

# LOS ESTALLIDOS DE HOSTILIDAD EN LA ARGENTINA DEL SIGLO XXI. PERSISTENCIA Y RECURRENCIA DE UNA FORMA DISRUPTIVA

*Hostile outbursts in the XXI century Argentina.  
Persistence and recurrence of a disruptive form*

Julián REBÓN

*Instituto Gino Germani, Argentina*

✉ [julian@rebon.com.ar](mailto:julian@rebon.com.ar)

Verónica PÉREZ

*Instituto Gino Germani, Argentina*

✉ [veronikaperez@gmail.com](mailto:veronikaperez@gmail.com)

BIBLID [1130-2887 (2012) 61, 209-229]

Fecha de recepción: 17 de febrero del 2012

Fecha de aceptación: 5 de julio del 2012

**RESUMEN:** Las formas directas de confrontación representan una de las características salientes de la conflictividad social en la Argentina del siglo XXI. En particular, los estallidos de hostilidad constituyen una dinámica presente a lo largo de toda la década. El transporte ferroviario de pasajeros del área metropolitana de Buenos Aires se erigió en uno de los espacios sociales con gran recurrencia de este tipo de acciones. Entre 2003 y 2009 se desarrollaron una serie de estallidos en los cuales grupos de pasajeros atacaban bienes y trabajadores de las empresas prestatarias –y en ocasiones a las fuerzas de seguridad que intervenían– con el objeto de expresar su disconformidad con la forma de prestación del servicio. En este artículo exponemos los resultados de nuestra investigación sobre dichos episodios, presentando un marco hipotético-conceptual que da cuenta de los mismos y promueve en simultáneo un debate conceptual sobre esta forma de acción directa.

*Palabras clave:* estallido de hostilidad, acción colectiva, acción directa, pasajeros de trenes, Argentina.

**ABSTRACT:** Direct forms of confrontation represent one of the main features of the social conflict in Argentina in the XXI century. Particularly, the hostile outbursts have constituted a dynamic that is present throughout the decade. The public system of railway transportation of

passengers in the metropolitan area of Buenos Aires was one of the social spaces with the most recurrence of this kind of collective action. Between 2003 and 2009 a cycle of hostile outbursts took place, in which groups of passengers attacked goods and employees of the concessionary enterprise –and in some cases security forces involved– showing its social dissatisfaction with the quality of service. In this paper, we expose a hypothetical frame in order to explain these events while promoting a conceptual debate about this kind of action.

*Key words:* hostile outbursts, collective action, direct action, commuters, Argentina.

## I. INTRODUCCIÓN<sup>1</sup>

Las ciencias sociales en la Argentina desde fines de la última década del siglo pasado han expresado un renovado interés por la acción colectiva y las luchas sociales. El protagonismo de la protesta y la acción directa, junto a la emergencia de significativos movimientos sociales, provocaron el interés de los académicos. La profusa producción con diversidad de orientaciones teóricas y metodológicas abordó la dinámica de la protesta, el desarrollo de movimientos sociales, así como las estructuras de movilización e identitarias vinculadas a nuevas y renovadas organizaciones sociales (Auyero 2002; Giarracca 2003; Giarracca y Teubal 2007; Schuster *et al.* 2006; Scribano y Schuster 2001; Svampa 2008; Svampa y Pereyra 2003; Maneiro 2009; Pereyra, Pérez y Schuster 2008; Antón *et al.* 2011).

Este interés paradójicamente soslayó, exceptuando algunos contados trabajos –por ejemplo el de Auyero (2007)–, aquellas formas de conflicto social que no alcanzaban el carácter de protestas sociales ni implicaban condiciones para la emergencia de movimientos sociales. Los estallidos de hostilidad, una dinámica presente a lo largo de toda la década, ya sea para atacar bancos, presuntos victimarios de delitos contra las personas o «cómplices» de los mismos, instalaciones de un club luego de un fracaso deportivo, talleres de empresas que despedían trabajadores, entre otras tantas utilidades, quedaron fuera del alcance de dichas investigaciones. Este artículo presenta los resultados de una investigación orientada a revertir esta carencia investigativa.

El presente trabajo se centra en uno de los tipos de estallido existentes en la Argentina reciente: los estallidos de hostilidad de los usuarios del sistema público de transporte ferroviario de pasajeros del área metropolitana de Buenos Aires (AMBA). Entre los años 2005 y 2008 se desarrollaron una serie de conflictos en los cuales grupos de pasajeros atacaban a bienes y trabajadores de las empresas prestatarias de los servicios de trenes urbanos –y en ocasiones a las fuerzas de seguridad que intervenían– con el objeto de expresar su disconformidad con la forma de prestación del servicio.

1. La investigación se desarrolló en el marco del Proyecto PICT 2007 n.º 1687 «Las formas de disconformidad social entre los usuarios del sistema público de transporte ferroviario del AMBA», financiado por la Agencia Nacional de Ciencia y Tecnología de Argentina. Los autores agradecen a los dos revisores anónimos de *América Latina Hoy*, *Revista de Ciencias Sociales*.

Estos hechos produjeron una fuerte repercusión mediática tanto por su forma violenta y disruptiva como por introducir en la agenda pública la discusión sobre las condiciones de prestación del servicio ferroviario en el AMBA. Cabe destacar el papel nodal que representa dicho sistema para el transporte de pasajeros del principal aglomerado urbano del país, ya que lo emplean 13 millones de habitantes –que representan un tercio de la población del país– y es uno de los mayores de América Latina. El sistema público de transporte ferroviario de pasajeros del AMBA tiene un desarrollo de 833 km de vías que unen 250 estaciones con 5 terminales ubicadas en el centro de la región (Ciudad Autónoma de Buenos Aires), transportando durante el período de referencia de este trabajo un promedio de 430 millones de pasajeros por año.

El objeto de este artículo es exponer los resultados de una investigación sobre dichos episodios presentando un marco hipotético-conceptual que da cuenta de los mismos y promueve en simultáneo un debate conceptual sobre esta forma de acción directa. El diseño de investigación se basó en un estudio comparativo de casos sobre los tres estallidos más emblemáticos de la disconformidad de los usuarios: el que tuvo su epicentro en la Estación de Haedo en noviembre de 2005, el ocurrido en la Estación Terminal de Constitución en mayo de 2007 y, finalmente, el que se desarrolló en la Estación Castelar en septiembre de 2008. Estos hechos fueron los más significativos tanto por la cantidad de participantes que involucraron, por su duración temporal y costos materiales resultantes así como por su impacto público.

Con el propósito de lograr captar los elementos comunes en la génesis y desarrollo de los episodios, dichos estudios de caso se realizaron a partir de registros audiovisuales, entrevistas a informantes clave y descripciones periodísticas. El diseño de investigación fue complementado con la realización de dos encuestas a pasajeros llevadas a cabo en las cabeceras terminales de Once y Constitución<sup>2</sup>, una base de datos hemerográfica<sup>3</sup> y diversos análisis cualitativos y cuantitativos de fuentes secundarias.

Con relación a la perspectiva teórica utilizada en este estudio, se deben destacar, en primer lugar, avances recientes en el campo del estudio de la acción directa –las formas

2. La primera encuesta fue realizada en la primera semana de junio de 2007, semanas después de los hechos de violencia ocurridos en la Estación Terminal de Constitución, con apoyo de los estudiantes de la Licenciatura de Sociología de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, quienes ese cuatrimestre cursaban el Taller de Investigación sobre Cambio Social en el cual nos desempeñamos como docentes. Se trató de una encuesta semiestructurada a 460 usuarios del servicio metropolitano de ferrocarriles de las exlíneas Roca y Sarmiento, focalizada en la opinión ante los incidentes. El relevamiento se realizó en el horario de mayor flujo de pasajeros en las cabeceras terminales de cada una de las líneas. Se utilizó un muestreo por cuotas, estableciéndose las mismas con base a la línea del servicio utilizada, sexo y edad. Posteriormente, en junio de 2010, se realizó una nueva encuesta en base a los mismos criterios que la anterior, sobre 320 casos.

