

El acceso del adulto mayor al sistema de transporte público: implicaciones sociales más allá de la movilidad

Julieta Madeleine García Zamora – Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Querétaro – julgarza94@gmail.com

Abstract: Las implicaciones que ofrece un sistema de transporte público inclusivo para el adulto mayor van más allá de la garantía de movilidad. El sentido de pertenencia, autonomía y la posibilidad de ser parte activa de la sociedad son algunas de las consecuencias de tener o no acceso a este servicio. La ciudad mexicana de Santiago de Querétaro, ubicada a 221 km de la Ciudad de México, tiene 18.6% de accidentes viales involucrados con el transporte público de pasajeros en donde el 33.5% de las muertes están vinculadas a los adultos mayores (CONAPRA, 2013). Aunado a ello un deficiente servicio público, junto al incremento demográfico y la falta de renovación de las rutas existentes propicia la exclusión del adulto mayor.

El presente trabajo es el resultado de una investigación documental sobre los modelos europeos de transporte público debido a su reconocimiento en la calidad, eficiencia y garantías ofrecidas al usuario. Específicamente se tomó el caso de Madrid, España y Malmö, Suecia al ser referentes en términos de adaptabilidad e inclusión. El texto trata de aproximarse de distintas formas al conocimiento de los procesos alrededor de la infraestructura y señalética en la red de transporte; con el objetivo de entrever las relaciones sociales y respeto a los derechos de las personas mayores de 60 años, generadoras de un entorno incluyente en la dinámica de movilización.

La metodología empleada fue la observación activa del fenómeno, utilizando diariamente la red de transporte en ambas ciudades europeas del 1 de junio al 3 de julio de 2015 a partir de la cual se recopiló un registro fotográfico que apoyó un análisis etnográfico del tema propuesto. Los resultados de dicho

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

análisis permitieron detectar los factores capaces de integrar a las personas mayores de 60 años en la dinámica de movilización aportando un interesante modelo de significación en torno a las prácticas inclusivas de transporte público. En síntesis, un abanico de posibilidades en beneficio de la sociedad actual y su desarrollo a futuro.

Keywords: inclusión; adulto mayor; transporte público; señalética; comunicación.

1. Introducción

En la presente investigación se toman como referencia dos ciudades europeas, Malmö, Suecia y Madrid, España, debido a su estructura demográfica y políticas de inclusión e innovación en el sistema de transporte público para el adulto mayor. Lo anterior con la finalidad de observar las soluciones brindadas en una mediana y una gran urbe, en dónde ambas ciudades han sabido resolver la cobertura de transporte ante el crecimiento de su población. Las políticas de la Unión Europea que marcan las pautas de movilidad, calidad y accesibilidad en los servicios de transporte sirven para "[...] ayudar y proteger a las personas en sus desplazamientos" (Comisión Europea 2014: 3) siendo uno de sus logros la preocupación por garantizar los derechos del viajero, por ejemplo si existiera un retraso los usuarios "[...] tienen derecho a información [...] viajeros con discapacidad y movilidad reducida tienen derecho a atención especial" (Comisión Europea 2014: 3).

Ambos casos son contraparte de las deficiencias del sistema de transporte público para el adulto mayor en una ciudad en vías de convertirse en una gran metrópoli como Querétaro, cuya población hoy joven, tenderá al envejecimiento. Actualmente existen más de 90 rutas de camión, sin embargo, éstas no dan abasto a los requerimientos de la población, fundamentalmente a falta de planificación en vista del crecimiento demográfico disparado de los últimos años. Cabe mencionar que desde junio de 2014 el Instituto Municipal de Planeación (IMPLAN) informa "llegan 100 familias al día a Querétaro" (Municipio de Querétaro 2014); este aspecto modifica la estructura y dinámica poblacional alterando la cobertura de los servicios de transporte. Sectores de la

sociedad como es el caso del mayor de 60 años se ven al margen, por ello se requiere de estrategias más eficientes y una innovación en el servicio.

2. Madrid: el transporte con mayor accesibilidad en el mundo.

El caso de Madrid es un ejemplo capaz de responder eficazmente a los cambios demográficos. El metro, por ejemplo, destaca por su antigüedad. fue inaugurado en 1919 "[...] para facilitar la movilidad de los madrileños [...] contaba entonces con 600,000 habitantes [...] hoy transporta diariamente a dos millones de viajeros" (Metro de Madrid 2014: 5). A simple vista pareciera ser un cambio gradual, pero en los últimos diez años duplicó su cobertura pasando de 164 a 300 estaciones y convirtiéndose en "[...] la tercera red del mundo, por detrás del Metro de Nueva York y el de París, y como la cuarta red de extensión (después de) Nueva York, Londres y Moscú" (Metro de Madrid 2014: 7). Sin embargo, llama la atención su capacidad para facilitar el acceso a las instalaciones a personas con movilidad limitada; la red cuenta con 1,694 escaleras mecánicas y 519 ascensores, representando con ello la cifra más alta de accesibilidad a nivel mundial. A fin de garantizar los derechos del usuario y obligaciones del consorcio, el sistema cuenta con reglamentos específicos. Por ejemplo, a las personas con movilidad reducida se les recomienda acceder por los vestíbulos si desean tener apoyo del personal o tener acceso a través del portón, además de tener la garantía de contar con una respuesta inmediata si se usa el interfono. Del mismo modo, a pesar de que el sistema no permite el acceso de mascotas hace una excepción con los perros de asistencia personal para personas invidentes o con deficiencia visual, siempre y cuando tengan una documentación probatoria. Además, "[...] el perro deberá llevar un chaleco o distintivo a la vista de su condición de asistente especial" (Metro de Madrid 2009). De esta forma un elemento visual se convierte en una forma de garantizar el orden y correcto funcionamiento de la normativa previamente establecida, lógica manifestada en los andenes y su señalética.

