



Revista Brasileira de Pesquisa em  
Turismo

E-ISSN: 1982-6125

edrbtur@gmail.com

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-  
Graduação em Turismo  
Brasil

Fernández Poncela, Ana María  
Ciudadanía y turismo: Dos miradas y un destino  
Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, vol. 7, núm. 1, enero-abril, 2013, pp. 68-91  
Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504152257006>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

## Ciudadanía y turismo: Dos miradas y un destino

### *Cidadania e turismo: Dois olhares e um destino*

### *Citizenship and tourism: Two looks and a destination*

Ana María Fernández Poncela<sup>1</sup>

**Resumen:** El texto presenta diversas miradas hacia la ciudad de México en la actualidad. Su objetivo es mostrar y analizar imágenes y opiniones, la memoria, los imaginarios y las representaciones sociales de forma breve y general. Para ello se toman dos grupos sociales, turistas nacionales y extranjeros por un lado, y de otro, habitantes de la ciudad. La metodología se centra básicamente en la aplicación de entrevistas a ambos grupos, su revisión, comparación, análisis e interpretación. Finalmente hay coincidencias y diferencias en los resultados de las narraciones recabadas, dos miradas sobre un mismo objeto, el escenario geográfico y cultural, esto es, un mismo destino. Algo que se nombra mucho es la gente, desde una valoración positiva o desde una concepción negativa. También los lugares, la cultura, la historia y las actividades parecen positivas para los turistas. Según la ciudadanía se desean menos autos, mejor transporte y más educación y cultura.

**Palabras clave:** Turistas; Ciudadanos; Ciudad de México; Percepciones; Imágenes y opiniones.

**Resumo:** O texto apresenta olhares diferentes para a cidade do México, hoje. Seu objetivo é mostrar e analisar imagens e opiniões, memória, as representações sociais e imaginárias, muito breve e geral. Para dois grupos sociais este propósito, turistas nacionais e estrangeiros, é tomado por um lado e também por habitantes da cidade. A metodologia centra-se, basicamente, sobre a aplicação de entrevistas com os dois grupos, avaliação, comparação, análise e interpretação. Finalmente, há coincidências e diferenças nos resultados obtidos destas narrativas, dois olhos no mesmo objeto, fase geográfica e cultura, ou seja, mesmo destino. Algo que se refere a pessoas de lote, de um positivo ou uma concepção negativa. Também lugares, cultura, história e atividades parecem positivas para os turistas. De acordo com a cidadania, menos carros, transporte melhor e mais educação e cultura são desejados também.

**Palavras-chave:** Turistas; Cidadãos; Cidade do México; Percepções; Imagens e opiniões.

**Abstract:** The text presents different eyes to the city of Mexico today. Its aim is to show and analyze images and opinions, memory, the imaginary and social representations of how brief and general. For this purpose has two social groups, domestic and foreign tourists are taken on the one hand, and of other habitants of the city. The methodology basically focuses on the application of interviews with both groups, review, comparison, analysis and interpretation. Finally there are coincidences and differences too in results obtained narratives, two eyes on the same object, the geographical and cultural, for the same destination. Something that refers to lot's people from a positive or a negative conception. Also the places, culture, history and activities seem positive to tourists. According to citizenship, fewer cars, better transport and more education and culture are desired.

**Keywords:** Tourists; Citizens; City of Mexico; Perceptions; Images and opinions.

<sup>1</sup> Doctora en Antropología, profesora de la UAM/X, México. Universidad Autónoma Metropolitana (Xochimilco).  
E-mail: fpam1721@correo.xoc.uam.mx

## INTRODUCCION

En esta Ciudad Mágica que desde su fundación ha asombrado a propios y extraños, es un lugar de contrastes donde entre una calle y otra, se visita el pasado y el presente, y con más de 5 mil opciones entre servicios y atractivos turísticos para albergar visitantes con todo tipo de gustos y preferencias, como turismo cultural, de negocios, de aventura, religioso, familiar, de entretenimiento, médico, ecoturístico y rural... Esta Ciudad es mágica porque siempre está alegre, vivaz y nocturna. No duerme y se divierte en sus centros de espectáculos, calles peatonales y paseos arbolados por los principales centros de la ciudad, porque la Ciudad de México, es una ciudad de ciudades. Hay muchas pequeñas ciudades dentro de la Ciudad de México. Por eso es única, por eso es mágica (Alejandro Rojas en Secretaría de Turismo DF 2008,10).

Cuando oímos platicar o hablamos sobre la ciudad de México, las personas y colectivos sociales se expresan según sus vivencias y creencias, y es que construyen y reconstruyen desde sus circunstancias, ubicación espacio temporal, y a través del filtro cultural, mental y emocional, sus experiencias cotidianas, percepciones, pensamientos, acciones y sentimientos hacia el espacio urbano. Partiendo de esta premisa general es que podemos encontrar mensajes y discursos, miradas e imágenes diferentes o semejantes, en todo caso variadas. Y es desde este punto de vista que en ocasiones nos preguntamos ¿De qué ciudad estamos hablando? ¿Es la misma ciudad? O que también podamos sorprendernos al expresar coincidencias desde distintos sujetos sociales.

En concreto vamos a revisar dos visiones -de las varias que hay- en la construcción y caracterización del objeto ciudad desde diferentes sujetos -en interacción sujeto-objeto-, desde la ciudadanía y desde los y las turistas. Pueden coincidir o disentir, en todo caso se hacen desde dos puntos de vista, posicionamientos y circunstancias, espacios y relaciones, incluso varios según experiencias de cada quien e imágenes y actitudes previas.

El objetivo es contribuir a mostrar y analizar la memoria, los imaginarios y las representaciones sociales que sobre la ciudad tienen las y los visitantes, así como los y las ciudadanas; poniendo especial atención en la diversidad o similitudes y coincidencias de sus miradas y expresiones sobre un mismo destino y espacio urbano, con relación a algunos lugares específicos y su valoración general, y a través de las vivencias cotidianas. Esto tiene lugar a través básicamente de las entrevistas realizadas tanto a visitantes como a habitantes, con algunas preguntas iguales o similares y otras diferentes dado su situación específica con relación al espacio ciudadano. Y a través de estos testimonios cualitativos es que vamos a desplegar prácticas y representaciones, imaginarios y memorias, con la intención y objetivo de desgranar dos miradas sus intersecciones y sus divergencias en torno a la ciudad de México.

## ACERCAMIENTOS CONCEPTUALES Y METODOLÓGICOS

Los siguientes conceptos se definen para saber a qué nos referimos al mencionarlos, ya que dada la vastedad e importancia de su significado no vamos a emplearlos aquí en profundidad únicamente a modo de referencia o marco conceptual.

Dicho sucintamente y siguiendo a Castoriadis (1983) el imaginario social es una simbolización cultural, que imbrica sentimientos, pensamientos y acciones colectivas e individuales. Lo psíquico y lo social, lo cultural y lo afectivo, se entretajan y conviven. Una urdimbre de significaciones imaginarias que mantiene unida a la sociedad, le da sentido, la dirigen y orientan, “el magma de significaciones imaginarias” como construcción social histórica.

Por su parte, Moscovici (1989) considera a las representaciones sociales como interface entre lo psicológico y lo social también, lo simbólico y lo real, construcción del conocimiento en la vida cotidiana que comunica y orienta hacia la acción, a modo de red de conceptos e imágenes interactivos evolucionando en el tiempo y el espacio y retroalimentando, reflejo y producción. Una forma de organización psicológica, de comunicación y conocimiento social, que no sólo reproduce, sino que produce, esto es, es un movimiento bidireccional o cíclico entre sujeto y objeto en el acto de conocimiento y comunicación, concepto y percepción son intercambiables.

Aquí pensamos que el turismo conforma sus imaginarios y sus representaciones sociales. Desde el discurso e imágenes del gobierno, las instituciones y actores implicados en el turismo, hasta las personas visitantes con sus vivencias y opiniones. Pero a su vez y en paralelo a estos sectores están quienes habitan el lugar que también poseen y construyen representaciones e imaginarios del lugar. Hay quien considera que las representaciones surgen del lugar intermedio entre el espacio real y el imaginario fantasioso, como saber pragmático, conocimiento alimentado tanto por la experiencia como por otros saberes míticos o apegados al mundo real. En este sentido las representaciones combinan experiencias vividas del sentido común y estructuras para la interpretación de la realidad, toda vez que también experiencias míticas en el sentido de imaginarios sociales, significaciones imaginarias para Castoriadis (1988) o imágenes que representan la realidad según Durand (2000). Las representaciones sociales ancladas en el conocimiento común están entre las prácticas y las experiencias conscientes –el sentido funcional en la acción cotidiana- expresando y comunicando, representando algo o a alguien, interpretando, guiando y construyendo el mundo. Los imaginarios emocionales e inconscientes fluyen en imágenes y símbolos que no tienen un fin de comprensión ni de acción sobre un objeto dado incluso pueden no representar nada existente -creencias, tradiciones, costumbres, sueños, mitos, recuerdos- (Durand, 2000).

