

SISTEMA NUEVO, CONDUCTORES NUEVOS (SE PRESUME)¹

GABRIEL ELJAIK*

INSTITUTO PENSAR, PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA, BOGOTÁ

Recibido: junio 9 de 2005

Revisado: julio 7 de 2005

Aceptado: julio 28 de 2005

ABSTRACT

This study seated out as objective to locate the discourses that the users of Transmilenio use to contribute to the construction of the identity of the system's driver, considering that such discourses give account of the work identities constructed from the practice of the driver. The work was made with written texts and oral stories (telephone interviews) of users of the Transmilenio system, which used the Call Center of the organization in the lapse of one week, in order to inform about the drivers' performance. The technique of Discourse Analysis was used to identify the discourses of the users, which were then used to analyze the political implications that they have in the construction of a part of the identity of the drivers.

Key words: Identity, Work, Social Construction, Language, Transport, Discourse Analysis.

RESUMEN

Este estudio se propuso como objetivo ubicar los discursos que utilizan los usuarios de Transmilenio para contribuir a la construcción de la identidad del conductor del mismo, partiendo de la consideración de que tales discursos dan cuenta de las identidades laborales construidas a partir de la práctica del conductor. Se trabajó a partir de textos escritos y relatos orales (entrevistas telefónicas) de usuarios del sistema Transmilenio, que utilizaron el *Call Center* de la organización en el lapso de una semana, para informar sobre el desempeño de los conductores. Se utilizó la técnica de *análisis de discurso* para identificar los discursos de los usuarios, y a partir de esta identificación se procedió a analizar las implicaciones políticas que tienen en la construcción de una parte de la identidad de los conductores.

Palabras clave: Identidad, trabajo, construcción social, lenguaje, transporte, análisis de discurso.

¹ Este artículo es una forma de presentar los resultados y la discusión del trabajo de grado *Aproximación a los discursos enunciados por los usuarios del sistema Transmilenio sobre la identidad laboral de los conductores*, presentado en el año 2003.

* Correspondencia relacionada con este artículo por favor enviarla a: geljaiek@javeriana.edu.co

El sistema Transmilenio introdujo, desde su puesta en marcha en el año 2000, una serie de cambios en la ciudad, visibles tanto a nivel estructural (vías diferentes, paraderos establecidos, nueva y más grande flota de buses, entre otros) como al nivel de las prácticas establecidas para cada uno de los operarios que posibilitan que el sistema funcione (personal administrativo, conductores, policía adscrita al sistema, etc.) Muchas de estas prácticas son nuevas tanto para quienes las ejercen como para quienes son receptores de las mismas, es decir, los usuarios. Prácticas como la venta de tarjetas para ingresar al sistema (así como el uso de las mismas), el tener que recurrir a una cartografía de las vías y muchas veces a “cartógrafos” especializados en la lectura de los mapas, y el reconocimiento (casi siempre intencional) de la práctica silenciosa de conductores de buses que parecen salidos de una estación de *Fisher Price*; generan una relación completamente diferente del usuario con quienes llevan a cabo dichas prácticas y por lo mismo, la producción y enunciación de unos discursos nuevos y diferentes.

Estos discursos contribuyen a construir una identidad particular, en este caso de los conductores, que va a estar en constante circulación en el lenguaje y va a permitir que los usuarios se acerquen de una determinada manera al sistema Transmilenio. Esto se hace patente en la forma de transporte tradicional, donde discursos circulantes como el del conductor como *enemigo público*, como sujeto *mal educado* o como conductor *independiente*, median la forma en que el usuario se relaciona con dicho medio de transporte y con el conductor; de esta manera cualquier problema que se presente en el bus es explicado a partir de dichos discursos: o el conductor “es un asesino”, o “es un guache, mal educado” o “hace lo quiere con su bus” (esto entre muchas otras posibilidades de enunciación).

En Transmilenio existen también unos discursos a partir de los cuales los usuarios enuncian formas de identidad de los conductores (matices de la identidad unitaria que busca la empresa). Por esta razón el objetivo de esta investigación fue ubicar algunos de estos discursos que comienzan a vislumbrarse en el decir cotidiano de los usuarios y sobre todo en las quejas que estos instauran en un *locus* completamente institucional como es el *Call Center* (centro de recepción de llamadas de Transmilenio).

Identificar los discursos de los usuarios a partir de algunas de estas quejas y el posterior diálogo telefónico con quienes las formularon, fue de gran utilidad metodológica, ya que se tuvo la posibilidad de indagar, a partir de una situación vivida por el usuario como problemática, por la imagen que éste tiene del conductor y por tanto del sistema en el cual está inmerso. Esto permitió, a la vez, la ubicación de diferentes discursos y la formulación, a través del análisis de discurso, de cate-

gorías que dieran cuenta de los mismos y permitieran un análisis más fino.