3. Se construyó una base de datos con la totalidad de hechos de disconformidad social protagonizados por usuarios del servicio de transporte ferroviario metropolitano de pasajeros que fueron publicadas por un diario de circulación nacional. La elección del periódico se realizó en base a un estudio preliminar sobre la cantidad y calidad de los registros que proveía cada uno de los diarios nacionales. Con relación a las ventajas y desventajas de este de tipo de registro puede consultarse F. SCHUSTER *et al.* (2006).

de acción contenciosa que no se encuentran mediadas por la institucionalidad dominante (Pérez y Rebón 2012)–, los cuales proveyeron el marco analítico preliminar que signó el conjunto de la investigación. No obstante, este estudio se nutre de diversas teorías analíticas. Por un lado, se utiliza la teoría de sistemas desarrollada por García (2006) y se concibe el sistema de provisión del servicio de trenes urbanos como una totalidad estructurada sometida a perturbaciones que se desarrollan en distintas escalas y desencadenan procesos de desestructuración y reestructuración en el sector. Asimismo, se incluye en el análisis la perspectiva de Wright (2010) sobre las contradicciones y conflictos potenciales que caracterizan los sistemas de producción mixtos –aquellos constituidos por la interconexión de diversos modos productivos–, dicha perspectiva fue muy útil para caracterizar al sistema de provisión de trenes urbanos y postular su carácter como un elemento clave para entender el marco de estructuración de las confrontaciones endógenas. Para el abordaje de los hechos de violencia colectiva el marco conceptual se nutre de los desarrollos de Coser (1986) sobre las funciones sociales de la violencia colectiva y en particular su conceptualización sobre el carácter de los conflictos. Finalmente, los desarrollos de Smelser (1995) en torno a los estallidos hostiles fueron sugerentes en la provisión de observables y dimensiones de los elementos intervinientes en la génesis y desarrollo de los hechos.

Las conclusiones de esta investigación sostienen que el deficiente sistema de prestación del servicio de trenes urbanos produce niveles extraordinarios de disconformidad que no logran ser procesados eficazmente por dicho sistema. En interacción con determinadas condiciones de contorno, en este caso la difusión de una cultura de la acción directa, se generan perturbaciones cuya muestra más extrema son los estallidos de hostilidad protagonizados por pasajeros del servicio. En la perspectiva de los usuarios, estos adquieren un carácter más expresivo que instrumental, no obstante, y como consecuencia no necesariamente buscada de la acción, los estallidos dinamizan cambios que –en ocasiones– son favorables a sus intereses.

A continuación se presenta, en primer lugar, una breve referencia de los principales atributos que asumió la acción colectiva durante el período, para pasar seguidamente a una sucinta narración de cada uno de los estallidos referidos previamente, con el objeto de introducir al lector en sus características sobresalientes. Posteriormente, se expone un modelo explicativo para dichos estallidos. Para concluir, se discute la conceptualización de estos eventos en relación a otras formas de acción colectiva procurando aportar a su inclusión en la agenda de investigación.

## II. LOS HECHOS

En la última década de la historia argentina la acción directa –las formas de acción contenciosa que no se encuentran mediadas por la institucionalidad dominante– fue una característica saliente del conflicto social. Desde la década de 1990, en el contexto de un profundo proceso de reestructuración económica regresiva, diversos estudios dieron cuenta de la emergencia de repertorios tales como el corte de ruta, el ataque a

edificios públicos, el acampe, entre otras modalidades, como una forma de canalizar las demandas de vastos sectores sociales en el marco de un contexto político y social adverso (Auyero 2002; Farinetti 2000). Con la crisis general abierta a fines de 2001 la acción directa se difundió y asumió diversas formas expresando el profundo malestar social que aquejaba a sectores de prácticamente la totalidad del conjunto social (Giarracca y Teubal 2007; Antón *et al.* 2011). A partir de 2003, comenzó a delinarse una nueva etapa caracterizada por un proceso de recuperación económica y de recomposición política. Esa etapa representó también una disminución de la acción directa y el renovado vigor de repertorios clásicos de la acción colectiva como la actividad huelguística (Antón *et al.* 2011). No obstante, la acción directa se encuentra lejos de haber dejado de ser un atributo distintivo del conflicto social de la Argentina postcrisis.

En la hipótesis diversos elementos deben ser tenidos en cuenta para explicar el contexto favorable al desarrollo de la misma:

- a) La difusión e instalación de la acción directa en sus diversas formas como modo de reclamo en la cultura de lucha de la población durante el período de la crisis. Repertorios de acción asociados a la acción directa tienden a ser conocidos y valorados –más en su eficacia que en su forma– para enfrentar ciertas situaciones consideradas injustas; en general, cuando se superan ciertos umbrales de tensión.
- b) La persistencia de una legitimidad relativamente baja de diversas instituciones.
- c) Un cambio en la política represiva del gobierno nacional, respecto a la década anterior, tendiente a una limitación del uso de la fuerza con especial atención a su costo humano y político.
- d) La predisposición por parte de los medios de comunicación a otorgar mayor difusión a la acción directa que a otros tipos de reclamo, lo cual fortalece su carácter performativo (Pérez y Rebón 2012).

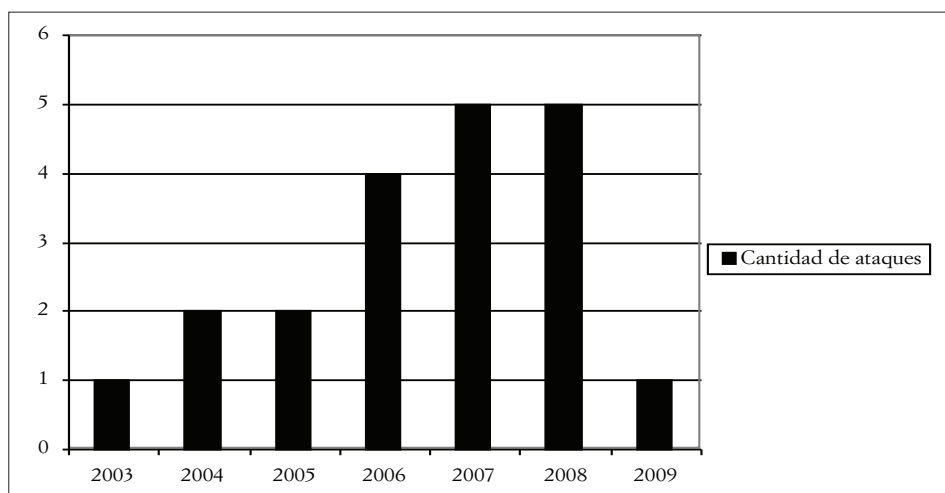
En este marco político-cultural resulta favorable al desarrollo la acción directa que se desarrollan los episodios que abordamos en este artículo. En el período de referencia de este trabajo los ataques de usuarios a las empresas prestatarias del servicio de transporte ferroviario de pasajeros del AMBA se convirtieron en una forma recurrente de expresar la disconformidad con las condiciones de prestación del servicio. Entre 2003 y 2009 se desarrolló un ciclo de ataques. En alrededor de 20 episodios, pasajeros disconformes arremetieron contra instalaciones y, en menor medida, también contra empleados de las empresas prestatarias, con el objeto de producir daños. Si bien la prensa escrita registra otras formas de acción colectiva de los pasajeros tales como el petitorio, la movilización, el corte de vía y el bloqueo a boleterías, entre otros, los ataques representan el principal repertorio: más del 70% de los episodios de acción colectiva registrados en este ámbito por la prensa asumen esta característica<sup>4</sup>.

4. La falta de estudios actuales sobre la ocurrencia y características de la modalidad ataque nos impide ponderar la proporción de los ataques que aquí se aborda en el conjunto de los hechos ocurridos en la totalidad el país, en sus distintas modalidades.

