	normas de espacio interpersonal	normas de circulación	normas de seguridad
Edad	-0,08	-0,04	-0,01	-0,20**
malestar por el incumplimiento de las normas				
	normas de convivencia	normas de espacio interpersonal	normas de circulación	normas de seguridad
Edad	0,06	0,02	0	0,27**

ELABORACIÓN PROPIA

** $p < .001$

Por los problemas que se observan en relación con el acoso sexual en el espacio público, y en especial en el transporte, se analizó en particular si hay diferencias en la percepción del acoso según el género y la edad del participante. Como se mostró en la Tabla 3, las personas creen que hay acoso sexual, pero no perciben que es algo muy frecuente, aunque sí consideran que es mucho más reprochable que el incumplimiento de otras normas, ya que su ocurrencia les genera mucho malestar.

Al analizar si hay diferencias según el género, se observa que no las hay en relación con la percepción del grado de incumplimiento de dicha norma [$t(400) = -.667, p = .51$; $M_{\text{masculino}} = 2,84, DE = 0,91, M_{\text{femenino}} = 2,91, DE = 1,02$]. Sí se observan diferencias en relación con el malestar que genera la existencia de acoso, siendo las participantes del género femenino quienes sienten un mayor repudio en comparación con los participantes del género masculino [$t(402) = -2.124, p = .03$; $M_{\text{masculino}} = 4,14, DE = 0,97, M_{\text{femenino}} = 4,36, DE = 1,03$].

En relación con la percepción del acoso sexual según la edad de los participantes, los más jóvenes perciben que ocurre más frecuentemente en comparación con los mayores, aunque la edad no influye en el nivel de reprobación y malestar que les genera.

Discusión

A partir de los resultados de este estudio, se observa que la percepción de transgresión de las normas en el subterráneo de Buenos Aires es alta. Las respuestas de los usuarios permiten dar cuenta de que las normas que más se incumplen son las de circulación y las de seguridad, siendo las primeras las que más malestar generan. Por ejemplo, el ascenso y descenso del vagón es uno de los problemas que genera mayor malestar a las personas en el subterráneo (Aranguren & Tonnelat, 2014; Seriani, 2017).

Si bien las normas que se agrupan en la categoría circulación no representan reglamentaciones formales, sino que son normas sociales prescriptivas (Cialdini et al., 1990) o pautas culturales de interacción en el subterráneo, no dejan de ser relevantes para estructurar el funcionamiento social del transporte público. Estas normas guían el comportamiento y las expectativas de los participantes, ya que su incumplimiento genera mucho malestar. Por ello, la inobservancia de estas normas no se asociaría a una baja legitimidad (Oceja et al., 2001), sino que podría relacionarse con las dificultades contextuales que inciden en que no se puedan llevar a cabo.

El incumplimiento de estas normas se asocia, más concretamente, a los problemas que se desprenden de la aglomeración de pasajeros. Esto se convierte en un problema mayor cuando los pasajeros perciben altos niveles de aglomeración en las horas valle, como sucedió en este estudio. Ello supone que la percepción de transgresión es generalizada y no se reduce a un momento, sino que se convierte en una norma descriptiva que guía el comportamiento (Beramendi, 2014; Beramendi & Zubietta, 2014, 2018). Es decir, se convierte en una norma adaptativa (Cialdini, 2007), en

una pauta de interacción compartida y, por dicha razón, está legitimada socialmente. Esto implica que las personas van a tender a incumplir más las normas, ya que son los comportamientos que observan y que aprenden a través de la socialización (Zaporozhets, 2014).

La transgresión a largo plazo no es una estrategia adaptativa eficaz, sino que se convierte en una práctica disfuncional a nivel social e institucional. La gente comienza a realizar acciones no normativas individuales, porque no creen que el cambio pueda producirse de manera colectiva y a través de los caminos institucionales formales (Wright, Taylor & Moghaddam, 1990).

Como se comentó anteriormente, la percepción del incumplimiento de las normas de seguridad es una de las más altas, aunque, por otro lado, no genera tanto malestar. Estas normas formales buscan proteger a los pasajeros y evitar accidentes (p.e., no subir al vagón cuando se cierran las puertas, o no pisar la línea amarilla que delimita la zona de seguridad donde se debe esperar al subterráneo); sin embargo, parecería que, como son normas que no problematizan directamente la convivencia con otros pasajeros, su incumplimiento no genera tanta incomodidad. Por tal razón, la formalidad de las normas no sería un motivo en sí mismo que estimule su cumplimiento, sino que podría pensarse que el entorpecimiento de la propia libertad de acción dentro del transporte o la comodidad de viajar son variables que influyen más al momento de valorar la adhesión a las normas.