Los autobuses urbanos no son menos importantes. "La red consta de 203 líneas con una longitud-línea total de 3,562 km y más de 10,172 paradas-línea,

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

canalizando más de 1,5 millones de viajes al día" (CRTM 2015) sin embargo, su fortaleza no es la cobertura si no su accesibilidad. De los 1903 autobuses disponibles "todos [...] cuentan con piso bajo, rampa desplegable y sistema de inclinación lateral para facilitar el acceso de personas con movilidad reducida" (CRTM 2015). Además, cada unidad tiene una edad promedio de 6.6 años. De esta forma, el sistema no solo ofrece una opción más en tierra para las personas mayores, también la garantía de ser un servicio capaz de renovarse en cortos espacios de tiempo.

De esta forma el transporte en la ciudad de Madrid tiene como fortaleza principal la adaptabilidad de tecnología, así es capaz de responder a las necesidades de acceso para las personas con movilidad reducida brindando alternativas de usabilidad y gestionando los canales de comunicación para hacer respetar la normatividad de manera intuitiva; convirtiéndose así en un sistema incluyente.

3. Malmö: atendiendo las necesidades de un sector poblacional.

Malmö es la tercera ciudad más grande de Suecia y capital de la provincia de Escania. Actualmente es reconocida mundialmente por sus políticas verdes; sin embargo, más allá de ello es un ejemplo transformación al pasar de ser una ciudad industrial con graves problemas de contaminación y desempleo a una urbe capaz de convertirse en modelo de sustentabilidad. Cabe mencionar que dentro de su dinámica de desarrollo la ciudad también se interesa por disminuir las inequidades de salud ("health inequities") al considerar "[...] what is most important are the factors that lie outside the field of health care" (Commission for a Social Sustainable Malmö, 2013: 3). En Suecia, atender problemáticas de índole social es visto de forma integral dentro de todo el ecosistema social "It should be also understood that all these aspects are integrated with one other to create a whole, rather like the different organ systems that together comprise an individual" (Commission for a Social Sustainable Malmö 2013: 20). Esto es hablar de una sociedad que no ve un problema de forma aislada y sabe integrar diversas áreas del conocimiento para garantizar el bienestar social.

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

Por otro lado, las políticas Suecas priman por la integración social existiendo un organismo especializado encargado de atender las necesidades de los adultos mayores, *Swedish National Study of Aging and Care (SNAC)*, el cual estudia los mecanismos en materia de cuidado público y del sector servicios para personas mayores de 60 años; una institución de este tipo es clave en el seguimiento y atención social focalizada, en vista de una perspectiva capaz de garantizar su autonomía y tomando en cuenta que a pesar de las limitaciones físicas siguen siendo fuente de conocimiento y experiencia para las nuevas generaciones. Aunado a ello la política general de inclusión en Suecia establece "equal rights, obligations and opportunities for everyone, irrespective of ethnic and cultural background" (Commission for a Social Sustainable Malmö 2013: 21). Razón por la cual las herramientas que permitan la integración social son fundamentales en la región.

En relación a lo anterior, la ciudad de Malmö ofrece un servicio de transporte urbano compuesto primordialmente por líneas de autobuses y al igual que Madrid la accesibilidad es uno de sus pilares fundamentales. La empresa encargada de su gestión, *Skånetrafiken*, "[...] adapt buses, trains, stations and stopping points so that people with disabilities can travel [...]" (Skånetrafiken 2010: 3). Más aún, la tecnología de los transportes públicos se adapta al usuario, de esta manera "[...] all buses have low-level door entrances [...] and there are specific positions for wheelchairs and wheeled walking frames. Drivers and train personnel will help if necessary" (Skånetrafiken 2010: 3). También se debe agregar la existencia de un servicio específico para las personas que no pueden viajar en autobús o tren debido dificultades de movilidad. De esta forma el empleo de la tecnología de punta no solo responde a un proceso de renovación y especialización acorde a la ruta a transitar, también se preocupa por atender los requerimientos de un sector y garantizar la inclusión promovida reflejada en los operadores del servicio, logrando con ello una amplitud en el sentido otorgado. Además, claro está, permitiendo movilidad e integración entre los diferentes grupos. No obstante, lo anterior visto desde la lógica del capital implica el manejo de un sistema que sin cerrar sus ingresos amplía sus servicios permitiendo a personas con bicicletas,

perros, etc. acceder al transporte. Así no se habla de un sistema totalmente asistencialista, si no de uno comprometido con el servicio al cliente y en una clara observancia por obtener un beneficio recíproco.

