

Un viaje por la convivencia en el subterráneo: entre la indiferencia y la cooperación

A Journey through Coexistence in the Subway: between Indifference and Cooperation

Uma viagem pela convivência no metrô: entre a indiferença e a cooperação

Melissa Sánchez

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0009-5272-3175>

Universidad Cuenca del Plata, Argentina

Marcelo Montenegro

ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-1656-5504>

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Maite Regina Beramendi

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6113-5529>

Universidad de Buenos Aires – CONICET, Argentina

Autora referente: sczmelissa@gmail.com

Historia Editorial

Recibido: 21/03/2025

Aceptado: 01/06/2026

RESUMEN

En el subterráneo existen normas sociales —como la norma del silencio y la inatención civil— que limitan o dificultan la interacción entre los pasajeros. A partir de entrevistas semi-estructuradas, este estudio explora la percepción de las relaciones interpersonales, la presencia y calidad de los comportamientos prosociales, así como las experiencias de cooperación en el subterráneo de Buenos Aires. Los resultados muestran que la escasa interacción entre pasajeros se

manifiesta principalmente a través del silencio y la inatención, generando un clima de aislamiento. Se identificaron seis categorías de análisis que reflejan variaciones en el trato según el horario de viaje, y tres tipos de ayuda: normativa, informal y en situaciones de crisis. Asimismo, se distinguieron dos perfiles de usuarios —prosociales y normativos— que difieren en su percepción de la ayuda y en el tipo de interacción. Mientras los usuarios prosociales, generalmente pasajeros

frecuentes, tienden a interactuar y asistir a otros, los usuarios normativos consideran que adherirse a las normas

(in)formales constituye una forma de ayuda.

Palabras clave: Espacio público; Integración social; Subterráneo.

ABSTRACT

In the subway, social norms—such as the norm of silence and civil inattention—limit or hinder interaction among passengers. Based on semi-structured interviews, this study explores perceptions of interpersonal relationships, the presence and quality of prosocial behaviors, and experiences of cooperation in the Buenos Aires subway. The results show that limited interaction among passengers is primarily expressed through silence and inattention, generating a climate of isolation. Six analytical categories were

identified, reflecting variations in passenger treatment according to travel time, along with three types of help: normative, informal, and crisis-related. In addition, two user profiles were distinguished—prosocial and normative—which differ in their perceptions of help and preferred forms of interaction. While prosocial users, generally frequent passengers, tend to interact with and assist others, normative users consider adherence to (in)formal norms to be a form of help.

Keywords: Subway; public space; social integration.

RESUMO

No metrô, normas sociais — como a norma do silêncio e a atenção civil — limitam ou dificultam a interação entre os passageiros. Com base em entrevistas semiestruturadas, este estudo explora percepções sobre relações interpessoais, a presença e a qualidade de comportamentos pró-sociais e experiências de cooperação no metrô de Buenos Aires. Os resultados mostram que a interação limitada entre passageiros se expressa principalmente por meio do silêncio e da falta de atenção, gerando um clima de isolamento. Foram identificadas seis categorias analíticas, que refletem

variações no tratamento entre passageiros de acordo com o tempo de viagem, juntamente com três tipos de ajuda: normativa, informal e relacionada a crises. Além disso, distinguiram-se dois perfis de usuários — pró-sociais e normativos — que diferem em suas percepções de ajuda e em suas formas preferidas de interação. Enquanto os usuários pró-sociais, geralmente passageiros frequentes, tendem a interagir e auxiliar outras pessoas, os usuários normativos consideram a adesão às normas (in)formais como uma forma de ajuda.

Palavras-chave: Rede metroviária; espaço público; integração social.

La buena convivencia ciudadana busca alcanzar la armonía entre los ciudadanos mediante la promoción del respeto tanto por las normas que regulan los espacios públicos como por las personas con quienes se interactúa, fomentando, además, la solidaridad entre todos. Para alcanzar este propósito, se necesitan normas que reflejen los valores socialmente deseados y que incentiven los comportamientos esperados (Páramo, 2013).

Una de las condiciones indispensables para la buena convivencia en el subterráneo es el respeto por las personas y sus derechos, como así también, el cumplimiento de las normas de la institución (Osorio-Alarca et al., 2015). De acuerdo con Páramo (2013), las personas reconocen que existen normas en el espacio público que obstaculizan la interacción entre los ciudadanos. Según los participantes del estudio, existen normas implícitas que fomentan el distanciamiento social y prohíben el contacto, a la vez que limitan la interacción interpersonal a través de cohibir la posibilidad de acercarse a otra persona sin previo aviso. No obstante, los participantes también reconocieron la existencia de normas contrapuestas que promueven la asistencia mutua y la solidaridad. Ante la ausencia de investigaciones acerca de la cooperación y los comportamientos prosociales en transportes públicos como el subterráneo, el objetivo de este trabajo es explorar la percepción de la convivencia y la presencia de las normas sociales de cooperación y de reciprocidad, y comportamientos prosociales en el subterráneo de Buenos Aires.

Las normas sociales en el subterráneo

En el subterráneo existen normas que disminuyen la interacción social de las personas. Principalmente, se observan dos normas que disminuyen las relaciones interpersonales. La primera es la inatención civil. Esta norma supone que las personas no deben hacer contacto visual ni mirar fijamente a otro pasajero para no incomodarlos (Goffman, 1963; Honkatukia & Svynarenko, 2019; Oejo & Tonnelat, 2014). La segunda es la norma del

silencio que desalienta la comunicación verbal entre pasajeros, fomentando otros tipos de interacciones no verbales (Honkatukia & Svyrenko, 2019). Esto puede llevar a una sensación de aislamiento o ensimismamiento, donde las personas tienden a distraerse con sus propias actividades, como usar el teléfono o escuchar música (Ocejo & Tonnelat, 2014).