Método

Participantes

El estudio se realizó con usuarios del sistema Transmilenio que llamaron al *Call Center* para poner una queja en dicho centro de recepción. Se escogieron nueve usuarios y se les llamó para que, en un “relato telefónico”, ampliaran la información dada por el sistema. Para esto se utilizó un teléfono que permitió grabar la conversación, contando con el previo consentimiento de los usuarios entrevistados.

La representatividad de la población no estuvo dada por la cantidad de participantes, sino por la rigurosidad en la profundidad del análisis.

Instrumentos

Los registros utilizados en el análisis de discurso, parten de relatos que pueden tener su origen en conversaciones, documentos formales, entrevistas dirigidas, textos orales o escritos (Gaitán, 1994). Lo importante es el facilitar que a través del registro se evidencien los diferentes discursos y las distintas versiones de los mismos.

En esta investigación se trabajó a partir de textos escritos, quejas de los usuarios que fueron recibidas en el *Call Center* (centro de recepción de llamadas), transcritas en la central de Transmilenio y enviadas a las diferentes empresas adscritas al sistema, y relatos orales, los cuales se recolectaron con las llamadas a los usuarios; el uso de estos dos tipos de relatos enriqueció el discurso sobre el cual se realizó el análisis.

Procedimiento

En una primera fase se recogió información sobre las prácticas de los conductores de diferentes empresas que hacen parte del sistema de alimentadores de Transmilenio (SIDAUTO P80, ALCON, ALNORTE, entre otras), información que semanalmente es recibida por el *Call Center* de dicha organización y enviada a las empresas “alimentadoras”. De esta manera, se observaron los comentarios recibidos en el *Call Center* sobre el desempeño de los conductores en una semana. En la segunda fase se contactó telefónicamente a nueve usuarios que habían enunciado quejas o comentarios (ya que el usuario que llama debe dejar su nombre, su teléfono y su dirección) para que ampliaran oralmente la información que se tenía de manera escrita.

La información que se utilizó del *Call Center* es confidencial y no puede ser utilizada por fuera de este estudio (no puede ser publicada en medios de comunicación).

De la misma forma, al hacer referencia directa al discurso de un usuario, se cambió el nombre del mismo.

En la tercera fase se transcribieron las entrevistas, luego de lo cual se realizó el análisis de discurso sobre lo enunciado por los usuarios, ubicando de esta forma los discursos más utilizados por ellos para contribuir a construir la identidad de los conductores.

A partir de este análisis y habiendo situado los discursos más usados por los usuarios se procedió a la cuarta fase, en donde se discutieron y analizaron las implicaciones políticas de estos discursos, así como la pertinencia de los mismos para estudios relacionados con esta problemática.

La palabra que construye identidades

En este estudio se partió de la idea según la cual la identidad es construida en un determinado contexto social, que afecta y es afectado por las múltiples identidades que hacen parte de dicho entorno. Como afirma Kenneth Gergen (1997), “el interés por la ‘verdadera identidad’ y por las ‘características reales’ de las personas puede ser reemplazado por la consideración de las perspectivas desde las que se establecen esas identidades o características” (p. 191). El énfasis entonces se centró en la manera como se producen y se consumen, en el discurso, las diferentes formas de identidad.

Rojas, Torres, Vázquez y Pulido (2001), afirman que la identidad puede ser considerada como la inmersión del individuo en un mundo de significaciones y en una particular red de relaciones sociales (haciendo parte de una familia, perteneciendo a una clase social, a una determinada raza), lo cual constituye la realidad que le permite el desarrollo del yo personal. La identidad del individuo se afirma frente a los demás, es decir, la persona se reconoce como *yo* frente a los que son *no yo*. (Rojas y cols. 2001).

Berger y Luckmann (1989), afirman que la construcción de la identidad, tanto individual como colectiva, sólo se hace posible a través de la interacción en el lenguaje. Para estos dos teóricos el lenguaje puede definirse como un sistema de signos vocales (el sistema de signos más importantes de la sociedad humana), cuyo fundamento descansa en la capacidad extrínseca de la expresividad vocal que posee el organismo humano. En este ámbito las objetivaciones comunes de la vida cotidiana se sustentan primariamente en la significación lingüística.

Plantean también que el lenguaje se origina en la situación cara a cara pero que puede separarse fácilmente de ella, en la medida en que su capacidad de comunicar puede llevarse a cabo a través de la escritura, el teléfono, el radio e infinidad de nuevos medios de comunicación.

Berger y Luckmann (1989) afirman que:

...la separación del lenguaje, radica más fundamentalmente en su capacidad de comunicar signifi-

cados que no son expresiones directas de subjetividad “aquí y ahora”. De esta forma se puede hablar de innumerables asuntos que no aparecen en la situación cara a cara, incluyendo asuntos que nunca se han experimentado ni se experimentan directamente. De esta manera el lenguaje es capaz de transformarse en depósito objetivo de vastas acumulaciones de significado y experiencia que se pueden preservar a través del tiempo y transmitir a las generaciones futuras (p. 55).