Como se puede observar en el Gráfico I, el ciclo de ataques comienza en 2003 y alcanza su cúspide en 2007 y 2008. Tal como se señaló en la Introducción, tres de estos ataques se destacaron por su magnitud: Haedo en el año 2005, Constitución en 2007 y Castelar en 2008. Como se analiza en el apartado final, dichos episodios que tienen como eje el ataque de los usuarios a las empresas representan por sus características –masividad, desborde, violencia y emergencia súbita– estallidos de hostilidad. A continuación, se presenta una breve descripción de cada uno de estos estallidos<sup>5</sup>.

GRÁFICO I

CANTIDAD DE ATAQUES A LAS EMPRESAS PRESTATARIAS PRODUCIDOS POR USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE FERROVIARIO DE PASAJEROS DEL AMBA SEGÚN AÑO (2003-2009)



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos hemerográfica.

### II.1. Estación de Haedo, exlínea Sarmiento. 1 de noviembre de 2005

Días antes de producirse este hecho de gran envergadura, el servicio venía funcionando deficientemente, con diversas demoras y cancelaciones. Ese día, producto de un principio de incendio en una de las formaciones que finalmente se detuvo en la Estación de Haedo, se interrumpió totalmente el servicio cerca de las 7:30 de la mañana, en uno de los horarios de mayor flujo, con gran cantidad de pasajeros que se transportan desde distintos puntos del conurbano hacia la Ciudad de Buenos Aires, fundamentalmente por

5. Lamentablemente, razones de espacio impiden un relato más pormenorizado de los episodios. Para ampliar la información pueden consultarse los respectivos estudios de caso en L. GAMALLO y S. TAFURO (2008) referente al «caso Haedo», G. QUINTANA (2008) referente al «caso Constitución» y V. PÉREZ (2010) en lo atinente al «caso Castelar».

motivos laborales. En este contexto, un heterogéneo conjunto de acciones de disconformidad fueron desplegadas por los pasajeros: quejas iniciales a viva voz, lluvia de pedradas a los vidrios de los trenes, corte de vías, agresión a trabajadores de la empresa (lo que provocó la huida de los empleados de la empresa) y la colocación de papeles encendidos debajo de los asientos, logrando que el fuego rápidamente se extendiese por varios vagones de la formación que se había detenido. Por su parte, ante los hechos descritos otro tren se detuvo a seis cuadras de distancia del primero y los pasajeros indignados debieron caminar por las vías hacia la estación, nutriendo la muchedumbre indignada.

Una hora más tarde, las fuerzas de seguridad que intervienen con el objeto de contener y reprimir las acciones de disconformidad de los usuarios (bomberos y policía) son atacadas y el radio de acción de los ataques se amplía. Una autobomba es atacada, un patrullero quemado y varios comercios apedreados. El hecho va perdiendo masividad. Hacia las diez y media de la mañana, la policía realiza un operativo de contención rodeando la zona y es apedreada. Comienzan los saqueos a comercios ubicados en las inmediaciones de la estación. Cada vez es más importante la presencia de otras identidades (lúmpenes y activistas políticos) que intervienen aprovechando las oportunidades abiertas por la situación. Recién a las dos de la tarde, casi seis horas y media luego de iniciado el hecho, la policía, con apoyo de la gendarmería nacional, logra controlar la situación. Se realizan más de 100 detenciones.

## *II.2. Estación Constitución, exlínea Roca. 15 de mayo de 2007*

Al igual que en el hecho anterior, durante los días previos a la ocurrencia de este episodio el servicio venía funcionando deficientemente con varias cancelaciones y demoras. Este día se interrumpe el servicio cerca de las 18:30 h, en un horario de gran concentración de pasajeros que confluyen en la Estación Terminal Constitución con el objeto de regresar a sus hogares luego de finalizada la jornada laboral. A esto se suman algunas acciones de la empresa que profundizan la bronca de los pasajeros. Se siguen vendiendo boletos y se anuncian partidas de trenes que finalmente no salen. Un grupo de pasajeros enfurecidos ataca las oficinas y boleterías de la empresa quemando y destrozando objetos. Ante la situación los empleados huyen y grupos de pasajeros continúan destrozando las oficinas de la empresa. Cuando interviene la policía esta es atacada y la sede de la comisaría que se encuentra dentro de la estación, incendiada.

A medida que se va prolongando el hecho, intervienen otras identidades, en este caso «chicos de la calle» que se suman a los manifestantes en su enfrentamiento con la policía. El hecho pasa a transformarse en un enfrentamiento cuerpo a cuerpo entre manifestantes y fuerzas de seguridad que se desplaza por distintos puntos de la terminal, desde el hall de entrada hacia los andenes. Una hora más tarde interviene la guardia de infantería que también es atacada. La policía dispara balas de goma y realiza detenciones. Finalmente, a dos horas de iniciados los episodios la policía declara que tiene la situación bajo control. Lentamente se reanuda el servicio. No obstante, los incidentes continúan hasta la medianoche.



*II.3. Estación Castelar, exlínea Sarmiento. 4 de septiembre de 2008*

Seis y media de la mañana, un tren se detiene entre las Estaciones de Castelar e Ituzaingó. Al igual que en los episodios anteriores el horario en el que se interrumpe el servicio es uno de los de mayor flujo de pasajeros. Las puertas de la formación detenida permanecen cerradas y no hay información de la empresa sobre la causa de la interrupción del servicio. Luego de unos minutos los pasajeros logran abrir manualmente las puertas, bajan del tren y se dirigen caminando por las vías hacia la Estación Castelar. Una hora más tarde otro tren sobrecargado de pasajeros se detiene cerca del primero, a causa de un principio de incendio que provoca pánico entre los pasajeros que rompen puertas y ventanas para poder salir. Ambos grupos confluyen en las vías.

En el trayecto hacia la estación, grupos de pasajeros apedrean y saquean las instalaciones de un taller de la empresa que se encuentra próximo a la misma. Cuando llegan a la Estación Castelar, cerca de las 7:30 h, apedrean las boleterías, destrozan las instalaciones y saquean las máquinas expendedoras de boletos. A las 8 de la mañana la situación se apacigua. La empresa informa que el servicio está en condiciones de reanudarse. No obstante, un grupo de pasajeros realiza un corte de vías impidiendo la salida de una de las formaciones y pide que se haga presente alguien de la empresa para dialogar. Denuncian que perdieron la jornada laboral y demandan una compensación. Hay enfrentamientos verbales entre grupos de pasajeros que desean reanudar el viaje y los que con sus acciones interrumpen el servicio.

Pasadas las nueve de la mañana se hace presente un cuerpo de la guardia de infantería, es apedreado y se retira. Continúan los incidentes. Un grupo de jóvenes intenta prender fuego la locomotora de la formación que se encuentra frenada en la estación. Intervienen los bomberos. Cerca de las diez de la mañana la policía recibe refuerzos, dispara balas de goma, tira gases lacrimógenos, realiza algunas detenciones y logra despegar las vías. Lentamente el servicio se reanuda.

Los estallidos arriba reseñados tuvieron un gran impacto mediático, con destacados reportes televisivos y notas en las tapas de los diarios de mayor distribución en el país. Una de las resultantes de los episodios fue el instalar en la agenda pública la discusión sobre las condiciones en las cuales se viaja, los hechos mismos fueron objeto de una discusión pública acerca de su causalidad. Las explicaciones sobre cuáles fueron sus factores estructurantes desencadenaron una confrontación entre distintas personificaciones sociales que se disputaron la definición de los marcos interpretativos de las situaciones. Autoridades estatales y de la empresa, medios de comunicación, políticos, sindicalistas y en menor medida usuarios, discutieron en la arena pública el significado de estos acontecimientos.

Un primer conjunto de argumentos enfatizaba el carácter espontáneo de los hechos y los presentaba como acontecimientos resultantes del cansancio y bronca de los pasajeros por la forma en la cual se viaja. Al mismo tiempo que esta hipótesis cubría con un manto de legitimidad la disconformidad de los pasajeros, tomaba distancia de las formas de las acciones atribuyéndoles un carácter irracional que profundizaba las condiciones negativas del servicio.