Estas normas sociales llevan a que las personas se aíslen, que estén inmersas en sus “propias burbujas” y que tiendan a estar menos atentas a su entorno o involucradas en lo que sucede alrededor (Honkatukia & Svyrenko, 2019; Ocejo & Tonnelat, 2014). Sin embargo, en el contexto argentino ocurren dos comportamientos que parecen contradictorios, pero se complementan (Beramendi et al., 2024a; Beramendi et al., 2025). Por un lado, las personas reconocen un efecto de desconexión y aislamiento en el subterráneo. Esta autoabsorción hace que las personas se concentren más en sus propias preocupaciones, estén menos atentas a las necesidades de los demás y menos receptivas a los estímulos molestos. Por otro lado, las personas manifiestan que deben estar alertas al contexto y monitorear a los pasajeros. Esto se debe a dos razones principales: a) el miedo a ser asaltados; y b) la falta de cumplimiento de las normas genera un entorno más incierto y convierte los patrones de comportamiento en respuestas cada vez más individualizadas.

En este contexto, la presencia de incertidumbre, vigilancia constante y reglas sociales difusas también puede habilitar la emergencia de conflictos y formas sutiles de violencia cotidiana en estos espacios compartidos. La violencia en el subterráneo es un fenómeno complejo que va mucho más allá de las agresiones físicas. Incluye el acoso, la hostilidad verbal y pequeñas violencias cotidianas que a veces pasan desapercibidas. Desde la criminología urbana, se entiende que estas conductas surgen por la combinación de factores como el hacinamiento, el anonimato, la escasa vigilancia y la presión del entorno, junto con la pérdida o ambigüedad de las normas que regulan la convivencia (Newton, 2014). Esta perspectiva destaca que la violencia en el transporte público no

solo deteriora la percepción de seguridad, sino que afecta la calidad de la convivencia y el bienestar de los pasajeros. Estas dinámicas no ocurren en el vacío. Para comprenderlas, es necesario considerar al subterráneo no sólo como un medio de transporte, sino como un espacio urbano en disputa, atravesado por tensiones estructurales y luchas simbólicas.

El subterráneo como espacio de disputa

Desde el urbanismo crítico, la ciudad no es solamente una infraestructura física, sino un entramado donde se entrelazan dimensiones sociales, culturales y simbólicas, y donde se disputan sentidos e identidades colectivas (Rizo García, 2005). Siguiendo a Lefebvre (1969), el espacio urbano es también un escenario de conflictos sociales: un lugar donde las tensiones entre normas, prácticas cotidianas y estructuras de poder se hacen visibles. El subterráneo, como espacio público intensamente transitado, condensa estas tensiones de forma particularmente palpable.

Los problemas normativos que emergen en el subterráneo no son simplemente cuestiones de (in)disciplina individual, sino expresiones de conflictos sociales más amplios. Diversos estudios han mostrado, por ejemplo, que ciertos grupos -como los adolescentes- tienden a transgredir normas en el transporte público como una forma de protesta o afirmación de autonomía frente a reglas adultocéntricas (Symes, 2007). Asimismo, las dinámicas de género en el subterráneo reproducen desigualdades estructurales: en contextos marcados por el machismo, muchas mujeres enfrentan acoso sexual cotidiano, lo cual ha llevado en algunos países a implementar vagones exclusivos para mujeres (Reyes-Flores, 2018; Soto-Villagrán, 2017).

La cooperación y los comportamientos prosociales

La calidad de la convivencia ciudadana se construye y configura a partir de valores y normas sociales que propician la relación entre desconocidos. Estas normas funcionan

como guías de conducta y describen los comportamientos que las personas deben llevar a cabo según la situación y contexto (Páramo, 2013). Dentro de este conjunto, la cooperación surge como condición del desarrollo de la sociedad (De Dreu et al., 2022). Esta estructura sus actividades a partir de mecanismos de cooperación institucionalizados, que son creados por "acuerdos" con un propósito común y en los que los individuos desempeñan papeles bien definidos, con derechos y obligaciones preestablecidas.

La cooperación, definida como la acción conjunta de individuos o grupos para lograr un objetivo común, es promovida por la reciprocidad, implicando intercambios mutuos de ayuda y apoyo entre los participantes (Kretschmer & Vanneste, 2017). Los individuos tienden a cooperar más cuando creen que los demás también cooperarán o cuando han experimentado reciprocidad en el pasado. Si no se genera la reciprocidad, la cooperación puede disminuir o cesar, ya que las personas no quieren ser aprovechadas por aquellos que no devuelven el favor (Gross & De Dreu, 2019). La cooperación y la reciprocidad proporcionan la cohesión necesaria para que se desarrollen relaciones sociales significativas, que supongan procesos de interdependencia, ayuda e intercambio entre las personas (Van Dijk & De Dreu, 2021). Los comportamientos prosociales no sólo se basan en la buena voluntad de las personas, sino que requieren de un contexto social que los posibilite.

Según Rao y Karalam (2019), los comportamientos prosociales consisten en ayudas inmediatas destinadas a proteger o mejorar el bienestar de los demás. Para que ocurran, la persona debe reconocer la situación, interpretarla como una emergencia y asumir la responsabilidad de intervenir. Su manifestación depende de juicios sociales y de factores como la naturaleza del incidente, el nivel de violencia y el momento en que ocurre, estando además motivada por el altruismo y la empatía (Batson, 2010). Sin embargo, los comportamientos prosociales, al igual que la cooperación, requieren de

una recompensa social para estimular que se repitan en el futuro. Sin ellos, es menos probable que las personas vuelvan a realizarlos (Rao & Karalam, 2019).

La cooperación y los comportamientos prosociales se desarrollan en contextos donde la confianza social generalizada media las relaciones entre desconocidos. Esta se entiende como la confianza depositada en personas desconocidas sin información previa sobre su confiabilidad (Delhey et al., 2011; Vázquez, 2004). Cuando se rompe la confianza entre las personas, las relaciones disminuyen y pierden su calidad. Un factor que erosiona la confianza es la transgresión normativa, sobre todo, cuando está naturalizada y generalizada en distintos espacios de la sociedad. Principalmente, la transgresión se asocia con una sensación de que otros pueden aprovecharse de uno. Esto da cuenta de que la transgresión normativa reduce la confianza social en general, ya que las personas no pueden confiar en los acuerdos comprometidos o en el cumplimiento de lo estipulado formalmente. Esto socava las normas de cooperación y reciprocidad que sostienen las relaciones interpersonales (Beramendi, 2014).