Esta capacidad de trascender el aquí y el ahora del lenguaje posibilita el establecimiento de puentes entre diferentes zonas de la vida cotidiana y las integra en un todo significativo, siendo capaz de esta forma de hacer presente una diversidad de objetos que se hallan ausentes. Se actualiza de esta manera todo un mundo a partir del lenguaje, haciendo presentes no sólo a los semejantes que están físicamente ausentes, sino también a los del pasado recordado o reconstruido, como también a otros proyectados como figuras imaginarias. (Berger y Luckman, 1989).

La construcción de identidad está mediada por la interacción de un sujeto hablante que construye significaciones con unos otros que a sus vez poseen un lenguaje y validan o invalidan las formas de *sí mismo* de sus semejantes. Todo esto puede verse como un proceso ininterrumpido, que se genera constantemente. Sin embargo, cabe aclarar que este lenguaje, por ser una construcción humana, está articulado indefectiblemente a un contexto histórico que lo valida y le da una posibilidad de enunciación y, lo que es más importante, le da a quien lo utiliza la posibilidad de un ejercicio de poder que va a afectar a los sujetos hablantes.

Se considera entonces al lenguaje como un instrumento fundamental a la hora de construir las formas de identidad de los sujetos; no obstante la vía de generación de estas formas de lenguaje que edifican identidades (discursos) son prácticas históricamente contextualizadas (ligadas a un determinado saber y a un ejercicio de poder). En este sentido Michel Foucault insiste en preguntarse por la forma como el ejercicio de poder construye formas de subjetivación históricamente contextualizadas. Para Foucault no hay subjetividad previa a un dispositivo, técnica o práctica que lo engendra. Por esta razón no se puede abordar la identidad en términos universales, ni construir una teoría sobre el sujeto, dado el carácter histórico del mismo (López, 1996).

La pregunta por las formas de construcción de subjetividad estaría entonces dirigida hacia el análisis de las condiciones históricas, siendo las prácticas contextualizadas la vía regia de acceso a las mismas. Para Foucault estas prácticas no son formas fijas de acción, sino son lo que en cada momento permite que se establezca el campo de experiencia en que el sujeto es inmanentemente

construido (López, 1996). Es en esta modalidad histórica de surgimiento, existencia y relación en la que algo puede llegar a convertirse en un sujeto.

Puede afirmarse que el sujeto es construido y se construye en un determinado momento histórico y en un contexto específico. Según como varíen los contextos, los cuales engloban dentro de sí unas determinadas prácticas (en el sentido en que lo planteábamos más arriba) y unos discursos ligados a ellas (los cuales generan a su vez otras prácticas), varían las identidades construidas en el lenguaje.

La sociedad y en especial el ámbito laboral (que es un contexto específico), se convierten en un elemento configurador de la identidad, pues esta se construye en la medida en que cada persona se reconoce como miembro de una comunidad y se afirma en nombres, valores, roles y referencias, que al permanecer en el tiempo proporcionan un sentido de pertenencia (Barreto y Puyana, citados por Rojas et al., 2001).

El trabajo en la construcción de identidad

El trabajo es el resultado de una construcción social que parte de una amplia gama de significaciones, por lo tanto puede afirmarse que la posición de los sujetos con respecto al mundo laboral desemboca en la construcción de una identidad vinculada a la labor que cada uno desempeña.

Berger (citado por Pulido, 2000), hace énfasis en la idea según la cual el trabajo es el medio por el que se construye lo propiamente humano, ya que no solamente es una forma de subsistencia, sino que en sí mismo es una fuente de identidad para el sujeto y para los otros. En este ámbito el contexto laboral (organización) posibilita la construcción de unas determinadas identidades por encima de otras; esto remite sobre todo, al fomento de unas formas de ser (*deber ser* de la organización) y la destitución de otras formas (*no ser* de la organización, si se quiere) que no se amoldan a lo que se busca en unos cargos preestablecidos.

Según Pulido (2000), el trabajo “provee una subcultura y una identidad que se convierte en un aspecto de la personalidad”, ya que las culturas organizacionales proporcionan a los grupos ocupacionales “las metáforas para concebir el trabajo mismo y por lo tanto para construir el sentido del mismo”. Estos grupos ocupacionales a los cuales se refiere el autor se derivan de la división social del trabajo, y constituyen fuentes de identidad en la medida en que posibilitan la construcción de una serie de significaciones, las cuales son asignadas a determinados trabajos (según la posición social del mismo).