4. Querétaro: leyes de movilidad no llevadas a la práctica.

Las condiciones del transporte en Madrid y Malmö ilustran en un marco global como la realidad del transporte público en México para el adulto mayor demuestra ser disfuncional. Si bien este sector cuenta con las tarifas especiales, las condiciones de seguridad e infraestructura no son las óptimas para atenderlos. Al menos en la ciudad de Santiago de Querétaro, los camiones no poseen plataformas de acceso, asientos reservados ni con un servicio al cliente capaz de resolver las necesidades especiales propias del rango de edad, aunado a la congestión, discriminación de los transportistas y falta de cobertura en zonas con alta concentración demográfica.

Dentro de la visión de la Unión Europea, los sistemas de transporte eficientes permiten "[...] competir en el mundo por el crecimiento económico, la creación de empleo y la calidad de la vida cotidiana de las personas" (Comisión Europea 2014: 1). Querétaro se caracteriza por su avance económico en el sector industrial, pero no puede satisfacer servicios de excelencia para impulsar la calidad de vida de sus habitantes al no ver en el transporte público la opción para alcanzar dicho objetivo. La lógica actual atiende a la creación del empleo y ampliación de los centros urbanísticos, más no, en al desplazamiento del trabajador o del resto de los miembros de la sociedad de un punto a otro.

Pensar específicamente en las necesidades adulto mayor es fundamental considerando la presencia de cada vez más personas de la tercera edad con una esperanza de vida mayor, la tendencia para 2050 indica un alcance de 2000 millones, lo cual representará un 20% del total de la población mundial (UN.org 2014); la cifra no es menospreciable si adicionalmente se considera el aumento de la longevidad. De acuerdo a las Estadísticas Sanitarias Mundiales del 2014 la media en esperanza de vida ha aumentado 6 años respecto a los nacidos en los 90's (OMS 2014:5). Un aumento poblacional incidirá en el entorno urbano. De ahí, la inclusión será esencial para garantizar el acceso a

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

los servicios básicos, como el transporte y deberá estar vinculada con la capacidad de planificar desde las tendencias demográficas.

En contraste con lo anterior, tanto el gobierno y en este caso, los concesionarios del transporte público deben prever como se resolverá el acceso a un espacio urbanístico cada vez más poblado y con zonas residenciales cada vez más alejadas, en dónde es muy probable existan adultos mayores que requieran traslado para acceder a la asistencia médica o actividades recreativas. Además, teniendo en cuenta la cantidad de municipios (2454) y la existencia de un Distrito Federal conformado por 16 delegaciones (FENAMM 2013), el 40% de la población habitará en un 0.44% de la división administrativa de México. Siendo previsible que Querétaro debido a su cercanía con el D.F. sea una de esas ciudades y deba adaptar los servicios con el fin de garantizar el acceso a condiciones óptimas de calidad de vida. De lo contrario únicamente se fortalecerán las desigualdades sociales.

Al mismo tiempo, conforme a la estructura etaria en México, el país seguirá la tendencia mundial del envejecimiento poblacional. CONAPO estima el índice de incremento de personas mayores de 65 años más amplio al resto de los grupos de edad (Almejo, García & Benítez en CONAPO 2009:143). El instituto también indica una duplicación de las personas mayores, pasando de 7.1 millones en 2010 a 14.1 para 2030, cifra proporcional al estimado de la ONU en dónde va de 12.1 millones en 2010 y 25.1 para 2030 (Ageing and Development Database 2015). CONAPO prevé para ese tiempo un 60% de los adultos mayores viviendo en las grandes urbes mexicanas. Por tanto, considerar las cifras anteriormente mencionadas implica para las ciudades el resolver eficientemente los requerimientos del sector y responder a la velocidad del fenómeno de envejecimiento; esto con el fin de atender sus necesidades y garantizar la inclusión de los integrantes de este grupo poblacional en la dinámica social.

Con todo, lo que dicta la ley del gobierno mexicano no ha dejado relegado al sector conformado por el adulto mayor; el problema radica en la aplicación normativa. En 2002 entró en vigor la *Ley de los derechos de las personas adultas mayores* con la finalidad de "[...] garantizar el ejercicio de los derechos

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

[...] así como establecer las bases y disposiciones para su cumplimiento" (H. Congreso de la Unión: 1). Dicho de otra manera, el gobierno reconoce la existencia de una tendencia discriminatoria hacia este sector generando una normativa. Trata de poner orden a la problemática de exclusión del adulto mayor, no obstante es una norma hasta el momento incapaz de permear en las lógicas de la sociedad al no lograr el trato digno hacia los mismos. Dentro del contexto del transporte público, el capítulo segundo de la citada ley relativo a *los derechos* determina para las personas adultas mayores "[...] contar con asientos preferentes en los establecimientos que prestan servicios al público y en los servicios de autotransporte de pasajeros" (2002: 5).