A todo esto hay que añadir la memoria social o colectiva como representaciones sociales del pasado compartidas por un grupo que se movilizan a partir de las necesidades del presente. Representaciones que se ubican en el imaginario social entre la memoria histórica y los recuerdos intersubjetivos (Halbwachs, 2004). En el caso que nos ocupa es la ciudadanía quien tiene memoria colectiva de la ciudad que habita. Si bien, también podría pensarse que la ciudad la habita a ella, en este ir y venir en la configuración de imaginarios urbanos, representaciones de la ciudad y construcción histórica social de la memoria.

Para la realización de este trabajo se aplicaron 40 entrevistas, 20 a turistas y 20 entre la ciudadanía, en ambos grupos la mitad de cada sexo. Los turistas mitad extranjeros y mitad nacionales. En cuanto a las nacionalidades: tres de Francia, dos de Italia, dos de España, uno de

Austria, otro de Colombia y otro más de Guatemala. Los estados fueron: Chiapas, Chihuahua, Morelos, Nuevo León, Oaxaca, Querétaro, Tamaulipas, Veracruz y Zacatecas, una persona de cada estado y dos de Nuevo León. Se realizaron en otoño del año 2011 en el Centro histórico, Colonia Condesa, Colonia Roma, Colonia Escandón, Museo Nacional de Antropología, Palacio de Bellas Artes, lugares donde los turistas se encuentran. Para las entrevistas entre la ciudadanía también 50% según sexo. Los lugares fueron: el Zócalo, Bellas Artes, Colonia del Valle y Colonia Coyoacán, como puntos de afluencia en donde circulan y confluyen habitantes de todo el DF. En concreto las Delegaciones de residencia son: Álvaro Obregón, Benito Juárez, Coyoacán, Cuajimalpa, Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero, Iztacalco, Iztapalapa y Xochimilco.

Aquí revisamos la voz de las y los protagonistas de una gran urbe –en todos los sentidos-, y de contrastar la mirada y opinión sobre la misma desde dos grupos sociales: los habitantes y los turistas. Así se pueden ver y oír las imágenes y relatos de unos/as y otras/os, ambos sobre un mismo objeto, la ciudad de México. Así se puede observar y reflexionar en torno a las representaciones sociales de la ciudad, colectivamente construidas y compartidas, reflejan y configuran un mismo escenario geográfico y cultural, eso sí desde dos circunstancias, procesos y relaciones diferentes, desde el cuadro social de la memoria colectiva y a partir del encuentro con el imaginario del viajero.

## **DOS MIRADAS Y UN DESTINO:**

### **LA CIUDAD, REFLEJO Y CONSTRUCCIÓN DESDE HABITANTES Y VISITANTES**

Vamos a revisar las miradas y voces de la ciudadanía y de las y los visitantes sobre la Ciudad de México y en la medida de lo posible las compararemos según algunos de los temas que apareciendo de forma más o menos reiterada, curiosa, novedosa, reflexiva o interesante en sus testimonios se han seleccionado para el análisis. Se configuran las representaciones de la urbe desde dos miradas que se trenzan y destrenzan, a veces semejantes y coincidentes otras sorprendidas y disímiles, eso sí, nunca contrapuestas del todo, como veremos.

Remarcar que en general los cambios urbanos, las reactivaciones patrimoniales, la creación de nuevas imágenes y símbolos emblemáticos como parte de la promoción turística, en muchas ocasiones son parte de la recreación de la población autóctona que también lo disfruta y comparte, y que crea o recupera identidad y tradiciones, cuando no las inventa (Hobsbawm & Ranger, 1987), toda vez que atrae a las y los visitantes. Esto parece más que claro para la ciudad de México como se revela en los testimonios que han sido recabados, cuando hay cierto orgullo de los atractivos de la ciudad por parte de su ciudadanía y un reconocimiento de sus satisfactores, como y también el turismo hace.

Todo ello forma parte del movimiento que tiene lugar en el sentido de “localismo globalizado” y “globalismo localizado”, esto es, las dos caras de una misma moneda (Santos 1998). Y es que los imaginarios sociales globales y los patrimonios culturales locales, son parte de las representaciones sociales del turismo en nuestros días, pero y también en ocasiones como el caso que nos ocupa, de la población del lugar turístico. Lo que se ha dado en llamar la relocalización de lo global, esto es se globaliza lo local y se localiza lo global (García Canclini, 1994).

Sobre todo esto destaca la promoción turística de la ciudad por el gobierno local que no cesa en el empeño de recordar que es una de las ciudades más grandes y pobladas del mundo como atractivo y en un doble sentido, como principio de espectacularidad y especialidad, toda vez que para la advertencia práctica de la necesidad de cuidarse y cuidar sus pertenencias, todo hay que decirlo. Como rezaba la publicidad en la I Feria Internacional del Turismo (2010): “Una ciudad de contrastes, que combina de manera excepcional su pasado multicultural con la vanguardia del México del siglo XXI” ([www.fitamx.com](http://www.fitamx.com) 17/09/2010). Y como reiteran las instituciones responsables del gobierno local:

En nuestra ciudad una de las más dinámicas y grandes del planeta, así como un conglomerado de cosmogonías culturales legendarias y modernas; es por ello que seduce y fascina a quienes la viven y disfrutan. Una ciudad que alberga tanto edificios prehispánicos, testigos de la riqueza de las culturas que se dieron cita en el Valle de México, así como la arquitectura de un enigmático México colonial ([www.mexicocity.gob.mx](http://www.mexicocity.gob.mx) 09/07/2011).

Este discurso de lo grande, especial y espectacular reaparece en las entrevistas tanto de foráneos como de autóctonos en el sentido que hay varios adjetivos que lo subrayan: mucho, grande, de todo, para todo, diversidad, diferente... Como que es algo que en general gusta, el ser grande y diferente, el que haya de todo y para todos los gustos, no en vano estamos en tiempos donde la diversidad aparece como reclamo y con ella el gusto por el disfrute de la vida (Lipovetsky, 2000). Y no en vano el turismo parece buscar eso, lo auténtico y diferente (Augé, 1998; Santana, 2003).

Diversos temas y tópicos se abordaron durante la aplicación de las entrevistas y variados fueron los relatos resultados de las mismas. A efectos de este análisis vamos a abordar la información según algunos temas y comparando las perspectivas entre los dos grupos consultados, ciudadanía y turistas.

## LOS MOTIVOS DE VISITAR O HABITAR LA CIUDAD

Para empezar y sobre los motivos de visita de los turistas tanto nacionales como extranjeros estos son: vacaciones y turismo principalmente, algunos se extienden señalando su deseo de conocer, pasear y visitar, otros aluden la intención de distracción, diversión y descanso. En cuanto a las personas que viven en la urbe el haber nacido en primer lugar, además de por la familia, por el trabajo, por los estudios, porque tiene todo o porque da la oportunidad de desarrollarse son las causas de vivir en México DF. Transcribimos en este caso algunos testimonios: “Porque nací aquí y siempre he vivido aquí”, “Me gusta, y aquí vive mi familia”, “Porque aquí nací, aquí está mi familia y aquí tengo todo”, “Porque es una de las ciudades, porque es una capital y hay mayores oportunidades de empleo”, “las oportunidades de crecimiento profesional”.

Como se observa los motivos de visitar y especialmente habitar la ciudad son siempre y todos de carácter positivo, obviamente no se entrevistó a las personas que dejaron de vivir en la

ciudad por alguna causa negativa. Advertir que en esta cuestión como en todas las preguntas posteriores la ciudadanía se extiende mucho más en los relatos, como que tienen más ganas de hablar y expresarse, de ser oídos y de dar su opinión, y es que se puede decir que se trata de una suerte de terapia donde hablando y siendo escuchados se sienten bien, cuando son escuchados se escuchan y revalorizan las cuestiones positivas que señalan, así también se desahogan de tensión emocional y cultural dejando ir las cuestiones negativas que de la urbe les afectan, enojan o son dolorosas. Por otra parte en este grupo está su memoria interpersonal y colectiva. Mientras que los turistas, de paso por la ciudad son más sucintos a la hora de mostrar sus imágenes y actitudes en torno a la ciudad que visitan, no la conocen tanto ni la sienten tanto por lo que sus relatos semejan más instantáneas fotográficas, además de que no quieren perder tiempo en entrevistas y desean seguir paseando.

## LOS GUSTOS Y DISGUSTOS DE QUIEN VIVE COTIDIANAMENTE Y QUIEN TURISTEA LA CIUDAD

### *Lo que gusta*

En primer lugar mencionar a *la gente* como las y los habitantes hicieron y los turistas expresaron. La gente para quien está de visita y de manera particular los turistas internacionales –cuyos testimonios mostramos a continuación- es lo que más les gustó y aprecian, entre otras cosas:

‘Su gente, son muy cálidos, amables y están dispuestos a ayudarte siempre en todo’, ‘La gente y su amabilidad, además, la ciudad tiene una buena variedad de cosas que ver y descubrir’, ‘La gente y su calidez, los museos, la comida, toda la historia y cultura es muy diferente’, ‘Los edificios del centro, bellas artes, la comida. Todo me parece muy interesante además de la gente tan amable’, ‘La gente... los mexicanos siempre se portan amables’.