El sujeto entonces se narra a sí mismo y es narrado por unos otros a partir del papel que desempeña al interior de un trabajo específico. Esto es, siguiendo lo enunciado por Foucault (1999), ver cómo unas prácticas

contextualizadas, llevadas a cabo por unos sujetos que realizan un trabajo al interior de una organización, producen unos discursos concretos sobre las mismas, enunciados por aquellos en quienes recaen dichas prácticas. Estos discursos se constituyen en una de las formas de definir la identidad de quienes llevan a cabo las prácticas.

Puede afirmarse además que las identidades ocupacionales dan cuenta de las ideologías y tipificaciones de un determinado contexto por medio de la enunciación de unos discursos que contienen significaciones y sentidos sobre la realidad en el ámbito ocupacional. Estos discursos, como se refería anteriormente, son construidos en el lenguaje a partir de la relación entre quien lleva a cabo las prácticas y quien las recibe. Puntualizando en este estudio, es ver cómo a partir de unas prácticas que llevan a cabo los conductores de los buses de Transmilenio (quehacer del conductor) los usuarios de dicho sistema enuncian unos discursos que van a construir una parte de la identidad de los mismos.

Cabe aclarar que los discursos de los usuarios construyen una parte de la identidad del conductor, ya que la organización promulga *una identidad* que deben acoger, y el conductor mismo enuncia otras formas de identidad construidas por otros discursos en otros espacios. En esta relación de identidades-discursos, Burr (citada por Pulido, 2000) afirma que alrededor de cualquier evento, objeto o persona, se acepta una multitud de versiones y por tanto una variedad de discursos diferentes. Tales discursos no son arbitrarios, por el contrario, son propuestas que se formulan y que responden a la organización de un todo social y a las estructuras y prácticas cotidianas; algunas de ellas adquieren un mayor estatus de verdad dependiendo de la relación que se establezcan con los grupos poderosos de la estructura social. En esta perspectiva, el análisis de los discursos que construyen las identidades ocupacionales, refleja las relaciones de poder y la forma en que están organizadas las realidades laborales.

Puede afirmarse entonces, siguiendo a Pulido (2000), que en el contexto particular del transporte urbano, la configuración de la identidad de los conductores se genera a partir de los significados que se construyen en las relaciones propias de la cotidianidad, las cuales están mediadas por el lenguaje.

Dichas relaciones se dan entre el conductor y diferentes estamentos, ya sean parte de la organización a la que pertenece (jefes, supervisores, compañeros) o pasajeros que se suben al bus mientras este lo conduce. A este último grupo, que como se mencionaba posee y hace uso de unos determinados discursos sobre el conductor (sobre la práctica que lo determina como tal), está dirigido el servicio de transporte del cual es usuario y que constantemente construye en su interacción diaria con él (como sistema macro).

¿Qué hay de nuevo en Transmilenio?

La forma de lectura a partir del análisis de discurso implica que se debe analizar tanto lo que se dice como lo que no se dice en determinado texto, entrevista o conversación cotidiana. Este análisis busca establecer los argumentos y la manera cómo, a través de ellos, se enuncia una versión de la realidad, en este caso, cómo se contribuye a construir una identidad discursiva.

Estos discursos pueden ser utilizados en determinadas situaciones, existiendo la posibilidad de que tengan ciertos efectos sobre dichas situaciones; por ejemplo, que en Transmilenio exista un lugar para llamar y enunciar unos determinados discursos sobre el quehacer del conductor, desemboca en efectos positivos o negativos para los conductores y sus prácticas. Esta capacidad del discurso es fundamental, pues conduce a observar las relaciones de poder que se tejen entre los actores involucrados, y puede revelarse a un observador luego de establecer los discursos que atraviesan cada una de las situaciones comunicacionales.

Por esta razón, teniendo como base las entrevistas, se ubicaron algunos de los discursos con los cuales los usuarios del sistema Transmilenio enuncian las prácticas de los conductores y a partir de los cuales contribuyen a construir su identidad.

A partir de los resultados obtenidos y la construcción del marco teórico se enunciaron cinco categorías, que hacen referencia a cinco formas de ser conductor, según el discurso de algunos usuarios del sistema Transmilenio.

La primera de estas formas se describió como el *conductor institucional (institucionalizado)* y muestra un conductor inmerso en un marco institucional reconocible como es Transmilenio, empresa que es vista en Bogotá y en el país como un símbolo de progreso y de soluciones viables y sostenibles para el transporte público.

Esta forma de ver a Transmilenio es producto tanto de los cambios físicos que se han gestado en el transporte como de los cambios simbólicos que ha introducido y que la hacen ver como una organización uniforme, homogénea, organizada, teniendo en cuenta que en nuestra forma de pensamiento, el orden se equipara con lo homogéneo y el desorden y el caos con lo heterogéneo. Así, el que los empleados adscritos al sistema estén uniformados, porten signos y símbolos que los hacen reconocibles y tengan lugares específicos donde desempeñar su labor, los hace en principio, sin tener en cuenta sus prácticas, diferentes o mejores que otros. Incluso signos exteriores como el uniforme o una escarapela son revestidos con significados que hacen referencia a virtudes o ventajas morales.