El incumplimiento de las normas formales y de las normas sociales informales del subterráneo crean problemas en la convivencia, lo que deriva en un clima tenso y hostil que, a su vez, trae aparejados sentimientos de enojo, incomodidad y malestar (Beramendi, 2021; Beramendi et al., 2025). Durante las horas pico, a causa de la aglomeración, los pasajeros se ven forzados a incumplir ciertas normas, ya que no se cumplen las condiciones para que éstas se puedan llevar a cabo. En estos momentos de alta densidad de pasajeros, se normalizan acciones como invadir el espacio personal, empujar para ingresar al vagón o apoyarse en los pasamanos y puertas (Beramendi & Romero-Gianotti, 2022, Beramendi et al., 2025).

El incumplimiento normativo, sumado al contexto de hacinamiento, genera un clima de tensión y agresividad en el subterráneo, haciendo que las personas se sientan irritadas y tensas. En este sentido, los pasajeros utilizan diversas estrategias para afrontar los contratiempos, tales como manifestar su desagrado de forma verbal, expresar su

descontento por medio de señales no verbales, actuar de manera física o alejarse y evitar cualquier tipo de contacto social (Beramendi, 2021; Ocejó & Tonnelat, 2014).

Considerando la percepción de transgresión generalizada en el subterráneo de Buenos Aires (Beramendi, 2021) y la presencia de las normas del silencio y la inatención, en este estudio nos preguntamos sobre la presencia y la calidad de la cooperación y las ayudas prosociales en este contexto. Para ello, nos proponemos explorar la percepción de las relaciones interpersonales entre los pasajeros, la presencia y calidad de comportamientos prosociales, así como también la experiencia de situaciones de cooperación en el subterráneo de Buenos Aires.

Método

Se realizó un estudio cualitativo, no-experimental y de corte transversal. Se utilizaron entrevistas semiestructuradas y el análisis de los datos se llevó a cabo mediante la Teoría Fundamentada (Strauss & Corbin, 2002).

Participantes

La muestra fue por conveniencia y estuvo compuesta por 13 usuarios del subterráneo de Buenos Aires. El 61.54% de los participantes son argentinos, mientras que el 38.46% son extranjeros provenientes de otros países latinoamericanos. El promedio de edad fue de 28.54 años ($DE=4.27$; $Min= 22$; $Máx= 37$). En relación al género de los participantes, el 46.2% son masculinos y el 53.8% femeninos. El 53.8% reside en la Provincia de Buenos Aires mientras que el 46.2% reside en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Al preguntarles por la frecuencia del uso del subterráneo, el 15.4% reportó viajar todos los días de la semana, el 30.8% todos los días laborables, el 46.2% algunos días de la semana y el 7.7% una vez por semana.

Técnicas y herramientas de recolección de información

Los investigadores de este estudio llevaron a cabo entrevistas semi-estructuradas. Se diseñó una guía que constaba de 10 preguntas centradas en la temática de estudio, junto con 4 preguntas destinadas a recopilar información sociodemográfica. En el ANEXO, se presenta la entrevista completa. En todos los casos, se solicitó a los participantes que proporcionen su consentimiento informado para participar en el estudio, y se siguieron las normativas éticas del Comité de la Universidad (Res. X). Las entrevistas duraron un promedio de 10 minutos. Se procuró mantener el anonimato de los participantes.

Procedimiento

Las entrevistas fueron realizadas durante los meses de agosto y septiembre de 2023 en la Ciudad de Buenos Aires y en la Provincia de Buenos Aires, Argentina. La mayoría de las entrevistas se llevaron a cabo de manera presencial, y algunas tuvieron lugar de forma virtual. Todas las entrevistas fueron grabadas y transcritas por los investigadores.

Análisis de la información

Para el análisis del contenido se utilizó la Teoría Fundamentada (Strauss & Corbin, 2002). Esto permitió construir un cuerpo de conocimiento derivado de los datos recopilados de manera sistemática. En primera instancia, se procedió a la codificación abierta; en segunda instancia a la codificación axial, y finalmente se crearon las familias de redes. Sin embargo, como plantean Strauss y Corbin (2002), en el proceso de codificación se superponen y entrecruzan diversos tipos de codificación, pues emergen nuevas formas de comprender el fenómeno y conlleva a reestructurar el modelo.

Para el tratamiento de la información se utilizó el programa Atlas Ti (versión 9), que es un programa computacional que posibilita segmentar los datos en unidades, codificar datos y construir teoría (Muñoz Justicia, 2005). Para analizar los datos

sociodemográficos extraídos del cuestionario se utilizó el programa estadístico SPSS .29, el cual permitió realizar los análisis descriptivos.

Resultados

A partir del análisis de las entrevistas se identificaron 6 categorías: trato entre pasajeros, comportamientos que contribuyen a un ambiente agradable, percepción de ayuda entre pasajeros, ayuda recibida, ayuda ofrecida y perfiles de usuarios. A continuación, se detallan cada una de estas categorías junto con sus respectivas subcategorías, y además se presentan las citas textuales de los entrevistados.

Trato entre pasajeros:

1. *Percepción del trato entre los pasajeros según el horario:*

La percepción del trato entre los pasajeros del subterráneo varía según el horario de viaje. En las horas valle, donde hay menor tránsito de usuarios y el ambiente es tranquilo, los pasajeros perciben una interacción positiva entre ellos. En cambio, en las horas pico, donde las condiciones del viaje empeoran dado el aglomeramiento y el estrés que esto produce, los pasajeros perciben una interacción negativa entre ellos.