La amabilidad de la gente aparece una y otra vez en boca de las personas que llegan a México provenientes de otras latitudes. Pero fueron muchas las cosas que agradaron a las personas que vacacionan y turisteán por la ciudad, en especial señalaron lugares específicos, como y por supuesto el Centro histórico, el más mencionado y apreciado como se observa en varios momentos de la entrevista. Así también apuntan sus miradas tanto a edificios, museos, calles, tiendas, parques, bares y restaurantes. Además de la cultura, la historia y hasta el clima. En varias ocasiones se refirieron a diversas cosas adjetivando en el sentido que había *gran diversidad* de algo, o que todo era *grande*, mucho e interesante. Sobre estos temas los visitantes nacionales se expresaron más pero y también los extranjeros –relatos de ambos transcribimos seguidamente-.

Un francés dijo: ‘Su gran diversidad de eventos culturales y museos, así como de lugares de entretenimiento’. Mientras uno procedente de Nuevo León señala en el mismo sentido: ‘Su oferta cultural, siempre casi todos los días puedes encontrar alguna actividad que te interese, hay muchísimos sitios culturales, museos, expos, eventos, bares’ y otro de Veracruz ‘Que tienes mucho a donde ir para salir, recorrer y conocer; y el clima’; una mujer de Zacatecas ‘Su diversidad, hay

muchísimo que mirar y hacer, tan solo en una sola colonia como la Condesa hay tiendas, galerías, café, bar y todo ahí junto', y un joven 'El zoológico de Chapultepec y los museos, aunque en Chiapas también tenemos zoológico, este es muy grande al igual que los museos, hay muchísimos muy grandes y muy buenos', y otro de Oaxaca 'Museos, parques, sus comercios. Hay muchos museos, todo puedes comprar en la ciudad'.

La *variedad de actividades y de lugares* es algo que reconocen propios y extranjeros. Los primeros, sus habitantes parecen tener muy claro el reconocimiento y valoración de las actividades culturales, espectáculos, fiestas, su diversidad y abundancia, y es que afirman *hay de todo y todo el tiempo*.

Como dice un hombre de la Delegación de Iztapalapa 'Lo que más me gusta de la ciudad es que tienes prácticamente todo... tienes muchas posibilidades en comida, trabajo aunque no parezca...', y afirma un residente de la Cuauhtémoc 'Pues me gusta todo, la cultura... la comida, las fiestas... pero yo creo que las costumbres, yo creo que se han ido perdiendo, como el Halloween ¿no? sí esta chido pero las tradiciones del país se comienzan a perder, creo que son importantes, por nuestros hijos, pues la gente que estuvo atrás, que luchó, que sepan la historia, la gente no sabe de historia, tengo un primo que está en la secundaria y me enteré por él que ya no dan clases de historia en la secundaria ¿no?, y yo dije, no ¿pues por qué? Yo tampoco sé mucho de historia pero así menos vamos a saber, y así se empiezan a perder las tradiciones.

Un dejo de melancolía y lamento ante la pérdida de historia y tradiciones, aflora su memoria en torno a su vida en la ciudad, más allá de los imaginarios extranjeros y las representaciones sociales nacionales.

Como algo a remarcar es como la ciudadanía valora parques y museos, bares y restaurantes, servicios y actividades, las formas de vida y hasta los olores, sonidos y sabores. Todo lo cual comparte, por supuesto, con las personas visitantes.

Pues como lo mencionaba...sus sabores, sus olores, sus sonidos, como cuando vas al centro y escuchas las canciones mexicanas tocadas por los organilleros, su gente que normalmente está dispuesta a compartir una plática obvio que siempre y cuando estén descansado y no corriendo para el trabajo o a la escuela porque si no cada quien viene sumergido en sus pensamientos. Me gusta que es un lugar que te ofrece muchas cosas para hacer, para poder escuchar y divertirse y que la mayoría del tiempo es gratuito, siempre me sorprende porque conozco un nuevo lugar que desconocía, es decir la ciudad es muy grande uno nunca termina de conocerla (mujer de Xochimilco).

Esta mirada de las y los habitantes tiene que ver con las políticas del gobierno del DF para la ciudadanía y el aprecio y disfrute de la ciudad que se han ido incrementando en los últimos años, muy especialmente para los sectores con menores posibilidades económicas, con actividades gratuitas, espectáculos multitudinarios etc. Y es que en paralelo a la promoción



turística, tanto la reactivación patrimonial como la activación a través de eventos territoriales, han beneficiado también en parte a la ciudadanía.

Afirma una mujer de Iztacalco: 'Sus museos, las playas que ponen, la pista de hielo del zócalo<sup>2</sup>, sus teatros y entretenimiento'. Mientras un hombre de la Benito Juárez resume 'Las actividades culturales y de esparcimiento, y sobre todo el estilo de vida, en cuanto entretenimiento, cultura, espectáculo y mucha variedad' y otro más de esa misma Delegación añade 'Lo que más me gusta es toda la diversidad de entretenimiento que brinda la ciudad, desde parques, museos, exposiciones, bares etc.', y es que dice una mujer del mismo lugar 'Tienes muchas actividades para realizar, cine, opera, conciertos, parques, plazas'.

Así la adjetivación *de mucho y de todo* que varios turistas nacionales comentaron es también reconocido por quienes la habitan, así también como señalamos y se está mostrando, las cosas apreciadas por las y los turistas de diversas procedencias son también valoradas por quienes viven en la ciudad. En resumen, la calidez de la gente para los turistas extranjeros de manera particular, y la multitud de lugares y actividades culturales para turistas nacionales, extranjeros, lo mismo que para la ciudadanía en general, son las cuestiones que más gustan de esta gran urbe.

#### *Lo que disgusta*

Si bien lo que más gusta a los visitantes internacionales es la hospitalidad y calidez de *la gente* como se señaló con anterioridad, al parecer también algunas cuestiones relacionadas con la gente es lo que más disgusta según varias entrevistas: la gran cantidad de gente en todas partes, su poca educación ambiental y el trato con la basura, y los problemas de ambulantes en las calles para la vialidad o de mucha gente que genera tráfico y contaminación. Aquí y muy especialmente los turistas mexicanos/as son los que más parecían afectados por este tema.

Dice una mujer italiana 'La basura y la gente que la tira sin cuidado, parece que no les importa o no saben el mal ecológico y cultural que eso crea', y otra española añade, 'La basura, la gente no está muy informada de los problemas que pueden causar a su ciudad y a su tierra', y otra más del mismo país, 'Mucha gente en empleos de calle como en esquinas limpiando autos y muchos puestos afuera del metro, no dejan pasar'. Mientras que una oaxaqueña señala 'Es caótico, mucha gente, mucha aglomeración' y otra más de Chihuahua 'El tráfico, que hay muchísima gente, en las calles, en el metro y que además es mal educada, hay espacios en el metro que son especiales para mujeres, y veo que 50% de los que están ahí son hombres, cuando hay personas mayores o embarazadas que necesitan el lugar no lo tienen por esas personas que ocupan los lugares', y otra más de Querétaro 'Eso, mucha gente por todos lados, a veces ni se puede caminar bien en algunas calles, también hay inseguridad, hay que saber hasta dónde caminar y dónde ya no es seguro'.

<sup>2</sup> En vacaciones estivales organizan playas artificiales en algunas albercas de la ciudad y en las festividades navideñas se colocan algunas pistas de hielo como la del Zócalo.

Entre las alusiones a la mucha gente en todos lados, en alguna ocasión se mencionó a los ambulantes en las calles, tema polémico y discutido, entre el derecho a ganarse la vida, el derecho a la competencia comercial legal, y el derecho al libre tránsito.

Ora resulta que en la Ciudad de México, pomposamente llamada de la vanguardia y administrada por el 'mejor Alcalde del mundo', un jefe de bomberos tuvo que pedir, casi de rodillas, a vendedores ambulantes irresponsables que bloqueaban el acceso a la estación del Metro Chapultepec que por favor se quitaran, le dieran chance y abrieran paso a los servicios de urgencia que debían entrar para controlar un corto circuito en un local (Núñez, 2011, p.4).

Para la ciudadanía también la gente es un problema, la mucha gente, y también con relación al tránsito, la basura y la contaminación, a su educación en general o a su mala educación en particular.

La gente en general, por su nivel cultural o académico, se porta de una manera que 'saca el cobre', sin educación, algunos tipos de gente, la cantidad de gente en tanto volumen, se hace mucho tránsito, la corrupción y la inseguridad que presenta la ciudad, obviamente por el volumen de gente pues no hay trabajo para todos dice un hombre de la Benito Juárez, y otro de Iztalapala 'La individualidad de las personas, que cada quien vea por sí mismo, que no piensen en el bienestar común, el ambiental, que se crean únicos y que solo importen como individuos y no como un enorme ser que somos en la misma ciudad'.