Esta semiótica homogenizante provee una imagen unitaria del sistema Transmilenio, que es visto como un todo (no obstante estar compuesto por múltiples em-

presas de transporte) que organizó, con la introducción de unos signos y unas prácticas, el caótico sistema anterior. Cabe aclarar que una de las características del caos del transporte previo a Transmilenio, era (y es aún) la cantidad de empresas que manejan, cada una a su manera, un número determinado de buses.

El problema no es entonces que en el anterior sistema no existieran empresas de transporte, algunas de las cuales incluso hacían que sus empleados estuvieran uniformados, sino que no existía una que hiciera las veces de centro, de eje del transporte público en la ciudad, papel que entró a desempeñar Transmilenio, y que busca en un plazo de más o menos quince años cubrir toda la ciudad.

Transmilenio se presenta entonces como una organización moderna, que gracias a la tecnología que introduce y a las prácticas sistematizadas y estandarizadas que transmite a sus empleados, aporta a los bogotanos una forma diferente de transporte mucho más eficiente, acorde con ideales de progreso y aumento de la productividad en todos los aspectos.

La identidad de este conductor institucional está entonces articulada completamente a Transmilenio y a lo que este representa: diferencia, cambio, organización. Estas características que pasan de la empresa al conductor, se convierten en el discurso en virtudes del conductor mismo; sus prácticas, que engloban conducir callado y concentrado, portando el uniforme, parando cada determinadas estaciones y en constante comunicación con las centrales, son a los ojos de los usuarios virtudes con connotaciones morales, que hacen del conductor, además de un buen operario, "una buena persona" o una "persona de bien".

Puede decirse entonces, teniendo en cuenta lo planteado por Michel Foucault, que lo que se introduce como novedad institucional con respecto a los conductores, son una serie de disciplinas sobre el cuerpo de los mismos, que constituyen un baluarte para mantener la utilidad de dichos cuerpos en su trabajo. Esta disciplina se introduce en los sujetos a partir de una escala de control, es decir, no se articula sobre la totalidad del cuerpo sino que se sitúa en los movimientos, los gestos, en el cuerpo activo; de la misma forma, quien instaura la disciplina (en este caso la institución) vela más por los procesos de la actividad (tiempo, espacio, movimientos) que por el resultado de la misma (Foucault, 1984).

La valoración de las virtudes adjudicadas a los conductores aumenta si se compara, como se hace patente en la mayoría de los discursos, a los conductores antiguos con los conductores de Transmilenio. Los primeros representan el caos en las múltiples empresas a las cuales pertenecían, la falta de disciplina y control al no tener signos del mismo (uniformes, letreros imperativos, comunicación con algún centro de monitoreo), las

pasiones desbocadas al ser dueños, o sentirse dueños de su bus; los segundos, por su parte, representan la adaptación institucional, que se traduce en el cumplimiento de unas determinadas prácticas disciplinarias.

El discurso del conductor institucional determina la identidad del conductor de acuerdo a la cercanía de sus prácticas con lo que Transmilenio refleja como institución, esto es, con lo que ven los usuarios que a Transmilenio (ya que pocos tienen acceso al perfil como lo plantea la empresa). Por esta razón, las prácticas de los conductores pueden llegar a repercutir en la imagen que tiene el común de las personas sobre el sistema (sea esta positiva o negativa).

La segunda forma de identidad derivada del análisis de los discursos de los usuarios, se denominó el *conductor nuevo*. Esta manera de ser conductor podría confundirse con la anterior (con el institucional) en la medida en que Transmilenio trajo consigo una nueva forma de ser conductor; no obstante, al hablar de conductor nuevo hacemos referencia a los imaginarios que tienen los usuarios del sistema, de lo que debe ser un conductor, por fuera de la propuesta tangible del nuevo modo de transporte.

Este imaginario del *deber ser*, es más una respuesta de los usuarios a las formas de ser conductor que se presentaban en el sistema antiguo; una respuesta que desde discursos que reflejan una modernidad en hibridación, buscan conductores eficientes, responsables, preparados, que realicen su labor técnica al pie de la letra, pero que a la vez sean cálidos y sepan tratar a la gente. Es fundamental en estos discursos, que el conductor nuevo esté desligado del sistema de transporte anterior, que no tenga conexión con esa forma de transporte antigua que muchos usuarios parecen querer olvidar.

Este conductor nuevo, en muchos casos, parece surgido de la nada; su novedad radica en ser un sujeto especialmente reclutado para manejar los nuevos buses de Transmilenio, y pareciera que no tiene nada que ver con los otros conductores de la ciudad. Esto refuerza la imagen de Transmilenio como una organización unitaria, ya que probablemente no todos los usuarios saben que el sistema opera a partir de una unión de empresas, y que muchos de los conductores del servicio público antiguo, luego de diferentes capacitaciones, se adhirieron a la nueva forma de transporte.