Por otra parte, se contraponía la hipótesis del sabotaje a partir de la cual se sostenía que los hechos, en su génesis y desarrollo, eran la resultante de grupos organizados que actuaban clandestinamente con fines de diverso tipo. Aquí los mismos se presentaban como racionales, pero no en la perspectiva de los usuarios sino en la de estos grupos. Por el contrario, como hasta las máximas autoridades han señalado, se negaba la posibilidad misma de que un usuario «común» pudiera actuar violentamente.

Llamativamente la significación atribuida a estos episodios de violencia colectiva ha tendido a moverse, sin que sus emisores lo supieran, entre dos paradigmas irreconciliables. Por un lado, están quienes relegan este tipo de acción colectiva al reino de lo irracional y la consideran explosiones emocional-expresivas de carácter disfuncional, se trata del enfoque del comportamiento colectivo cuyos teóricos conciben a la sociedad como una totalidad de cuya estructuración dependen las acciones de los individuos. En el otro extremo y como reacción al paradigma anterior, se ubican quienes plantean la racionalidad estratégico-instrumental como elemento central para comprender los comportamientos de esta naturaleza, concibiendo a la sociedad como un agregado de individuos (Farinetti 2002: 62).

Si bien la perspectiva analítica asumida en el presente trabajo encuentra en los anteriores desarrollos algunos elementos que enriquecen la comprensión de los hechos que convocaron al desarrollo de esta investigación, no adscribe totalmente a ninguno de los dos paradigmas anteriormente mencionados. Se aleja del enfoque de los teóricos del comportamiento colectivo en la medida que nuestra investigación ha permitido hacer observable que los ataques realizados por pasajeros no se realizan indiscriminadamente sino que presentan una lógica de desenvolvimiento, esto es, se dirigen centralmente a personas u objetos identificados simbólicamente con la empresa, personificación considerada la principal responsable de las situaciones vividas como agravios, a la vez que tienden a promover algunos cambios que no son disfuncionales al interés de los usuarios. En este sentido no se trataría de reacciones irracionales, si por esto último se entiende una inadecuación entre situaciones desencadenantes y blanco de los ataques, entre acción y consecuencia de la acción. Asimismo, se distancia en parte de los desarrollos que tienen a la acción instrumental como fuente principal de explicación de las acciones colectivas, en la medida en que estos hechos parecieran configurarse como una práctica expresiva, espontánea y sin organización previa, que tiende a demostrar la disconformidad más que a intentar producir su instrumentalización concreta en la búsqueda de la transformación de los factores estructurantes de la misma.

### III. LOS ELEMENTOS ESTRUCTURANTES DE LOS ESTALLIDOS DE HOSTILIDAD

El primer elemento que debe ser señalado para dar cuenta de los estallidos de hostilidad que se analizan es la tensión estructural que configura el sistema de transporte, dicha tensión se expresa en una marcada disconformidad social de los pasajeros con las condiciones de prestación del servicio. Esta tensión nace de las condiciones de funcionamiento del sistema público de transporte ferroviario de pasajeros. Abordemos brevemente dicho funcionamiento.

El sistema se encontraba, desde inicios de la década de 1990, transferido a concesionarios privados. Dicha transferencia implicó dotar al sistema de prestación del servicio de un carácter híbrido, ni plenamente capitalista ni estrictamente estatista (Wright 2010) haciendo depender su viabilidad del cumplimiento de obligaciones mutuas entre Estado y empresas prestatarias. Si bien los ferrocarriles continúan siendo propiedad del Estado argentino, su explotación se encuentra a cargo de tres grupos empresariales<sup>6</sup> que tienen a su cargo la explotación del conjunto de la red. En este esquema las tarifas quedaron reguladas por el Estado en función de su menor impacto social, y la rentabilidad de las empresas sostenida en base a significativos subsidios estatales destinados a solventar diferentes planes de inversión. A fines del año 2002, en el marco de la peor crisis económica, política y social por la que atravesó la Argentina, se declaró la «Emergencia Ferroviaria» que rige hasta hoy (Decreto 2075/02). El decreto establecía, entre otras disposiciones, la suspensión de los planes de inversión previstos en los correspondientes contratos de concesión por estar sujetos los mismos a erogaciones del Estado Nacional que no podían ser afrontadas en el marco de dicha coyuntura, así como el congelamiento de tarifas.

La «Emergencia Ferroviaria» profundizó la lógica dominante que asumió la prestación del servicio desde inicio de las concesiones. Esta lógica estuvo centrada en una forma de equilibración que tuvo a la calidad del servicio como variable de ajuste. En otras palabras, el modo de maximizar ganancias por parte de las empresas se basó en el recorte de gastos operativos y de inversión, incumpliendo sistemáticamente las obligaciones contractuales y afectando progresivamente la calidad de los servicios prestados. Así, las contradicciones con los usuarios no se dieron en torno al precio del transporte –ya que el Estado sostuvo niveles tarifarios significativamente bajos– sino por la calidad del servicio (Pérez 2011). Esta dinámica de funcionamiento ha creado una tensión estructural que se expresa en el período de nuestra investigación en una situación generalizada de disconformidad social con la forma en la cual se viaja. En este sentido, los usuarios se ven privados de un servicio que funcione correctamente, así lo indican sus evaluaciones de calidad las cuales, en una escala de 1 a 10, se encuentran muy por debajo de parámetros aceptables de funcionamiento, con calificaciones que, en el 2007, oscilaban entre los 3 (Encuesta Taller de Cambio Social) y los 4 puntos (Encuesta Ente Regulador de los Servicios Públicos), según la fuente que se considere.

6. A inicios de la década de 1990, las siete líneas de servicios fueron repartidas entre cuatro concesionarios. Sin embargo, entre 2004 y 2007, el Estado le quitó la concesión a uno de los grupos empresariales justificando dicha acción en función de los reiterados incumplimientos contractuales y luego de la ocurrencia de uno de los estallidos más emblemáticos del período, que se analiza en este trabajo. La explotación de las líneas de servicios que estaban a cargo de dicho concesionario (Metropolitano S.A.) fue adjudicada a los otros tres concesionarios que, junto con el Estado Nacional, conformaron la Unidad de Gestión Operativa Ferroviaria (UGOFE). En la actualidad las exlíneas de servicios Mitre y Sarmiento se encuentran a cargo del concesionario Trenes de Buenos Aires; la exlínea Belgrano Norte, a cargo de Ferrovías S.A.; la exlínea Urquiza es explotada por Metrovías S.A. –concesionario que también tiene a su cargo la explotación de la red de subterráneos de la Ciudad de Buenos Aires, y finalmente como ya se mencionó, las líneas que habían estado bajo responsabilidad del concesionario Metropolitano S.A. –Roca, San Martín y Belgrano Sur– quedaron a cargo de la UGOFE.

No obstante, la existencia de una tensión estructural nunca es de por sí condición suficiente para el desarrollo de una forma de acción colectiva. En nuestro caso dar cuenta de los estallidos de hostilidad en esta localización no puede reducirse a demostrar la existencia de esta disconformidad. Por el contrario, la emergencia de los estallidos será resultante de la interacción de esta disconformidad con otro conjunto de factores que a continuación ponen en evidencia:

1. El precipitante inmediato: Retomando a Smelser (1995), se puede identificar un precipitante inmediato como primer elemento que opera a favor de la emergencia de los estallidos. En nuestro caso, se trata de una alteración significativa en la prestación del servicio que transforma la disconformidad «estructural» de los usuarios en una de carácter «extraordinario». En todos los casos estudiados existe un común denominador: los episodios se desencadenan a partir de largas demoras en el servicio y trenes que quedan interrumpidos. La disconformidad no es ya porque se viaja mal sino porque no se puede viajar o se lo hace con importantes demoras y en peores condiciones que las habituales, lo cual favorece la emergencia de un «plus» de disconformidad que, en general, alimenta una intensificación emotiva de carácter negativo descripta socialmente como «bronca».
2. Los mecanismos de regulación de la tensión. Un núcleo de factores está compuesto por la ineficacia de mecanismos que podrían funcionar como formas amortiguadoras de la tensión:
  - Por una parte, existe una combinación entre desconocimiento y ausencia de canales institucionales considerados efectivos por los usuarios para expresar su disconformidad.