Metáfora impactante pues así como la tierra es un organismo, así también la ciudad pudiera ser considerada.

Eso sí, una mujer la Delegación Cuauhtémoc afirmó con un deje de discriminación hacia las personas inmigradas a la ciudad. Otra de Xochimilco hizo una amplia y profunda autocrítica hacia la ciudadanía de la urbe y de todo el país como fuente de los problemas que afectan a la ciudad y la disgustan de manera particular.

'El exceso de gente en la ciudad de distintas partes de la República, el tráfico, la gente toda desesperada porque se les hace tarde, la verdad es que la ciudad siempre parece que corre, es muy agitada'<sup>3</sup>. 'Lo que más me disgusta es la falta de conciencia y de sentido de ciudadanía que tiene el mexicano. Creo que en general la sociedad mexicana es muy individualista, sólo le interesa su bienestar sin pensar que compartimos los mismos espacios, que somos parte de la misma ciudad y que si yo tiro basura le va a afectar a otro, o que si no pago mis impuestos la matrícula escolar pública se reduce, lo que tiene como consecuencia un mayor número de gente desempleada y que al final se convertirán en ladrones. O tenemos conciencia de que existen personas con discapacidades distintas y a veces ni siquiera los vemos en el panorama y nos estacionamos en las rampas para discapacitados o en los cajones de estacionamientos destinados

<sup>3</sup> A la ciudad aquí se le da vida y personalidad propia, además de considerarla organismo como se vio.

exclusivamente para personas con sillas de ruedas o embarazadas. O en el camión, la gente ve subir a una mujer con tres maletas y un bebé en brazos y sólo una persona o ni una le ofrece su asiento, es increíble y molesto que la gente no pueda tener un gesto de amabilidad para con los otros, creo que nos hemos deshumanizado bastante’.

Así desde cierta mirada consciente se auto responsabiliza a la gente de los problemas de la ciudad, ya que ésta es co creación de aquella.

Además, y tras las alusiones a la gente, la basura o la contaminación, *el tráfico* es lo que más molesta a los visitantes, además de la inseguridad ésta última en menor medida.

¿Qué pasa con el tránsito de la ciudad? Muchas cosas, pero básicamente hay dos problemas: a) ausencia de políticas de largo plazo y b) corrupción. Más allá del congestionamiento, del crecimiento acelerado del parque automotor, de la falta de transporte público eficiente, cómodo y limpio, de las costumbres del uso del auto propio (Fondevila, 2011, p.8).

No podía ser de otra manera pues México DF es la segunda ciudad del mundo en tráfico vehicular tras Beijing. Es éste uno de los principales problemas de las grandes ciudades del mundo, sin embargo hay que reconocer que en la capital de la República es sin lugar a dudas muy importante como se remarca en las entrevistas tanto por parte de la ciudadanía como de los turistas. El tiempo del traslado, el estrés producido y la contaminación provocada, son quizás las consecuencias más sentidas.<sup>4</sup>

Dice una mujer francesa ‘El tráfico, te hace muy difícil la vida, la contaminación se siente, esos son factores que me harían pensar en no llegar a vivir en esta ciudad, además se gasta mucho tiempo en llegar a algunos lugares’; mientras un australiano afirma ‘El tráfico’, y una italiana añade ‘El trafico porque haces mucho tiempo’.

Quienes habitan y viven cotidianamente la ciudad se centran también en los males que la aquejan, que causan molestia y disgusto, la basura, contaminación y tránsito; éste como el mayor dolor de cabeza; además de la inseguridad y la delincuencia, esto último en mayor medida que las y los turistas hicieron.

Al respecto un habitante de Benito Juárez: ‘El tráfico y sus conductores. La gente al volante en la ciudad de México no respeta los señalamientos, ni a las personas, generando un conflicto vehicular muy grande, además de que ya hay demasiados automóviles y la gente no utiliza medios alternativos’ y ‘La basura, por todas las consecuencias que puede llegar a tener en el entorno donde nos desenvolvemos... sino hay cultura entonces la gente va a tirar la basura’. Un hombre de Iztapalapa afirma: ‘Definitivamente el tráfico con el que se cuenta en la ciudad, existen demasiados autos y prácticamente se pierde un par de horas al día en estar metido en el auto peleándote con el de enfrente porque no avanza. Y otra

<sup>4</sup> Según el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente es un “foco rojo” por la calidad del aire.

cuestión que es también importante es el despojo de basura por doquier, la gente no se pone a pensar que esos desechos son los culpables del mal desempeño del drenaje público'. Dice una mujer de Cuauhtémoc 'El tráfico, la inseguridad y la basura, la gente tira basura donde sea no hacen conciencia de lo ambiental, además es muy lento moverse a lugares donde visitas por el exceso de coches'.

Parece clara la unanimidad sobre el tema para todo el mundo: turistas, ciudadanía, y hasta organizaciones internacionales.

La Organización Mundial de la Salud reveló que cada año mueren en México unas 14 mil 700 personas a causa de la contaminación atmosférica. La organización, con sede en Ginebra, estima que 13 mil 800 de esos fallecimientos estarían relacionados a enfermedades pulmonares y cardiovasculares ocasionadas por la inhalación de pequeñas partículas presentes en el aire (Bugarin, 2011, p.13).

Varias alusiones de visitantes nacionales recalcan lo de *la basura* como hemos visto y *la contaminación* como seguiremos viendo. La ciudadanía entrevistada parece también consciente del problema de la basura y la polución.

'La contaminación y el tráfico, en Chiapas estas cosas no se ven, mucho menos tanto smog', 'La basura que la gente tira sin pensarle, hay muchos lugares con botes de basura y los papeles afuera de ellos, un poco el trafico'. 'Lo que menos me gusta de la ciudad es sin duda la contaminación, es desagradable ir a otros lugares cercanos a la ciudad y darte cuenta de la gran nata de smog que se aprecia a lo lejos... en los basureros ya no se dan abasto. Esto trae consigo también otro problema que es el de la poca educación respecto a la separación de residuos... o la basura que la gente tira en la calle y que tapa drenajes y que desarregla la ciudad'.

Uno de los discursos de las autoridades de la capital es *la seguridad* de la misma –en comparación con otros lugares de la República-, y a pesar de los incidentes cotidianos en la materia no desperdician oportunidad para difundirlo tanto para cuestiones electorales internas, así como para un atractivo turístico hacia el exterior –ante las llamadas de varios países a no visitarlo-, como ejemplo un anuncio en el año 2011 decía: "Ven a la Ciudad de México, la capital de todos los mexicanos...disfrútala, aquí están pasando cosas buenas" (*Reforma*, 2011, 3), o:

En el Distrito Federal se cometen en promedio 0.5 delitos diarios contra turistas, informó el Secretario de turismo local, Alejandro Rojas Díaz Durán. El funcionario señaló que esto coloca a la Ciudad de México estadísticamente por debajo de otros destinos como Nueva York, Paris, Chicago o Rio de Janeiro (*Excélsior*, 2011, p.17).

Aquí, a diferencia de los temas anteriores, vamos a ver la diferente percepción de este punto, pues la ciudadanía parece más afectada y perturbada sobre el mismo que las y los turistas. Por una parte una encuesta sobre la vida en la Ciudad en 2010 arrojaba los siguientes datos: 33% señalan que el principal sentimiento de vivir en el DF es temor, 25% angustia, mientras 17% decía que tranquilidad y 8% seguridad.

De acuerdo con el estudio, ser víctima de la delincuencia y la inseguridad es el riesgo al que más temen los capitalinos por vivir en la ciudad, según 86% de los consultados. En segundo lugar aparece el temor a ser secuestrado (75 por ciento), seguido de las agresiones o violencia de la gente (73 por ciento) y los accidentes viales (72 por ciento). En este sentido, el sondeo indica que 3 de cada 10 entrevistados vivieron en el último año una experiencia traumática o desagradable en la ciudad, la cual estuvo relacionada con un asalto, una extorsión o un accidente automovilístico (León, 2010, p.4).

Por otra parte, un recorrido del Secretario de Turismo Carlos Mackinlay en la Semana Santa del 2012 e interrogando a los turistas que encontraba en su camino señala que hay una percepción de seguridad y se sienten tranquilos y protegidos.

‘Me siento seguro con la policía, México es una ciudad muy acogedora...’, le dijo el guatemalteco Álvaro al secretario”, por su parte María Teresa Peláez de Puebla afirmó ‘tenemos una mejor percepción de la seguridad’ (Ramírez, 2012, p.3).

Así las cosas la inseguridad es mencionada por los turistas, en concreto los nacionales. Pero y sobre todo parece ser percibida, sentida y expresada con mayor intensidad y amplitud entre la ciudadanía, pues son varios de los entrevistados/as quienes la mencionan como lo que más molesta y causa problemas en la ciudad y en sus vidas, un tema al parecer más que sensible.