La instancia encargada de garantizar lo anterior es la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT). Conviene subrayar en el artículo 20, fracción tercera, en él la SCT deberá vigilar "[...] que los concesionarios y permisionarios de servicios públicos de transporte, cuenten en sus unidades con el equipamiento adecuado para que las personas adultas mayores hagan uso del servicio con seguridad y comodidad" además del "[...] derecho permanente y en todo tiempo, a obtener descuentos o exenciones de pago al hacer uso del servicio de transporte de servicio público" (H. Congreso de la Unión 2002: 11). Dicho lo anterior, se posee una legislación, pero en la práctica no se aplica. Tomando como ejemplo los asientos reservados en un autobús público de Querétaro, estos están presentes físicamente y reservados en la ley, pero en el hecho no poseen un distintivo para tal fin. De este modo no hay un respaldo ante lo estipulado; además, estructuralmente los existentes no brindan un espacio adicional para los enseres personales del adulto mayor, por ejemplo un bastón, andadera o silla de ruedas. Más aún, si un adulto mayor en silla de ruedas quisiera subir al autobús no podría ante un ascenso/descenso inviable e inseguro. Es decir, la regulación solo es parte de la solución; la aplicación de la ley debe tomar en cuenta las acciones, el entorno físico y las formas de interacción para satisfacer las necesidades específicas de un grupo. De lo contrario garantizar la ergonomía de los espacios y la señalética normativa difícilmente generaría sentido de eficiencia.

Si bien previamente se habló de la ineficiencia del transporte urbano en

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

Santiago de Querétaro, no se puede dejar de lado la mención en el quinto informe de gobierno estatal respecto a la capacitación de 8,553 operadores (Gobierno del Estado de Querétaro 2014: 65), una atención a 158,399 usuarios con discapacidad o adultos mayores en el año (2014: 95) y la reserva de espacios en 2,055 autobuses de las urbanas y sub-urbanas (2014: 112), pero es una proporción mínima tomando en cuenta la presencia de más de 136,987 adultos mayores en el Estado (CONAPO 2009: 15) y si se toma la proporción del 60% para habitar en la ciudad se estaría hablando de 82,192 usuarios potenciales solo para la ciudad de Santiago de Querétaro. Estas condiciones excluyen a las personas de la tercera edad de la dinámica social, además de incumplir con una normativa previamente establecida a través de una legislación nacional.

Pensar en lo anterior implica considerar la infraestructura para movilizar al adulto mayor en su entorno habitable a fin de tener acceso a los servicios básicos. Es indispensable la adaptabilidad del transporte para incrementar la *capacidad funcional de las personas mayores* garantizando su participación social (OMS 2015). Transformar un sistema de transporte va más allá de la necesidad de movilidad. Al ser un medio de conexión permite una mejor integración social para abonar en las relaciones, productividad y calidad de vida de la comunidad. Considerar las necesidades por grupos de edad habla de una sociedad consiente de los cambios naturales a enfrentar y con capacidad de previsión para garantizar dignidad a todos sus habitantes.

5. Metodología

El presente estudio se concibió desde la documentación previa y la exposición al transporte público en la ciudad de Santiago de Querétaro, en dónde se identificaron diversas áreas de oportunidad. A raíz de este primer acercamiento se realizó una recolección de información para vincular la problemática con un sector específico debido a la amplitud del fenómeno a investigar; localizando deficiencias considerables en el sector conformado por adultos mayores de 60 años. Ante la posibilidad de analizar el objeto de estudio en las ciudades de Madrid y Malmö, se planteó el enfocar la investigación desde un modelo

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

cualitativo a fin de tomar dos referentes para describir y explicar a profundidad el fenómeno de inclusividad del adulto mayor en el transporte público. Entendiendo el término *inclusión* como la condición de integración y acceso dentro de una práctica social sin la existencia de barreras físicas, sociales o culturales coercitivas.

Dicho lo anterior, la segunda etapa del proyecto consistió en la observación activa del fenómeno, utilizando diariamente los servicios de transporte público en ambas ciudades europeas del 1 de junio al 3 de julio de 2015.

Los datos obtenidos fueron empleados para demostrar el siguiente planteamiento: *cuanto mayor sea la presencia de señalética regulatoria y tecnoadaptaciones al transporte, la inclusividad del adulto mayor estará garantizada significativamente*. En vista de ello se tomaron como elementos de análisis *las tecnoadaptaciones al transporte público y la señalética*. El primer concepto corresponde a la transformación de un espacio o herramienta capaz de ajustar las formas de acceso en relación con la movilidad del adulto mayor. Mientras el segundo vincula elementos gráficos, principalmente pictogramas, reguladores de una norma que facilita el trayecto del usuario. En conjunto ambos garantizan la funcionalidad del proceso de transportación en beneficio de los pasajeros.

6. Resultados

Durante el proceso de recolección de información se puso en manifiesto la imposibilidad de la inclusión sin la existencia de condiciones tecnológicas que adaptaran el servicio a las características físicas del adulto mayor. La independencia o autonomía del usuario y la pertenencia en el sistema son puntos intermedios los cuales corresponden a factores físicos y psicológicos que incidieron en la percepción del usuario y su interacción dentro del espacio. Sin embargo, la base de todo fueron los espacios intuitivo e inteligente, es decir, la incorporación de *señalética y tecnoadaptaciones*.