Horarios Valle: Durante este rango horario, la percepción del trato entre pasajeros es positiva y se describe las interacciones como un trato amable y cordial. Según los participantes, al haber más espacio disponible el ambiente es tranquilo lo cual reduce el estrés del viaje y potencia interacciones positivas, amables y respetuosas.

Y... si estás a una hora, un mediodía, más o menos una o dos de la tarde, donde no hay tanto tráfico, no hay tanto movimiento, entonces como que la gente capaz está muy tranquila, hay mucho más lugar. (Masculino, 27 años)

Horarios pico: Durante este rango horario, la percepción del trato entre pasajeros es negativa. La aglomeración conlleva a una pérdida del espacio personal que genera mayor intolerancia y estrés. Esto se debe a que las condiciones del viaje propician

escenarios donde suceden situaciones de agresión que se expresan a través de gestos, insultos, o a través de agresión física como, por ejemplo, los pasajeros empujan al subir o bajar del vagón, o golpean con el codo.

“Y... En las horas pico, que generalmente es en las horas que viajo, es bastante violento. Sobre todo cuando subís o bajas del subte.” (Femenino, 26 años)

2. Percepción del trato entre pasajeros ante la falta de interacción:

De acuerdo con los comentarios de los entrevistados, en el subterráneo se espera que haya un ambiente silencioso, donde los pasajeros no alcen la voz, no griten, no hablen por teléfono en voz alta y escuchen música con auriculares. Además, comentan que los pasajeros no hablan entre ellos para no romper ese silencio, por lo que, sí se comunican, lo hacen mayormente a través de gestos o miradas. En este sentido, los participantes plantearon que la interacción entre los viajantes es baja, o casi nula. En este contexto, la falta de interacción presenta dos perspectivas contrastantes: para un grupo, la no interacción genera una dinámica positiva entre los pasajeros al asociarla con el cumplimiento normativo. En cambio, para el otro grupo, la falta de interacción se percibe como un efecto deshumanizante, ya que se convierte en una barrera que impide la conexión entre las personas.

[...] caminan sin mirar al que está al lado, sin mirar al que tiene delante, sin mirar siquiera el molinete por el que van a pasar, la sensación que todos tienen es la de que “yo voy primero” y no, vamos a pasar todos, tenés que poner de tu parte y tener un poco más de respeto que tenes a un otro al lado. (Femenino, 25 años)

[...] no he puesto música alta, quizás eso también puede verse como una falta de respeto, la gente quiere estar en silencio. (Masculino, 25 años)

3. Comportamientos que contribuyen a un ambiente agradable:

En esta categoría se agrupan los comentarios que hacen referencia a los comportamientos y actitudes de los usuarios que contribuyen a crear un ambiente positivo. Por un lado, se considera que esto ocurre cuando se respetan las normas formales establecidas. Entre ellas, se destacan, las normas de ceder el asiento a personas con prioridad y dejar bajar a los pasajeros antes de subir al vagón.

Por otro lado, los participantes mencionan comportamientos que, aunque no responden a una normativa específica del subterráneo, apelan a normas de civismo que promueven el respeto, la "buena educación", la confianza y la amabilidad. Estos comportamientos cívicos son normas sociales que regulan la interacción entre desconocidos en el espacio público. Los entrevistados ejemplificaron estas normas a través de acciones concretas, como no empujar y pedir permiso para pasar.

“Que se respeten las normas de convivencia básicas de transporte público de, si entra alguien con discapacidad o una embarazada, dale el asiento y no te hagas el boludo [ignorar la situación].” (Masculino, 25 años)

Y... cuando ceden el asiento a personas que necesitan o niños. Y después cuando el trato es cordial. Y cuando me piden permiso y no pasan empujándote. O te dicen que te corras la mochila de lugar de manera respetuosa y no violentamente. (Femenino, 26 años)

4. Percepción de ayuda entre pasajeros

Esta categoría describe la percepción de los pasajeros sobre la ayuda entre ellos. A partir de las situaciones analizadas, se identificaron tres tipos: ayuda normativa, vinculada al cumplimiento de normas; ayuda informal, asociada a acciones prosociales; y ayuda en momentos de crisis, que surge ante emergencias o incidentes.

Ayuda normativa

Este tipo de ayuda se asocia principalmente al cumplimiento normativo de las normas del subterráneo, ya sean formales o de convivencia. Se comprende a la motivación de ayuda como un acto de responsabilidad social que contribuye al bien común. De esta manera, se ayuda a las personas respetando las reglas que coordinan la interacción entre los pasajeros y contribuyen a un buen ambiente. Este tipo de ayuda responde al cumplimiento de normas socialmente esperadas, por lo cual, pueden llevarse a cabo de manera silenciosa, sin la necesidad de comunicarse verbalmente. Las personas pueden agradecer la ayuda a través de un gesto o una mirada. Entre las acciones más mencionadas, surgen ceder el asiento y dejar bajar antes de subir.

“A veces cuando aparece alguien embarazada ceden el lugar, a mayores también y a niños. Sí, es una forma de ayudar.” (Femenino, 34 años)

Ayuda informal

Este tipo de ayuda se vincula con comportamientos prosociales que promueven el bienestar entre desconocidos sin esperar un beneficio personal directo. Estos comportamientos responden a normas de civilidad que organizan la interacción entre los pasajeros a través del respeto y la amabilidad. Este tipo de ayuda responde a una motivación altruista, y manifiesta la buena voluntad de las personas para atender las necesidades de otros pasajeros a través de la amabilidad y la consideración hacia otros usuarios del transporte. Dentro de las acciones que describieron los entrevistados, se encuentran avisar a un pasajero si tiene su mochila abierta, orientar acerca del uso y combinaciones del subterráneo a un usuario desorientado.