‘Que hay mucha inseguridad, todo mundo anda a las carreras, muchos carros, mucha contaminación’ (hombre, Veracruz), ‘Tráfico, inseguridad y basura, la gente tira basura donde sea, es muy lento moverse a lugares donde visitas’ (mujer Nuevo León).

‘Lo que no me gusta, eso sí es muy fuerte, la inseguridad, las injusticias y que nos olvidamos que somos iguales, esas tres cosas son las que no me gustan’ (hombre, Iztapalapa). ‘Pues ahora sí que la delincuencia está muy fuerte, apenas acaban de robar a un vecino por la casa, lo asaltaron y le quitaron su cartera, ya ve como están las cosas últimamente, la delincuencia, y pues todo está porque el gobierno lo permite’ (hombre, Cuauhtémoc). ‘Me disgusta mucho la inseguridad, que la seguridad que son los policías causen más miedo que seguridad, me disgusta que no respetan los derechos humanos’ (mujer, Álvaro Obregón). ‘Yo pienso que lo que más me molesta de acá es la delincuencia, me parece muy injusto que lo que uno consigue con tanto trabajo sea despojado de uno como si fuera un papel insignificante, a mí ya me han asaltado y la verdad es que da mucho coraje y es muy frustrante’ (mujer, Coyoacán).

Hubo un habitante de Benito Juárez que relativizó los problemas de la ciudad, contextualizándolos en el país y considerándolos como problemas de éste más que del DF en particular.

‘Nada en particular, la gran mayoría de los lugares al interior de la República que conozco, tiene problemas similares como basura, inseguridad, desempleo, entre

otras cosas, pues no es sólo un problema que atañe al Distrito Federal sino que es un problema del país, por la economía, la educación, la falta de empleos y conciencia social’.

## LO QUE VISITÓ Y DONDE TRANSITA HABITUALMENTE

Este interrogante es distinto para turistas y habitantes, pues unos visitan ciertos lugares, y las y los otros transitan por determinados espacios en función de sus necesidades, labores cotidianas e intereses en el tiempo de ocio, por lo que no es comparable más que nada conocer donde está cada quien. Sin embargo, resulta interesante para la reflexión las preguntas que acompañaban a la primera: ¿cómo se siente? y ¿cómo lo trata la gente?

Curioso es ver como las y los turistas tras el largo listado de lugares visitados –Centro, Zócalo, Templo Mayor, Reforma, Chapultepec, Ciudad Universitaria, Tlatelolco, Garibaldi, Museo de Antropología, Basílica de Guadalupe, Six Flags, Papalote Museo del Niño, Universum, Museo de la Luz, Xochimilco, Bellas Artes, Condesa, Coyoacán- hablaban de que la gente era amable, atenta, agradable el trato, les hacían sentir bien y se sentían bienvenidos, en especial como venimos diciendo los de origen extranjero.

Por ejemplo, una mujer procedente de Italia afirmó ‘Visité el Centro y museos de Reforma y Chapultepec, la gente es amable y me ayudó siempre que lo necesitamos’, mientras que la española señala ‘Visité el centro, el Museo de Antropología...me sentí un poco apretada por toda la gente de alrededor, pero siempre amables’, y otra española, ‘Ya visité toda la ciudad, el Centro, Ciudad universitaria y los mexicanos me tratan siempre muy bien, no me quejo de nada’. Por su parte una francesa un francés apuntaron en el mismo sentido ‘Centro histórico, museos, exposiciones, Chapultepec, Ciudad universitaria...el trato que me dio la gente siempre fue de lo mejor’, ‘El Centro, Tlatelolco, Garibaldi...Todos los lugares me gustaron mucho y la gente siempre me recibió y me trató muy bien’. El hombre de Australia: ‘Museo de Antropología, Xochimilco...creo que la gente de la ciudad es muy atenta con los extranjeros’.

Hubo sus excepciones entre quienes señalaron que había gente medio loca, incluso agresiva, y esta opinión fue únicamente de los turistas nacionales. Lo cual tiene que ver con lo expuesto sobre el posible trato diferente según la nacionalidad del visitante, la diversidad de percepciones de estos, y el bagaje sociocultural de las personas que están de visita, ya que obviamente siempre están comparando con sus lugares de procedencia como marco que filtra la novedad en la configuración imaginaria de los otros/as.

El hombre de Veracruz dijo que ‘Six flags, Papalote Museo del niño, Basílica de Guadalupe, feria de Chapultepec, me sentí muy a gusto y la gente muy amable’ y la mujer de Nuevo León ‘El centro... la gente se ha portado muy bien...te sientes bienvenido’. Pero el de Oaxaca señaló ‘Las avenidas, Reforma, Insurgentes, el Museo de Antropología, Universum, el Museo de la luz, la gente que trabaja ahí me ha tratado muy bien, pero la gente en general se pone loca, medio agresiva’.

En sentido similar la mujer de Querétaro ‘He visitado todo... siempre me siento muy bien, la gente es buena, a veces andan a las prisas y ni se fijan por donde andan, pero creo que eso pasa en todos lados’.

Como fue usual a lo largo de todas la entrevista la ciudadanía tenía muchas ganas de expresarse y fueron extensos en sus relatos. Señalaron lugares donde transitan para su ocupación o su diversión, coincidiendo en ocasiones con las y los turistas, como Chapultepec, Coyoacán o la Condesa y el Centro histórico, por supuesto. Si bien varias veces apuntaron al transporte público, como el metro o el metrobus y distintas vialidades y lugares -colonias y delegaciones- que nunca fueron mencionadas por visitantes. Además para este grupo se resiente más la incomodidad de la cotidianeidad.

Casi todo el tiempo lo paso en el metrobus y el metro, los uso mucho, y dentro de ellos me siento muy incómoda porque todos llevan prisa y no respetan, empujan a todos, el trato de la gente es nulo y sin respeto (mujer, reside Delegación Cuauhtémoc).

Digno de destacar como los y las residentes, si bien hay quien dice que el trato de la gente es amable, en general se habla de indiferencia, de que hay que cuidarse, y que la gente anda desesperada o “somos muchos y no cabemos”, asumiendo en esta última frase la corresponsabilidad del asunto.

‘...es un trato ameno y cordial, y me siento bien, obviamente con el pendiente de que no vaya a pasar algo, es decir siempre hay que checar a las personas para ver que no sean sospechosos’ (hombre, Benito Juárez). ‘Apretado por toda la gente de alrededor, en el metro que es por donde habitualmente transito, la gente es indiferente, cada quien va en lo suyo, te empujan y a veces ni entrar te permiten, y si no quieres bajar te bajan’ (hombre, A. Madero). ‘Normalmente en fines de semana acudo al Centro histórico para ir a espacios culturales y distraerme de las actividades rutinarias de la semana, en cuanto al trato de la gente es siempre indiferente, todos siempre andan apurados, distraídos, casi no se da sociabilidad y en la zona sur de la ciudad que es también una zona que frecuento por sus bares de igual forma el trato es indiferente, creo que es parte de la gran cantidad de personas que habitan la ciudad y el ritmo presuroso que tiene’. ‘El metro de muchas líneas distintas y el Centro...la gente es indiferente, ni te miran, y cuando lo hacen y tu también les miras, se voltean rápidamente, ni sonríen, nada, solo van como hormigas’ (hombre, Iztapalapa).

Si bien no es la intención aportar señalamientos psicológicos, hay que mirar la mirada de quien mira y ponerse en sus zapatos, en el sentido que el o la turista están paseando, más o menos relajados, y ven así a la población de forma amable y hospitalaria. Mientras que la ciudadanía que está permanente y obligatoriamente sumergida y viviendo o sobreviviendo en la urbe, además se encuentra trabajando o realizando distintas labores, y va con algo más de prisa y se fija menos a su alrededor, eso sí parece que se proyecta en lo que observa: indiferencia, trato

nulo, desesperados o el problema tan sentido como es el del tráfico. Aquí las representaciones sociales de la urbe son distintas entre nativos y extranjeros, sus imaginarios y realidades difieren.

Generalmente no hay mucho tiempo para transitar por lo que te decía del tránsito, sin embargo cuando salgo acudo generalmente al Centro de la ciudad o a los bares que hay por Polanco o la Condesa, en cualquiera de estos tres lugares siempre me la paso bien y las personas son bien amables y alegres (hombre, Iztapalapa).

Además también hay discrepancias de percepción entre uno mismo si se centra en días de trabajo o en horas de esparcimiento, es otra la ciudad, la actividad, el ritmo, la gente y el lugar. Se destaca también la diferencia de los lugares en cuanto al tráfico y el ajetreo humano y urbano.

‘Pues lo primero que se me viene a la mente es el camino que tengo de casa al trabajo y, es en ciertas secciones tortuoso por los peseros que van deteniendo el tráfico...eso es muy estresante porque pues uno a veces tiene prisa...’. ‘Pues voy a Santa Fe, también es una parte muy complicada de la ciudad, voy al sur transitando por Periférico, pues ahorita con las obras que hay y eso es un dolor de cabeza...’ (hombre, Álvaro Obregón). ‘Las avenidas como Insurgentes, Circuito Interior y Reforma son las que más uso, la gente ahí es siempre desesperada y se la pasa tocando el claxon...se pone muy agresiva, obviamente es por lo que comentaba hace un momento somos muchos y no cabemos ya acá’ (mujer, Cuauhtémoc).