Aunque los canales existen –asociaciones de usuarios, Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT), libro de quejas en las estaciones, defensorías, entre otros– los mismos o son desconocidos por los usuarios (según la CNRT el 69% de los usuarios desconocía las formas de reclamo en 2002, mientras que en 2008 este porcentaje representaba el 53%), o se les atribuye una baja efectividad. En este sentido en el año 2007, más del 70% de los encuestados no confiaba en que los entes reguladores de los servicios públicos sirvan para resolver los problemas de los usuarios (Encuesta Taller CS: 2007). En 2010, ante la pregunta de si conocían alguna asociación u organización de usuarios, el 93% de los encuestados mencionaba que no conocía alguna.

La ausencia o ineficacia atribuida a los canales institucionales de procesamiento del conflicto actúa directamente en la configuración de los estallidos, dejando un espacio a que los mismos se presenten como una alternativa de relajamiento de la tensión ante situaciones que son vividas como agravios por los usuarios.

- Un elemento adicional que contribuye negativamente a la regulación de la tensión es la calidad de la información brindada por las empresas prestatarias.

La «información», un factor que bien usado puede servir como amortiguador de situaciones de tensión, es calificada negativamente por los usuarios. En 2007, en nuestra

encuesta a pasajeros habituales de horarios de mayor flujo, se registra que alrededor del 65% consideraban que la información brindada por las empresas prestatarias era «mala» y sólo un 6,5% «buena». Por su parte, en la crónica de todos los estallidos que se han estudiado, existen situaciones de manejo deficiente de la información. Este elemento actúa indirectamente en la configuración de los estallidos incrementando las tensiones existentes en situaciones de demoras o cortes del servicio. En ocasiones también actúa directamente al convertirse la oficina de informes en blanco inicial de los ataques de los usuarios, como resultado del mal manejo de la información.

- Por otra parte, no existen vías alternas equivalentes de viaje para ser utilizadas por los usuarios.

Este elemento actúa sobre la configuración de los estallidos tanto indirecta como directamente. Lo hace del primer modo incrementando la tensión frente a interrupciones o demoras, ya que el servicio de trenes es significativamente más barato y rápido que cualquier otro medio de transporte alterno, lo que dificulta marcadamente la utilización de estas vías alternativas por los usuarios. Pero, también, actúa de forma directa en la configuración de estos hechos de violencia colectiva pues la falta de vías alternas equivalentes de viaje hace que se incremente la cantidad de pasajeros en las instalaciones ferroviarias –los recién llegados y los que esperan que se reanude el servicio– en condiciones extraordinarias de disconformidad y en contacto directo cara a cara, lo que favorece la comunicación e imitación de acciones entre pasajeros.

- Por último, la posibilidad de aparición de los estallidos –como cualquier hecho de violencia ilegal– guarda relación con la presencia de las fuerzas de seguridad (Rude 1978), su disposición, capacidad y legitimidad para el uso de la fuerza.

Los espacios que atraviesan los conflictos no cuentan regularmente con fuerzas policiales preparadas para detener o disuadir situaciones de violencia colectiva. Si bien suele existir presencia policial, o de fuerzas privadas legitimadas por el Estado para esta tarea, dicha presencia existe en función de prevenir y actuar frente a ciertos ilegalismos. En general, el control social del espacio está centrado en los mecanismos civilizatorios<sup>7</sup>. En el caso de una interrupción del servicio la policía suele quedar muy disminuida en términos numéricos frente a la alta concentración de usuarios; si los mecanismos de autocontención de la tensión fallan, esta fuerza queda en condiciones marcadamente desfavorables.

7. Estos mecanismos producen la inhibición de la conducta espontánea conduciendo a la autorregulación del comportamiento del individuo en función de las normas sociales (N. ELÍAS 1989). El comportamiento que espontáneamente tienda a vulnerar las normas será obstaculizado básicamente por los mecanismos emotivos y racionales existentes en cada individuo, la amenaza del uso de la violencia por parte del Estado sólo opera como su reaseguro.

3. La estructura de responsabilidad. La estructura de responsabilidad es otro factor que posibilita la emergencia de los estallidos. La existencia de tensiones que no pueden ser controladas por los mecanismos reguladores no provoca de por sí la existencia de formas activas de disconformidad. Entre otros elementos, estas requieren que se perciba a una identidad como responsable de la situación. Dicho de otro modo, el desarrollo del interés de los usuarios debe configurar un antagonista, permitiendo el desarrollo de una actitud hostil focalizada, elemento necesario para la emergencia del conflicto. En esta dirección, un elemento central que favorece la forma en que se canaliza la disconformidad es que existe una estructura de responsabilidad atribuida, en la cual la empresa es representada entre los usuarios como la principal responsable de cómo se viaja.

En términos formales la empresa es responsable directa en tanto es la encargada de la explotación del servicio. Pero el Estado Nacional tiene una responsabilidad indirecta sobre esta explotación, a través de la CNRT –un ente autárquico perteneciente a la Secretaría de Transporte de la Nación–, organismo que debe controlar y fiscalizar el cumplimiento del servicio en condiciones adecuadas. En relativa consonancia con esta estructura de responsabilidad, se encuentra la atribución de responsabilidad que realizan los usuarios. Para el 65% de los encuestados el principal responsable de los problemas del servicio es la empresa concesionaria, mientras que un 28% le asigna la responsabilidad principal al gobierno nacional. Prácticamente son marginales las referencias a otras personificaciones como responsables del servicio, los usuarios y los trabajadores del ferrocarril reciben respectivamente el 4% y el 2% de las menciones (Encuesta Taller CS: 2007). Esta atribución de responsabilidades favorece que sea la empresa la principal destinataria de los ataques de los usuarios.

4. La estructura ecológica. Relacionada a esta estructura de responsabilidad, otro factor que viabiliza la forma específica que asumen estos hechos es la estructura ecológica del servicio ferroviario. Con dicho concepto entendemos el modo en que se organiza el espacio de realización del servicio. En primer lugar, el servicio –sobre todo en sus «horas pico»– concentra alto número de pasajeros en espacios relativamente limitados –formaciones y estaciones–, en condiciones que hacen posible el contacto cara a cara, con lo cual, ante cualquier inconveniente, la comunicación y articulación entre los pasajeros encuentra menores dificultades de ser realizada. Más aún, las interrupciones y demoras que sirven de hechos precipitantes de los episodios analizados aumentan la masividad de esta concentración. En segundo lugar, la misma se produce en condiciones de acceso directo a bienes y personas con distintivos de la empresa. Ciertos objetos –la oficina de informes, las boleterías, la estación, el tren– y ciertos individuos –el maquinista, los empleados de las oficinas de informe, los boleteros, el guarda, los empleados en general– son identificados simbólicamente por los usuarios como «la empresa». De este modo, la identidad percibida como fuente de las tensiones se encuentra accesible a la acción de los disconformes. Al concentrar

individuos disconformes en contacto directo con quien es concebido como la fuente de esa disconformidad, se constituye una situación que potencia la posibilidad de configuración de una masa de ataque.