La identidad de este conductor está construida principalmente por la novedad de su procedencia y por sus prácticas, que claramente lo hacen diferente; así mismo, el diagnóstico sobre qué tan bien funciona esta forma de identidad, es dado por los usuarios, quienes corroboran el quehacer del conductor con su imaginario de lo que *debería ser*.

Es necesario aclarar que tanto el discurso del conductor institucional como el discurso del conductor nuevo encuentran sus convergencias en la enunciación del deber

ser del conductor; cambia entonces quien lo enuncia y la forma como lo enuncia: en el primero es un imperativo expresado por la institución en forma del perfil del empleado, que medianamente se revela a los usuarios por medio de la parafernalia institucional de la empresa; en el segundo es, si se quiere, una ilusión de cambio expresada por los usuarios, la cual se empieza a encarnar en los conductores de Transmilenio.

La tercera forma de identidad se denominó el *conductor infiltrado*, y es la figura opuesta al conductor institucional y al conductor nuevo. Este sujeto aparece en el discurso como el “colado”; el que pasó, no se sabe cómo, el filtro de la institución Transmilenio y está replicando dinámicas propias del sistema de transporte antiguo en el interior del nuevo.

Los usuarios enuncian esta forma de identidad con los mismos términos que utilizaban para nombrar a los conductores del sistema anterior; así en los discursos se encuentran adjetivos como *malhablado*, *atravesado*, *guache*, o *atarván*, muestra de la idea según la cual para muchos pasajeros hay conductores “infiltrados”. Este planteamiento se sostiene sobre el supuesto según el cual Transmilenio es un sistema completamente depurado de conductores antiguos, forma discursiva que denominamos como el conductor nuevo, ya que si pensamos en el conductor institucional no se hablaría de un infiltrado, sino de un conductor malo (entendiendo esto como *no funcional*).

Es en esta lógica institucional de controlar y monitorear las prácticas de los empleados, (no necesariamente a partir de controles punitivos, sino en forma de microfísica del poder, como afirma Foucault) en donde se habla de un conductor malo, que no funciona para el cargo y que es necesario reemplazar, y en donde se instaura un lugar como el *Call Center* para que la gente que utiliza el servicio de Transmilenio llame y denuncie las prácticas que transgredan las normas estipuladas por la empresa para el conductor.

Este conductor malo es lo que no debe ser el conductor de Transmilenio y, puede decirse, es detectado por los usuarios cuando ocurre un problema en alguno de los buses; lo que llama la atención es que en la mayoría de los casos (de los discursos analizados) los problemas no son referidos a un conductor malo perteneciente a Transmilenio, un operario que no realiza bien su trabajo, sino, como se anunciaba más arriba, a un conductor infiltrado, que es igual a los “otros” y que tiene los mismos vicios.

Es muy probable que este discurso se mantenga en continua circulación entre los usuarios, por la posibilidad que tienen estos de comparar el sistema Transmilenio con el sistema de transporte antiguo, que tiene todavía muchos buses en servicio. Además, existe todavía entre muchos usuarios, un imaginario de Transmilenio como una empresa en la cual no se presentan problemas simi-

lares a los de cualquier sistema de transporte, sea este antiguo o nuevo. Esta visión *romántica* del sistema es reafirmada por toda la publicidad que se emite referente a Transmilenio como “un amigo que nos cambió la vida” o “un sistema de vida”.

Cabe anotar que al hablar de una visión romántica del sistema, no se está dejando de reconocer los grandes cambios que ha introducido y que ha posibilitado Transmilenio como primer sistema de transporte masivo, los cuales han dado pie a una mayor organización en el transporte en Bogotá y a una noción diferente de la movilización por la ciudad. Se hace referencia más bien a la forma como el discurso publicitario sobre el nuevo sistema, tanto gubernamental como institucional, es adoptado, enriquecido e interpretado por los usuarios de Transmilenio, quienes construyen en el lenguaje una caracterización de esta forma de transporte como un lugar completamente libre de los conflictos que aquejan a otros sistemas.

Una cuarta forma de identidad derivada de los discursos de los usuarios fue la que se definió como el *conductor que siente a pesar de...* Esta forma de identidad discursiva remite a un conductor que es reconocido por los pasajeros como un sujeto institucionalizado y que es casi invisible ante quienes abordan el bus que va manejando. Los usuarios saben que está al mando de la máquina, pero en el bus mismo no hay ninguna marca ni ningún registro que lo diferencie de él. No es el caso, por ejemplo, de los taxistas, que están obligados a colocar en la parte trasera de la silla una ficha con su nombre y los datos básicos del carro.

Este operario de Transmilenio parece estar, mientras realiza su trabajo, “fusionado con la máquina”, o por lo menos en un constante monitoreo de su propia forma de conducir y de los aparatos que le permiten hacerlo, así como de los puntos con los cuales tiene que comunicarse.