Por lo general siempre hay alguien que toma el subte por primera vez, más que nada extranjeros, y nunca falta alguien que te da una mano en ese sentido, ¿viste?... donde te tenés que bajar o darte indicaciones. (Masculino, 31 años)

La típica cuando viene alguien corriendo que no llega, el subte está cerrando la puerta y el que está adentro te la tiene un poquito para que puedas pasar.
(Masculino, 25 años)

Ayuda en momentos de crisis

Este tipo de ayuda se vincula con los comportamientos que los pasajeros desarrollan ante un caso de emergencia. Estos eventos desestructuran la organización común del transporte público al poner en juego la capacidad y voluntad de resolución de los pasajeros en conjunto. La dinámica social de no interacción se rompe para poner en acción mecanismos que resuelvan la crisis que se está atravesando a través de la ayuda colectiva. En estas situaciones, las personas abandonan el aislamiento individual y se sienten respaldadas por el grupo, lo que las motiva a organizarse y ayudar a otros. Los pasajeros comentan situaciones donde todos se unieron para actuar ante la necesidad de atención médica de un otro, frente a situaciones de robo o ante un pasajero hostil. En estos casos, los usuarios comentan haber corrido la voz para que el conductor frene el vehículo, haber solicitado asistencia médica o incluso, haber coordinado acciones para bajar del vagón a un pasajero que haya violentado a otro.

Me acuerdo de una situación en la que alguien estaba descompuesto y todos se juntaron alrededor de la persona y pidieron parar, que el conductor fuera más despacio. Uno avisó, otro fue detrás de él y otro fue llamando a la Policía.
(Femenino, 34 años)

Me ha pasado que algún pasajero es capaz violento y el resto de pasajeros nos ponemos de acuerdo para que esa persona se baje del subte o se calme.
(Femenino, 26 años)

Ayuda recibida

En esta categoría se engloban las situaciones de ayuda que los pasajeros recuerdan haber recibido por parte de otros usuarios del subterráneo. De acuerdo con los resultados, la mayoría de los participantes menciona haber recibido ayuda de tipo informal. Por ejemplo, comentan experiencias en relación al cuidado de objetos personales, como avisar si alguien tiene la mochila abierta, o haber recibido indicaciones acerca del uso del subterráneo durante sus primeros viajes. Sin embargo, algunos entrevistados no recordaron o mencionaron no haber recibido ningún tipo de ayuda.

Cuando arranqué a viajar para Capital, estaba súper perdida y... Está bien, uno usa el celular, pero muchas veces necesitas como alguien que te diga “es por acá” o “hace esta combinación”. Así que sí, recibí ayuda. (Femenino, 26 años).

No recuerdo haber necesitado ayuda en el subte. No puedo recordar. No recuerdo haber tenido una situación en la que lo requiera. (Masculino, 25 años).

Ayuda ofrecida

En esta categoría se describen las situaciones de ayuda que los pasajeros del subterráneo comentan haber ofrecido a otros usuarios. Mayoritariamente (10/13) los entrevistados mencionan situaciones donde brindaron ayuda tipo informal, mientras que un pequeño grupo menciona ayuda de tipo normativa. Vale la pena señalar que algunos participantes combinaron ambos tipos de ayuda en sus experiencias. En el caso de las ayudas normativas, mencionan en mayor medida haber cedido el asiento a prioritarios y, en menor medida, dejar bajar antes de subir. Por otro lado, comentan haber brindado ayuda de tipo informal a través de orientar sobre el uso del subterráneo o pagar el boleto de otro pasajero, también aparece un nuevo tipo de ayuda informal que no había sido mencionado previamente, que responde a donar dinero a personas en situación de calle o colaborar con los artistas que trabajan dentro de los vagones.

Dar indicaciones varias veces lo he hecho, de ver gente que está perdida y dar alguna que otra indicación, o dar mi lugar a embarazadas. (Masculino, 31 años).

He colaborado con muchos artistas, con mucha gente pobre que pide, que anda pidiendo en el tren. También siempre soy respetuoso, siempre pido permiso para pasar. (Masculino, 25 años).

Perfiles de usuarios

A partir del análisis de las respuestas obtenidas en las entrevistas, se pueden identificar dos perfiles de usuarios del subterráneo, los cuales difieren en su percepción de la ayuda, el tipo de ayuda que ofrecen y los comportamientos que consideran fundamentales para crear un ambiente agradable. Por un lado, se encuentran los usuarios que valoran la ayuda informal y consideran que la comunicación entre pasajeros mejora la experiencia en el subterráneo. Por otro lado, hay quienes prefieren respaldarse en la ayuda normativa y creen que un ambiente positivo se genera mediante el cumplimiento de las normas establecidas por el servicio de transporte.

Perfil prosocial: este tipo de usuarios consideran que la ayuda excede a lo normativo e implica prestar mayor atención al entorno para poder responder ante las necesidades de los demás. Se encuentran motivados por la empatía y la amabilidad y suelen brindar ayuda a través de orientar a los demás sobre el uso del transporte, avisar ante la caída de un objeto personal o, incluso, colaborar con personas que requieran donaciones de dinero. Estos usuarios, consideran que un ambiente es agradable cuando las personas se comunican entre sí, rompen la burbuja de aislamiento y prestan atención a los demás.

Perfil normativo: este tipo de usuarios consideran que la ayuda es cumplir con las normas establecidas por el servicio del transporte. Muestran una mayor apreciación por el respeto a las normas de ceder el asiento a personas prioritarias y permitir que otros

bajen antes de subir al vagón. Para ellos, un ambiente agradable se logra cuando los pasajeros siguen estas normativas, evitando el contacto interpersonal a través del mantenimiento de la "norma del silencio" y prefieren aislarse en sus propias burbujas durante el trayecto. Sólo están dispuestos a romper con esta dinámica cuando se presenta una situación de emergencia en la que otro usuario requiere ayuda inmediata.

Discusión

De acuerdo con los resultados expuestos, la escasa interacción entre los pasajeros del subterráneo de Buenos Aires parece ser la norma predominante. Esto se ve reflejado a través de la norma del silencio (Honkatukia & Svyndarenko, 2019) que produce que los pasajeros se encierren en su propia burbuja y eviten prestar atención a los demás. En este contexto, funciona como una estrategia para evitar el contacto, lo cual a su vez actúa como un mecanismo preventivo frente a posibles disputas, permitiendo sostener una convivencia basada en el respeto, la distancia y la evitación del conflicto.