En este sentido, es relevante comprender las concepciones que tienen las personas respecto de las normas, ya que ellas van a influir en la intención del cumplimiento (Oceja et al., 2015). Si no se comprende la lógica del comportamiento informal que organiza las interacciones en el subterráneo, solo se va a tender a crear nuevas normas para que se cumplan las anteriores o a agudizar las sanciones, y eso solo intensifica la ineficacia institucional (O'Donnell, 1996).

Retomando la relación entre la percepción de transgresión y el malestar que genera dicho incumplimiento, se observa que la relación es intensa y positiva. A pesar de que hay una naturalización y una habituación de la transgresión en el contexto argentino (Beramendi & Zubieta, 2018), su presencia genera malestar. Esto implica que la baja adhesión a las normas es algo cotidiano pero disruptivo al mismo tiempo, y que un cambio positivo en la dinámica social podría tanto mejorar diversos espacios institucionales, como beneficiar la calidad de viaje de los pasajeros.

Sin embargo, no solo la mayor transgresión de una norma produce malestar a los participantes, sino que hay normas que, a pesar de que no se transgreden tanto por lo que representan en sí mismas, interpelan ética o moralmente a las personas y generan un mayor malestar cuando se incumplen. Tal es el caso del acoso sexual en el subterráneo. La percepción de transgresión de esta norma no es alta, aunque genera emociones negativas intensas, que se asocian a la reprobación de esa conducta. El malestar se observa más en las participantes de género femenino que en los participantes masculinos, muy probablemente porque las mujeres son

las que más sufren el acoso en el transporte público (Reyes-Flores, 2018; Soto-Villagrán, 2017).

Otras diferencias encontradas en relación con el género es que las participantes femeninas perciben mayor incumplimiento de las normas de circulación y les genera mayor malestar que a los participantes masculinos. Estos mayores niveles de percepción pueden estar relacionados con que las participantes femeninas tienen mayores “niveles de alerta”, ya que la aglomeración y el hacinamiento en el subterráneo se convierten para ellas en factores de riesgo. En este contexto, las mujeres se vuelven potenciales víctimas del acoso sexual (Soto-Villagrán, 2017), por lo cual van a estar más atentas y alertas a la falta de espacio y al maltrato del cuerpo a través de empujones o intercambios físicos agresivos. Además, Soto-Villagrán (2017) plantea que a pesar de que las interacciones en el subterráneo son fugaces y efímeras, estas prácticas promueven en las mujeres patrones de comportamientos evitativos y emociones negativas que se instalan y generan huellas en el colectivo de las mujeres.

En relación con el interrogante relativo a si la percepción de transgresión normativa afectaba la evaluación del servicio del subterráneo, se observó que el incumplimiento de normas se asoció en mayor medida a problemas estructurales de la calidad del servicio, y que esto condicionaba la evaluación del viaje como malo; y que, a pesar de la habituación al incumplimiento normativo, ello repercute en la expectativa del viaje, convirtiéndolo en un evento más negativo de lo que se esperaba.

El malestar que genera la transgresión de normas en el subterráneo afecta mayormente a la expectativa del viaje, es decir, que el sentimiento de malestar hace que la gente considere en mayor medida que el viaje fue peor de lo esperado. En menor medida se asocia a la calidad del servicio, aunque esta relación existe. Sin embargo, llama la atención que no se asocia a la calidad del viaje en sí mismo.

En síntesis, esta primera investigación posibilita otorgarles una mayor relevancia a los problemas normativos que suceden en el transporte público, porque se los vivencian como problemáticas sistémicas que disminuyen la calidad del servicio y generan malestar en los pasajeros. Además, resulta interesante recalcar que las normas que más afectan la calidad del servicio o las expectativas, son las normas de convivencia (Tabla 3-1: no beber o comer, no hablar fuerte por celular, no escuchar música, no actuar agresivamente, no tirar basura o no acosar sexualmente a alguien). Ellas dan cuenta de problemas tanto en los patrones de comportamiento de los pasajeros como en aquellas dinámicas sociales que se relacionan en menor medida con los problemas institucionales (frecuencia, señalética, entre otros). Esta investigación remarca la importancia de comprender que el incumplimiento de las normas afecta las dinámicas sociales, y genera problemas que se podrían atender desde la psicología social o la psicología del transporte. En este sentido, el análisis de la convivencia en el transporte público puede dar lugar a diagnósticos institucionales capaces de generar *nudges* o intervenciones para mejorar el servicio del transporte.