5. Instalación del ataque como repertorio de confrontación de los usuarios. Durante el período, los ataques se irán transformando de una acción original improvisada por los usuarios ante una situación vivida con profunda disconformidad –acción directa pura– a un formato de acción crecientemente instalado en la caja de herramientas de lucha de los usuarios-pasajeros. Los estallidos emblemáticos del período instalaron progresivamente al ataque como el repertorio de acción para expresar la disconformidad con el servicio. «Hagamos como en Haedo», «Quememos todo», o simplemente mostrar a los empleados de la empresa un encendedor de modo amenazante, serán frases y actos que aparecerán entre los usuarios ante situaciones análogas. El formateo tiende a delinear en la práctica un formato de acción: una configuración de acciones que produce la destrucción y/o quema de bienes administrados por la empresa y, en ocasiones, la agresión a sus empleados. Así, cada hecho deja de ser plenamente independiente de los otros constituyendo un «ciclo de ataques» (Pérez y Rebón 2012).

No obstante, como se desprende de nuestro análisis, el carácter súbito y no planificado de los ataques, su dinámica estructurada significativamente en función de la interacción con las fuerzas de seguridad, les otorgará una gran dosis de originalidad en cada caso particular. En nuestros relevamientos encontramos que esta forma es conocida por la gran mayoría de los usuarios y es valorada positivamente por una porción significativa de los mismos. En cuanto a su conocimiento como forma de reclamo, para mediados de 2010 el 87% de los pasajeros habituales recordaban los estallidos de Haedo, Constitución y Castelar (Encuesta Taller CS: 2010). En cuanto a su valoración, como es frecuente en la acción directa, esta no se daba tanto por su legitimidad como por su eficacia para hacer escuchar la voz de los pasajeros. En 2007, en el momento más alto del ciclo de ataques, casi un tercio de los encuestados otorgaba legitimidad a la forma del estallido de Constitución, en cambio eran casi la mitad los que le otorgaban alguna efectividad. De este modo, los estallidos mediados por la prensa y/o por la experiencia directa de los usuarios se convertirán en un esquema de acción a ser replicado. La instalación social del repertorio «ataque» en la cultura de lucha de los usuarios será al mismo tiempo un efecto de los estallidos y un factor interviniente en los nuevos estallidos. Así, incorporamos a nuestro modelo explicativo un elemento de aprendizaje (acumulativo): la ocurrencia de un estallido favorece la emergencia de nuevos ataques, algunos de los cuales devendrán en estallidos.

Los estallidos de hostilidad protagonizados por usuarios del sistema público de transporte ferroviario de pasajeros son la resultante de la confluencia de un conjunto de factores:

- La disconformidad estructural producto de la baja calidad en la prestación de los servicios se convierte en una disconformidad extraordinaria a partir de un hecho puntual que interrumpe el servicio y precipita los acontecimientos.

- Los deficientes mecanismos de regulación de las tensiones –entre estos la falta de vías alternas equivalentes de viaje y ausencia de información por parte de las empresas– no logran amortiguar la bronca de los usuarios, por el contrario la incrementan. En simultáneo otros mecanismos de regulación actúan directamente en la forma que asumen los hechos, es decir, inciden para que sea el estallido y no otra la forma de expresión de la disconformidad. Como ya señalamos entre estos se destacan la ausencia de canales institucionales de procesamiento del conflicto y la presencia reducida de fuerzas de seguridad.
- La estructura ecológica de los espacios posibilita la concentración y el contacto cara a cara entre los disconformes, en acceso directo a objetos y personas identificados simbólicamente con el sujeto a quien se atribuye la responsabilidad por la situación vivida: la empresa prestataria.
- La ocurrencia de estallidos y su difusión promoverán la instalación del repertorio ataque en la cultura de lucha de los usuarios. De este modo, la ocurrencia de un estallido promueve la emergencia de nuevos ataques, algunos de los cuales devendrán en estallidos.
- Este conjunto de dimensiones que en su relación podemos delimitar como el «sistema de la producción de los estallidos de hostilidad de los usuarios de trenes urbanos», como ya señalamos anteriormente, está atravesado por un marco político-cultural favorable al desarrollo de la acción directa. Este marco, condiciones de contorno del sistema, interactúa con el mismo a través de varias de sus mediaciones promoviendo el desarrollo de los eventos que estudiamos.

En el siguiente mapa conceptual se formalizan las principales relaciones involucradas en la génesis y desarrollo de estos estallidos de hostilidad:

ESQUEMA I  
 MAPA CONCEPTUAL DE LOS FACTORES ESTRUCTURANTES DE LOS ESTALLIDOS DE HOSTILIDAD.  
 CONTEXTO POLÍTICO-CULTURAL





## IV. LOS ESTALLIDOS EN DISCUSIÓN

Las características comunes de los estallidos de hostilidad que contribuyen a la conceptualización general son los siguientes:

*Acción directa violenta:* Se trata de hechos en los cuales se desbordan los canales institucionales de procesamiento y regulación del conflicto. A diferencia de otras formas que asume el conflicto en las sociedades contemporáneas, el elemento disruptivo no se disocia de la acción violenta, como en la «acción directa no violenta» (Ameglio 2002) o en aquellas formas que Tarrow (2009) delimita paradójicamente como «acción colectiva disruptiva». El desborde no logrará ser contenido por los inhibidores a nivel individual del proceso civilizatorio (Elías 1989). Por el contrario, este desborde está caracterizado porque en el conjunto de acciones se incluye el daño a objetos y, en menor medida, a personas. Se trata de acciones claramente disruptivas siendo los sistemas de autoridad y control social preestablecidos alterados significativamente durante el transcurso de los eventos. La empresa dejará, por el tiempo que los hechos duren, de ser la fuente de autoridad de los espacios. Se producirán situaciones de «descontrol» en las cuales se pondrán transitoria y localizadamente en crisis las relaciones normales de funcionamiento y los mecanismos de control social que las garantizan. En todos los casos, la recuperación institucional del espacio será producto de la acción represiva de la policía, no exenta de enfrentamientos con los disconformes.

*Movilización espontánea y descoordinada:* El desarrollo de los hechos asume una dinámica de movilización espontánea y no coordinada. La configuración de masa activa que se constituye en los mismos encuentra su fuente en la masa en la cual se origina. Los usuarios en los vagones, andenes y estaciones conforman una masa pasiva que es puesta en posibilidad de contacto directo entre sí por la forma en que se organiza el servicio. Estos individuos no establecen relaciones entre sí que generen redes y solidaridades que los constituyan como actores colectivos. Estas características de los usuarios como masa impactan en la dinámica de los estallidos. La masa desorganizada y caótica que se constituye es producto de la estructura del agrupamiento preexistente. Como señala Smelser (1995) el grado de organización de un estallido depende en buena medida del grado organizativo de la estructura preexistente. Sin organización previa no puede conformarse otro tipo de movilización para la acción.

Una forma en la cual podría alcanzarse una dinámica de masa organizada es la actuación, en la génesis y desarrollo de los episodios, de una estructura organizativa externa que pueda otorgarle dirección y articulación a la masa. Mucho se ha discutido en cada uno de los hechos acerca de la espontaneidad o no de los mismos. Más allá de las acusaciones del sabotaje como el hecho desencadenante existente en todos los acontecimientos, debemos señalar que dichas versiones en ningún caso fueron corroboradas con posterioridad. Esto, por supuesto, no descarta que pudieran haber ocurrido dichos sabotajes, pero su existencia queda por ser verificada. Por otra parte, aun habiendo existido en algún caso, el carácter de la movilización posterior asume todos los atributos de una movilización espontánea, súbita y desorganizada. Es decir, si hipotéticamente en algún caso la interrupción del servicio fue consecuencia directa de un sabotaje, esto sólo sirvió como un factor precipitante más sin tener un rol central en las dinámicas de los ataques.

*Discontinuidad y corta duración:* Se trata de acciones que conforman una totalidad de carácter discreto, no teniendo continuidad en el tiempo. Los hechos poseen corta duración –entre tres y seis horas– y cuando concluyen las masas de reclamantes se extinguen con él no quedando saldos organizativos que prolonguen el reclamo por otros medios. Las expresiones de la disconformidad no son continuas ni sostenidas en el tiempo, no se constituyen en una «campana» de reclamo. En este sentido, se distancia claramente de otras formas de acción colectiva como, por ejemplo, los movimientos sociales. Este carácter discontinuo y puntual, sin saldos organizativos, obstaculizó el éxito de diversos intentos por parte de organizaciones políticas y corporativas de aprovechar los estallidos para prolongar el reclamo de forma continua y organizada.