Sin embargo, esto no implica per se una evaluación negativa. De acuerdo a los resultados, los pasajeros manifiestan que hay un buen trato o que el trato es indiferente. En este caso, la indiferencia entre pasajeros no es necesariamente negativa. Para aquellos participantes con un perfil normativo, la escasa interacción es considerada como aceptable y, en algunos casos, deseable, ya que mantiene la dinámica común a la que están acostumbrados. Para aquellos participantes con un perfil prosocial, la baja interacción es un problema, porque deshumaniza las relaciones e impide la comunicación entre las personas, generando un clima alienante.

A diferencia de estudios previos (Beramendi, 2021; Beramendi & Romero-Gianotti, 2022), menos participantes describieron el trato entre pasajeros como negativo. Esta diferencia podría explicarse por la composición de la muestra, ya que los participantes extranjeros de origen latinoamericano percibieron un trato más favorable que los

argentinos, posiblemente porque evaluaron el servicio del subterráneo de Buenos Aires en comparación con el transporte de sus países de origen.

Los participantes que describieron un trato negativo son aquellos que viajan principalmente en horas pico, cuando la aglomeración incrementa la tensión entre los pasajeros y dificulta el cumplimiento de las normas (Beramendi & Romero-Gianotti, 2022). En estos contextos, los usuarios suelen minimizar el contacto interpersonal como estrategia para reducir la incomodidad (Green & Haddon, 2009). En cambio, durante las horas valle, la menor necesidad de interacción favorece intercambios más amables.

A su vez, las situaciones de ayuda en el subterráneo podrían pensarse en función de variables como la frecuencia con la que los pasajeros utilizan el subterráneo y el perfil de usuario al que corresponden. En primer lugar, los pasajeros frecuentes -aquellos que viajan todos los días de la semana y en las horas pico-, se vinculan con un perfil prosocial. Se podría pensar que este grupo, al estar más familiarizado con la dinámica diaria del subterráneo, es más flexible a romper con la norma de la no interacción, lo que les permite estar más atentos al entorno y actuar en situaciones que requieran cualquier tipo de asistencia. Como pasajeros frecuentes que han socializado más en ese espacio, tienden a observar la norma descriptiva (Cialdini et al, 1990) y actuar en consecuencia. Estos hallazgos coinciden con investigaciones previas que indican que los pasajeros frecuentes, al haber desarrollado estrategias para manejar el estrés, están más atentos a las necesidades de los demás (Ettema et al., 2011). En este sentido, los comportamientos prosociales característicos de este grupo pueden entenderse como prácticas que fortalecen la confianza social (Beramendi, 2014; Beramendi et al., 2025). En segundo lugar, los pasajeros ocasionales -aquellos que viajan alguna vez a la semana-, se involucran en menor medida en las situaciones que requieren ayuda y tienden a relacionarse con un perfil de usuario normativo. Su motivación para actuar frente a situaciones que requieren de ayudas menos urgentes sería menor debido a la falta de contacto cotidiano con el subterráneo. Estos tienden a actuar más en relación a

la norma prescriptiva (Cialdini et al., 1990) por lo que la motivación para actuar parecería estar influenciada por el cumplimiento de normas establecidas, el contexto inmediato y la naturaleza de la situación en la que se encuentran (Rao & Karalam, 2019).

En cuanto a la ayuda ofrecida entre pasajeros, se identifican tres tipos que se relacionan también con los perfiles de usuarios:

Ayuda relacionada con el cumplimiento normativo

Este tipo de ayuda es llevada a cabo en mayor medida por los usuarios normativos y se relaciona con el cumplimiento de normas formales como ceder el asiento a personas prioritarias. Aunque este tipo de acciones no se ajustan a la definición tradicional de ayuda, en un contexto donde las normas son frecuentemente transgredidas, cumplir con ellas es percibido como un comportamiento prosocial. Por lo general, este tipo de coincide con que son las más conocidas (Beramendi, 2021) y las más observadas por los entrevistados durante el viaje. Además, implican no romper con la norma del silencio por lo que este perfil de usuarios se siente más animados a cumplirlas. Este tipo de ayudas suelen ser recompensadas a través de gestos o miradas de agradecimiento, aumentando la probabilidad de que la conducta se repita en el futuro (Rao & Karalam, 2019). Podría interpretarse que la reciprocidad en este contexto activa la norma social de cooperación: se coopera porque los demás lo hacen (Gross & De Dreu, 2019).

Ayuda informal

En segundo lugar, este tipo se relaciona en mayor medida con el perfil de usuarios prosociales e implica actos de amabilidad que no se rigen por las normas formales del transporte público. Motivados por la empatía y el altruismo, al llevar a cabo este tipo de comportamientos prosociales (Batson, 2010), los pasajeros se enfrentarían al costo que implica romper con la dinámica habitual de no interacción al ir más allá de lo establecido institucionalmente en función de asistir a un otro. Además, podría pensarse que este

grupo se siente más animado a romper con la norma del silencio al considerar que este tipo de acciones mejoran la experiencia del viaje.

Ayuda en momentos de crisis

En tercer lugar, este tipo de ayuda es llevada a cabo por ambos perfiles de usuarios, aunque es mencionada en mayor medida por los normativos. Según Páramo (2013) este tipo de ayuda responde a una norma social implícita que establece la necesidad de intervenir ante situaciones de emergencia, incluso en un entorno donde la interacción habitual es mínima. A su vez, el autor sugiere que la convivencia en espacios públicos se construye sobre normas y valores sociales que propician la solidaridad y el respeto hacia los demás, y estas normas pueden activarse en situaciones críticas.