En Malmö y Madrid existían tres tipologías para mantener la comunicación efectiva y garantizar la percepción clara e inmediata de los códigos de movilidad dentro del sistema de transporte público; estas eran los *carteles* e

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

impresos, *puntualidad* y *distintivos*. La primera corresponde a la presencia gráfica de rutas, tarifas y horarios en distintos canales de información los cuales estaban homologados con una lectura sencilla, adaptada a las prácticas del consumidor. Por otro lado, la *puntualidad* representaba la valoración del tiempo del usuario, garantizando que las unidades de transportación estuvieran ahí en el momento previamente definido, anunciando eventualidades y retrasos en caso de ser necesario; ambos puntos armonizaban la planificación de los trayectos. Finalmente, los *distintivos* correspondían a una representación simbólica del espacio definiendo existencia. El código para el adulto mayor implicó delimitar las áreas de personas con movilidad reducida (zona PMR), todos los usuarios debían reconocerlo fácilmente, algunos como el límite con andenes y vialidades se generalizaban a través de una marca en el suelo junto a un cambio de textura en el pavimento, el mismo podía carecer de significado inicial, pero cobraba sentido si se tenía algún tipo de debilidad visual.

Tabla 1. *Delimitación de las zonas exclusivas para el adulto mayor en sistemas férreos*

Red de transporte	Forma de delimitación	Función
Metro de Madrid	Señalética universal	Existe para distinguir al adulto mayor en el espacio. Se tiene uno específico, el de la persona con bastón colocado en espacios reservados junto a las puertas del vagón. El otro para usuarios con difícil movilidad funciona sin corresponder necesariamente a un mismo grupo etario.
	Adaptabilidad del espacio	Se deja un área libre para soportes de movilidad (sillas de ruedas, andaderas, carriolas). Los asientos son homologados.
	Ubicación espacial	Los vagones en los extremos poseen espacio para el aparcamiento de las sillas de ruedas.
Trenes rápidos de Malmö	Señalética universal	No hay uno exclusivo, se incluye para el usuario en silla de ruedas, los asientos no tienen titularidad, pero se infiere la pertenencia por la posición que ocupan.
	Adaptabilidad del espacio	Hay un sector compartido con carriolas. No existen asientos reservados oficialmente para el adulto mayor, sin embargo son ergonómicos y retractiles.

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

Tabla 2. Delimitación de las zonas exclusivas para el adulto mayor en autobuses

Red de transporte	Forma de delimitación	Función
Autobuses de Madrid	Señalética universal	Existe un pictograma específico para el adulto mayor en la zona exclusiva.
	Colorimetría	Los asientos de la zona reservada son de color verde.
	Ubicación espacial	Ocupan la primera mitad del autobús, tienen una mayor separación entre ellos.
Autobuses de Malmö	Señalética universal	Existe un pictograma específico en los accesos.
	Adaptabilidad del espacio	Se deja una zona libre para soportes de movilidad. Los asientos son iguales, tienen espacio adicional entre filas.
	Ubicación espacial	Ocupan la primera mitad del autobús, pero las butacas no presentan diferencias en su estructura, sin embargo están a nivel del suelo.

La lectura de ambos modelos de transporte público define las formas de identificación para respetar el espacio de un anciano, ambos destacan el impacto de los elementos gráficos, en dónde más allá de los símbolos universales las prácticas involucradas son responsables de dotar de sentido al símbolo. Por ejemplo, en el tren rápido de Malmö un joven difícilmente ocupaba la zona aledaña al aparcamiento de sillas de ruedas en vista de un espacio asegurado con mayor libertad de movimiento en el área común. Por otro lado la señalética o el asiento reservado podía fungir en dos direcciones, garantizaba un derecho, pero al mismo tiempo acentuaba la diferencia entrando en conflicto con el valor de la inclusión en la dinámica social. Enfatizar la diferencia hace obvia la distinción y evidencia una norma no escrita, no obstante implícita en el entorno. Por ejemplo, la distinción de color para la Zona de Personas con Movilidad Reducida en los autobuses en Madrid fungía en este sentido como catalizador de respeto a la regla pues un individuo ajeno a esa área era fácilmente identificado, ahí correspondía a la sociedad dentro del autobús reprimir esa conducta.

La observación participante reflejó la dependencia de la *señalética* y las *tecnoadaptaciones* a un entorno capaz de asimilar las condiciones dadas, reaccionando hacia la norma implícita con autogestión. Lo anterior ocurría como *muestra-reflejo* de la sociedad a la cual pertenecía el medio de transporte, pues de ahí emanaban prácticas y conductas. No se podría pensar en el respeto a los lugares reservados del adulto mayor si en otro contexto no

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

se los tomara en cuenta, sería difícil concebir la idea de un adulto mayor con acceso al transporte si este no tiene un punto de llegada seguro llámese salud (hospital), recreación (museo, parque, plaza, ...) o medios de subsistencia (supermercado).

En síntesis, el papel del transporte no se limitaba al cumplimiento de una tarea tecnificada. Al atraer a una amplia diversidad de usuarios eran entornos vivos con la capacidad de fungir como reguladores de la aceptación hacia prácticas, culturas o grupos. Para ello zonas comunes como andenes, estaciones o paradas se convertían en entornos dinámicos con la capacidad de transformarse y fungir como punto de intercambio social y cultural. Cuando la diferencia se mimetiza, es decir, deja de ser conflictiva es un espacio multicultural. De ahí que la naturaleza del transporte no solo sea conectar espacios físicos, también a los individuos.