Uno de mis lugares favoritos es Coyoacán, un espacio donde la gente se detiene a comer un helado, escuchar al organillero, simplemente estar, se ofrecen espectáculos que uno puede disfrutar, está lleno de artesanías, me gusta mucho, me siento tranquila y la gente es siempre muy amable, el ambiente es muy familiar (Coyoacán, mujer)

También en el cómo se sienten donde habitan y por donde transitan se resienten los problemas de inseguridad.

Normalmente siempre estoy aquí por el Centro, tránsito normal, porque creo que así lo he querido, no me gusta transitar con miedo porque si te ven con miedo o cuidando mucho tus pertenencias siempre es a la primera que te asaltan...Tránsito mucho por el centro, de donde vivo, Xochimilco (mujer, Álvaro Obregón).

Esto es, cada quien desde su subjetividad e intersubjetividad como grupo y con el otro y los otros, proyecta o se proyecta en el objeto que ve y describe. Un objeto que como estamos viendo aquí refleja y construye a la vez, entre imaginarios y memorias, como representaciones sociales de la gran ciudad y su gente, siempre desde una mirada social, situada y posicionada (Haraway, 1995). Eso sí dentro del agobio y cansancio de la ciudadanía por lo difícil de la vida urbana, hay expresiones de sensibilidad y disfrute que coinciden plenamente con la mirada del turista.



me gusta visitar los mercados de la ciudad pues ahí puedo hacer compras interesantes, obviamente me siento feliz dentro porque puedo ver distintos colores, texturas e ingredientes aunque a veces los olores de estos establecimientos tengan un gran revoltijo de cosas, y generalmente la gente es muy amable y sonriente (hombre, Cuajimalpa).

Soy fanática de ir al centro de la ciudad, no sólo porque tiene todos esos elementos que considero tan característicos de la ciudad, sino porque lo observó, lo camino y descubro que hay siempre un nuevo elemento; me doy cuenta que es un lugar sumamente concurrido por todos los mexicanos y extranjeros lo que realmente lo hace un lugar que la gente disfruta todo el tiempo, todos caminan muy armoniosamente, sin prisas, platican, se ríen. Otro lugar es Chapultepec, es como un oasis en la lejanía, un espacio verde donde el cemento se ve fuera de lugar y que por supuesto también es una aventura caminarlo, conocer sus rincones, sus historias y la gente que disfruta a su familia; realmente disfruto muchísimo estar en estos lugares, de vez en cuando platicar con la gente que siempre han sido muy amables (mujer, Xochimilco).

## LO QUE FALTA A LA CIUDAD SEGÚN VISITANTES Y HABITANTES

Sobre lo que le falta a la ciudad según los visitantes, sus necesidades específicas e intereses como grupo, parece claro: más información y más seguridad, menos autos y más bicis, entre otras cosas. Así en primer lugar la información cultural parece ser algo que se precisa, seguida de un reordenamiento vehicular para el traslado más cómodo por la urbe. Lo primero de relativamente fácil solución, lo segundo requiere tiempo e inversión.

La mujer de Italia dice 'Más información acerca de las festividades y eventos tradicionales que existen en la ciudad', mientras la mujer de España sentencia 'Seguridad estricta, más actividades culturales gratis o más baratas', y el australiano, 'En las ciudades grandes como éstas hace falta actividades deportivas y más propaganda respecto a actividades culturales'. Dice una francesa 'Ofrecer más información sobre lugares interesantes en las guías que normalmente usan los extranjeros'. 'Más seguridad para el turismo, pues uno viene con el temor de lo que se mira en la televisión y pues tratamos de no meternos más que en los lugares bien conocidos' (hombre, Chiapas)

Por su parte un francés afirma 'Desarrollar más las aceras y las comodidades para los peatones, más calles peatonales en los lugares turísticos, más espacios verdes y parques' y el italiano 'Más medios de transporte para evitar el tráfico, lugares para llevar a los niños a visitar, museos etc.', otro francés: 'Crear más rutas de transporte rápidas, y un poco menos de autos y más bicicletas no le caería mal' y un colombiano 'Calles para andar a pie, he visto muy pocas y esta ciudad tiene muchos edificios muy bonitos para disfrutar con calma sin el coche que esté pitando'. 'Que los transportes fueran más rápidos, pero bueno en eso se necesitaría que hubiera menos coches y pues ya eso no es cosa del turismo ya es de la ciudad' (mujer Zacatecas 27 años).

Este último testimonio tiene conciencia de la dificultad del problema que va más allá de las autoridades turísticas y sus posibilidades de intervención.

Mientras que la mujer proveniente de Guatemala considera que nada le falta a la Ciudad de México, en todo caso mantenimiento: 'En realidad no hay nada que pudiera faltar, estas zonas son las más ricas culturalmente hablando, además sería mucho mejor mantener en buen estado estas zonas, es lo único que podría faltar'. Lo mismo que el hombre de Oaxaca 'No, no agregaría nada'. Y la mujer de Chihuahua 'No agregaría nada, en ese aspecto está bien, tiene museos, conciertos, muchas cosas para estar en la ciudad'.

En este punto turistas nacionales y extranjeros se expresaron en sentido similar, nada hace falta a la ciudad, al parecer lo tiene todo. Es más, también los turistas parecen aliarse a los nativos en el sentido del problema que tiene el movimiento en la ciudad, y eso que los primeros están de visita, no obstante claramente perciben la dificultad y el problema del transporte, el tráfico y la infraestructura urbana sobre el tema, como ha quedado más que claro con sus narraciones al respecto, a lo largo de varias preguntas. Las y los habitantes coincidieron con el tráfico, transporte público y educación vial, como el tema más sentido y nombrado en general. Eso sí más que faltar lo que requiere es reordenamiento más amplio y profundo.

'Que hubiera menos coches y que se usaran otras alternativas de transporte como la bicicleta; además de que la gente tuviera una mejor cultura cívica. Agregaría programas para el uso más frecuente de la bicicleta y educación a los automovilistas para con ellas' (hombre, Benito Juárez). 'Eliminar el transporte público existente (excluyendo el metrobus y el metro) y crear una red de transporte mucho más eficiente y asequible a toda la población, porque el problema de los autobuses es terrible, hay un exceso de contaminación, una terrible violación a la circulación' (hombre, Benito Juárez). 'Más y mejor servicio de transporte público, como en el metro y el metrobus, ya que son insuficientes para el tamaño de la ciudad y los habitantes que cada día vamos en aumento.' (mujer, Iztacalco). 'Pienso que para ser más cómoda deberíamos usar menos el coche, quizá transporte por parte de las empresas para los empleados o algo así, más seguridad para el peatón, pues los automovilistas solo piensan en ellos y después en el peatón deberíamos tener más conciencia de las personas que caminan' (mujer, Coyoacán). 'Yo creo que más arreglo a las calles, pues desgraciadamente siempre están rotas las banquetas, o el alumbrado público falla. También se podría agregar un curso o alguna cuestión impartida a la gente respecto a las reglas de tránsito y sobre todo la educación vial, esto lo digo porque siempre parece que los coches están en contra de los peatones, no respetan semáforos, estorban en las calles para las rampas de los discapacitados, es decir hacer conciencia de que no sólo vive uno en este lugar sino muchísimas más personas' (mujer, Coyoacán). Y así varios testimonios más.

Como consigna, menos autos y más cultura, más educación, más parques y más deporte, son algunas de las propuestas de la población para paliar problemas y completar de lo que carece la ciudad.

'Servicios habitacionales y cultura...más actividades culturales o educativas' (hombre, Benito Juárez). 'Promover el deporte para que la gente conviva más con

su entorno, que sea como dicen ‘cuerpo sano en mente sana’ (hombre, Gustavo A. Madero). ‘Poner más parques, lugares culturales, de los cuales la gente se apropie, que la juventud los haga suyos para que al crecer y formar parte de la economía y del motor social, no tengan las mismas ideas individualistas y materialistas’ (hombre, Iztapalapa). ‘Yo considero que hace falta muchísima más educación en todos los rubros posibles, no sólo académico, sino también vehicular, ambiental y de respeto para con los demás, digo esto porque el ritmo de vida por acá siempre es rápido la gente ya no se detiene a ser amable’ (hombre, Iztapalapa). ‘Como ya lo mencioné más arriba, creo que haría falta una mayor educación para que entre nosotros nos hagamos una ciudad más habitable, más disfrutable. (Cuajimalpa, hombre).

En resumen, más conciencia, más respeto y más educación en general:

‘Conciencia, que tengan conciencia, que pues cada uno pensemos que necesitamos de la otra persona...’ (hombre, Cuajimalpa). ‘Yo creo que ahora sí, pues la educación, más énfasis en la educación porque es el futuro, lo que va a estar en la calle ¿no?, sino se imparte una buena educación desde chavitos...para hacer una mejor ciudadanía, es bien importante la educación, yo siento que sí no nos faltara no necesitaríamos más, no haría falta ni la policía, así nosotros mismos sabríamos respetarnos, respetar a la gente y por ahí es, por la educación es por donde uno empieza ¿sí?’ (hombre, Cuauhtémoc).

