

Percepciones ciudadanas, experiencias de uso y
dinámicas de saturación en la estación Calle 127
Marketmedios de Sistema Transmilenio: una mirada
desde lo cotidiano.

Informe etnográfico con hallazgos y recomendaciones
de la calle 127

Año 2025

1. Introducción

El presente informe etnográfico reúne los hallazgos derivados de 12 observaciones sistemáticas realizadas en la estación Calle 127 durante diferentes franjas horarias de hora valle y hora pico. Este documento tiene como propósito comprender cómo los usuarios viven la estación desde su corporalidad, su emocionalidad y su tránsito cotidiano, reconociendo que la movilidad urbana, como señalan Sheller y Urry (2006), es una práctica social que articula cuerpos, decisiones y emociones tanto como infraestructuras.

En este sentido, la estación Calle 127 debe leerse no solo como un punto físico dentro de la red troncal, sino como un “espacio vivido” (Lefebvre, 1991), cargado de significados, fricciones, estrategias de adaptación, rutinas y tensiones que configuran la experiencia diaria del viaje. Las personas que se movilizan por este nodo no habitan simplemente un corredor: negocian microespacios, gestionan emociones, calibran riesgos y toman decisiones rápidas sobre sus movimientos según la densidad, el clima, el flujo y la interacción con otros usuarios.

La etnografía —entendida como una práctica que permite observar lo cotidiano sin intervenir en él (Hammersley & Atkinson, 2019)— ha demostrado ser especialmente útil en contextos de movilidad. A diferencia de métricas cuantitativas sobre aforo o tiempos de espera, la etnografía permite captar matices invisibles: sensaciones de vulnerabilidad, frustración ante la congestión, tácticas corporales para transitar, tensiones entre usuarios, percepciones sobre seguridad, efectos emocionales del clima, y la manera en que la infraestructura influye en sentimientos de orden o caos.

Este informe amplía significativamente la comprensión sobre la experiencia del usuario en la Calle 127, revelando cómo las dinámicas varían radicalmente entre horas valle y momentos de saturación, cómo ciertos elementos (lluvia, vendedores, transbordos masivos, señalización, luminosidad, flujos cruzados) transforman la atmósfera del espacio, y qué oportunidades emergen para fortalecer la experiencia ciudadana.

2. Marco conceptual

El análisis se sustenta en cuatro pilares conceptuales que permiten comprender la movilidad desde una perspectiva humana:

a. Movilidad urbana situada

La movilidad no se reduce a desplazarse de un punto A a un punto B; es una práctica emocional, social y sensorial que depende del contexto inmediato (Sheller & Urry, 2006).

En la Calle 127, el significado del viaje cambia según:

- la franja horaria
- la densidad
- la percepción de seguridad
- la claridad del entorno
- el estado anímico del usuario
- la presión laboral o académica
- el clima.

Entender la movilidad como práctica situada permite analizar por qué un mismo trayecto puede resultar “liviano y fluido” en hora valle, pero “estresante y caótico” en hora pico.

b. Corporalidad como herramienta de navegación

El cuerpo es el primer mediador del espacio (Csordas, 1994). En estaciones saturadas, el cuerpo:

- se compacta
- protege objetos
- acelera o frena
- evalúa distancias
- lee amenazas

- negocia microposiciones

Estas tácticas coinciden con lo descrito por Wacquant (2004) sobre el cuerpo en espacios de alto dinamismo: “el cuerpo piensa antes que la razón”.

c. Emociones como parte central del viaje

Las emociones moldean cómo se interpreta el riesgo, la seguridad, la movilidad y la experiencia general (Ahmed, 2014). En hora pico emergen emociones intensas:

- estrés
- irritabilidad
- cansancio
- frustración
- urgencia por llegar
- sensación de vulnerabilidad

En hora valle predominan:

- calma,
- control,
- introspección,
- comodidad corporal.

d. Toma de decisiones y lectura del espacio

El usuario interpreta el entorno a partir de estímulos sensoriales, señalización y experiencia previa (Pink, 2015). Un espacio confuso o saturado incrementa la carga cognitiva, generando estrés adicional (Goffman, 1971).