En la red del metro de Madrid los andenes a través de iniciativas como *bibliometro* y *libro express* reforzaron una conducta social; en este caso el hábito de la lectura. Estaciones como *Retiro*, *Goya* o *Moncloa* al adaptar el espacio y mostrar arte desde la académica, contemporánea y urbana connotaban un mensaje de "todo cabe". Por otra parte los autobuses madrileños acercaban directamente con los puntos de referencia y ofrecían un entrecruzamiento visual de los diferentes paisajes de la ciudad. Este tipo de relaciones en apariencia desvinculadas con el adulto mayor fueron elementos para connotar pertenencia entre los grupos sociales por la asimilación de las diferencias como fuente de un enriquecimiento intelectual.

En Malmö, la afluencia de diversas culturas suponía la existencia de una previsión respecto a las diferentes prácticas y conductas; si las acciones estaban reguladas era evidente en la fácil asimilación de los códigos. Dentro del transporte público las percepciones varían drásticamente entre las culturas, por ello brindar un servicio óptimo para el usuario evita confrontar las diferencias dejando el espacio abierto para una labor de socialización entre los usuarios.

En ambas ciudades, el transporte público con las *tecnoadaptaciones* dadas, la *señáletica* presente y la noción de diferentes perspectivas, grupos o culturas

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

patente hablaba de un medio capaz de ofrecer condiciones óptimas de traslado. Bajo este contexto, el usuario tenía la certeza de conectividad (llegar a su destino y ser parte de la dinámica social).

El adulto mayor no estaba a la defensiva o preocupándose por su integridad. Se le veía cómodo gracias al espacio del cual se apropiaba y pese a las diferencias no era juzgado o minimizado por la vulnerabilidad propia de su edad. Así podía realizar actividades recreativas como leer, tejer, dormir, comer, etc. porque no había miedos ni riesgos.

Un espacio no es seguro si es incapaz de atender emergencias. Los sistemas de transporte público de Madrid y Malmö contaban con las herramientas para atender eventualidades y accidentes. Estaciones, vagones y unidades poseían extintores y botiquines. En Madrid incluso había espacios capaces de proveer primeros auxilios a los usuarios. Además, tanto Skånetrafiken como EMT de Madrid daban prioridad al usuario asumiendo responsabilidad en caso de accidentes, brindando indemnización a través del seguro de viajeros, de ahí la importancia de contar con tarjetas de transporte válidas o permanecer con el boleto hasta el final de trayecto. Elementos de este tipo son los que elevan el nivel de seguridad percibido por los consumidores del servicio. Finalmente un trato cordial con el viajero dando la bienvenida al entrar aunaba en las prácticas de urbanidad y respeto contraídas por ambas partes. Más allá de una convención era un gesto de corresponsabilidad y la base para un servicio al cliente efectivo.

Más allá de la presencia de un símbolo el comportamiento de los usuarios estaba determinado por el reconocimiento hacía la necesidad y beneficios de fondo al utilizar un lugar reservado. En primera instancia la sola presencia de señalética conceptualizaba la existencia del adulto mayor como un grupo a tomar en cuenta; el gráfico estaba en el espacio para connotar parte de la realidad delimitando ciertas características y comportamientos a respetar, es decir, fungiendo como instrucción en el comportamiento del espacio social llamado transporte. En el sentido de coacción era la pauta para respetar una norma no inscrita en un marco legal.

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

Teniendo en cuenta estas tendencias presentes en Madrid y Malmö se observaron tres modos de interacción de los usuarios no mayores de 60 años con la responsabilidad de atender la normativa. El primero de ellos fue *una respuesta positiva*, implicaba la no intromisión con el símbolo respetando la función para la cual fue colocado. En esta línea se daban acciones como ceder el asiento a las personas aludidas por el pictograma o evitar sentarse en el sitio y dejarlo libre. La segunda consistió en una *respuesta negativa*, existía una negación hacía el símbolo y el adulto mayor accedía a un espacio no señalado; visto desde un modo positivo no resultaba excluyente del todo, en algunos casos había una permanencia de las prácticas de ceder el asiento en beneficio del adulto mayor sin necesidad del elemento regulador. Finalmente, el tercer tipo subyace en el *uso por necesidad*, sin estar presente dentro de las categorías del pictograma regulador se accedía al espacio, sin embargo, el rompimiento de este usuario atípico tenía que ver con la conciencia de no irrumpir en la individualidad de los demás pasajeros, por ejemplo un viajero con una maleta voluminosa no puede ser clasificado del todo en la *respuesta negativa* debido a su propia condición vulnerable y dificultad en la movilización. Cualquiera de estas categorías constituía el "saber estar" dentro del transporte público. El respeto por el espacio del otro es parte de un acuerdo tácito de reconocimiento y aceptación de los beneficios de un determinado tipo de usuario.

Seguir la norma garantizaba un derecho de espacio y permanencia armónica. Si el transporte estaba adecuado para recibir a todos, el usuario antes de subirse sabe que tiene un sitio seguro, nadie luchará encarnizadamente por el mismo asegurando el seguimiento de las normas presentes. Lograr esto corresponde al máximo nivel de acuerdo social e inclusión de los diversos intereses existentes en un grupo diverso.