Este comportamiento sugiere que, frente a la urgencia, los pasajeros se sienten respaldados por el grupo y tienden a organizarse y ofrecer ayuda de manera espontánea frente a una situación que los afecta a todos -por ejemplo, la presencia de un pasajero hostil- o, frente a una situación que afecte a alguno de ellos -por ejemplo, una urgencia médica-. En este sentido, aunque el entorno automatizante del subterráneo pueda generar una sensación de alienación, la capacidad del grupo para responder ante situaciones críticas, junto con la disposición para ayudar, puede considerarse un aspecto alentador. Sin embargo, algunos pasajeros refieren que la norma del silencio puede limitar la disposición a intervenir.

Al explorar las motivaciones detrás de estos tipos de ayuda, los entrevistados mencionan la empatía, definida por estos como “ponerse en el lugar del otro”: Sin embargo, al ponerla en práctica, se encuentran interpretaciones diferentes. Para los usuarios normativos, la forma más empática de actuar consiste en cumplir con las normas establecidas por el servicio de transporte. Para ellos, empatía es evitar molestar a los demás, por ejemplo, a través de ceder asientos o evitar la interacción directa. Consideran que seguir las reglas contribuye a crear un ambiente agradable. Por otro

lado, para los usuarios prosociales, la empatía implica una conexión más directa y activa con quienes los rodean, prestando atención a las necesidades y emociones de los demás para hacer el viaje más placentero.

En ambos casos, resulta interesante destacar que los usuarios mencionen la empatía como una motivación para ayudar, esto sugiere que, incluso en un contexto donde la violencia tiende a estar presente y naturalizada por ser parte de la rutina diaria (Newton, 2014; Beramendi, 2021) aún así prevalecen disposiciones hacia la cooperación.

En cuanto a las limitaciones del estudio, aunque se controlaron variables como la frecuencia de uso del transporte y el género de los participantes, se observa una predominancia de personas jóvenes en la muestra, lo cual puede introducir sesgos. Para futuras investigaciones, se recomienda incluir otras franjas etarias, especialmente de adultos mayores dado que son un grupo que tiende a necesitar más apoyo en contextos de transporte público.

Podría plantearse que la escasa interacción resulta funcional en contextos tranquilos, pero cuando aumenta el flujo de pasajeros se vuelve necesario actuar de manera empática y respetuosa para contrarrestar la alienación propia del subterráneo. No obstante, esto requiere mejorar las condiciones de infraestructura, ya que el hacinamiento y el escaso control del cumplimiento de las normas dificultan las interacciones positivas. En esta línea, Thomas (2009) señala que ciertas configuraciones espaciales del transporte público generan malestar social, el cual puede reducirse mediante estrategias interactivas como el diálogo y un lenguaje corporal positivo. Asimismo, la presencia de comportamientos prosociales entre pasajeros frecuentes sugiere una base favorable para implementar intervenciones que promuevan la cooperación. Finalmente, dado que una de las normas más respetadas fue también una de las más visibles, aumentar la señalización que fomente la ayuda y la reciprocidad podría incentivar una mayor disposición hacia conductas prosociales.

Referencias

- Batson, C. D. (2010). Empathy-induced altruistic motivation. In M. Mikulincer & P. R. Shaver (Eds.), *Prosocial motives, emotions, and behavior: The better angels of our nature*. American Psychological Association (pp. 15-34).
<https://doi.org/10.1037/12061-001>
- Beramendi, M. (2014). *Percepción del sistema normativo, transgresión y sus correlatos psicosociales en Argentina* [Tesis doctoral, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires].
- Beramendi, M. (2021). An analysis of the normative (non) compliance and the interactions among passengers in the Buenos Aires subway. *Cuadernos de Vivienda y Urbanismo*, 14, 1–17. <https://doi.org/10.11144/javeriana.cvu14.annc>.
- Beramendi, M. R., Marini, N., & Zubieta, E. (2024a). *Why is it so difficult to coexist with passengers in the subway?* [Manuscript submitted for evaluation].
- Beramendi, M. R., & Romero-Gianotti, M. D. L. Á. (2022). Percepción del (in) cumplimiento normativo en el subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires. *EURE*, 48(143). <https://doi.org/10.7764/eure.48.143.08>
- Beramendi, M. R., Sánchez, M., Montenegro, M., & Di Leva, L. (2025). Somebody do something: coexisting with social transgression on the metro. *Applied Mobilities*, 10, 1–21. <https://doi.org/10.1080/23800127.2024.2369407>.
- Cialdini, R. B., Reno, R. R., & Kallgren, C. A. (1990). A focus theory of normative conduct: Recycling the concept of norms to reduce littering in public places. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(6), 1015–1026.
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.58.6.1015>
- De Dreu, C. K., Fariña, A., Gross, J., & Romano, A. (2022). Prosociality as a foundation for intergroup conflict. *Current Opinion in Psychology*, 44, 112–116.
<https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2021.09.002>

- Delhey, J., Newton, K., & Welzel, C. (2011). How general is trust in “most people”? Solving the radius of trust problem. *American Sociological Review*, 76(5), 786–807. <https://doi.org/10.1177/0003122411420817>.
- Ettema, D., Gärling, T., Eriksson, L., Friman, M., Olsson, L. E., & Fujii, S. (2011). Satisfaction with travel and subjective well-being: Development and test of a measurement tool. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 14(3), 167–175. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2010.11.002>
- Goffman, E. (1963). *Behavior in public places: Notes on the social organization of gatherings*. Free Press of Glencoe.
- Green, N., & Haddon, L. (2009). *Mobile communications: An introduction to new media*. Berg.
- Gross, J., & De Dreu, C. K. W. (2019). The rise and fall of cooperation through reputation and group polarization. *Nature Communications*, 10(1). <https://doi.org/10.1038/s41467-019-08727-8>
- Honkatukia, P., & Svynarenko, A. (2019). Intergenerational encounters on the metro: Young people’s perspectives on social control in the media city. *Emotion, Space and Society*, 32, 100545. <https://doi.org/10.1016/j.emospa.2018.10.001>
- Kretschmer, T., & Vanneste, B. S. (2017). Collaboration in strategic alliances: Cooperation and coordination. In Mesquita, L., Ragozzino, R., & Reuer, J. (Eds.), *Collaborative strategy: A guide to strategic alliances* (pp. 53–62). Edward Elgar Publishing.
- Lefebvre, H. (1969). *El derecho a la ciudad* (Vol. 44). Ediciones Península.
- Muñoz Justicia, J. (2005). *Análisis cualitativo de datos textuales con ATLAS TI. 5*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Newton, A. (2014). Crime on public transport. In Bruinsma, G., & Weisburd, D. (Eds.), *Encyclopedia of Criminology and Criminal Justice* (pp. 464–474). Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-5690-2_301