*No se desarrolla una racionalidad medio-fines:* Durante el desarrollo de los hechos los disconformes no formulan explícitamente metas ni se objetivan diagnósticos de la situación. Tampoco se interpela a la empresa en tanto tal, como institución objeto de demandas concretas, sólo se ataca a las mediaciones particulares de la misma, a sus empleados y objetos que se encuentran presentes en la situación. En términos estrictos, la falta de declaración pública de un propósito, y con esta de una racionalidad medio-fines, los alejan de otras formas de acción colectiva como la protesta social<sup>8</sup>. Esta no formulación explícita de demandas que regulen la acción, junto a la no existencia de un actor organizado que pueda plantearse como interlocutor a la empresa o autoridad interviniente, dificultan significativamente la posibilidad de salidas negociadas en este tipo de eventos.

*Lógica estructurada en la disconformidad con la prestación del servicio:* Como ya señalamos, la condición necesaria de producción de los estallidos es la existencia de un conjunto de tensiones en la relación entre la producción del servicio (empresa y Estado) y su consumo (los usuarios) que configura una intensa disconformidad social. Se trata de disconformidad más que de mera ambición o aprovechamiento de oportunidad, dado que la tensión asume un carácter fuertemente negativo. Se trata de disconformidad y no de malestar dado que la tensión de carácter negativo asume una forma focalizada –el mal funcionamiento del servicio– y no una forma inespecífica o general. Más allá de no formular metas, las acciones presentan una clara lógica de confrontación entre usuarios y empresa por las condiciones de prestación del servicio. Los ataques se reducen en su primera etapa a cuerpos y cosas relacionados con la empresa, y a medida que se desarrollan se destinan también a otros sujetos intervinientes. En particular, ante la actuación de la policía, y en menor medida de los bomberos, estos pasan también a ser destinatarios de las acciones de los disconformes. Existe así una lógica inicial vinculada a la disconformidad con las condiciones de prestación del servicio que estructura los hechos. No obstante, en las fases derivadas, esta lógica se amplía involucrando en la confrontación a las fuerzas de seguridad que intervienen para restablecer el orden.

8. En este sentido se distancian incluso de otros estallidos registrados en el país. Por ejemplo, en el denominado «Santiagazo» en 1993 el ataque a edificios públicos y casas de políticos se dio en el marco de una protesta social por salarios atrasados y contra la corrupción (M. FARINETTI 2000; J. AUYERO 2000).

Además, a medida que los sucesos transcurren otros sujetos procurarán participar de los hechos, pero ya no nutridos por la tensión originaria sino por otras tensiones con los sujetos intervinientes, o, sencillamente, por la oportunidad favorable para realizar otras acciones, así en algunos casos se produce la intervención de sectores que persiguen fines materiales de aprovechamientos (lúmpenes) o de aprovechamiento político (grupos políticos). Se constituye así en las fases derivadas una hibridación de tensiones y en simultáneo una hibridación entre disconformidad y oportunidad como fuentes de la acción.

La lógica estructurante inicial de los hechos está centrada en expresar la disconformidad más que en obtener logros específicos con la acción. La hostilidad se desarrolla sobre parte de los elementos estructurantes de la disconformidad. No se busca ningún objeto sustituto que permita relajar la tensión. En este sentido el conflicto es «real» en la medida en que se desarrolla entre los actores de la contradicción<sup>9</sup>. Sin embargo, el conflicto posee atributos de un conflicto «irreal»: tiene más como elemento central relajar la tensión, expresar la bronca, o incluso vengarse, que procurar un cambio en el servicio. En los hechos es una práctica expresiva que tiende a demostrar la disconformidad más que a producir su instrumentalización en la búsqueda de la transformación de la fuente de la misma. Tienen un carácter cuestionador de un ordenamiento institucional. Pero toda su fuerza en la perspectiva del cambio es, en el mejor de los casos, destituyente. Señala, expresa, el desequilibrio de un sistema, representa una fluidez salvaje que inestabiliza un orden institucional<sup>10</sup>. No construye de por sí condiciones para su transformación. La posibilidad de esta dependerá de cómo otros actores intervengan en función del problema planteado. Sólo así, indirectamente al colocar el tema en la agenda pública impulsando a otros actores a intervenir incide en la transformación de la fuente de la disconformidad. Este carácter indirecto no debe ser subestimado en sus consecuencias. Paradójicamente, pese a que en lo inmediato conducen a un deterioro del servicio, los hechos favorecen otras transformaciones, que en muchos casos tienden a ser ventajosas para los intereses de los usuarios: instalación pública de las condiciones de prestación del servicio, aumento de inversiones en el sistema y cambio de concesionarios de algunos ramales (Pérez y Rebón 2012).

9. L. COSER (1986) distingue entre conflictos reales e irreales. El conflicto real se caracteriza por presentar demandas específicas y buscar la satisfacción de las mismas a través de medios elegidos que se dirigen al objeto frustrante. Por el contrario, el conflicto irreal se caracteriza por la necesidad de uno de los participantes de relajar toda la tensión, dirigiendo su acción hacia objetos sustitutos y no a los blancos frustrantes específicos.

10. L. TAPIA (2008) propone el término «políticas salvajes» para designar conjuntos de prácticas que no se realizan para organizar y reproducir la dominación, sino que más bien se despliegan para cuestionarla, atacarla y desmontarla. Formas que despliegan como práctica la fluidez, como la contraparte de las formas de estabilización de un orden social. En una dirección, en su carácter de desborde de los estallidos que se estudian al cuestionar en los hechos un ordenamiento específico de un sistema, pueden ser pensados como política salvaje de carácter fáctico, siempre y cuando se haga un uso laxo del término política para dar cuenta del sistema de autoridad de una institución en particular.

La propuesta de concepto realizada en este trabajo sobre «Estallidos de hostilidad» procura resumir el conjunto de elementos característicos de los eventos<sup>11</sup>. Representan estallidos en tanto ocurren súbita y violentamente a posteriori de un hecho detonante. Los mismos constituyen un desborde de la conducta convencional expresando abierta y voluntariamente el disenso con una situación a través de la emergencia y generalización de hostilidades. La disconformidad se transforma en bronca e ira que se expresa atacando a una personificación a la cual se atribuye la responsabilidad por la situación vivida. El término estallido nos permite indicar el carácter súbito, explosivo, fluido, pleno de autonomizaciones diversas que desestructuran momentáneamente el ordenamiento social de un espacio. Representan situaciones de masa: la significativa concentración de disconformes no implica organización de los mismos, desdibujándose permanentemente las fronteras entre participantes y no participantes. El término hostilidad nos permite adjetivar al estallido, indicar la forma característica que asume la disconformidad: el ataque.

Por último, para concluir este artículo, se señala la importancia de reinstalar el estudio de estas formas particulares que asume el conflicto social. Históricamente los procesos de monopolización de la violencia pública con la construcción del Estado moderno y en paralelo el desarrollo del proceso de civilización tendieron a la pacificación de las confrontaciones sociales al interior de los Estados. Los posteriores procesos de democratización colaboraron en esta dirección emergiendo y siendo alimentados por el desarrollo de nuevas formas de acción colectiva como los movimientos sociales (Tilly 2010). En esta línea las formas previas, entre las cuales las revueltas y disturbios se destacan, quedaron estigmatizadas como formas de luchas «premodernas». No obstante, más allá de la historización que podamos hacer de estas formas de acción –de su desplazamiento, articulación y coexistencia con otras formas–, no quedan dudas de que son parte de la dinámica del conflicto en nuestras sociedades.