Hasta aquí los elementos presentes en ambos sistemas de transporte demuestran la complejidad del fenómeno estudiado. Adaptar el servicio para un sector específico requiere pensar más allá de la necesidad de movilidad; es necesario generar espacios capaces de promover pertenencia, independencia

y reconocimiento entre los diferentes grupos que hacen uso del mismo esto de la mano de un sistema de comunicación efectivo.

7. Conclusiones

A partir de los resultados y retomando la hipótesis de investigación, más allá de las *tecnoadaptaciones* y la *señalética regulatoria*, la sola presencia de un elemento simbólico no es garantía para motivar la inclusividad del adulto mayor; al no ser estas exclusivas de un grupo y estar en contacto con el resto de los usuarios participantes en la dinámica de movilización. Más aún, tomando en cuenta la lógica de la interacción social de Erving Goffman "siempre que la norma sea mantenida por medio de sanciones y de algún tipo de sancionador, el protagonista considerará de escasa importancia el hecho de que se exija o no su incorporación" (Goffman 1997: 118). Lo anterior implica, el cumplimiento de una norma supeditada a las condiciones del entorno en el cual el actor se ve inmerso; la acción a su vez se vincula a los patrones del grupo social al cual pertenece el individuo. Esto es, el adulto mayor únicamente será respetado si el resto de la sociedad considera valiosa su incorporación en los límites en dónde se aplica la ley.

La valorización de un subgrupo social, es sin duda parte de la acumulación de saberes no explícitos que forman parte de la *memoria colectiva* o *individual* pues "their main function is to facilitate and ensure the social framework and the social bonds" (Gedi & Elam 1996: 47). De acuerdo a lo expuesto por Noa Gedi y Yigal Elam en *Collective Memory - What Is It?* implica la generación de estereotipos capaces de reproducir patrones de convivencia que se moldean a partir de las impresiones, experiencias y valores colectivos. La dificultad entonces para producir una actitud de aceptación con las diferencias propias del adulto mayor radicaría en una concepción individualista de la sociedad, esto es sin involucramiento con el otro. Si el adulto mayor es excluido del entorno al cual pertenece se pone en manifiesto una crisis en torno a la convivencia de valores intergeneracionales. Además tal como lo manifiesta Manuel Castells en *Juventud descarriada* (2005) una incomunicación entre los distintos grupos sociales puede estar dada por "[...] nuevas formas de relación

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

que no han sabido transmitir valores claros [...] la escuela no está equipada para resolver lo que la familia no puede resolver [...] las fuentes tradicionales de autoridad (pierden credibilidad) [...] ni hay transmisión de valores, ni disciplina apoyada en incentivos, ni estructuras de apoyo social" (3). Por tanto, si un servicio público como el transporte de pasajeros puede armonizar la presencia de la diversidad es un reflejo de condiciones sociales para producir bienestar colectivo. Tal como lo señala Manuel Castells en *La era de la información* (1997) la fuerza de la humanidad se encuentra en "[...] lo que distingue a nuestra especie como rareza biológica, su capacidad de procesar símbolos" (En Barbero 2002: 10). En este caso, la inclusividad del adulto mayor en la dinámica del transporte público no esta dada por acomodar pictogramas o acondicionar espacios si no en la aprehensión de esos códigos procesados y reflejados en una acción colectiva. Esto es lo que Pierre Bordieu denominaba *habitus*, "[...] generado por las estructuras objetivas, a su vez de las prácticas individuales dando a la conducta esquemas básicos de percepción, pensamiento y acción" (2011: 14) una vez que estas se llevan a cabo, el símbolo y las adaptaciones tecnológicas sirven para reforzar la conducta asimilada, así como un respeto implícito por la normativa.

Ahora bien, el proceso de transportación de un usuario permea otros ámbitos de las relaciones en sociedad influyendo en el bienestar del propio individuo. El adulto mayor puede presentar limitantes propias del deterioro físico o mental, por lo mismo sistemas de acceso como elevadores, rampas, escaleras eléctricas o elementos intuitivos en el transporte son un soporte para agilizar sus traslados, implicando con ello una valoración de su tiempo y permanencia en el espacio. Además tendrá una mejor entrada a servicios como salud, recreación o subsistencia fundamentales para vivir en una plenitud consumada. Una vez logrado lo anterior las brechas físicas se disuelven y el adulto mayor mantiene autonomía al no ser dependiente de otra persona. Así desarrolla sus actividades libremente, sin presiones o riesgo a su integridad.

Saber convivir como iguales es parte de la realización social y de los principios que rigen los derechos universales del hombre aceptando con respeto y tolerancia las diferencias del otro. No obstante, si una persona mayor de 60

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

años tiene presencia y aceptación social puede seguir produciendo, así un gasto estatal como la pensión, se pospone, lo cual garantiza el orden de una lógica económica, en el cual las fuerzas actúan con beneficio social, pero siguen siendo rentables. De tal manera que los niveles de aceptación aumentan e imposibilitan la generación de resistencia, al garantizar un funcionamiento adecuado y mermar los motivos de reclamos a un sistema. Si bien la eficiencia puede tener un trasfondo con intereses superiores, no queda al margen el propósito del servicio público: generar las condiciones de vida digna para la población; acción que se puede hacer posible con la participación activa de cada miembro de la sociedad.