Aunque al no hace falta nada mencionado en un inicio y matizado con varios problemas, también hubo quien excepcionalmente añadió que hace falta todo.

Una mujer de Álvaro Obregón sentencia: ‘Le faltaría todo, yo creo que aquí sólo se es amable con el extranjero, siempre tienen más amabilidad con ellos’. Finalmente la de Xochimilco realiza un amplio recuento de lo que le faltaría: ‘lo que realmente se necesitaría es darle un mayor impulso y publicidad a estas agendas culturales, para que la población participe más en ella. Además tal vez algunos recorridos en museos de maneras dinámicas como es el caso de los recorridos nocturnos cada miércoles de fin de mes que se realizan en el Centro para que la gente disfrute y no se aburra dentro de las instalaciones, o como los papás que a veces acompañan a los hijos al museo por alguna tarea y prácticamente no se involucran, creo que esos hábitos de disfrutar la cultura o detenerse a pensar lo que uno ve, es también un hábito que se adquiere en casa, que se aprende de la familia. Obviamente también se requiere de un cambio de los sistemas de drenaje, un cambio en las vialidades porque siempre están mal pavimentadas, y un cambio en el sistema educativo’.

## LA RECOMENDARÍA, POR QUÉ Y CÓMO SEGÚN LOS TURISTAS

En un interrogante sólo aplicado a visitantes se solicitó si volvería a visitar la ciudad, si la recomendaría a familiares y amigos y los motivos. De nuevo la gente, la riqueza cultural y la diversidad, la historia, la comida, y el clima en el caso de las personas de otros países.

‘Sí, sí volvería, me gusta la gente y su forma de ser con los extranjeros, no te sientes incomodo, la recomendaría por su diversidad’ (mujer, Italia). ‘Sí, sí lo haría...y para que vengan los demás, les hablaría de su riqueza cultural y de su gente sonriente’ (mujer, España). ‘Sí la recomendaría, hablando de la gente y su amabilidad, de la rica comida, la historia en sus calles y el mezcal’ (mujer, España). ‘Sí volvería y también la recomendaría, hablaría del mexicano y su forma de ser con energía y sonrisa, además yo volvería a visitar a los amigos que ahora tengo’ (mujer, Francia). ‘Se respira generosidad, la gente es muy amable, los paisajes hermosos...el clima muy bueno y templado, la comida deliciosa aunque muy picante, la mayoría de las atracciones y restaurantes baratos’ (mujer, Italia).

Para los turistas nacionales destacan las muchas actividades que es posible realizar.

‘Sí, si vengo, allá tenemos muchas cosas pero el D.F. tiene muchísimo más...A mis conocidos les contaría...de las opciones para todos los gustos que tiene el D.F’ (mujer, Chihuahua). ‘Sí claro, regreso y me traigo a alguien más, por eso de las actividades tan diversas que encuentras’ (mujer, Zacatecas). ‘Sí yo sí regreso, no me alcanzó a acabar la ciudad en unos días, además no está tan caro venirte, encuentras lugares baratos donde quedarte y de entretenimiento hay para todos gustos’ (mujer, Nuevo León).

Eso sí, hubo quien apuntó hacia lo de tener precaución y paciencia.

Como el hombre de Chiapas: ‘Sí vendría de nuevo, es muy lindo, se pueden aprender muchas cosas, pero hay que tener mucha precaución y paciencia para estar en el tráfico y en medio de los tumultos de gente’. También la visitante de Guatemala: ‘Por supuesto, lo único es que la inseguridad le resta puntos, fuera de eso recomendaría los lugares visitados a mis conocidos y regresaría para visitar los restantes’.

## LOS CAMBIOS Y SU OPINIÓN SOBRE LOS MISMOS SEGÚN LA CIUDADANÍA

A las personas que habitan la urbe se les preguntó en torno a los cambios en la ciudad, su opinión, si le afectan en su vida y si ha mejorado la calidad de vida. De nuevo largos fueron los testimonios expresados, y las obras y el transporte fueron algunas quejas recogidas.

as obras públicas, ya que afectan a lo que es la circulación, se necesitaría una mejor logística, más planeada. Y también el transporte público porque es terrible, en general, ya que sin un buen transporte público se congestiona, el nivel automovilístico sube y la ciudad se vuelve caótica. Y sobre todo falta mucho impulso a la cultura en los habitantes...mejor nivel ciudadano, seríamos más responsables (hombre, Benito Juárez).

Pero y también se detectaron mejoras en cuanto al transporte público, cuestión ésta reconocida y reiterada por varias personas, además de la construcción de vialidades. Eso sí, sobre la calidad de vida no tanto.

‘Los transportes que introdujo el gobierno son un cambio que ha beneficiado a muchas personas, principalmente el metrobus y las nuevas líneas del metro. En cuanto a la calidad de vida...creo que no es tan bueno y a veces parece que empeorara’ (hombre, Gustavo A. Madero). ‘ha mejorado el transporte metrobus...me ha ido bien, he escuchado comentarios de eso. Y cambios para mal que no se ha hecho gran cosa por los puestos, el comercio ambulante, eso creo que afecta la chamba’ (mujer, Gustavo A. Madero). ‘El transporte público, que están haciendo más líneas del metrobus en muchas zonas, se ve bonito, se ve más organizada la ciudad pero sigue habiendo ese problema de que no cabemos, no creo que esté mejorando la calidad de vida, la gente se estresa más, solo se sustituye un transporte por otro pero no se genera una solución viable’ (mujer, Cuauhtémoc). ‘los cambios que he notado son los de las vialidades, me parecen muy buenas y me siento mejor en cuanto al tránsito. Creo que la calidad de vida en la ciudad no ha mejorado al contrario siento que se vive muy acelerado y la contaminación cada vez más, hay muchos autos’ (mujer, Coyoacán).

Si bien hubo quien todo lo vio muy mal, en especial algunas mujeres, y en ocasiones incluso se extrapoló al país. Se responsabilizaba a la política y los políticos.

‘Para mal, para bien creo que ninguno, para mal sí porque...gobiernos han dicho que van a mejorar mientras se les da su voto y ya después siguen con las mismas’ (mujer, Cuauhtémoc). ‘la verdad para mal todo, ya sabe la crisis como está...ya ve la política se queda con todo... se quedan con todo el dinero de los impuestos...Y yo creo que viene algo peor’ (hombre, Cuauhtémoc). ‘desgraciadamente no ha habido tantos cambios para bien, a no ser por algunas construcciones viales que han ayudado a disminuir el tráfico, o transportes públicos eficientes...se sigue gobernando con el mismo sistema, los políticos nada más roban dinero y no concretan nada de lo prometido en sus discursos publicitarios cuando están como candidatos, es bien frustrante esta situación, si no se genera un cambio incluso desde que cada ciudadano realmente tome conciencia del país esto no va a cambiar’ (mujer, Coyoacán).

El crecimiento de la ciudad, la gente, autos, basura, ruido, contaminación o la falta de agua fueron los cambios para mal, según un habitante, que de forma ecuaníme también subrayó los cambios para bien, las bicicletas y el reciclaje de los residuos.

Dentro de los cambios para mal, considero que sigue creciendo la urbe solo que ahora su expansión es hacia arriba, donde antes existía una casa, ahora construyen departamentos lo que acarrea más gente, más automóviles, menos agua, más basura, más ruido, más contaminación, y todo sumado afecta la calidad de vida”. “En cuanto a los cambios para bien, pienso que uno de ellos sería el uso de las bicicletas, su difusión mejorará la ciudad, pues hoy en día hay un buen programa de su uso en la colonia Condesa, Polanco y el Centro. Por fin empieza a haber una cultura de reciclaje de la basura que, aunque por el momento es sólo orgánica e inorgánica, empieza a enseñar a la ciudad a separar los desechos para disminuir el impacto ambiental (hombre, Benito Juárez).

Y es que se trata de una ciudad de contrastes en todos los sentidos, no sólo como slogan turístico, incluso en la valoración de los cambios habidos por sus pobladores.

‘Yo creo que la ciudad tiene ambas partes, tanto ha tenido cambios buenos como un mayor impulso a las actividades culturales, construcción de vías públicas que han contribuido a eficientar los tiempos dentro del auto, así como también ha tenido sus malos cambios o cambios estáticos como que el gobierno siga teniendo sueldos excesivos y no realicen bien su trabajo, o que se sigan robando el dinero que les damos a través de los impuestos, o la creciente inseguridad...Pero tal como es la Ciudad de México con sus costumbres y personas, es siempre una ciudad de contrastes’ (hombre, Iztapalapa). ‘Yo diría que ha habido cambios positivos respecto a los medios de transporte y la implementación de servicios como la Ecobici que tiene una propuesta muy interesante para ejercitar y ser amigables con el ambiente, yo las uso constantemente y me de esta manera tengo un momento para relajarme. Pero también creo que se han dado cambios negativos como el aumento de autos dentro de la ciudad que la hacen caótica y sin suficiente estructura vial para que puedan desplazarse’ (hombre, Cuajimalpa).