- Ocejo, R. E., & Tonnelat, S. (2014). Subway diaries: How people experience and practice riding the train. *Ethnography*, 15(4), 493–515. <https://doi.org/10.1177/1466138113491171>
- Osorio-Alarca, A., Guarín Ceballos, N., & Duque Cano, Z. (2015). *Estudio de percepción de los usuarios del sistema de transporte masivo de la ciudad de Medellín acerca de la cultura metro*. <https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/b5b8eb25-7292-428f-b726-80254d0c445c/content>
- Páramo, P. (2013). Comportamiento urbano responsable: Las reglas de convivencia en el espacio público. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 45(3), 473–485. <https://doi.org/10.14349/rlp.v45i3.1488>
- Rao, R., & Karalam, S. R. B. (2019). Prosocial behaviour of citizens in Bangalore City, Karnataka State. *Scholedge International Journal of Multidisciplinary & Allied Studies*, 6(10). <https://thescholedge.org/index.php/sijmas/article/view/605>
- Reyes-Flores, A. (2018). Atención y prevención del acoso sexual en el Sistema de Transporte Colectivo Metro (STCM). *Cuaderno de Investigación, Instituto Belisario Domínguez, Senado de la República*, 54, 1–32. <http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/handle/123456789/4206>
- Rizo García, M. (2005). La ciudad como objeto de estudio de la comunicología. Hipótesis, preguntas y rutas para la construcción del estado del arte sobre la línea de investigación “Ciudad y Comunicación”. *Andamios Revista de Investigación Social*, (2), 197–225. <https://doi.org/10.29092/uacm.v0i2.499>
- Soto-Villagrán, P. (2017). Diferencias de género en la movilidad urbana. Las experiencias de viaje de mujeres en el Metro de la Ciudad de México. *Revista Transporte y Territorio*, (16), 127–146. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=333051591007>

- Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Universidad de Antioquia.
- Symes, C. (2007). Coaching and training: An ethnography of student commuting on Sydney's suburban trains. *Mobilities*, 2(3), 443–461. <https://doi.org/10.1080/17450100701597434>
- Thomas, J. A. P. K. (2009). *The social environment of public transport* (Doctoral dissertation, Open Access Te Herenga Waka-Victoria University of Wellington). <https://doi.org/10.26686/wgtn.16967875>
- Van Dijk, E., & De Dreu, C. K. (2021). Experimental games and social decision making. *Annual Review of Psychology*, 72(1), 415–438. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-081420-110718>
- Vázquez, F. H. (2004). ¿Por qué confiar? Formas de creación de confianza social. *Revista Mexicana de Sociología*, 66(4), 605–626. <https://www.scielo.org.mx/pdf/rms/v66n4/v66n4a1.pdf>

Anexo

Somos un grupo de investigadores pertenecientes a la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires. En el marco de un proyecto UBACyT, queremos conocer más acerca de la relación entre pasajeros en el subte y cómo es el trato entre ellos. Antes de empezar, queremos comentarte que no hay respuestas correctas o incorrectas, sólo queremos conocer tu opinión.

¿Cómo se tratan los pasajeros en el subte?

¿Qué comportamientos entre los pasajeros contribuyen a crear un ambiente agradable?

¿Qué imágenes se te vienen a la cabeza cuando piensas en la ayuda entre pasajeros?

¿Qué motiva a las personas a ayudar a los demás durante un viaje?

¿Podrías comentar alguna o algunas situaciones de ayuda que hayas visto?

¿Alguna vez recibiste ayuda? ¿Nos podrías contar alguna o algunas experiencias?

¿Alguna vez ayudaste a alguien? ¿Nos podrías contar alguna o algunas experiencias?

¿Podrías comentarnos alguna o algunas situaciones que hayas visto donde los pasajeros se unieron para resolver un problema que los afectaba?

¿Cuáles son las normas del subte que deberían cumplirse para mejorar la relación entre pasajeros?

Para finalizar, ¿Te gustaría comentar algo que no te hayamos preguntado?

Datos sociodemográficos

Edad:

Género: Femenino / Masculino

¿Con qué frecuencia usas el subte? Todos los días de la semana / todos los días laborales / algunos días de la semana / una vez por semana

¿Qué líneas de subte usas?

¿Dónde vivís? Ciudad Autónoma de Buenos Aires / Gran Buenos Aires.

Declaración de los/as autores/as

MS: Conceptualización, Curaduría de datos, Análisis formal, Investigación, Metodología, Escritura-borrador original, Escritura-revisión y edición

MM: Conceptualización, Curaduría de datos, Análisis formal, Investigación, Metodología, Escritura-borrador original, Escritura-revisión y edición

MRB: Conceptualización, Curaduría de datos, Análisis formal, Investigación, Metodología, Escritura-borrador original, Escritura-revisión y edición

Disponibilidad de datos

El conjunto de datos que apoya los resultados de este estudio no se encuentra disponible.

Editor/a de sección

La editora de sección de este artículo fue Cecilia Montes.

ORCID ID: 0000-0002-2516-4488

Formato de citación

Sánchez, M., Montenegro, M. & Beramendi, M.R. (2026). Un viaje por la convivencia en el subterráneo: entre la indiferencia y la cooperación. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 16(1), e16112. doi: <http://dx.doi.org/10.26864/PCS.v16.n1.12>