3. Enfoque metodológico

La investigación se desarrolló bajo un enfoque de etnografía rápida, apoyado en:

- ❖ 12 observaciones en diferentes horarios
- ❖ registro detallado del flujo peatonal

- ❖ descripción densa del ambiente
- ❖ identificación de emociones visibles
- ❖ análisis de interacciones espontáneas
- ❖ revisión de zonas críticas
- ❖ documentación sensorial y corporal
- ❖ notas analíticas sobre dinámicas emergentes

La metodología permitió integrar dimensiones que no emergen en instrumentos cuantitativos: corporalidad, expresiones no verbales, clima emocional, microconflictos, negociaciones de espacio y percepciones de vulnerabilidad.

4. Descripción del territorio

La estación Calle 127 es un nodo intermodal que articula rutas troncales, alimentadores y flujos peatonales provenientes de zonas residenciales, clínicas, universidades, centros comerciales y corredores empresariales.

4.1. Condiciones físicas

- Pasillos de amplitud irregular.
- Escaleras que generan convergencia de flujos.
- Zonas estrechas que colapsan en pico.
- Techo que sirve como refugio climático.
- Superficies que se tornan resbalosas con lluvia.

4.2. Condiciones sensoriales

Como plantea Pink (2015), las atmósferas afectan la experiencia. En Calle 127:

- Sonido: voces superpuestas, vendedores, buses, alarmas, pitos.
- Olor: comida, humedad, prendas mojadas en lluvia.
- Visual: densidad variable, movilidad acelerada.
- Táctil: fricción corporal, choques con mochilas, presión en hora pico.

4.3. Dinámicas humanas

Conviven:

- trabajadores
- estudiantes
- usuarios regulares
- vendedores ambulantes
- habitantes de calle
- adultos mayores
- personas con movilidad reducida.

La diversidad configura tensiones, solidaridades, conflictos y microacuerdos cotidianos.

5. Hallazgos etnográficos integrados

A partir de las 12 observaciones se identificaron patrones claros en la experiencia del usuario.

5.1. Dinámicas de flujo y densidad

Hora Valle

- Entradas: 36–50 por intervalo.
- Salidas: 20–35.
- Transbordos: 10–15 por bus.
- Movilidad fluida, ritmos calmados.
- El usuario puede caminar, elegir posición, descansar la mirada y usar el celular sin temor.

Hora Pico

- Entradas: 120–320 por intervalo.
- Transbordos: hasta 50 por articulado.
- Congestión crítica en:
- torniquetes,

- puertas de acceso,
- pasillos estrechos,
- puntos de conexión entre troncales y alimentadores.
- La densidad transforma el espacio en un escenario de fricción permanente.

5.2. Corporalidad: tácticas y adaptaciones

En saturación se observa:

- compactación del cuerpo
- brazos cruzados o elevados para delimitar espacio
- manos protegiendo bolsos
- pasos cortos y rápidos
- torsiones corporales para encajar entre cuerpos
- movimientos anticipatorios para entrar al bus.

Estas tácticas reflejan lo planteado por Wacquant (2004) sobre “inteligencia corporal en espacios de fricción”.

En hora valle:

- cuerpos sueltos
- posturas relajadas
- uso despreocupado del celular
- apoyo en barandas
- disposición abierta.

5.3. Emociones emergentes

Hora valle:

- ✓ calma
- ✓ resignación leve
- ✓ sensación de control
- ✓ introspección
- ✓ desconexión mental del entorno.

Hora pico:

- ✓ estrés por el sobrecupo
- ✓ frustración por los retrasos
- ✓ irritación por colados
- ✓ ansiedad por falta de espacio
- ✓ cansancio físico
- ✓ urgencia por llegar a casa o al trabajo.

Ahmed (2014) explica que las emociones “circulan” y se contagian: un ambiente tenso intensifica el malestar colectivo.

5.4. Clima y su impacto

La lluvia transforma por completo la experiencia:

- paraguas mojados bloquean pasillos
- ropa húmeda aumenta el malestar
- los usuarios se apiñan bajo el techo
- los andenes se vuelven resbalosos
- el tiempo de espera aumenta
- la tensión emocional se eleva notablemente.

5.5. Seguridad percibida

La seguridad está asociada a:

- visibilidad del entorno
- control de colados
- comportamiento de otros usuarios
- distancia interpersonal

Los usuarios sienten más riesgo en:

- zonas oscuras
- momentos de detención del flujo
- pasillos estrechos

- áreas donde se esconden los celulares al ver colados

5.6. Objetos personales y fricción espacial

Los objetos predominantes:

- mochilas grandes
- cajas
- bolsas de mercado
- portacomidas
- maletas pequeñas
- paraguas
- Estos generan fricción, dificultan la movilidad y producen microconflictos.