Eso sí, a pesar de todo, hay quien mantiene vivo el optimismo y la esperanza.

Pues sin duda lo que ya comentaba, la gran agenda cultural que se ha estado dando en estos últimos años, la implementación de nuevos servicios de transporte como el metrobus y la nueva línea del metro que son amigables con el ambiente y que también ayudan a abastecer el servicio de transporte que por ahora está ya bastante saturado, o la construcción del segundo piso de Periférico que sin duda ya era una obra necesaria para desahogar el tránsito acumulado por tantos vehículos, esto sin duda ha tenido un impacto positivo pues ya no se consume tanto tiempo atascado en las avenidas, así como la recuperación de espacios públicos como los parques que propician una mayor convivencia familiar. Por el otro lado yo he notado un detrimento respecto a la matrícula de las escuela públicas, esto debe de ser alarmante pues si siempre se cuenta con las nuevas generaciones para hacer de esta ciudad un mejor lugar, es la falta de educación la que frenará esta posibilidad (mujer Xochimilco 30 años).

## ALGUNAS CONCLUSIONES

La Ciudad de México refundada sobre México-Tenochtitlán, la ciudad que a su vez se originó según la leyenda sobre un islote donde un águila se posó obre un nopal. Esta ciudad es el objeto de estudio en estas páginas, según imágenes, opiniones, memorias y representaciones sociales de turistas y ciudadanía que la habitan. Las percepciones y expresiones son producto y proceso (Ibáñez, 1988), significan la ciudad. Una ciudad que las políticas públicas, tanto de la propaganda turística como de la recreación internan, señalan como grande y diversa, segura y contrastante, mágica según su ex secretario de turismo, como ya mencionamos (Secretaría de Turismo, 2008).

Aquí observamos un turismo que despliega y refrenda imágenes, como dicen obtenidas por la televisión o en internet, y una ciudadanía que expone representaciones creadas a base de vivencias y experiencias embebidas de memorias colectivas e imaginarios sociales (Moscovici, 1979; Castoriadis, 1988; Ibáñez, 1988; Halbwachs, 2004).

Ya en el terreno de las miradas y las voces concretas, las opiniones y valoraciones vertidas, podemos destacar como algo importante para propios y extranjeros: la gente. La amabilidad para turistas internacionales o su agresividad según algún que otro visitante nacional. La gran cantidad de gente para todo el mundo, lo que repercute en las aglomeraciones que impiden la movilidad e inciden en la salud emocional como un habitante señala. Y la mala educación ambiental de la gente, para con la basura, la contaminación y el tráfico. Este último producto de la mucha gente, los problemas de transporte público, la infraestructura urbana y la mala educación vial es lo más sentido y expresado por muchos/as entrevistadas, en especial las y los residentes que día con día lo padecen. También la inseguridad es señalada, más por la ciudadanía que por los visitantes.

Volviendo a lo positivo, tras la gente para los visitantes, todo parece agradar: lugares, cultura, historia, actividades. Hay de todo y para todos, enfatizan quienes llegan de otros estados de la República. Por lo que no falta nada, quizás algo más de información para turistas, y la solución de los problemas viales aunque eso va más allá del turismo. Las y los habitantes coinciden en el tema y señalan la dificultad en las soluciones. Desearían menos autos y más educación y cultura, parques y deportes. Si bien al hablar de su opinión sobre los cambios en los últimos tiempos, parecen recordar los positivos en el transporte público, mientras sostienen que la calidad de vida no ha mejorado. Aunque hay quien alude que nada ha cambiado y apuntan como culpables hacia la clase política.

Por su lado, los turistas por unanimidad volverían y recomendarían la ciudad, no sin algunos consejos sobre seguridad y advertencias respecto al tráfico. Señalar como algunos testimonios ciudadanos versaron sobre ética, lógica y humanidad, entrecruzando vivencias y análisis, memorias, deseos y esperanzas, con conciencia y sensibilidad, autoanálisis y la reflexibilidad (Giddens, 1993; Beck & Beck-Gernstein, 2003). Y como varios turistas internacionales valoran la amabilidad en la gente, que no comparten todos los visitantes nacionales ni los habitantes urbanos. Visiones de las y los otros, que contrastan con sus propias cotidianidades, que proyectan sus estados anímicos de paseantes, que comprueban sus imaginarios. Mientras los habitantes también despliegan experiencias y se montan en representaciones que reiteran y configuran a la vez, desde la voz cansada de la vida en la ciudad proyectan en sus miradas mirando. Eso sí, conocimiento socialmente compartido y práctico (Jodelet, 2008). En fin una ciudad construida desde actitudes y experiencias diversas, posicionadas y situadas (Haraway, 1995).

Si hay quien ha reflexionado sobre las comunidades imaginadas (Anderson 1963) en el sentido de las naciones, qué no podríamos decir al respecto del turismo, donde el concepto de imaginario cobra nuevo vuelo. Pero aquí los imaginarios y las representaciones aterrizan, crean, recrean y transforman la ciudad, una ciudad que como toda gran urbe despierta pasiones amorosas y enojos descomunales. Una ciudad en donde convergen las miradas, en este caso de

estudio, de sus habitantes y de sus visitantes, a veces coinciden como cuando ambos grupos apuntan al Zócalo y al Centro histórico como el símbolo más importante o lo más visitado, mientras en ocasiones disienten, como cuando la imagen y mirada extranjera señala que lo que más le gusta es la gente, su amabilidad y calidez, mientras que lo que más molesta a las y los habitantes parece ser también la gente o mejor dicho la mucha gente y sus consecuencias como es el caso del tráfico, entre otras cosas.

## REFERENCIAS

- Augé, M. (1998). *El viaje imposible. El turismo y sus imágenes*. Barcelona: Gedisa.
- Beck, U. y Beck-Gernsheim, E. (2003). *La individualización. El individualismo institucionalizado y sus consecuencias sociales y políticas*. Barcelona: Paidós.
- Bugarin, I. (2011). "Alertan muertes por polución" en *Reforma*, 28 septiembre, México, p.13.
- Castoriadis, C. (1983). *La institución imaginaria de la sociedad*. Barcelona: Tusquets.
- 1988. *Los dominios del hombre: las encrucijadas del laberinto*. Barcelona: Gedisa.
- Durand, G. (2000). *Lo imaginario*. Barcelona: Ediciones del Bronce.
- Excélsior*. (2011). "La Ciudad de México es más segura que NY o París, según GDF" en *Excélsior*, 6 octubre, México, p.17
- Fondevila, G. (2011). "El tránsito de la Ciudad" en *Reforma*, 12 septiembre, México, p.8.
- Fressard, O. (2006). "El imaginario social o la potencia de inventar de los pueblos" en *Transversales*, nº2, primavera, Barcelona.
- García Canclini, N. (1994). "La desintegración de la ciudad de México y el debate sobre las culturas urbanas" en Varios Autores *De lo local a lo global. Perspectivas desde la antropología*. México: UAM/I.
- Giddens, A. (1993). *Las nuevas reglas del método sociológico*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Haraway, D. (1995). *Ciencia, cyborgs y mujeres*. Valencia: Cátedra.
- Ibáñez Gracia, T. (1988). "Representaciones sociales teoría y método" en Ibáñez Gracia, Tomás (Coord.) *Ideologías de la vida cotidiana*. Barcelona, Sendai.
- León, R. (2010). "Causa DF temor a sus habitantes" *Reforma*, 28 febrero, México, p.4.
- Lipovetsky, G. (2000). *El crepúsculo del deber*. Barcelona: Anagrama.
- Moscovici, S. (1979). *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Buenos Aires, Huemul.
- Núñez López, Jo. F. (2011). "Bomberos contra ambulantes" *Cartas del Lector, Reforma*, 12 septiembre, México, p.4.
- Jodelet, D. (2008). "La representación social: fenómenos, concepto y teoría" en Moscovici, Serge *Psicología social II*. Paidós: México.
- Ramírez, K. (2012). "El secretario revivió días de guía del DF" en *Excelsior*, 8 abril, México, p.3
- Reforma*. (2011). 11 noviembre, México, p.3.
- Santana, A. (1997). *Antropología y turismo. ¿Nuevas hordas, viejas culturas?* Barcelona: Ariel.



Secretaría de Turismo DF. 2008. "Programa Sectorial de Turismo 2008-2012" en [www.mexicocity.gob.mx](http://www.mexicocity.gob.mx) 22/09/2011.

-(2011). "Indicadores estadísticos del sector 2000-2011" y "5° Informe de Gobierno" en <http://www.mexicocity.gob.mx> 01/05/2012.

[www.fitamx.com](http://www.fitamx.com) 17/09/2010.

*Recibido: 28/11/2012.  
Aprobado: 07/03/2013.*