A lo largo del planeta, podemos ver como ante desastres naturales, fracasos deportivos, crisis económicas o políticas, el actuar ilegítimo de las fuerzas represivas del Estado, entre una enorme variedad de contextos, se desarrollan estallidos de diverso tipo. Conocer su diversidad y sus mecanismos estructurantes es un desafío planteado a nuestra agenda investigativa. El conflicto no sólo asume formas como el movimiento o la protesta social por más que estas, por sus características, tiendan a convocar en mayor medida nuestro interés como investigadores formados en la perspectiva del pensamiento crítico, preocupados por los procesos de democratización e igualación en nuestro continente. Ampliar nuestra mirada y registro a otras configuraciones de acciones es un tipo de proceso en el cual este trabajo pretende contribuir, esperamos haberlo logrado.

11. Con esta conceptualización se reconoce el aporte de las investigaciones realizadas por Smelser en torno a los estallidos hostiles. Sin embargo, interesa marcar una diferencia con la fuerte impronta psicológica de su marco analítico. Desde esta perspectiva, lo central en esta definición no es la existencia de una creencia hostil, que como creencia generalizada sirve de base al comportamiento colectivo y a la que el autor atribuye una necesaria irracionalidad o carácter mágico, sino más bien la emergencia de hostilidades.

## V. BIBLIOGRAFÍA

- AMEGLIO, Pietro. *Gandhi y la desobediencia civil. México hoy*. México: Plaza y Valdez editores, 2002.
- ANTÓN, Gustavo; CRESTO, Jorge; REBÓN, Julián y SALGADO, Rodrigo. Una década en disputa. Apuntes sobre las luchas sociales en Argentina. En *Una década en disputa. Luchas populares en América latina en el amanecer del Siglo XXI*. Buenos Aires: Prometeo-CLACSO-UBA, 2011: 19-44.
- AUYERO, Javier. El juez, la reina y el policía. Etnografía, narrativa y los sentidos de la protesta. *Apuntes de Investigación del CECYP*, 2000, vol. 6: 46-76.
- AUYERO, Javier. Los cambios en el repertorio de la protesta social en la Argentina. *Desarrollo Económico*, 2002, vol. 42 (166): 187-210.
- AUYERO, Javier. *La zona gris. Violencia colectiva y política partidaria en la Argentina contemporánea*. Buenos Aires: Siglo XXI, 2007.
- COSER, Lewis. *Nuevos aportes a la teoría del conflicto social*. Buenos Aires: Amorrortu, 1986.
- ELÍAS, Norbert. *El proceso de la civilización. Investigaciones sociogenéticas y sicogenéticas*. México: Fondo de Cultura Económica, 1989.
- FARINETTI, Marina. ¿Qué queda del movimiento obrero? Las formas del reclamo laboral en la nueva democracia, 1999. [En línea]. [Consulta: diciembre de 2011]. <http://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/Zmarina.htm>.
- FARINETTI, Marina. Violencia y risa contra la política en el Santiagueñoazo. Indagación sobre el significado de una rebelión popular. *Apuntes de Investigación del CECYP*, 2000, vol. 6: 77-126. <http://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/Zmarina.htm>.
- FARINETTI, Marina. La conflictividad social después del movimiento obrero. *Nueva Sociedad*, 2010, vol 182: 60-75. [En línea]. [Consulta: junio de 2010]. [http://www.nuso.org/upload/articulos/3088\\_1.pdf](http://www.nuso.org/upload/articulos/3088_1.pdf).
- GAMALLO, Leonardo y TAFURO, Sebastián. Haedo. 2005: Crónica de un estallido anunciado. En *Cambios y continuidades sociales y políticas en Argentina y la región en las últimas décadas. Desafíos para el conocimiento social*. v Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata, 2008.
- GARCÍA, Rolando. *Sistemas Complejos. Conceptos, método y fundamentación epistemológica de la investigación interdisciplinaria*. España: Gedisa, 2006.
- GIARRACA, Norma. De las fincas y las casas a las rutas y las plazas: las protestas y las organizaciones sociales en la Argentina de los mundos «rururbanos». Una mirada desde América Latina. *Revista Sociologías*, 2003, vol. 10: 250-282.
- GIARRACCA, Norma y TEUBAL, Miguel. La rebelión de 2001: protestas, rupturas y recomposiciones. En *Tiempos de rebelión: «Que se vayan todos». Calles y plazas en la Argentina: 2001-2002*. Buenos Aires: Antropofagia/GEMSAL, 2007: 113-137.
- MANEIRO, María. *La doble vía de la experiencia en los movimientos de trabajadores desocupados*. En *Resistencias Laborales: Experiencias de re-politización del trabajo en Argentina*. Buenos Aires: Aleph/Insumisos, 2009.
- MARX, G. (1970). Issueless Riots. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 1970, vol. 391 (1): 21-33.
- MCADAM, Doug; MCCARTHY, John y MAYER N. Zald. *Movimientos sociales: perspectivas comparadas. Oportunidades políticas, estructuras de movilización y marcos interpretativos culturales*. Madrid: Editorial Istmo, 1999.
- PEREYRA, Sebastián; PÉREZ, Germán y SCHUSTER, Federico. *La huella piquetera. Avatares de las organizaciones de desocupados después de 2001*. Buenos Aires: Ediciones al Margen, 2008.

- PÉREZ, Verónica. Del elemento espontáneo al elemento consciente. Los estallidos de hostilidad en torno al sistema de transporte público de trenes de superficie. Un análisis de caso. En *Movimientos sociales, procesos políticos y conflicto social: Escenarios de Disputa*. II Jornadas Internacionales de Problemas Latinoamericanos, 2010.
- PÉREZ, Verónica. La gestión del sistema ferroviario urbano de pasajeros. Las condiciones de posibilidad para el desborde hostil de los disconformes (1994-2008). *Revista Transporte y Territorio*, 2011, vol. 3: 103-123.
- PÉREZ, Verónica y REBÓN, Julián. *Las vías de la acción directa*. Buenos Aires: Aurelia Rivera, 2012.
- QUINTANA, Gustavo. *La chispa. El malestar en el servicio de transporte de trenes*. Manuscrito no publicado. Universidad de Buenos Aires. Argentina, 2008.
- RUDE, George. *La multitud en la historia: los disturbios populares en Francia e Inglaterra, 1730-1848*. Buenos Aires: Siglo XXI, 2009.
- SCHUSTER, Federico; PÉREZ, Germán; PEREYRA, Sebastián; ARMESTO, Melchor; ARMELINO, Martín; GARCÍA, Analía; NATALUCCI, Ana; VÁZQUEZ, Melina y ZIPCIOGLU, Patricia. *Transformaciones de la protesta social en Argentina 1989-2003*. Buenos Aires: Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, 2006. [En línea]. [Consulta: diciembre de 2009]. <http://gepsaciigg.sociales.uba.ar/publicaciones/documentos-de-trabajo/>.
- SCRIBANO, Adrian y SCHUSTER, Federico. *Protesta social hoy en la Argentina: entre la normalidad y la ruptura*. Buenos Aires: OSAL, 2011.
- SMELSER, Neil. *Teoría del comportamiento colectivo*. México: Fondo de Cultura Económica, 1986.
- SVAMPA, Maristella. Argentina: Una cartografía de las resistencias (2003-2008). Entre las luchas por la inclusión y las discusiones sobre el modelo de desarrollo. *Revista OSAL*, 2008, vol. IX (24): 17-49.
- SVAMPA, Maristella y PEREYRA, Sebastián. *Entre la ruta y el barrio: La experiencia de las organizaciones piqueteras*. Buenos Aires: Ed. Biblos, 2003.
- TAPIA, Luis. *Política Salvaje*. La Paz: CLACSO, Muela del Diablo, Comunas, 2008.
- TILLY, Charles y WOOD, Lesley. *Los movimientos sociales, 1768-2008*. Barcelona: Crítica, 2010.
- WRIGHT, Erin. Los Futuros del capitalismo una reconceptualización de los modos de producción pos-capitalistas. En *Preguntas a la desigualdad: ensayos sobre análisis de Clase, Socialismo y Marxismo*. Bogotá: Universidad del Rosario, 2010: 165-218.