Como plantea De Grange (2010), para estimular el uso del subterráneo y promocionar el transporte público no es suficiente subvencionar sus costos, sino que es necesario brindar un mejor servicio. El uso de este medio de transporte tiene relevancia social, ya que descongestiona el tráfico en superficie de las ciudades, promueve una mayor equidad social y disminuye la tasa de accidentabilidad y mortalidad. A partir de este estudio, se propone ubicar los problemas normativos como uno más de los factores que condicionan la calidad del viaje y que deben ser atendidos para atraer y retener una mayor cantidad de pasajeros.

Para futuras investigaciones, sería necesario atender a ciertas limitaciones que se presentaron en este estudio. Una de ellas involucra la conformación de la muestra. Se visualiza un sesgo en relación con el nivel educativo y la percepción de clase social de los participantes. Además, sería importante analizar la percepción de transgresión normativa en las distintas líneas del subterráneo, ya que representan distintos circuitos de la ciudad y, por ende, son utilizadas por personas de distintas clases sociales. Además, para próximas investigaciones sería conveniente incorporar medidas de bienestar asociadas al uso de este transporte; y a la vez, a partir de este primer estudio descriptivo, utilizar un nuevo instrumento que evalúe más exhaustivamente la percepción de la calidad del servicio.

Agradecimientos

La Dra. Maite Regina Beramendi agradece a sus afiliaciones institucionales correspondientes a la Universidad de la Marina Mercante y la Universidad de Buenos Aires.

Referencias bibliográficas

- Aranguren, M. & Tonnelat, S. (2014). Emotional transactions in the Paris subway: combining naturalistic videotaping, objective facial coding and sequential analysis in the study of nonverbal emotional behavior. *Journal of Nonverbal Behavior*, 38(4), 495-521. <https://doi.org/10.1007/s10919-014-0193-1>
- Beramendi, M. (2014). Percepción del sistema normativo, transgresión y sus correlatos psicosociales en Argentina (Tesis doctoral inédita). Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. <https://doi.org/10.15446/v29n1.75797>
- Beramendi, M. (prensa). An analysis of the normative (non)compliance and the interactions among passengers in the Buenos Aires subway.
- Beramendi, M. & Romero-Gianotti, M. A. (2019). Un análisis exploratorio sobre las experiencias de viajar en el subterráneo de Buenos Aires. *Psicodebate*, 19(2), 69-84. <https://doi.org/10.18682/pd.v19i2.960>
- Beramendi, M., Romero-Gianotti, M. A., Valle, P. & Fior, D. (2018, octubre). Un análisis sobre la percepción normativa en el subterráneo de Buenos Aires. XI Congreso Iberoamericano de Psicología y Derechos Humanos. Córdoba, Argentina.

- Beramendi, M. & Zubieta, E. (2014). Construcción y validación de la Escala de Percepción del Sistema Normativo. *Revista Mexicana de Psicología*, 31(2), 124-137. <https://www.redalyc.org/pdf/2430/243033031005.pdf>
- Beramendi, M. & Zubieta, E. (2018). The factorial validation of the normative system perception scale: a proposal to analyze social transgression. *Acta Colombiana en Psicología*, 21(1), 249-259. <https://doi.org/10.14718/acp.2018.21.1.11>
- Cialdini, R. B. (2007). Descriptive social norms as underappreciated sources of social control. *Psychometrika*, 72(2), 263-268. <https://doi.org/10.1007/s11336-006-1560-6>
- Cialdini, R. B., Reno, R. R. & Kallegren, C. A. (1990). A focus theory of normative conduct: Recycling the concept of norms to reduce littering in public places. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 1015-1026. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.58.6.1015>
- De Grange, C. L. (2010). El gran impacto del Metro. *EURE*, 36(107), 125-131. <https://doi.org/10.4067/s0250-71612010000100007>
- Diagnóstico Político. (2020). Informe: 2020 inició con 356 piquetes en todo el país. <http://diagnosticopolitico.com.ar/monitoreos-politicos/>
- Ettema, D., Gärling, T., Eriksson, L., Friman, M., Olsson, L. E. & Fujii, S. (2011). Satisfaction with travel and subjective well-being: Development and test of a measurement tool. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 14(3), 167-175. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2010.11.002>
- Evans, G. W. & Wener, R. E. (2007). Crowding and personal space invasion on the train: Please don't make me sit in the middle. *Journal of Environmental Psychology*, 27(1), 90-94. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2006.10.002>
- Kin Wai, M. S. & Zhao, T. (2013). City spaces and human relations in Hong Kong's mass transit railway: From circulation to everyday life. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 23(5), 675-688. <https://doi.org/10.1080/10911359.2013.788462>
- Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. (2019). Pasajeros pagos y transportados (miles) por línea de subterráneo y premetro. Ciudad de Buenos Aires. Años 1995/2018. <https://www.estadisticaciudad.gob.ar/eyc/?p=29206>
- González, O. (1988). El metro de Ciudad de México. *EURE*, 14(42), 63-82. <http://www.eure.cl/index.php/eure/article/view/984>
- Metrovías. (2017). Normas de convivencia y seguridad. <https://www.metrovias.com.ar/index.php/normas-de-seguridad-y-convivencia/normas-de-seguridad-subte/>
- Milena-Burbano, A. (2009). La convivencia ciudadana: su análisis a partir del "aprendizaje por reglas". *Revista Colombiana de Educación*, 57(2), 28-45. <https://www.redalyc.org/pdf/4136/413635251003.pdf>
- Morales, S. (1988). Metro de Santiago. *EURE*, 14(42), 19-41. <http://www.eure.cl/index.php/eure/article/viewFile/978/89>
- Oceja, L. V., Fernández-Dols, J. M., González, A., Jiménez, I. & Berenguer, J. (2001). ¿Por qué cumplimos las normas? Un análisis psicosocial del concepto de legitimidad. *Revista de Psicología Social*, 16(1), 21-41. <https://doi.org/10.1174/021347401317351189>