5.7. Vendedores informales como actores del espacio

En hora valle

- ✓ servicio útil
- ✓ convivencia pacífica
- ✓ mínima interferencia

En hora pico

- ✓ bloqueos en pasillos
- ✓ tensiones con usuarios
- ✓ choques frecuentes
- ✓ discusiones por espacio
- ✓ Su presencia reconfigura el flujo y la atmósfera de la estación

6. Síntesis de entrevistas semiestructuradas (12 usuarios)

El análisis de las 12 entrevistas realizadas en la estación Calle 127 permite comprender cómo las personas viven este espacio desde sus emociones, su rutina y sus decisiones diarias de movilidad. Cada respuesta aporta una mirada singular, pero juntas revelan patrones comunes sobre cómo se habita, se transita y se siente la estación.

Este apartado recoge esos significados, dándole el lugar que merece a lo cotidiano, a lo emocional y a la experiencia humana detrás de cada trayecto.

6.1. Motivos de uso: entre la necesidad y la funcionalidad

La mayoría de las personas usa la estación porque es cercana, conecta con rutas clave, o es la única opción útil para sus recorridos. Es decir, no es una estación elegida por gusto, sino por función. Para muchos usuarios, especialmente trabajadores, estudiantes y vendedores, la 127 es un punto obligatorio y naturalizado de su vida diaria.

Otros motivos frecuentes incluyen:

- ✓ Que “pasa más desocupada que otras”.
- ✓ Ser “más común” en su ruta cotidiana.
- ✓ Ser “más cómoda” que alternativas cercanas.
- ✓ servir como lugar de encuentro, trámite o cita.

La estación se percibe entonces como un espacio útil, práctico y estratégico, más que como un entorno amable o diseñado para el bienestar del usuario.

6.2. Transbordos: la carga invisible del viaje

Aproximadamente la mitad de los encuestados realiza transbordos. Los puntos más mencionados:

- ✓ Calle 100
- ✓ General Santander
- ✓ Comuneros
- ✓ Ricaurte
- ✓ Jiménez
- ✓ Molinos
- ✓ Alimentadores del portal

Para muchos, los transbordos significan:

- Aumento del tiempo total de viaje

- Mayor sensación de cansancio
- Incremento del riesgo de hurto
- Agotamiento emocional, especialmente en hora pico

Quienes vienen desde portales suelen estar expuestos a viajes largos, con múltiples tramos y estaciones densas, acumulando fatiga incluso antes de llegar a la 127.

6.3. Frecuencia de uso: cuando la estación es parte de la vida

La mayoría asiste entre 5 y 7 veces por semana. Esto convierte a la estación en un espacio emocionalmente significativo:

- parte del inicio del día
- parte del regreso
- parte del cansancio acumulado
- parte de la rutina repetitiva

Cuando un espacio se transita a diario, los detalles se vuelven más visibles: demoras, colados, empujones, vendedores, ruido, flujos cruzados, etc.

Y esos detalles impactan directamente la calidad de vida.

6.4. Afectaciones en la vida cotidiana: un desgaste que se siente en el cuerpo

Las personas describen efectos directos en su bienestar:

- Cansancio físico por las aglomeraciones.
- Estrés por las demoras y los comportamientos incívicos.
- Tensión corporal (especialmente quienes deben proteger objetos o maniobrar entre multitudes).
- Incomodidad emocional, especialmente usuarios jóvenes o mujeres.
- Retrasos laborales y desgaste mental en los tiempos pico.

Para algunos, el uso de la estación no afecta mayormente su rutina. Pero para otros, sobre todo quienes trabajan largas jornadas, la estación es el primer y último reto del día.

Una frase clave que lo sintetiza:

“Coger bus lleno, ser insultado, ser gamín y no respetar”.

6.5. Seguridad percibida: entre la vigilancia individual y la desconfianza colectiva

Aunque la mayoría no evita la estación, sí expresan preocupación por:

- colados agresivos
- robos de celular
- momentos de mucha congestión
- sensación de desorden
- vendedores ambulantes que bloquen el paso
- ambientes tensos en hora pico

Varias personas afirman que cuando pueden, prefieren evitarla “por seguridad” o “por vehículo”, lo cual refleja la percepción de fragilidad del usuario dentro del sistema.

La sensación predominante no es de peligro extremo, sino de inseguridad cotidiana, esa que desgasta, incomoda y exige hipervigilancia constante.