7. Referencias bibliográficas

- Almejo, H. R.; García, J.G. & Benítez, V. I. (2009). *La urbanización en México 2010-2030: un esbozo de los retos y oportunidades asociados al crecimiento urbano y regional*. CONAPO. Disponible en:
http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/Resource/2417/1/images/07_Almejo_Garcia_Benitez.pdf
- Barbero, M. (2002). *Tecnicidades, identidades, alteridades: des-ubicaciones y opacidades de la comunicación en el nuevo siglo*. Diálogos de la comunicación, ITESO: Guadalajara.
- Bordieu, P. (2011). *Introducción: La sociología de la cultura*. Grupo de Investigación Social Siglo XXI. Disponible en: <http://www.gisxxi.org/wp-content/uploads/2011/04/LA-SOCIOLOGÍA-DE-LA-CULTURA.pdf>
- Castells, M. (2005). *"Juventud descarriada"*. La vanguardia. Disponible en:
<http://www.ddooss.org/articulos/otros/Castells.htm>
- Comisión Europea (2014). *Comprender las políticas de la unión europea, transporte*. Disponible en:
http://europa.eu/pol/pdf/flipbook/es/transport_es.pdf
- Commission for a Socially Sustainable Malmö (2013). *Malmö's path towards a sustainable future*. (3ra ed., Stigendal M. & Östergren, P.) Disponible en:
http://malmo.se/download/18.51821d07143bab87ba7c486/malmokommisionen_rapport_engelsk_web.pdf

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

- Consejo Nacional de Población (2009). *Dinámica demográfica 1990-2010 y proyecciones de población 2010-2030*, Querétaro. Disponible en: http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/Proyecciones/Cuadernos/22_Cuadernillo_Queretaro.pdf
- Consejo Nacional para la Prevención de Accidentes (2013). *Perfil Estatal Querétaro*. Disponible en http://www.conapra.salud.gob.mx/Interior/Documentos/Observatorio/Perfiles/22_Queretaro.pdf
- ConSORCIO Regional de Transportes de Madrid (2015). *La Red de autobuses urbanos de Madrid: EMT*. Disponible en: <http://www.crtm.es/tu-transporte-publico/autobuses-emt.aspx>
- Flores M., F. (2013). *Después del capitalismo: el modernismo*. Lund: University of Lund.
- Flores M., F. (2011). *Enciclopedia de las Tecnologías Rotas, el humanista como ingeniero*. Lund: University of Lund.
- Flores M., F. (2005). *Las humanidades en la Era de la globalización, historia global de las ideas*. Lund: University of Lund.
- Gedi, N. & Elam, Y. (1996). *Collective Memory - What Is It?* History and Memory. Vol.8, no.1 (pp. 30-50). Indiana University Press. Disponible en: <http://www.jstor.org/stable/25618696>
- Gobierno del Estado de Querétaro. *Quinto informe de gobierno del Estado de Querétaro*. Disponible en: http://www.queretaro.gob.mx/documentos_interna1.aspx?q=vUYGbsxLnIiU/Xw6geFk9pRSUs9S5z2V
- Goffman, E. (1997). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu editores.
- Grossberg, L. (2004). *Entre consenso y hegemonía: notas sobre la forma hegemónica de la política moderna*. University of North Carolina.
- Hall, S. (1984). *Notas sobre la deconstrucción de lo popular*. Historia popular y teoría socialista. Crítica: Barcelona.

La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada)

Universidad de La Laguna – abril de 2016

H. Congreso de la Unión (2002). *Ley de los derechos de las personas adultas mayores*. Disponible en:

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/245.pdf>

Municipio de Querétaro (2014). *Organizará municipio diplomado en desarrollo urbano*. Disponible en

<http://www.municipiodequeretaro.gob.mx/noticias.aspx?q=epsUWZ+4EQHvkbBeDpJ3uccxSyKhi73l>

Metro Madrid (2014). *Metro de Madrid, 95 años al servicio del ciudadano*.

Disponible en:

https://www.metromadrid.es/export/sites/metro/comun/documentos/95_años/95añosDossier.pdf

Metro Madrid (1987). *Reglamento de viajeros, del ferrocarril metropolitano de Madrid*. Disponible en:

<https://www.metromadrid.es/export/sites/metro/comun/documentos/reglamento.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2014). *Estadísticas Sanitarias Mundiales*.

Disponible

en: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/112817/1/WHO_HIS_HSI_14.1_spa.pdf

Organización Mundial de la Salud (2015). *Global Health Observatory Data*

Repository. Disponible en: <http://apps.who.int/gho/data/?theme=main>

ProChile (2014). *Guía País, Suecia 2014*. Disponible en:

http://www.prochile.gob.cl/wp-content/blogs.dir/1/files_mf/1397652171Suecia_Guia_Pais_2014.pdf

Skånetrafiken (2012). *English version of the brochure "Bra att veta om färdtjänst"*. Disponible en:

https://www.skandetrafiken.se/globalassets/dokumentbank/fardtjanst/engelska_-bra-att-veta-om-fardtjanst_juli-2012.pdf

United Nations (2014). *Population Ageing and Development Database 2015*.

Department of Economic and Social Affairs. Disponible en:

<http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/ageing/ageing-development-database-2014.shtml>