La inexistencia de marcas en el bus que diferencien al conductor (música, decoración, acompañante, entre otras) y lo caractericen como un sujeto individual, hacen que los usuarios nos se percaten de él sino cuando ocurre algo que les recuerda que hay una persona manejando el aparato en el que van subidos. Este *algo* puede ser desde una situación problemática (una estrellada, cerrarle la puerta encima a alguien, contestarle mal a un pasajero) hasta situaciones jocosas o curiosas para quienes viajan en un Transmilenio (responderle una pregunta a un usuario o incluso hablar con él).

Estas situaciones son leídas por dichos usuarios como una prueba de que son conducidos por personas que, a pesar de cumplir con una labor que los hace más cercanos a la máquina que a los pasajeros, son capaces en medio de este trabajo, de sentir y expresar lo que sienten y en algunos casos lo que piensan. De esta manera, en los discursos se afirma que el conductor puede

estar “de malas pulgas”, es decir, de mal humor, o que puede estar cansado o alegre, y que esto puede influir en que presente alguna deficiencia en su desempeño. También se reconoce que el conductor responde como cualquier otra persona ante determinadas situaciones: si se estrella se asusta o se preocupa, y por lo tanto sus actitudes pueden depender de este miedo o preocupación; si le hablan lo más probable es que, a pesar del letrero encima de su cabeza, responda, así sea diciendo que no puede hablar.

Se reconoce además que los conductores de Transmilenio, no obstante ser operarios de este nuevo sistema, pueden tener mayores o menores capacidades para desempeñar su trabajo dependiendo de las habilidades de cada uno.

En este discurso se reconoce que el conductor puede desempeñar bien su labor sin coartarse ni privarse de actitudes que lo hacen ante los ojos de los usuarios “más humano”. Está en cierto modo en consonancia con lo planteado por el sistema Transmilenio cuando en el perfil del conductor afirma que éste debe recibir una capacitación en relaciones humanas para mejorar los vínculos con los usuarios y con todos los actores que componen el entorno en el cual se desenvuelve.

El quinto y último discurso propuesto se enunció como el *conductor satisfecho*, como su nombre lo indica, caracteriza a un conductor que, según los pasajeros, se siente bien realizando su trabajo y exterioriza esa satisfacción mostrándose alegre.

Según lo que puede interpretarse en los discursos, una de las razones para que el conductor se sienta contento realizando su tarea es que hace parte de un sistema como Transmilenio, el cual, como ya se ha afirmado, está revestido para los usuarios de una cantidad de ventajas, tanto para ellos como usuarios, como para quienes trabajan en dicho sistema. Incluso uno de los usuarios infiere que en Transmilenio “les deben pagar mejor” a los conductores que en el sistema antiguo.

Afirmaciones como esta demuestran que, además de las ventajas plausibles del sistema, la visión romántica del mismo está muy arraigada en el discurso de algunos usuarios y media este tipo de enunciaciones, en donde los signos demostrativos de esa satisfacción e incluso felicidad de los conductores son algunos saludos esporádicos (suponemos silenciosos o en el mejor de los casos tocando el pito del bus) con algún compañero de conducción, de un Transmilenio a otro, o “el que se vean tranquilos”, que podría traducirse como que estén completamente concentrados (se espera que en conducir). Esta actitud por parte de los conductores mostraría una mayor interiorización de las normas de la empresa, y por lo tanto una mayor eficacia en el desempeño de su trabajo.

Según lo planteado por Zygmunt Bauman (1999) en nuestra sociedad prevalece una *estética del consumo* (aunque puede afirmarse que en Colombia, por las condiciones de modernización que se presentaron, convive una estética del consumo con una ética del trabajo que constantemente se hace visible), en la cual la estética, entendida ésta como la capacidad de generar experiencias placenteras, es el elemento regulador de la sociedad de consumo. En esta dinámica, la clasificación de los trabajos se establece en función de la satisfacción que brinden, es decir, hay unas tareas que se consideran más gratificantes que otras.

Para los usuarios que enuncian el discurso del conductor satisfecho, el que un conductor pertenezca a un modelo de transporte como es Transmilenio, en el cual suponen que le pagan mejor (por lo tanto tiene mayores posibilidades de elección, en términos de Bauman), está sujeto a una disciplina específica, que lo convierte en “una mejor persona” y lleva consigo signos que lo hacen reconocible como conductor de Transmilenio, implica para él una satisfacción mayor que la que puede brindar ser conductor de un “cebollero” -por ejemplo-, y por tanto, la posibilidad de que este conductor esté feliz con su trabajo es mayor.