6.6. Elementos problemáticos: lo que más pesa en la experiencia

Los aspectos más repetidos como factores negativos fueron:

- Los colados (mencionados en más de la mitad de las encuestas)
- La congestión
- La cantidad de personas
- Las demoras
- La inseguridad
- Los vendedores ambulantes
- El ruido

La presencia de colados no solo afecta la movilidad; afecta la sensación de justicia, orden y respeto dentro del sistema. Los usuarios sienten que “todo vale” y que la norma pierde fuerza, generando molestia y desconfianza.

6.7. Cambios deseados: una ciudadanía que pide dignidad y orden

Cuando se les pregunta qué cambiarían, las respuestas convergen en:

- ✓ Más buses y mejor frecuencia
- ✓ Mayor seguridad
- ✓ Control de vendedores
- ✓ Menos colados
- ✓ Más espacio
- ✓ Zonas verdes
- ✓ Zonas de carga para celular

Las necesidades no son superficiales; responden a comodidad, dignidad, respeto y seguridad.

Los usuarios no piden nada extraordinario; piden que el viaje sea humano.

6.8. Síntesis interpretativa: un espacio útil, pero emocionalmente exigente

En conjunto, las respuestas muestran que la estación Calle 127 funciona, conecta y permite cumplir rutas indispensables... pero al costo de un desgaste emocional constante.

La utilidad está presente. La amabilidad, no tanto.

La estación se convierte en un lugar donde las personas se mueven, pero rara vez se sienten cómodas. Donde el viaje avanza, pero el cuerpo se tensa. Donde la rutina continúa, pero las emociones se acumulan.

La ciudadanía lo usa porque lo necesita, no porque lo disfrute.

7. Conclusiones

- ✓ La estación funciona bajo una presión alta, especialmente en horas pico.
- ✓ Las emociones emergentes determinan la percepción del servicio.
- ✓ La corporalidad se convierte en recurso de adaptación ante la saturación.
- ✓ El clima potencializa tensiones y bloqueos.

- ✓ La seguridad percibida fluctúa según densidad y visibilidad.
- ✓ Los vendedores influyen en los flujos y sensorialidad del espacio.
- ✓ La experiencia mejora notablemente en hora valle.

8. Recomendaciones

8.1. Seguridad y circulación

- ❖ Mayor presencia institucional en accesos.
- ❖ Control visible de colados.
- ❖ Descongestionar puntos de embudo.

8.2. Señalización

- ❖ Mapas simplificados y actualizados.
- ❖ Señalización vertical clara.
- ❖ Guiado visual hacia puertas específicas.

8.3. Manejo de vendedores

- ❖ Microzonas delimitadas.
- ❖ Franjas horarias según densidad.

8.4. Infraestructura

- ❖ Ampliación de pasillos críticos.
- ❖ Gestión de escaleras y puntos de convergencia.
- ❖ Zonas de resguardo climático.

9. Verbatims representativos

Coger bus lleno, ser insultado, ser gamín y no respetar.”

“Uno debe tener mucho cuidado por seguridad.”

“En hora pico no me gusta tomarla, por tiempo y por cansancio.”

“La fila para el ingreso es muy larga.”

“La congestión, el estrés y las demoras.”

“La cantidad de personas es demasiada.”

“Los colados y la inseguridad afectan mucho.”

“Que haya más buses, porque uno se demora demasiado.”

“Es lo más rápido para poder llegar.”

“Que no haya vendedores ambulantes.”

Referencias

- Ahmed, S. (2014). *The cultural politics of emotion* (2nd ed.). Edinburgh University Press.
- Csordas, T. J. (1994). *Embodiment and experience*. Cambridge University Press.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). *The Sage handbook of qualitative research*. Sage.
- Goffman, E. (1971). *Relations in public*. Basic Books.
- Hammersley, M., & Atkinson, P. (2019). *Ethnography: Principles in practice* (4th ed.). Routledge.
- Lefebvre, H. (1991). *The production of space*. Blackwell.
- Pink, S. (2015). *Doing sensory ethnography* (2nd ed.). Sage.
- Sheller, M., & Urry, J. (2006). The new mobilities paradigm. *Environment and Planning A*, 38(2), 207–226.
- Thrift, N. (2008). *Non-representational theory*. Routledge.
- Wacquant, L. (2004). *Body & soul*. Oxford University Press.