- Oceja, L. V., Villegas, M., Beramendi, M. & Salgado, S. (2015). "You should (not) do that": An Evaluative Model of Normative Appeals (EMNA). *The Journal of Social Psychology*, 156(4), 382-396. <https://doi.org/10.1080/00224545.2015.1111855>
- O'Donnell, G. (1996). Illusions about consolidation. *Journal of Democracy*, 7(2), 34-51. <https://doi.org/10.1353/jod.1996.0034>
- Osorio-Alarca, A., Guarín Ceballos, N. & Duque Cano, Z. (2015). Estudio de percepción de los usuarios del sistema de transporte masivo de la ciudad de Medellín acerca de la cultura metro. <https://core.ac.uk/download/pdf/160118627.pdf>
- Páramo, P. (2010). Aprendizaje situado: creación y modificación de prácticas sociales en el espacio público urbano. *Psicología & Sociedade*, 22(1), 130-138. <https://doi.org/10.1590/s0102-71822010000100016>
- Reyes-Flores, A. (2018). Atención y prevención del acoso sexual en el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM). Cuaderno de Investigación. Instituto Belisario Domínguez, Senado de la República, Ciudad de México, 54, 1-32. <http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/handle/123456789/4206>
- Seriani, S. (2017). Comportamiento peatonal en espacios de circulación tren andén. En G. Cottin Buracchio, M. González Hernando, B. Mella Lira, C. Mella San Martín & M. I. Arteaga (Eds.), *Ideas desde el Reino Unido. Críticas y propuestas para el desarrollo de Chile* (pp. 72-81). Ideas desde el Reino Unido.
- Soto-Villagrán, P. (2017). Diferencias de género en la movilidad urbana. Las experiencias de viaje de mujeres en el Metro de la Ciudad de México. *Revista Transporte y Territorio*, (16), 127-146. <https://doi.org/10.34096/rtt.i16.3606>
- Tuckel, P., Benediktsson, M. & Milczarski, W. (2016). Behavior of New York City subway riders. <http://www.hunter.cuny.edu/communications/repository/files/silo-docs/Behavior-of-New-York-City-Subway-Riders.pdf>
- Wright, S. C., Taylor, D. M. & Moghaddam, F. M. (1990). Responding to membership in a disadvantaged group: From acceptance to collective protest. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(6), 994-1003. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.58.6.994>
- Zaporozhets, O. (2014). Becoming a subway user: Managing affects and experiences. Higher School of Economics Research Paper N.º WP BRP 52/HUM/2014 [ssrn Electronic Journal]. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2433951>
- Zhao, T. & Kin Wai, M. S. (2014). Freedom and control: a state of balance in public space. *Facilities*, 32(11/12), 606-623. <https://doi.org/10.1108/f-08-2012-0064>
- Zunino-Singh, D. (2014). Meaningful mobilities: the experience of underground travel in the Buenos Aires Subte, 1913-1944. *The Journal of Transport History*, 35(1), 93-107. <https://doi.org/10.7227/TJTH.35.1.7>