Esto también implica, teniendo en cuenta que los trabajos son mejores en la medida en que brinden más satisfacción, que ser conductor de Transmilenio, para algunos usuarios, es un mejor trabajo que ser conductor de un bus en otro sistema de transporte. El valor de este trabajo está expresado por signos de alegría y satisfacción que en ciertos momentos pueden llegar a ser equívocos.

Estas formas discursivas de identidad de los conductores de Transmilenio que se han ubicado y analizado en este estudio, son sólo algunas de las que se pueden encontrar en las formas del discurso que utilizan los usuarios del sistema, ya que las posibilidades de enunciación con respecto a las prácticas que se presentan hoy en día y las que pueden llegar a presentarse son muy grandes, y apelan a estudios más profundos sobre las mismas. En este contexto, pensar esta nueva forma de transporte de/en la ciudad es pertinente en la medida en que Transmilenio es un sistema que está en expansión en este momento y que lo seguirá estando por varios años más, periodo de tiempo en el cual los discursos que enuncia la empresa, los operarios y los usuarios matizarán las formas de interrelacionarse con el sistema y de vivir esta forma de transporte.

De esta forma, este estudio abre posibilidades con respecto al análisis de los discursos que genera un sistema tan nuevo como es Transmilenio, probablemente ya no desde los conductores, pero sí desde otros estamentos que hagan parte del sistema; a su vez permite una pregunta por las dinámicas de poder que desde el len-

guaje se juegan en las relaciones entre los usuarios y el sistema mismo, y que delimitan la forma como se concibe a los conductores, se construyen imágenes sobre ellos y se conforma una imagen sobre los buses rojos y verdes que cada vez tienen más visibilidad en la ciudad.

Referencias

- Alcaldía Mayor de Bogotá (2000). *Transmilenio. Un sistema de vida*. Bogotá: Transmilenio S.A.
- Martín-Baró, I. (1985). Los procesos de socialización. En I. Martín-Baró, *Acción e ideología*, (pp. 113-182), El Salvador: UCA.
- Bauman, Z. (1999). *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Barcelona: Gedisa.
- Bedoya, I., Duarte, L. M., & Carvajal, L. M. (2003). “*Eso es una entretención, un maquillaje de cooperativa*”: *Identidad del sujeto laboral en una empresa operadora de Transmilenio*. Tesis no publicada, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
- Berger, P. & Luckmann, T. (1989). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Bonilla, E & Rodríguez, P. (1995). *Más allá del dilema de los métodos*. Bogotá: CEDE Uniandes.
- Castells, M. (1997). *La era de la información*. Economía, cultura y sociedad. La sociedad red. Madrid: Alianza.
- Eljaiek, G. A. (2003). *Aproximación a los discursos enunciados por los usuarios del sistema Transmilenio sobre la identidad laboral de los conductores*. Tesis de grado profesional no publicada, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
- Foucault, M. (1984) *Vigilar y castigar*. Nacimiento de la prisión. México: Siglo XXI.
- Foucault, M. (1998) La psicología de 1850 a 1950. *Revista Archipiélago*. 34-35, 163-173.
- Foucault, M. (1999) *El orden del discurso*. Barcelona: Fábula TusQuests.
- Gaitán, A. (1994) *Análisis cualitativo del discurso*. Ponencia presentada en el Segundo Seminario Nacional de Investigación Cualitativa. Medellín, 1-27.
- Gergen, K. (1997) *El Yo saturado*. Barcelona: Paidós.
- López, C. (1996). La identidad como diferencia en la historia: la cuestión del sujeto en Michel Foucault. *Revista Escritos de Filosofía*, 29-30, 199-216.
- Potter, J. & Wetherell, M. (1994). *Discourse Analysis. En Analysing qualitative data*. Londres: Sage.
- Potter, J. & Wetherell, M. (1996). *Discourse and social psychology*. London: Sage.
- Potter, J. (1998). *La representación de la realidad*. Barcelona: Paidós.

- Pulido, C. (2000). *Nómadas urbanos: Acercamiento a la identidad ocupacional de los conductores de servicio urbano en Santafé de Bogotá*. Tesis de maestría Facultad de Comunicación y Lenguaje, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
- Rojas, C., Torres, A., Vásquez, G. & Pulido, H. C. (2001). Acercamiento a la(s) identidad(es) de las conductoras de transporte urbano en Bogotá. Tesis de grado profesional no publicada, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
- Rose, N. (1998). *Inventing ourselves: psychology, power and personhood*. Cambridge: Cambridge University.
- Salazar, J. (2003). *Identidad virtual: La "online persona", el "yo" y sus propiedades*. Recuperado de <http://www.ciberpsicologia.com>
- Silva, V. (2001). La compleja construcción contemporánea de la identidad: habitar el entre. *Revista de estudios literarios, Universidad Complutense de Madrid*. Recuperado de: <http://www.ucm.es/info/especulo/numero18/compleja.html>
- Transmilenio S. A. (2001). *Manual de operaciones Sistema Transmilenio*. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá.