

UACM

Universidad Autónoma
de la Ciudad de México

NADA HUMANO ME ES AJENO

COLEGIO DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN Y CULTURA

La acción comunicativa a partir de la acción estratégica entre usuarios y operadores del transporte público concesionado de la ruta 18 ramal Cuatepec.

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN COMUNICACIÓN Y CULTURA

PRESENTA:

MARIELA CISNEROS MARTÍNEZ

DIRECTOR:

MTRO. ISRAEL GALLEGOS VARGAS

Ciudad de México, octubre 2024

SISTEMA BIBLIOTECARIO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE LA CIUDAD DE MÉXICO COORDINACIÓN ACADÉMICA

RESTRICCIONES DE USO PARA LAS TESIS DIGITALES

DERECHOS RESERVADOS[©]

La presente obra y cada uno de sus elementos está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor; por la Ley de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, así como lo dispuesto por el Estatuto General Orgánico de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México; del mismo modo por lo establecido en el Acuerdo por el cual se aprueba la Norma mediante la que se Modifican, Adicionan y Derogan Diversas Disposiciones del Estatuto Orgánico de la Universidad de la Ciudad de México, aprobado por el Consejo de Gobierno el 29 de enero de 2002, con el objeto de definir las atribuciones de las diferentes unidades que forman la estructura de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México como organismo público autónomo y lo establecido en el Reglamento de Titulación de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México.

Por lo que el uso de su contenido, así como cada una de las partes que lo integran y que están bajo la tutela de la Ley Federal de Derecho de Autor, obliga a quien haga uso de la presente obra a considerar que solo lo realizará si es para fines educativos, académicos, de investigación o informativos y se compromete a citar esta fuente, así como a su autor ó autores. Por lo tanto, queda prohibida su reproducción total o parcial y cualquier uso diferente a los ya mencionados, los cuales serán reclamados por el titular de los derechos y sancionados conforme a la legislación aplicable.

Agradecimientos:

Este trabajo no sería posible sin el apoyo de quienes se encuentran a mi alrededor; familiares, amigos, profesores, y no menos importantes cada una de las personas que colaboraron para los fines de esta investigación.

Mi familia representa la base de todo lo que ahora puedo reflejar como; estudiante, ciudadana, pero sobre todo como ser humano, pues en ellos es con quienes he tomado los ejemplos más arraigados de lo que puedo brindar a mis iguales.

Mis amistades han generado en mí una idea diferente de la empatía y del amor, cada uno de ellos han contribuido en mí, y ahora soy también un poco de cada uno de ellos. Mi enfrentamiento a la vida adulta no sería lo que es en este momento si no estuvieran ellos de por medio. Sin su apoyo y compañía no sería posible vivir este logro.

Para cada uno de los profesores que han contribuido a mi aprendizaje, y a los que me han puesto a prueba en diversos aspectos de mi transitar por la formación académica, me comprometo a realizar un buen ejercicio de cada una de sus enseñanzas, para no perder el rumbo de sus saberes que ahora también son míos. Pues gracias a ustedes, soy una construcción de diversas cosmovisiones, con estructuras que he podido retomarles para construirme.

Los usuarios y operadores de las unidades de transporte público de la ruta 18 ramal Cuauhtepac, son protagonistas de este trabajo. Seres que en la complejidad de su día a día, me brindaron la oportunidad de presenciar las eventualidades con las que convergen. Agradezco que me permitieran la cercanía y apertura para evidenciar una problemática social. Sobre todo, gracias por su aporte al conocimiento de nuestra realidad.

Finalmente deseo evidenciar mi amor y agradecimiento por mi casa de estudios, la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, espacio que me brindó la oportunidad de contar con una preparación académica, pero más allá de ellos, le agradezco por mi círculo cercano de personas, que muchos de ellos no estarían el día de hoy presentes, de no ser por esta institución.

ÍNDICE

Introducción: Construcción del objeto de estudio.....pág. 1

Capítulo 1.

Antecedentes y contexto: El transporte público concesionado: estructura de movilidad para Cuauhtémoc.....pág. 13

1.1 Movilidad social y movilidad urbana.....pág. 13

1.2 Antecedentes y situación actual del transporte público en la movilidad de la Ciudad de México.....pág. 16

1.3 Zona Metropolitana del Valle de México en Movimiento.....pág. 20

1.4 El transporte público concesionado.....pág. 22

1.5 Cuauhtémoc y su transporte.....pág. 24

Capítulo 2

Estado del arte: El transporte público; escenario de la interacción entre los sujetos de la movilidad.....pág. 35

2.1 El mundo del operador del transporte público.....pág. 37

2.2 Condiciones laborales y administración.....pág. 42

2.3 Movilidad.....pág. 46

2.4 Los sujetos del transporte público.....pág. 48

2.5 La comunicación como un vínculo.....pág. 52

Capítulo 3

Marco teórico: El paradigma de la racionalidad comunicativa.....pág. 59

3.1 Sociedad Racionalizada.....pág. 59

3.2 Racionalización simbólica.....pág. 70

3.3 Estructura racional del entendimiento.....pág. 76

Capítulo 4

Metodología: Propuesta metodológica.....	pág. 90
4.1 La metodología cualitativa.....	pág. 90
4.2 Justificación metodológica.....	pág. 93
4.3 Técnicas de investigación del enfoque cualitativo.....	pág. 94
4.4 Los sujetos en la investigación.....	pág. 96
4.5 Muestreo.....	pág. 97
4.6 Categorías de investigación.....	pág. 98
4.7 Estructura teórico-práctica.....	pág.104

Capítulo 5

Análisis y resultados de la investigación: El mundo de la vida y los sistemas sociales.....	pág. 137
5.1 La acción comunicativa en el transporte público.....	pág. 137
5.2 La acción estratégica sin entendimiento	pág. 142
5.3 La economía de la comunicación.....	pág. 150
5.4 Conclusiones.....	pág. 155
Referencias.....	pág. 159
Anexos.....	pág. 167

Introducción: Construcción del objeto de estudio

La producción de la vida social depende en mucho de los desplazamientos cotidianos. Las actividades de los individuos, también se sujetan a los medios y tiempos con los que cuentan para sus traslados. Por ello, el transporte público tiene una función muy importante, ya que este servicio tiene por objetivo brindar los recursos para facilitar y lograr esta movilidad, y así propiciar las acciones de la vida en sociedad.

En el caso de la Ciudad de México, es el transporte público colectivo en su mayoría el encargado de dicha tarea, pues 2.55 millones de personas en al menos uno de sus tramos hacen uso de este. De acuerdo a los resultados de los datos dados a conocer por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), y en colaboración con los gobiernos de la Ciudad de México y del Estado de México, por medio de la Encuesta de Origen-Destino (EOD) 2017, en Hogares de la Zona Metropolitana del Valle de México (ZMVM), el medio más utilizado por la población, es el transporte público colectivo pues el 76.6% del total de viajeros hacen uso de este.

Las unidades del transporte público concesionado son la herramienta elemental para los traslados, pero al mismo tiempo representan uno de los principales inconvenientes que tiene el sistema. Las unidades además de no tener el tamaño adecuado para que los usuarios puedan transportarse de manera cómoda, también son altamente contaminantes. Ya que su tiempo de vida útil es superado y esto las hace inseguras. Lo que se traduce a un servicio de mala calidad. Además, este medio depende solamente del cobro de sus tarifas, por ello al ser una organización independiente no cuenta con apoyo de ninguna estructura encargada de la administración del transporte público. Eso a su vez ocasiona que no se tenga una vigilancia sobre la operación, y fomenta la competencia por el pasaje. Las discusiones que se dan alrededor de las situaciones del transporte público han resultado en la detección de un sistema que se encuentra desintegrado.

Aunado a esto, tampoco se cuenta con un espacio apropiado en las calles para la circulación de los vehículos. Además de que los habitantes de algunas zonas deben realizar trayectos prolongados para tener acceso a los sistemas de transporte masivos. Todo ello se debe en mucho a la falta de un control que permita un mejor desarrollo, y disminución de estas contrariedades en el transporte público concesionado, las cuales son mencionadas en el Plan Estratégico de Movilidad de la Ciudad de México 2019.

A pesar de lo anterior las unidades del transporte colectivo siguen siendo las más utilizadas, dígase microbús o combi pues son una de las pocas alternativas con las que cuentan los usuarios para transportarse. Lo anterior puede ser indicio de las razones, por las cuales son también el medio que recibe constantemente diversos reportes de inconformidad por parte de los pasajeros. Ellos al ser quienes hacen uso cotidiano de este servicio, expresan su descontento por la manera en que se dan sus experiencias durante los trayectos, y que se refleja en sus denuncias por la calidad del servicio. Muestra de ello son algunos datos que nos presenta un artículo del periódico “El Universal” que, a través de una solicitud de información pública, de las quejas reportadas en el número de Locatel: 56581111 en el año 2017, tan sólo durante la primera mitad del año fueron mil 247 denuncias las que se realizaron, de estas, las rutas de transporte público que más reportes mostraban fueron la ruta 1, la ruta 14 y la ruta 18, Suárez y Robles, (23/07/2017). Este medio de transporte encargado de la mayor parte de la movilidad en la ciudad presenta grandes problemáticas, que se notan sobre todo en la relación entre los operadores y los usuarios.

Actualmente hay muchas opciones para que los pasajeros puedan realizar una denuncia y que el proceso sea fácil, tal ejemplo son las plataformas en internet como la cuenta oficial de la Secretaría de Movilidad de la Ciudad de México en Twitter: “@vigimoviCDMX”, la cual tiene el objetivo específico de ser una herramienta para el reporte de irregularidades relacionadas con el transporte público concesionado. Gracias a la inmediatez de los medios electrónicos, los pasajeros tienen la oportunidad de compartir elementos multimedia que apoyen su queja. Así una de las muchas publicaciones que se pueden revisar en este portal, es la realizada por la cuenta del Instituto de Verificación Administrativa de la Ciudad de México. Dicho comunicado hace alusión sobre la verificación de algunas unidades del transporte público, a lo que un usuario responde: “Y como cuando van a tlahuac? La mayoría de los microbuses están en muy mal estado mecanico y de los operadores ni a cual irle; cafres, sin licencia, etc. Taxis piratas al por mayor. Ausencia de autoridad total (sic)” (03 oct. 19).

Facebook también es parte de una red de contenidos que la ciudadanía ocupa para manifestar sus molestias. Tal es el caso de algunos de los habitantes de la zona norte de la de Ciudad de México, lugar en que transita una de las rutas con mayor número de quejas anteriormente mencionadas, la ruta 18. Por dar un ejemplo, un perfil llamado “Ticomán”, en la plataforma de Facebook, contiene noticias, avisos y otros comunicados

que pueden interesar a los habitantes de esta zona de la alcaldía Gustavo A. Madero. Parte del contenido que se puede encontrar, son los diversos reportes en los que se busca exponer muchas de las situaciones que experimentan los pasajeros en el transporte público.

En uno de los comentarios realizados en respuesta a una publicación referente a una denuncia realizada contra la ruta 18 ramal Cuauhtepac, se puede leer lo siguiente: “Habrá conductores que aman su trabajo y que de ahí comen pero la mayoría son vale madre nada más veanlos conducir son una vaina en su comportamiento y el que opine lo contrario es que son familiares (sic)”, (2018). Este comentario permite dar cuenta desde el punto de vista del usuario, cómo es que el operador desempeña su trabajo.

La constante práctica de las tareas realizadas por los sujetos deja “herramientas mentales”, es decir; un conocimiento adquirido por medio de sus experiencias previas, las cuales permitirán a los individuos ser capaces de realizar su trabajo en las mejores condiciones. De acuerdo con diversas técnicas aprendidas los operadores serán capaces de considerar ante cualquier escenario la mejor manera de realizar su trabajo. Esta implementación de acciones orientadas por diversas reglas técnicas que hacen sentido para quienes las desempeñan, se entienden dentro de la “Acción racional”; es decir, se tiene un control sobre los medios adecuados para llegar a un objetivo. Esto por medio de la coordinación de las acciones y enjuiciamiento de estas (Habermas, 2001). Por lo mismo es que, lo que el sujeto encargado de desempeñar un trabajo ante la valoración de los que lo observan, no necesariamente es aceptado.

En dicho caso se rebasa una posible jerarquía entre usuario-pasajero dado que las circunstancias de conflicto entre ambos no siempre corresponden a su resolución con una figura de autoridad, sino que esta dependerá más del tipo de estrategias implementadas por el trabajador en caso de algún problema. Lo cual producirá como menciona Habermas (2001), un tipo de interacción entre ambos actores. Aunque el operador encargado de la acción racional ejecute sus acciones de acuerdo con lo que le parece válido para lograr el fin práctico (transportar a los usuarios), sólo con ayuda del lenguaje se lograría la mejor opción para la óptima interacción o “Acción Comunicativa” con los usuarios. El entendimiento en dicha situación de transportar y ser transportado, sólo se alcanzará en el hecho de que los sujetos involucrados sean capaces de construir un argumento que sea sustentado y considerado válido, y por tanto comprendido.

Entonces la lógica racional será acatada, así como los argumentos capaces de propiciar la coordinación de las acciones. Garrido interpreta desde Habermas que la interacción pudiéramos notarla al efectuar acciones y coordinarlas por medio del lenguaje y la conformación de buenos argumentos. De tal manera que todo el contexto sea comprensible entre los involucrados y que los sujetos capaces del uso del lenguaje puedan establecer una relación interpersonal, (2011).

Dentro de la propuesta teórica de este pensador, resalta su interés por conseguir una comunicación libre de barreras dentro de lo que denomina *Mundo de la vida*. Esto, a través del intercambio de argumentos que sean capaces de ser comprendidos entre los agentes sociales, además de considerarlos como válidos. Los mismos, dicho sea de paso, serán el puente para conseguir acuerdos entre individuos. “A Habermas le preocupan las estructuras sociales que distorsionan la comunicación... critica a aquellos teóricos, especialmente a Weber y a los pensadores críticos anteriores a él mismo, que carecen de un punto de referencia y caen en el relativismo” (Ritzer, 1997: 173).

De la misma manera para dicha investigación resulta pertinente tener como pilar teórico el pensamiento del filósofo y sociólogo, quien desde su interés por la filosofía del lenguaje, ha conseguido conformar ideas sólidas que invitan a la crítica del conocimiento científico, “El pensamiento de Habermas es heredero de la “dialéctica de la ilustración” de Theodor W. Adorno y Max Horkheimer, con quien compartía un proyecto filosófico y sociológico de una reflexión moral sobre el desarrollo del capitalismo avanzado”. (Montagud, 2020).

De ahí que resulta pertinente retomar las ideas propuestas por Habermas con el propósito de ejemplificar dentro del campo social, lo abstracto y complejo de su pensamiento crítico, proveniente de su formación y contribución al cuestionamiento del pensamiento moderno.

Pues dado su continuo trabajo en relación con Theodor Adorno dentro de la Escuela de Frankfurt, es notoria la propuesta de impulsar una corriente científica que, si bien valida los saberes, también se orienta en la búsqueda de la consolidación de los mismos, fundamentados por su manifestación en la realidad, y por consiguiente en el análisis desde la praxis, (Fernández, 2024).

Es así como en este trabajo académico se retoman los conceptos de Jürgen Habermas como sustento teórico para dar cuenta de cómo es que la relación entre operadores y

usuarios del transporte público concesionado de la ruta 18 ramal Cuauhtepc se produce a partir del trabajo desaprobado de los operadores.

Habermas es el pensador más representativo de la filosofía actual del continente europeo, en ese sentido es pertinente destacar que la brecha cultural no es un elemento que genere complicaciones para hacer uso de sus ideas en el contexto social que ocupa a esta investigación. La cual parte de la hipótesis que; la acción comunicativa que se da entre usuarios y operadores del transporte público concesionado de la ruta 18 ramal Cuauhtepc está determinada por la acción estratégica de los operadores, la cual se ve condicionada por el factor económico.

El anterior planteamiento se aborda desde la parte social, a partir de la movilidad, la cual es fundamental para las sociedades ya que resulta complicado pensar en la vida cotidiana sin la necesidad de tener que trasladarse de un sitio a otro para lograr diferentes actividades. De ahí que trasladarse sea considerada una acción a la que se deban propiciar medios que aseguren su ejecución, es decir; como se menciona en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México: las personas “tienen derecho a la movilidad en condiciones de seguridad, accesibilidad, comodidad, eficiencia, calidad e igualdad” (2017: 24). Por lo que el gobierno tiene la tarea de favorecer propuestas necesarias para garantizar la prestación de servicios públicos de transporte.

En la ZMVM de los más de 15 millones de personas que realizan trayectos, casi 8 millones utilizan algún tipo de transporte público (EOD, 2017). Esto quiere decir que dicho medio brinda servicio tanto a los habitantes de la ciudad como a los municipios conurbados. Por esa razón resulta inevitable dar cuenta de las situaciones y el porqué de estas dentro de los espacios donde se lleva a cabo la relación entre los principales involucrados de la existencia de este sistema; los operadores del transporte y los usuarios de este.

Las quejas que presentan los viajeros del transporte público no solo son la muestra de la desaprobación que existe hacia el trabajo de los operadores, sino que lleva a manifestar las distintas problemáticas en las estructuras de este medio, lejos de facilitar la movilidad de los habitantes de la ciudad, lo hace una vía indeseable, ya que los pasajeros no lo ven como una opción favorable para llegar a los sitios en los que realizarán sus actividades.

Al manifestar la inconformidad por la efectividad y calidad del servicio, también se muestra esa relación impersonal que se da entre los usuarios y los operadores a la hora de relacionarse en el espacio que los reúne que es la unidad de transporte, y provoca un viaje incomodo o poco atractivo para quienes deben realizarlos.

Justificación:

Para poder comprender la problemática central de este trabajo y así enunciar la relevancia de por qué hacer esta investigación, es pertinente retomar una pregunta planteada por Dominique Wolton “¿Cómo podemos llegar a convivir cuando *no nos entendemos*, cuando las diferencias se tornan visibles mediante técnicas cada vez más sofisticadas?” O bien se consigue organizar la convivencia sobre la base de que existen puntos de vista distintos, con la doble exigencia de respetar *a la vez* la diversidad de las identidades y un marco común de comunicación...”, (2010: 19). Lo anterior deja la oportunidad de reflexión sobre el rumbo que está llevando la interacción entre los sujetos dentro de sus actividades y espacios en que conviven. Al tomar en particular, el caso de usuarios y operadores en el transporte público, se permite entrever que hay una variación de problemáticas dentro de este sistema, pero para ser precisos, la orientación académica que lleva este evento cotidiano social se inclina por la *distorsión* en el proceso comunicativo que se llega a generar entre los agentes en el espacio del transporte.

Si bien, la interacción entre usuarios y operadores en los trayectos de movilidad, se caracterizan por una relación cuestionable en la calidad del diálogo que manifiestan los sujetos involucrados, resulta relevante analizar la calidad de la comunicación, y encontrar determinados factores que influyen para la comprensión de este proceso y sus posibles problemáticas.

Por ello se pretende evidenciar que esta investigación tiene un interés por visibilizar uno de los dilemas a los que se enfrenta la comunicación en la sociedad, específicamente en el campo del transporte público y la relación entre sus actores. Por lo que una de las premisas que dan inicio a esta investigación es desde la manifestación que presentan los usuarios y operadores durante su convivencia, y cómo ese proceso pierde su fin de interacción, desde la confusión del proceso de transmisión de información, misma que se puede confundir con comunicación: “...la información y la comunicación tienen cada una de ellas dos facetas más o menos contradictorias, pero indisociables. Una dimensión

normativa que, en lo referente a la información, remite a la idea de verdad; y, en lo referente a la comunicación, remite a la idea de compartir.” (Wolton, 2010: 30).

El trabajo de los operadores, en este caso, hace ese vínculo que permite el encuentro entre usuarios y los mismos choferes en las unidades, y si bien se pretende analizar cómo es que esta actividad interfiere en el desarrollo de la interacción entre ambos, es aquí donde se enuncia el objetivo de la investigación, el cual es evidenciar que existe desde la comunicación, la manera de crear acuerdos y consensos en el entendimiento para que ambos actores sociales logren una convivencia satisfactoria durante sus trayectos, “...la integración social se hace cada vez más posible mediante los procesos de la formación del consenso en el lenguaje.” (Ritzer, 1997: 510).

De ahí que las siguientes interrogantes sean las directrices de este trabajo.

Pregunta de investigación (pregunta general): ¿Por qué la acción comunicativa entre los usuarios y operadores del transporte público concesionado de la ruta 18 ramal Cuauhtémoc y los usuarios está determinada por la acción estratégica?

Preguntas particulares:

1.a ¿Cómo es la acción comunicativa entre los usuarios y los operadores del transporte público concesionado de la “ruta 18” ramal Cuauhtémoc?

2.b ¿Cómo desarrollan la acción estratégica los operadores del transporte público de la ruta 18 ramal Cuauhtémoc?

3.c ¿De qué manera incide la “acción estratégica” de los operadores del transporte público concesionado de la ruta 18 ramal Cuauhtémoc en la “acción comunicativa” con los usuarios?

Objetivo (Objetivo general): Exponer que la acción comunicativa entre los operadores del transporte público de la ruta 18 ramal Cuauhtémoc y los usuarios puede ser determinada por la acción estratégica.

Con lo anterior se pretende:

1.a Observar el desarrollo de la acción comunicativa entre los usuarios y operadores del transporte público concesionado de la “ruta 18” ramal Cuauhtémoc

2.b Comprender el desarrollo de la acción estratégica de los operadores del transporte público de la ruta 18 ramal Cuauhtémoc.

3.c Analizar el desarrollo de la acción comunicativa entre los usuarios y los operadores del transporte público concesionado de la ruta 18 ramal Cuauhtémoc que se da a partir de la acción estratégica.

Las problemáticas que giran alrededor del desarrollo y manejo del transporte público han sido estudiadas desde muchas disciplinas. En cada una se han podido analizar a profundidad elementos específicos involucrados dentro de este sistema. La Economía, la Arquitectura, el Derecho, entre otras han buscado alternativas que contribuyan al mejoramiento de la prestación del servicio. En las Ciencias Sociales, la Psicología, la Antropología han contribuido al acercamiento y reconocimiento de los actores involucrados, pero desde la comunicación hacia el proceso de la interacción en el espacio del transporte público poco se ha realizado. Durante este proceso de movilización necesario para que todos realicen cada una de sus actividades, no se podría pensar a la sociedad y sus acciones sin la intervención de los otros con los que se interactúa en el transcurso.

Ya que la comunicación no ha sido la única disciplina encargada del estudio del intercambio de mensajes entre los individuos, resulta de gran importancia rescatar que otras investigaciones han realizado grandes aportes, tal es el caso de la interacción basada en las estructuras de la comunicación de los sujetos, apoyándose de las acciones de estos. Para Jürgen Habermas la “Acción Comunicativa” comprende a la interacción como el entendimiento entre los individuos capaces del lenguaje, (Garrido, 2011). El tipo de relaciones que se dan en el transporte público, son muestra del proceso de interacción que solo puede ser observado en la vida cotidiana, y analizado con ayuda de conceptos que nos permiten comprender la complejidad de las acciones humanas. De esta manera se puede profundizar en los actos comunicativos y en los factores que intervienen para que estos se materialicen, “Por decirlo así, el mundo de la vida es el lugar trascendental donde se encuentran el hablante y el oyente, donde de modo recíproco reclaman que sus suposiciones encajen en el mundo...y donde pueden criticar o confirmar la validez de las pretensiones, poner en orden sus discrepancias y llegar a acuerdos” (Habermas en Ritzer, 1997: 508).

De ahí que la intervención de la comunicación en el espacio público como en el transporte demande un estudio que le permita introducirse en el proceso comunicativo que se da en un primer plano entre los usuarios y operadores, y de esta manera lograr comprender muchas de las barreras que se originan desde la construcción e intercambio de acciones comunicativas de los mismos.

No obstante, es trascendental considerar que la situación actual de la organización social en que vivimos es resultado de los procesos de la modernidad. Esta situación se acompaña de la estructura de una cultura; es decir, de las experiencias compartidas y de la necesidad de comunicarnos con los otros. Si bien no hay una sola definición para hablar de todo lo que implica la modernidad, si se puede hacer referencia a distintas situaciones que la constituyen y de su impacto en el ámbito cultural. Los sujetos en el transporte público conocen un orden simbólico que les permite un tipo de relación en el espacio físico. Las prácticas sociales son reflejo de esta sociedad moderna pues sus diferentes dimensiones son posibles por la transformación del mundo generada por la actividad humana. Por consiguiente, surge a la par la modernización, lo cual impulsa el desarrollo de la “producción capitalista” así como un “sistema de producción cultural”. En otras palabras, la modernidad genera una constante transformación en los hábitos de los sujetos que interfieren en la cotidianidad. De manera que se permea a todas las unidades de la vida social, “...es un proceso complejo que abarca todas las áreas del pensamiento y el comportamiento humano” (Brunner, 2001: 247). Lo que da muestra de las acciones en la convivencia entre las personas que hacen uso de los espacios sociales, dígame transporte, trabajo, escuela, y otros, pero que no podrían ser posibles sin algún vínculo significativo cultural.

Así se concibe que la modernidad no se sustenta sólo en los procesos industriales, en la construcción de la vida urbana, en la práctica de las personas para alcanzar la movilidad social o con la racionalización del mundo. También se debe al cambio en las formas de socialización y de los “espacios culturales urbanos”. Es entonces que se entiende a los sujetos modernos como seres insatisfechos resultado del capitalismo, los cuales van construyendo una identidad de acuerdo con sus vivencias que dichas anteriormente son compartidas. Adoptan prácticas y al mismo tiempo se adaptan a ellas, las cuales tienen un origen en el centro de la modernidad, a saber, que cualquier idea se transforma y con ello el mundo que conocen. De esta manera la modernidad se convierte en un proceso de creación y destrucción, que deja a los individuos de las periferias con elementos culturales

que se mezclarán y darán como resultado la configuración de culturas híbridas. Tanto usuarios como operadores tienen una base cultural que supera a su convivencia cotidiana en el espacio físico del transporte, esta base es la adopción de significados que solo existen entre ellos. La confusión del desarrollo del mercado capitalista con la modernidad ha cambiado también a los propósitos humanos (Brunner, 2001).

Pero este cambio de la racionalidad dirigida a la transformación de la concepción del mundo se ve superada por lo simbólico que conforma a la cultura, por lo que Habermas menciona que el cambio debería darse en el ámbito simbólico y comunicativo tanto de la interacción como del entendimiento de los sujetos (Garrido, 2011). De esta forma la convivencia en el transporte público tendría una resignificación que supera a la interacción entre usuarios y operadores como una actividad dentro del campo capitalista.

La ruta 18 ramal Cuauhtepac, es un sistema de transporte público concesionado que brinda su servicio para impulsar el desarrollo de una zona periférica de la sociedad. Aun cuando la percepción que se tienen de este transporte es negativa, por todas las problemáticas que se presentan a nivel organizacional y que repercuten en la prestación del servicio, sigue siendo de los medios más recurridos dentro de la zona, pues debido a la infraestructura de las calles, los camiones de esta ruta son de las pocas opciones de transporte que logran acceder a las calles de Cuauhtepac en la alcaldía Gustavo A. Madero, ya que estas son muy inclinadas y angostas. De acuerdo con una búsqueda documental por la Dirección General de Licencias y Operación del Transporte Vehicular, se localizó que las colonias a las que brinda el servicio esta ruta son: La Brecha colonia Tlalpexco, Tepetatal por Tecnológico, Cuauhtepac-Foresta-Laureles, Tepetatal- Cuauhtepac Barrio Alto, Loma la Palma-Charco, El Carne- Cuauhtepac Barrio Bajo, Lomas de Cuauhtepac por Tecnológico, Parque del Metropolitano Ampliación Forestal, Chalma Reclusorio Norte, Arboledas de Cuauhtepac, Forestal, Ampliación Forestal por Lucha Reyes, Cuauhtepac Lomas por Juventino Rosas.

Cuauhtepac se encuentra dentro de la alcaldía Gustavo A. Madero al norte de la Ciudad de México. Su población se encuentra en situación de pobreza y rezago social. Sus indicadores más altos en atraso son en servicios a la salud y educativos. Como el catálogo fotográfico del Comité PAPO Cuauhtepac menciona (2009), la zona tiene sus límites con el municipio de Tlalnepantla, Ecatepec, Coacalco y Tultitlán. Se conforma por cerros que son parte de la Sierra de Guadalupe como: el cerro El Chiquihuite, El Moctezuma, El Águila, La Corona y El Tenayo. Sus colonias Ticomán, Acueducto de

Guadalupe y Tenayuca se encuentran separadas por la vía del ferrocarril México-Veracruz. La superficie de la mayoría de los cerros se encuentra ocupada por los habitantes. Cuauhtepac se divide principalmente en dos barrios: El Alto y El Bajo (actualmente de Madero) y una zona del Arbolillo. Barrio Alto y Barrio Bajo mantienen fiestas patronales y actividades culturales. Y aunque esta zona se considera un pueblo, la realidad es que el comercio ha sustituido a las actividades agropecuarias. Lo anterior junto con la expansión de las zonas urbanas han generado nuevas condiciones en la calidad de vida de los habitantes. Esto se traduce en la escasez de servicios públicos, problemas viales y de transporte. Por lo que ahora Cuauhtepac se encuentra en una situación de marginación e inseguridad resultado de la transformación del pueblo en un espacio urbanizado.

Si bien ya se han realizado diversas investigaciones que dan cuenta de lo que ocurre en el ámbito del transporte público, es relevante notar que también se debe rescatar la parte discursiva que da herramientas para comprender los conflictos que se observan en la cotidianidad de dicho sistema por ello con las siguientes preguntas se espera contribuir a esa brecha de investigación.

El sustento de esta investigación se conforma de cuatro capítulos que desarrollan los elementos para poder dar respuesta a las preguntas de investigación, de manera documental a través de los antecedentes y contexto, esto para brindar un panorama de la situación de movilidad en la ciudad de México, claramente se brinda también una perspectiva sobre el transporte público, con su historia y su actualidad. Lo anterior recae en el abordaje particular de la zona de Cuauhtepac y su transporte.

El estado de arte, da cuenta de investigaciones afines a este trabajo, las cuales, desde sus disciplinas como las Ciencias Sociales, la Psicología Industrial / Organizacional, el Derecho, o la Ingeniería, se han introducido en el ambiente laboral del transporte público y han brindado diagnósticos que permiten generar nuevas rutas de aporte académico.

Para dar paso a los conceptos que dirigen este trabajo de investigación, en el tercer capítulo; el marco teórico, se encuentran autores y sus ideas que contribuyeron a la escuela crítica, además del desglose de las categorías de análisis fundamentales para esta investigación, como lo son la *Acción comunicativa* y la *Acción estratégica* de Jürgen Habermas.

En el cuarto y último capítulo, se exponen las técnicas utilizadas para la investigación, los instrumentos y los resultados, así como el análisis de los datos obtenidos y el sustento teórico.

Capítulo 1.

Antecedentes y contexto: El transporte público concesionado; estructura de movilidad para Cuauhtémoc.

1.1 *Movilidad social y movilidad urbana.*

La importancia que representa el servicio del transporte público para la movilidad de los habitantes de la Ciudad de México, radica en que es necesario el traslado cotidiano de la población para lograr el cumplimiento de sus distintas actividades, de ahí que la movilidad urbana supere a la simple acción de desplazarse de un sitio a otro, sino que en realidad represente una actividad compleja que entrelaza diversos factores que son necesarios para que dicha acción se logre, por lo que el transporte público es el medio ofrecido para lograr esta movilización; es decir, el transporte público como “el puente entre los individuos y su entorno social”.

El desplazamiento social, no solo comprende a las cuestiones prácticas; puesto que dicha acción va más allá de cumplir con un viaje de un punto de partida a un destino, y si bien lo anterior también es parte del proceso de movilidad cabe destacar que dicha acción está dirigida al cumplimiento de diversas necesidades, de ahí que se considere un derecho que se establece en la Ley de Movilidad del Distrito Federal, “La movilidad es el derecho de toda persona y de la colectividad a realizar el efectivo desplazamiento de individuos y bienes para acceder mediante los diferentes modos de transporte reconocidos en la ley, a un sistema de movilidad que se ajuste a la jerarquía y principios que se establecen en este ordenamiento, para satisfacer sus necesidades y pleno desarrollo. En todo caso, el objeto de la movilidad será la persona”, (2014: 3).

Por ello es de suma importancia garantizar el derecho a la movilidad para la población en los sistemas de transporte público, que brinden un servicio eficiente y confiable en la Ciudad de México, así como otros derechos fundamentales; el derecho al trabajo, el derecho a la educación, el derecho a la salud, ya que en la Carta Magna se menciona la obligación del Estado de garantizar el desarrollo nacional, y para lograr dicho desarrollo sustentable por medio del crecimiento económico, la distribución de las riquezas entre los grupos sociales, constituye el acceso pleno a un derecho al transporte público adecuado,

(Evaluación del diseño e instrumentación de la política del transporte público colectivo de pasajeros en el Distrito Federal, 2011).

La movilidad está en muchos espacios de la sociedad, como se mencionaba esta acción rebasa al hecho de trasladarse de un sitio a otro, de ahí que sea un tema de relevancia para las autoridades de nuestra ciudad, quienes son los encargados de llevar a cabo las gestiones necesarias para asegurar que se cumplan los requerimientos que cada habitante necesita para lograrla. Para dar cuenta del lugar que ocupa la movilidad en lo comunitario, Puga comenta que este dinamismo permite al igual un lugar en el plano social del que de acuerdo con ciertas consideraciones, es que se puede integrar o permanecer dentro de dichos espacios jerárquicos; esto se concibe dentro del desarrollo de la *Movilidad Social* dado que es en este proceso en el que las desigualdades entre clases sociales promueven el esfuerzo para que los habitantes consigan un cambio de posición en su “escala social” a partir de sus propios medios. Es decir, que depende más de las aptitudes que muestran los individuos en cada una de sus prácticas y desarrollo de sus habilidades para lograr su ascenso, que, de las desigualdades independientes de los mismos, como enuncia Schneider en Puga, estas permiten el cumplimiento de sus necesidades y bienestar, por lo que la “movilidad” y la “desigualdad” son una combinación que propone también una competencia entre los sujetos sociales (2017).

Los niveles sociales son imprescindibles para la conformación de la organización social, y esta a su vez también se ha modificado, en los mismos términos se diría que los estratos sociales se movilizan, ya que no siempre han sido las mismas condiciones que han existido para lograr estar en cada una de ellas, incluso en la misma estructura de estas, las exigencias, los recursos, los sujetos son modificados de un tiempo a otro, por tanto, su movilidad de un tipo de clase a otra en el mismo nivel no es idéntico, es decir; no es la misma clase media de años atrás, a la clase media actual.

Al cambiar de una estructura a otra y con ella las condiciones, pensar en las clases sociales también se complejiza, si bien, se comprenden a las oportunidades como elementos que aprovecha la sociedad para mejorar su bienestar por sí mismo, entonces se rebasa el límite de la división de clases porque esta movilidad no se limita al ofrecimiento de factores para alcanzar la prosperidad, sino que los sujetos son los causantes de esa coyuntura. Activan esa movilidad a partir de su determinación y de la implementación de ciertas herramientas en sus condiciones para realizar las acciones necesarias y de esa manera conseguir su cometido en el plano del contexto social

determinado, si la movilidad social depende más de ellos que de las oportunidades, o viceversa, primero se sujetará a la idea de lo que se puede entender por clase social en un sentido más complejo, más allá de una posición económica-social, como Wortman indica "...si bien emergen formas de vida fundadas en la búsqueda de la individualidad y la horizontalidad, ello convive con crecientes formas de desigualdad social", (2010: 131).

Es entonces que puede identificarse la relación entre las oportunidades como uno de los factores determinantes para acceder a alguna de las clases sociales; en estudios realizados existe esta asociación del trabajo de los individuos, lo que implica el desempeño económico y demográfico y su incorporación a cada estrato siendo la desigualdad de oportunidades ese vínculo entre los sujetos y su posición social. (Cortés, Escobar, Solís, 2007).

De ahí que para lograr establecerse dentro de una categoría de los estratos sociales y en el entendido de que la movilidad es un proceso que ayuda a cumplir las condiciones de bienestar de los sujetos, esta por sí sola no tendrían un efecto, sino que se requiere de la práctica para conseguirlo, por lo que la movilidad urbana representa esa acción que llevará a conseguir cumplir las necesidades básicas y con ello un nivel de progreso.

Las prácticas que permiten el cumplimiento de las necesidades básicas para el bienestar de los habitantes de la sociedad tienen la exigencia del desplazamiento para conseguirlos, del mismo modo es que la movilidad urbana cumple con este proceso cotidiano, en el que cada individuo realiza los ejercicios que le permiten lograr su desarrollo individual y, por tanto, social. A su vez la prestación del servicio de transporte público es un recurso, que las autoridades de la administración de la Ciudad de México tienen la obligación de otorgar, ya sea a través de empresas sociales, particulares y concesiones otorgadas que se pueden renovar, dado que con ello se produce la conexión de los espacios con los sujetos, y con ello el lugar que les otorgan sus oportunidades en el plano social.

De ahí que "...la movilidad no debe ser entendida como un medio o forma que permita desplazamientos, ni bajo la óptica económica de un proceso de oferta y demanda; la movilidad tiene que ser vista como factor de equilibrio social y uno de los elementos centrales de las sociedades urbanas..." (Castro, 2014: 45). De esta manera, también la movilidad es un signo de integración que depende en gran medida de la situación social. Una está totalmente relacionada con la otra, por lo que ambas representan un elemento

de estudio para comprender otras problemáticas que tienen origen desde dicha actividad cotidiana donde su relevancia supera a la naturalidad y habitualidad de tan complejo proceso.

1.2 Antecedentes y situación actual del transporte público en la movilidad de la Ciudad de México

El desplazamiento, una acción prácticamente inevitable para lograr las diversas actividades cotidianas, desde siempre ha representado un tema de interés social, por ello, uno de los propósitos ha sido conseguir los medios necesarios que faciliten la movilidad, para que a su vez se logre el cometido de llevar a cabo el cumplimiento de las necesidades básicas, y con ello lograr un progreso individual. De tal manera que los sistemas de movilidad no solo sean traslados propicien condiciones que le permitan a los individuos un lugar dentro de la esfera y de un nivel social.

Para dar cuenta del proceso complejo que ha llevado el desarrollo del transporte público, en el portal de la Secretaría de Movilidad (Semovi) se puede leer sobre la historia de este dentro de lo que es la Ciudad de México, y da cuenta de que en gran medida el transporte ha sido la respuesta para trasladar con mayor eficacia las cargas con mercancías. Respecto a eso se generaron muchas estrategias para llevarlas de un punto a otro con un menor esfuerzo y con un medio que realizar esta actividad. Una vez que se pensó en el transporte para la producción, fue inevitable no especular en el traslado de las personas; es decir, un transporte para la comunidad. Además de que los diferentes medios físicos también, representaron una variable que motivaba a pensar en distintas formas para el traslado, el espacio aéreo, el terrestre o marítimo no comprenden recurrir a los mismos medios para desplazarse. Por lo que los mismos tenían que ser pensados de acuerdo con las necesidades antes mencionadas. Incluso adaptar el espacio ha sido un trabajo que, desde hace tiempo se ha considerado.

Específicamente en el medio terrestre, la construcción de calles y el trazo urbanístico toma relevancia ya que, más allá de las necesidades básicas que se cumplen mediante un medio de transporte que facilita la movilidad, dicho proceso de desplazamiento es la conexión de la sociedad con su entorno. Así en la época del Virreinato, el uso de animales ya era común, caballos y mulas, junto con las carretas eran los medios que se utilizaban. Entre otra de las cosas que hace de nuestro conocimiento Semovi, es que en el año de 1648 más de la mitad de los habitantes obtuvieron un vehículo, por lo que se optó por la

prohibición de seguir adquiriendo este recurso de movilidad. Lo anterior provocó una problemática de tránsito que dio como resultado a una figura social que persiste en la actualidad; se formó un gremio que cobraba por la renta de carros y carretas. Esta práctica se hizo más frecuente a finales del siglo XVII, para este momento ya se tenía un control más estricto, pues se consideraba el tiempo del uso de los coches, los cuales se rentaban por hora, y su capacidad era para cuatro personas. Durante esa época el medio para poder salir de la ciudad era a través de un ómnibus, que estaba formado por dos troncos, los cuales eran jalados por caballos, y contaba con 16 asientos.

Para 1824 la Ciudad de México se había transformado, la estructura favorecía al uso constante de los autos, y dado que no existía una regulación para mantener un orden en el tránsito como para el desarrollo en general de la circulación, fue que en 1830 se ostentó el primer Reglamento de Tránsito a cargo de gobierno de la capital. Pero como comenta la Secretaria de Movilidad, debido a la demanda de transporte que iba en aumento, se generó la construcción de una vía férrea, y así la primera concesión para la misma. Ya en 1858 se expidió un reglamento que contemplaba al servicio ferroviario y fue solo un año más tarde que se introdujo también en México el primer vehículo con energía eléctrica, para el cual se instaló un sistema de hilo aéreo, así como también se integraron reglas para el otorgamiento de concesiones.

El primer automóvil de combustible en México fue un Delaunay Belleville, y quienes tuvieron la oportunidad de trasladarse en ellos eran los generales de la época de la revolución, que también estos vehículos eran de uso colectivo pues tenían una ruta fija. Un personaje que surgió con ello fue el llamado "lambiscón", él se encargaba de cobrar la tarifa. Algo que se alcanza a percibir en el contenido de Semovi es la desigualdad para el uso de los medios de transporte de esos tiempos que persiste hasta nuestros días, "Los distintos medios de transporte también se dividían en clases sociales. Los pobres utilizaban los tranvías de mulitas, con bancas corridas a los costados para transportar a unas 30 personas".

Durante el tiempo de la revolución los problemas que se presentaron con los medios de transporte fueron principalmente conflictos entre obreros y empresarios, los primeros solicitaban un reconocimiento para el gremio de los transportistas, lo que detonó una huelga que concluyó con el aumento del 25% a su salario. De 1916 a 1918 los camioncitos comenzaron a formar parte de las rutas que tenían los tranvías, ya que el 70% de los bienes de la Compañía de Tranvías se terminó decomisando, lo que terminó

por separar a la empresa. Este problema resultó en otro conflicto que implicaba a los “camioncitos” que eran arrollados por los tranviarios. Comenta Semovi que, debido a la disminución de pasaje, después de otros conflictos y huelgas por parte de la empresa ferroviaria, el gobierno terminó tomando posesión de la empresa.

La Secretaría de Movilidad menciona en su texto que durante la administración de Lázaro Cárdenas se estableció la primera organización de sociedades cooperativas de autotransporte. En 1959 surgió la Unión de Permisarios de Transporte de Pasajeros en Camiones y Autobuses en el D. F. Esta organización contaba con capital privado, a los dueños de autobuses a los que se les otorgaban permisos, llevaban una serie de normas. La nueva organización gremial empresarial sustituyó a la representación patronal sindical de los cuales se agruparon en 20 grupos. Surge también La Alianza de Camioneros de México A.C., esta instauró maneras distintas a las usuales en el servicio de transporte lo que ocasionó una desorganización debido, a que el responsable legal del gremio atendía solo a sus propios intereses.

Otras dificultades a las que hacen referencia en el portal de Semovi es sobre la demanda del servicio de transporte que no se cubría de manera eficiente. Debido a diversas problemáticas como las malas condiciones de las unidades, el crecimiento de la población y el escaso número de parque vehicular en comparación de esta. Por lo mismo en 1967 se instituyó el Sistema de Transporte Colectivo, ya que por la demanda del servicio para los traslados se pensó en un tren que permitiera recorridos subterráneos y superficiales. El metro representó una solución y junto a este se ofrecieron más alternativas de operación en la movilidad como los peseros; se les llamaban así por su tarifa que era de un peso por recorrido, aunque no contaban con un programa fijo. Primero eran coches y luego fueron camionetas. En la búsqueda de la modernización del sistema se pensó en la revisión mecánica de las unidades, estrategia que no consiguió buenos resultados, por lo que se puso en marcha otro tipo de unidades denominadas delfines. Es importante resaltar que para 1975, el 70% de los viajes se realizaban en coches particulares y en el transporte público. Si bien el metro era el medio más eficaz por su rapidez, capacidad y regularidad, no alcanzaba a cubrir toda la demanda. Por ello fue un apoyo el que se integraran otros medios para el transporte, por lo que también se necesitó de un sistema para el transporte urbano. El cambio que ocurrió fue la eliminación de las concesiones de las organizaciones de particulares, para dejar la tarea del transporte en manos del gobierno de la ciudad, por medio de Autotransporte Urbano de Pasajeros R-100, dicho

organismo se integró con apoyo de la administración de la ciudad, al igual que de los bienes de los ex permisionarios.

La organización del sistema de Ruta 100 impulsó el cubrimiento de la demanda del transporte, y se preocupó por la capacitación del personal encargado de manejar las unidades. Ocuparse de la calidad del transporte representaba una problemática a la que se le debía dar continuidad, por esa razón, se constituyó la Comisión Mixta Consultiva del Transporte en el Distrito Federal, que buscaba mantener un orden dentro de las cuestiones administrativas y operativas que ofrecieran soluciones. La secretaria encargada del desarrollo del transporte, señala que en 1989 R-100 comienza con la suspensión del servicio y para 1995 es declarado en quiebra, y así se genera una nueva desorganización en materia de transporte en la ciudad, en respuesta al problema, se conforma el Consejo de transporte del Área Metropolitana (COTAM), misma que pasa a ser la Comisión Metropolitana de Transporte y Vialidad (COMETRAVI), tres años después, desaparece la Coordinación General del Transporte encargada de coordinar los distintos medios de transporte público y aparece la Secretaría de Transportes y Vialidad.

Otra de las acciones que hace mención la Secretaría de Movilidad es la inclusión que se logra al introducir en 1997 un servicio que consideraba a las personas con discapacidad. Al mismo tiempo se inicia el Comité Evaluador de los Concursos Públicos, para el otorgamiento de concesiones en materia de prestación del servicio público de transporte de pasajeros. Estas eran para obtener concesiones por una duración de 10 años en cuanto a la prestación del servicio de transporte de pasajeros, los cuales ya contaban con un itinerario fijo. Para el año 2000 se crea la Red de Transporte de Pasajeros (RTP), un sistema de transporte de pasajeros que se centraliza en la movilidad de las zonas periféricas, de escasos recursos, además de tener rutas entrelazadas con 34.56 millones de viajes. En el mismo año se presentan dos manuales con el propósito de tener un instrumento de guía; en el caso de los concesionarios para el cambio y mejoramiento de sus unidades, y para inspectores con el fin de vigilar el servicio del transporte.

A partir del nuevo siglo, los asentamientos de la población tomaron una dirección poco céntrica, pues estos fueron desplazamientos notorios hacia las zonas periféricas. Por lo que los viajes comenzaron a pensarse del interior de la ciudad hacia la zona centro. Esto implicó una reorganización también de la vialidad y a la demanda del transporte. Durante el periodo de 2001 a 2006 se determinó el “Programa Integral de Transporte y Vialidad (PITV), con lo que se buscaba cubrir la solicitud de un medio de transporte que permitiera

el acceso de la sociedad al entorno urbano, Semovi que se encarga también del desarrollo integral del transporte, informó sobre estos cambios en la estructura de movilidad.

Algo más por lo que se ocupa la Secretaría de Movilidad y de lo que da cuenta en su informe es que se tenía que pensar en una infraestructura que permitiera desplazamientos de manera eficaz, puentes vehiculares, conexiones entre avenidas principales de la ciudad y con los municipios colindantes, que terminaron siendo algunas de las estrategias que impulsaron los desplazamientos. Lo anterior implicaba el acompañamiento de señalizaciones que evitaran accidentes, e incluso retornos que disminuyeran la concentración vial de ciertas zonas de mayor afluencia.

En su portal, Semovi expone que la población considerada itinerante, que es aquella que no reside en la Ciudad de México pero que se desplazan a ella para trabajar o realizar otras de sus actividades cotidianas, representaba un sector al que debía atenderse dentro de estas nuevas normatividades, para brindarles los medios necesarios de acceso a las zonas céntricas, para ello, el transporte fue el principal medio público que requerían para lograrlo. La modificación de los asentamientos ha producido que la demanda de movilidad también cambie, así como el establecimiento de la población de las zonas urbanas hacia las zonas periféricas, necesariamente resultan en una restructuración del ofrecimiento vehicular público, y con esto facilitar la accesibilidad al su entorno céntrico. Dentro de la ciudad, la Secretaría de Movilidad se encarga de dichas tareas que contribuye a la operatividad de la movilidad para las personas que hacen uso del transporte.

1.3 Zona Metropolitana del Valle de México en Movimiento

Las prácticas cotidianas requieren necesariamente de la movilidad, si hablamos de las actividades que cumplen con nuestras necesidades y derechos básicos, como el empleo, la educación o la salud es fácil percibir la importancia de esta acción de desplazamientos, pero en la actualidad, la vida requiere más que el cumplimiento de lo básico, situaciones como el ocio, el encontrarnos con otros individuos ya requiere de movilizarnos para generar la interacción entre espacios, situaciones y sobre todo con los sujetos.

Por ello es de relevancia conocer cómo es que se lleva a cabo este proceso en tiempos más actuales, y reconocer las situaciones que pudieran afectar e impedir el buen

desarrollo de tal actividad cotidiana. De esa manera también buscar alternativas que propicien un medio óptimo para lograr la movilidad.

Actualmente existen organismos inquietados por las diversas problemáticas que se llegan a presentar en los medios encargados de trasladar a la sociedad a sus diversos destinos, uno de ellos es el INEGI que junto con el Instituto de Ingeniería de la Universidad Nacional Autónoma de México, realizaron un levantamiento de datos, sobre el origen y destino de los viajes realizados por los habitantes de la Zona Metropolitana del Valle de México, es decir que se consideraron a la Ciudad de México y los 59 municipios conurbados del Estado de México y Tizayuca Hidalgo, del total, solamente se contabilizó a individuos de 6 años en adelante que realizarán traslados.

Así de los más de 20 millones de habitantes que tiene la ZMVM, son casi 15 millones quienes realizan viajes, de los cuales casi 8 millones deben al menos utilizar un medio de transporte público, siendo el transporte público colectivo quien más pasajeros traslada; otras opciones que tienen los usuarios dentro del transporte público son: taxi (sitio, calle o aplicación), metro, metrobús y mexibús, mientras que en las opciones del transporte privado se encuentran: el automóvil, entre otros como: la motocicleta, transporte escolar y, así como caminar en la calle y la bicicleta.

Es imprescindible el desplazamiento para llevar a cabo las actividades cotidianas, basta con notar que de acuerdo con los datos proporcionados en la EOD (Encuesta Origen-Destino), se muestra que en un día entre semana en la ZMVM se realizan 34.56 millones de viajes, 11.15 son caminando mientras que 23.41 millones de viajes son en alguna forma de transporte público o privado. Cabe destacar que los habitantes de la Ciudad de México utilizan en menor medida el transporte público y son los municipios conurbanos los que aprovechan en una cantidad mayor este medio.

Ahora bien, de acuerdo con cifras presentadas por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en su encuesta intercensal de 2015, en la Ciudad de México la población era de 8 millones 918 mil 653 personas, de los cuales un millón 164 mil 477 se concentraban dentro de la alcaldía Gustavo A. Madero; la cual colinda al norte con el Estado de México, al sur con las delegaciones Venustiano Carranza y Cuauhtémoc; al oeste con la delegación Azcapotzalco y el Estado de México, por lo que representa una zona periférica, al encontrarse en los límites de la zona urbana, de ahí que la demanda de

transporte sea de una cantidad considerable para sus traslados hacia las zonas céntricas de las Ciudad.

Su demografía se considera dentro de las alcaldías con mayor número de personas en situación de pobreza, que de acuerdo con el CONEVAL; se considera en pobreza a la población con al menos una carencia social e ingreso inferior al valor de la línea de pobreza por ingresos, antes línea de bienestar y que se refiere al valor total de la canasta alimentaria y de canasta no alimentaria por persona al mes, de acuerdo con datos del Informe de Pobreza y Evaluación Ciudad de México, 2018.

Aunque su grado de rezago social es considerado muy bajo, dicho índice social va en conjunto con variables como educación, acceso a servicios de salud, servicios y calidad en espacios y en el hogar; además ser de una población con un indicador alto de rezago en derecho a servicios de salud, y con su población en rezago educativo. Hablamos también de una población que, en la parte económica, su actividad con mayor índice es en las industrias manufactureras del sector secundario.

Tomando en cuenta que de acuerdo a los datos de la Encuesta de Origen Destino; en la zona metropolitana se indagó que dirigirse al trabajo es el segundo propósito de los viajes realizados, ya que de los 34.56 millones de viajes que se realizaban entre semana, casi la mitad de ellos, son para llegar a los hogares, de ahí que la movilidad y los medios brindados para lograr los traslados debe ser una de las prioridades en los organismos encargados de propiciar el desarrollo y mejora de este servicio.

1.4 El transporte público concesionado

La oferta de transporte en las Ciudad de México como se muestra en el análisis del estudio Origen-Destino este se divide en transporte gubernamental, el cual involucra al Sistema de Transporte Colectivo –Metro; el Servicio de Transportes Eléctricos – STE; la Red de Transporte de Pasajeros – RTP (ahora Sistema de Movilidad 1) y el Metrobús, por otra parte se cuenta también con el transporte concesionado; el cual está conformado por el transporte Colectivo (autobuses y microbuses) e individual (taxis). Los microbuses, autobuses y combis, se encuentran distribuidos por ramales que realizan recorridos por las distintas zonas de la ciudad. La población ubicada dentro de las periferias es quien hace mayor uso de estos medios, por lo que la presencia de estas unidades es imprescindible.

El transporte público concesionado tiene la jurisdicción de brindar el servicio gracias al permiso de la concesión, que es “el mecanismo mediante el cual, quien tiene la titularidad de determinadas atribuciones y facultades, o de ciertos bienes y derechos delega su derecho o aprovechamiento a favor de un tercero” (Fernández, 2016:196,197), por lo que, en el sistema de transporte público, es la manera en que la administración pública, permite que los viajes demandados por la población puedan efectuarse gracias al servicio de transporte, brindado por particulares. Esta se implementa tanto en asuntos en el derecho privado tanto como en el público, y las mismas pueden ser utilizadas en lo administrativo o lo mercantil. Las concesiones administrativas en sus diferentes modalidades se establecen en su: servicio público, la cual sirve a la satisfacción de necesidades generales, de obra pública y como su nombre lo dice; cumple con una necesidad pública. Mientras que la de uso, aprovechamiento y explotación de bienes del dominio del Estado: responde principalmente a necesidades privadas o de interés particular. Estas son conferidas por la administración pública, por lo que los particulares que la adquieren tienen la atribución de desempeñar actividades de aprovechamiento y explotación que en un principio confieren a la administración pública. La concesión de servicio público es temporal a favor de un particular, eso quiere decir que este recibe una remuneración regulada, controlada y vigilada.

De acuerdo con la Ley de Transporte y Vialidad del Distrito Federal, en su artículo 2, se entiende a la concesión: como “Acto administrativo por virtud del cual, la Secretaría confiere a una persona física o moral la prestación del servicio público local del transporte de pasajeros y/o de carga mediante la utilización de bienes del dominio público o privado del Distrito. Y como concesionario: “Persona física o moral que, al amparo de una concesión otorgada por la secretaría, realiza la prestación del servicio público local de transporte de pasajeros y/o de carga, mediante la utilización de bienes del dominio público o privado del Distrito Federal”. Por lo cual el servicio público de transporte es una necesidad cubierta por la secretaría por medio del transporte de pasajeros o de carga, a través de concesionarios de manera continua, permanente e interrumpida mediante diversos medios.

La manera en que se ha practicado el ofrecimiento del servicio del transporte público, tiene detrás muchas cuestiones que le hacen mantener la crítica y opinión de los usuarios con la que cuentan actualmente, y es por ello que se requiere de diferentes propuestas para lograr una mejora dentro de este sistema que implica tanto a las autoridades, y al

mismo organismo administrativo que rige a los diferentes ramales, “sobrecargar las unidades con pasaje; sus rutas actuales no fueron planeadas adecuadamente, originando duplicidad, autocompetencia inexplicable, y falta de administración en las rutas, lo que repercute en la disminución de la velocidad comercial, frecuencia de paso, mala conducción de la unidad, incomodidad y riesgos para los usuarios.” (Martínez en Martínez, 2015: 84).

El transporte público concesionado en su organización menciona Martínez desde el comentario de Legorreta, principalmente está constituida por los permisionarios o propietarios de las unidades además de tener un órgano de dirección ejecutiva, en los que sus representantes son elegidos por medio de votaciones, es decir que actúan bajo la modalidad de asociación civil, (2015). La inclinación que se hace hacia el transporte público concesionado es dado que si bien, se mencionó anteriormente que este medio es el más utilizado dentro de la ZMVM, también como se detalla más adelante, es una de las pocas opciones de movilidad con las que cuentan las periferias. Además de que constituye un mecanismo de relaciones sociales tanto como económicas dentro del sistema. De ahí que resulte de interés dentro de la zona de Cuauhtepac analizar las situaciones originadas dentro de su medio de transporte con mayor afluencia.

1.5 Cuauhtepac y su transporte

La complejidad de la comunidad de Cuauhtepac reside en un primer momento en el hecho de que la construcción social es resultado de una integración heterogénea. Los habitantes se reconocen por las vivencias del espacio geográfico que comparten, pero lejos está la integración por la cercanía del origen de los grupos de habitantes, pues no todos son originarios de la zona. Gran parte de los habitantes son provenientes de otras entidades cercanas, los cuales encontraron un espacio de asentamiento en construcción, dentro del proceso urbanizador.

Los impulsos industrializadores en las sociedades representaron un paso a la modernidad, hecho que sustentó su avance en la sustitución de las actividades cotidianas de los habitantes. Así ya no era posible pensar dentro de lo laboral en el seguimiento de las prácticas en el campo. Los desplazamientos comenzaron a ser necesarios para acudir a las zonas industriales, pues en este punto las tierras no contaban con las condiciones para seguir siendo trabajadas. En caso de que se pensaran para otras actividades, se requeriría del uso de otros recursos que no tenían, como el suministro hidráulico, lo cual

tampoco permitía las actividades agrícolas. Además, el ejercicio laboral comenzaría a desprenderse de las actividades agropecuarias. El crecimiento de las poblaciones aunado a los procesos de urbanización propició una serie de cambios que repercutieron dentro de las formas de vida establecidas. Una vez desplazadas las actividades campesinas en las que se configuraba la economía dentro de la Sierra de Guadalupe, la zona padeció variedades territoriales, ya que en 1898 la zona de Cuauhtepic se vio incorporada al Distrito Federal. Esto como una línea de encuentros entre regiones y base de control derivados de la modernidad (Hernández en Gomez César y Ochoa, 2019). Los municipios ubicados al norte de la sierra tuvieron un crecimiento poblacional menor durante 1970 y 2000 en comparación con la situación actual, dado los índices de crecimiento tan acelerados dentro de municipalidades como Tultitlan y Coacalco.

La preocupación por la conservación de la sierra logró detener en cierta medida el crecimiento urbano en sus faldas. Además, se inició un programa enfocado a la reforestación y módulos de vigilancia contra incendios forestales. Pero es relevante hacer notar que, a pesar de la consolidación material de la mancha urbana, a estas comunidades no les ha sido suficiente para superar su estado de marginación. La poca productividad de la tierra ocasionó el desarrollo de la actividad comercial, dentro de la zona o a las afueras de la localidad. En la obra de Gomez César y Ochoa, se lee el testimonio del investigador Jorge Durand sobre la invasión al ejido por la instauración de la población urbana, creando un espacio de adaptación, (2019). Así la vida en la zona de Cuauhtepic se ha transformado, incluso en su división territorial, una de las eventualidades más trascendentales ocurridas fue la división del pueblo de Santa María Cuauhtepic, conformando así dos barrios: el de arriba y el de abajo. Aunque separados por zonas, sus referentes histórico-culturales los hacen espacios comunes; como las fiestas religiosas o cívicas. Algunas que son relevantes son las dadas en los días primero de julio, fecha dedicada al señor de Cuauhtepic, o el 16 de julio referente a la festividad de Nuestra Señora del Carmen y Preciosa Sangre de Cristo.

Algunas de las problemáticas en la zona se derivan de la falta de servicios, lo que implica también realizar traslados para que pudieran cubrir algunas necesidades, como las de salud o educativas. Así dentro de los medios de transporte con los que contaba en sus inicios la zona de Cuauhtepic se hace referencia en un comentario dentro del trabajo del Comité PAPO Cuauhtepic, se usaban unos camiones de baja altura, con una capacidad de 18 a 20 personas. Los cuales contaban con unas correas que se utilizaban como

pasamanos. Eran solo dos de estos en el año de 1932. Uno de ellos pertenecía a Jesús Tinoco y daba servicio a personas de Barrio Bajo. El segundo fue de don Apolonio Tinoco, el cual servía a Barrio Alto. El costo del pasaje era de 15 centavos hacia la Villa. Aunque después hubo más unidades de estas, no fueron el único medio. Ya que existió un ramal ferroviario que transportaba tepetate y ladrillo rojo. Pero también se podían realizar viajes en bicicleta o caballos, esto para llegar a zonas que eran menos retiradas como el servicio postal. El trenecito *Monte Alto* corría desde Cuauhtepac a Chalma y Tenayuca. Además, el uso del transporte era requerido para el traslado tanto de mercancías como de personas ya que muchas de las actividades económicas comprendían la venta de productos como leche y queso en la zona de la Villa o la Merced (2009).

Durante la década de 1970 el crecimiento poblacional se concentró en la zona norte del Distrito Federal dado el crecimiento industrial influía en el requerimiento de espacios para las viviendas de los trabajadores; 51 mil 555 era el número de habitantes, y es en la década de 1980 el mayor incremento poblacional, pues el crecimiento resultó por la integración de personas provenientes de distintos estados, que dicho sea de paso ha sido una de las causas de conflicto con los habitantes originarios. Tanto la construcción geográfica como la poblacional comprendían distinciones que conformaban grupos habitacionales que, a pesar de compartir el espacio territorial, no lograrían una sola agrupación. Una de ellas son las colonias populares que conforman la mayor parte de población en la zona. Estas se desarrollan dentro de un contexto de carencias, por lo que muchas veces son los mismos habitantes quienes, a través de la gestión y administración de los procesos, dan resolución a las distintas problemáticas que se presentan. Todo ello debido a que se sitúan en espacios de viviendas de origen irregular, pues el uso del suelo puede destinarse a diversos fines como el comercio e incluso a sitios industriales. De ahí que la mayor parte de las viviendas construidas se realizaron dentro de espacios ejidales puesto que no existió un control de los inmuebles. La posición política de esos años se inclinaba al Partido Revolucionario Institucional (PRI), y de acuerdo con un testimonio en la obra *Cuautepec actores sociales, cultura y territorio*, de los investigadores Gomezcézar y Ochoa (2019), menciona que los líderes priistas en la búsqueda de votos para el partido, permitían que se entregaran tierras que conforman la zona urbana dentro de la delegación Gustavo A. Madero.

Para lograr atender las distintas problemáticas en la zona, se articularon organizaciones dentro de la Federación de Colonias Populares del Distrito Federal que se encargaban de

la gestión para la resolución del equipamiento urbano. Pero como se mencionaba, los vecinos a la par trabajaban para la resolución de estas circunstancias, algo que no se ha transformado demasiado durante los últimos años. Pues el incremento en la población ha sido determinante para que se den las movilizaciones en respuesta a las necesidades de estos, ya que tan solo hasta el año 2010 ya había 305 mil 964 habitantes. Estimando a esa cantidad dentro del total correspondiente a la delegación Gustavo A. Madero, representan el 25% de sus habitantes. Lo anterior resultó en la intensificación de las carencias, y la demanda de servicios que superaba a lo indispensable (Gomezcésar y Ochoa, 2019).

Cuautepec y sus pueblos, Barrio Alto y Barrio bajo son solo una parte de la conformación territorial. Algunas de las colonias viejas que lo conforman también son Palmatitla, Tepetatal, La Forestal, Zona Escolar, Benito Juárez, La Pastora, Chalma de Guadalupe, Castillo Chico y Grande, Jorge Negrete, Loma la Palma, Ahuehuetes, San Antonio, Lomas de Cuautepec, Del Carmen, Compositores Mexicanos, Malacates, Cocoyotes, El Arbolillo, San Miguel, Arboledas, Juventino Rosas, Felipe Berriozabal, La Casilda. Y entre las más recientes podemos encontrar a la zona de Malacates, Ampliación Malacates, del Bosque, Luis Donald Colosio, Tlacaélel, Valle Madero, Vista Hermosa, Solidaridad Nacional, Tlalpexco, 6 de Julio, así como otras. Pero no sólo las colonias populares y el pueblo conurbado determinan al espacio habitable, sino que parte de la zona también son los conjuntos habitacionales como se agrupan dentro de la investigación de Gomezcésar y Ochoa, de las cuales, las unidades más grandes en Cuautepec son Arbolillo I, II y III, Matías Romero, Francisco Villa, México Izapa. Si bien los servicios que se han proporcionado para cubrir muchas de las necesidades de los habitantes de la zona se han cubierto, esto no quiere decir que la eficacia de los mismos sea la adecuada. En una de las citas dentro de esta obra se puede leer a Emilio Duhau y Angela Giglia hablando sobre las precariedades desde las colonias populares, en las que abundan los habitantes de bajos recursos (estrato socio-espacial bajo) los cuales configuran un ciclo típico en estas localidades (2019).

El proceso de urbanización ha conformado una comunidad que, para tener acceso a los medios destinados al cumplimiento de sus necesidades básicas, deben ser ellos mismos quienes se provean de dichos recursos, pero además han requerido de abastecer su entorno con los elementos que aseguren su desplazamiento en la complejidad de su espacio geográfico y de acercamiento a las zonas con las que mantienen estrecha

relación. Esta última situación resulta de otras relaciones de origen entre la población y entre quienes operan los medios que permiten en gran medida el desarrollo social. De ahí que los medios de transporte configuran el espacio en que se desenvuelven las relaciones sociales entre los sujetos que ahí se reúnen, haciendo de la interacción un medio necesario para dicho proceso de movilidad.

La identidad territorial en la zona ha sido tocada por el gran proceso de urbanización, en donde se ha causado un estado de resistencia frente al cambio que significa el entender nuevas formas de vida en un espacio que al igual se transforma. Con todo ello, los habitantes son generadores de estos cambios, sólo hay que notar que en los datos ilustrativos de Gomezcézar y Ochoa mencionan que son niños y jóvenes los que representan con el 45.1% el mayor número de habitantes del total de la población (2019). Cuauhtepéc pertenece a las zonas con limitantes de los medios necesarios para que la población pueda cubrir sus necesidades básicas, lo que se traduce en la deficiente calidad de vida y poco acceso al bienestar social. Esto no es una generalidad, pues si bien los habitantes en situación de rezago pertenecen a los asentados en las áreas más altas de la sierra, y que incluso sus asentamientos son los menos consolidados por lo que muchas de sus viviendas se establecieron dentro de áreas de conservación ecológica, no son la única agrupación. Las zonas con mayor tiempo de asentamiento pertenecen al índice de desarrollo social medio.

Ahora bien, dentro de la información de la EOD de 2017, la alcaldía Gustavo A. Madero encabeza la lista de zonas con mayor interacción ya que es el destino de más de 135 mil viajes que se originan tan sólo en la delegación Cuauhtémoc. Respecto al transporte público de pasajeros la alcaldía tiene acceso al Metro, que atraviesa la delegación de norte-sur y de oriente-poniente, así como el Metrobús que cruza los al igual que el Metro, de norte-sur y de oriente-poniente. También se cuenta con el servicio de la Red de Transporte Público (Ahora Sistema de Movilidad 1), actualmente también está en proceso la Línea 1 del Cablebús que se tiene pensado irá de Indios Verdes a Cuauhtepéc, y adicional, el servicio que brindan las rutas de microbuses, así como el servicio del transporte público individual (Taxi).

En la zona de Cuauhtepéc de acuerdo con la búsqueda que obra en la Dirección General de Licencias y Operación del Transporte Vehicular, se pudo hallar que tanto las rutas 18 como 88 además del RTP son autorizados para brindar el servicio de transporte dentro de esta área. Además, se pudo notar que no se encontraron Sitios y Bases de Taxis, aun

cuando se cuenta un total de 141 mil 635 unidades para prestar el servicio en la Ciudad de México.

Otro recurso que no aparece dentro de esta búsqueda es el de los taxis piratas, estos han representado un medio de aprovechamiento tanto para quienes ofrecen el servicio como para quienes hacen uso de él, dado que, por una parte, los conductores de estos vehículos logran conformar una organización que genera condiciones de empleo, adquisición económica y a su vez un medio de transporte para la zona. Resultado de la poca oferta laboral y aunado a que las oportunidades educativas en la población de Cuauhtémoc son escasas, los mismos conductores se ven orillados a buscar maneras de tener un ingreso económico; encontrando en la prestación del servicio de transportar, una manera de autoemplearse y conseguir los recursos necesarios para el cubrimiento de sus necesidades básicas. Por otro lado, los usuarios de este servicio lo ven como una de las pocas opciones con las que cuentan para acceder a las zonas en las que se movilizan dentro de Cuauhtémoc, pues debido a que se trata de un espacio conformado por cerros, los taxis piratas suben sin problemas. Aun así, este medio se considera en su mayoría como una opción insegura de transportarse, debido a que los usuarios piensan que los conductores no saben manejar, se les asocia con la delincuencia, e incluso se les ve como drogadictos y agresivos (Sánchez, 2016).

Debido a la situación de marginación y escasez de servicios en el contexto de Cuauhtémoc, su población se ve obligada a generar las condiciones y los medios para cubrir sus necesidades, que, dicho sea de paso, las mismas resultan del proceso de urbanización. En este contexto se nota la pretensión al desarrollo social, en la que los habitantes articulan maneras para conseguir un bienestar. En el caso de los conductores de taxis piratas, su actividad, más allá de representar un medio de movilidad para la población o una manera de obtener ingresos económicos para los mismos, comprende un empleo que dará paso a una mejor situación, por lo que esta acción es considerada como temporal y no un ejercicio permanente dentro de la vida, Leal en Sánchez enuncia, "...este trabajo se ve, en gran medida, como una actividad que se realiza *mientras*. *Mientras* llega algo mejor, *mientras* termino de estudiar, *mientras* no se descomponga mi vocho, *mientras* encuentro un trabajo formal, *mientras* pueda, (2016: 150).

En este sentido la población de Cuauhtémoc si bien ejemplifica el ejercicio de la aplicación de sus recursos y estrategias para conformar mejores condiciones de vida, estas no son suficientes para tener una escala social, dado que las medidas implementadas para su

progreso no son retribuidas en el mismo sentido para un desarrollo en su calidad de vida; sino más bien se hace evidente el estado precario en que se sustenta la estructura social de la zona y las mismas en que permanece, el proceso de movilidad social en una sociedad periférica como esta, es un asunto en miras de contemplación, dado que las condiciones para que se pueda emplear son aún nulas.

En la investigación de Gomezcézar y Ochoa, se contextualiza al pueblo de Cuautepec, el cual, a diferencia de la conformación en sus inicios, territorialmente ahora se constituye por más de 2 mil 419 hectáreas, lo que permite que existan alrededor de 19 mil habitantes por kilómetro cuadrado. Del total de hectáreas en la zona, son 1517.81 las que están urbanizadas, mientras que 901.17 son parte de la reserva ecológica de la Sierra de Guadalupe (2019). Esta zona al estar conformada por cerros hace que sus espacios para el tránsito vehicular sean conflictivos. Calles demasiado inclinadas; como se menciona en la investigación “Jóvenes al Volante”, se habla de calles que resultan de los asentamientos a las faldas de los cerros y que por tanto estas se muestran al vacío. De ahí que la problemática de la movilidad también afecte a la demanda y eficiencia de la seguridad, ya que, debido al conflictivo acceso, las unidades de seguridad policial no tienen un fácil desplazamiento y por tanto no acuden rápidamente a las zonas de conflictos delictivos (2016).

Dentro de las alternativas que se han considerado para contribuir a la mejora de la movilidad en Cuautepec, el Cablebús se presenta como una propuesta que puede mejorar la calidad del servicio del transporte. Además de ser un medio que responde a la problemática de accesibilidad en cuanto al conflictivo espacio geográfico. Aunque es un proyecto que aún no se encuentra en operación, dentro del artículo “*Cuautepec: largo, peligroso y empinado viaje al cerro*” del portal del periódico “El Universal” se hace mención sobre este medio. Pues se estima que la línea tendrá una extensión de 9.4 kilómetros. A través de 374 cabinas se pretende que 54 mil pasajeros sean transportados al día. El primer sitio en que se establecerá una de las estaciones del Cablebús es en el paradero de Indios Verdes. Sobre la calzada de Ticomán, frente a la Escuela Superior de Ingeniería Mecánica y Eléctrica será la segunda parada. En La Pastora, sobre la avenida Puerto Mazatlán se ubicará la tercera estación, esta zona se caracteriza por ser uno de los puntos con tránsito lento debido a la irrupción de los autos estacionados sobre la avenida, y que afectan en la circulación. La cuarta estación se encontrará en Campos Revolución, la cual estará conectada con la estación secundaria Chiquihuite. Finalmente,

la terminal Cuauhtepac se ubicará en la avenida Emiliano Zapata en la colonia Zona Escolar, Ahedo A. (12/02/2019).

Dado que las opciones de movilidad con las que cuentan los habitantes de Cuauhtepac son reducidas, no sólo por el difícil acceso a las calles de las diversas colonias de la zona, sino por la delincuencia que rodea a su comunidad es que el servicio del transporte se ve limitado. En un testimonio dentro del trabajo de Sánchez se relata esta situación: “los taxis piratas llevan como unos 15 años, y se empezaron a poner por lo mismo de que los taxis *emplacados* no suben a los cerros. Por decir, si tú quieres subir a Barrio Alto, no te suben, ¿por qué?, porque según los asaltan o se friegan sus carros” (M en Sánchez, 2016: 177). De ahí que se pueda mirar otra cara de este medio de transporte, es decir que se note al sistema de los taxis piratas como una propuesta que responde a la necesidad colectiva de la movilidad. A la que el gobierno encargado de brindar los medios necesarios para conseguir los traslados de la población, y que aún estos son escasos, no ha logrado dar resolución. En consecuencia, la población misma ha encontrado la manera de resolver parte de esta problemática. Aun cuando la zona también tiene la opción de hacer uso del Sistema de Movilidad 1, sus unidades son rebasadas por el número de usuarios, además de que las rutas establecidas para su tránsito son limitadas.

Pero es la administración pública también parte importante dentro de la estructura de la movilidad puesto que a esta se sujetan todas las políticas que permiten mejorar el servicio del transporte público concesionado de pasajeros, de tal manera que los intereses coincidan entre los públicos con los privados para lograr un objetivo común. Tal es el caso del Ramal Cuauhtepac-Reclusorio-Metro Indios Verdes-La Villa, adherido a la Ruta 18 del D.F., ruta que brinda servicio a la comunidad de Cuauhtepac. Esta unificación está integrada por permisionarios, que como lo dice su reglamento interno; viven del producto de su trabajo. En los principios y programa de la “Ruta No. 18” adoptan su declaración de la Asociación de Taxistas Zócalo-La Villa Gustavo A. Madero y Ramales Ruta 18 A.C.; en el que exponen que su propósito es conservar y mejorar las conquistas obtenidas en los diferentes derroteros, es decir que su meta es luchar por el mejoramiento de las condiciones de vida de los permisionarios pertenecientes al ramal, el fin último es la defensa de los intereses de sus agremiados.

Este ramal quedó constituido en 1991, se considera una integración de permisionarios, trabajadores del volante, para el mejoramiento y defensa de los intereses comunes, tienen por objeto proteger sus derechos, consiguiendo su emancipación económica. Pero fuera

de los beneficios por los que trabajan, la ruta es el medio que brinda un servicio para impulsar el desarrollo de esta zona periférica de la sociedad, aun cuando la percepción que se tienen de este transporte es negativa, por todas las problemáticas que se presentan de manera organizacional y que repercuten en la prestación del servicio, sigue siendo de los medios más recurridos dentro de las zonas conurbadas y específicamente en las periferias como Cuauhtepc, esto es muestra de un intento más por el desarrollo en el proceso de movilidad, y lo relevante es que se unen tanto la urbana como la social, las cuales son de suma importancia desde el papel que sostengan los involucrados, es decir; que por una parte los usuarios pueden apreciar el trabajo desde su necesidad de movilidad y por otro lado, los integrantes del sistema del transporte logran dar una solución a la problemática de la movilidad urbana pero aunado a esto también este proceso les da una oportunidad de modificar su estatus social, y con ello reorganizar el orden de la movilidad social que prevalece en sus entornos.

El trabajo por parte del gobierno se ha visto enfocado por una parte a buscar y brindar alternativas que reduzcan las problemáticas al ofrecer otros medios de movilidad, como una línea más extensa del servicio de Metrobús. La cual se pretendía que pudiera ingresar a Cuauhtepc y que hasta la fecha es un proyecto inacabado, así como la reciente propuesta del Cablebús que se programó su funcionamiento para el año 2020. Dado que no cuentan aún con la prestación del servicio de las anteriores opciones, las autoridades se han orientado a la vigilancia del servicio de transporte concesionado. Se han implementado medidas de atención en las unidades, revisando el estado operativo de los camiones de la ruta 18, además de la documentación tanto de las unidades como de los conductores.

En vista de que lo anterior no es suficiente para cubrir toda la demanda de movilidad que exige la zona, queda claro que una de las medidas que ha encontrado la población ha sido un medio dentro de la "ilegalidad", hablando de los taxis piratas, los cuales junto al servicio que ofrece el ramal de las unidades de la ruta 18 han sobrellevado la situación del transporte de los habitantes de Cuauhtepc.

La construcción del tejido social no sólo comprende a la conformación poblacional, la cual da muestra de una gran heterogeneidad, sino también por el establecimiento formal de su estructura, es decir; que Cuauhtepc es aún una demarcación en construcción. Pues si bien geográficamente la zona es participante del proceso de urbanización, es visible que

se encuentra en un estado de resistencia en el arraigamiento de las prácticas propias de un pueblo que no termina por ceder ante el modelo moderno.

Aunado a lo anterior, las pocas posibilidades proporcionadas para el cumplimiento de las necesidades y de un estado de mejora en la calidad de vida de los habitantes, que en última instancia han sido los mismos quienes han generado las condiciones que posibilitan su progreso, otorgan un estado de rezago que imposibilita un desarrollo eficaz en la zona.

En este sentido se puede notar que el crecimiento de urbanización descontrolado ha generado mayores necesidades en el desarrollo social. Esto a partir de la irregularidad de la adquisición de los espacios habitacionales en tierras que no tenían las condiciones para el desarrollo urbano. La determinación por los mismos pobladores quienes gestionan como iniciativa propia la producción de sus viviendas a través de su organización colectiva en terrenos no aptos es punto determinante en la construcción de una sociedad compleja como la que representa la zona de Cuauhtepac (Duhau en Gomezcesar y Ochoa, 2019).

Si bien los habitantes de este espacio periférico encontraron la manera de construir un asentamiento como inicio para alcanzar dicho proceso de movilidad social que surgió de lo anteriormente dicho y denominada por Duhau como *urbanización popular*, en el que se ven al igual involucrados factores económicos, sociales, así como políticos, que dejan también una gran necesidad de un medio de movilidad que correspondiera a ese proceso urbano.

La creciente industria que desplazaría a las actividades agropecuarias provocaría un requerimiento de formas para transportarse a las zonas de actividades industriales, así como la movilización de las personas frente a la desigualdad y falta de oportunidades para satisfacer sus necesidades ante la demanda de la creciente productividad, y en la implementación de estrategias para superar sus condiciones más allá de sus oportunidades.

En el contexto de urbanización, el resultado ha sido un proceso de movilidad social superado por la movilidad urbana. La cual no sólo contribuye a la relación con otros espacios y al desplazamiento fuera de las periferias representativas de la ausencia de movilidad social, sino que ofrece la oportunidad de alcanzarla. Ya que aun cuando las

condiciones sociales no son las óptimas para alcanzar un progreso, los habitantes de estas zonas consiguen cubrir sus necesidades con sus respectivas limitaciones, lo que significa que dicha movilidad social puede entenderse más como un estado de adaptabilidad, es decir; hacer de los recursos con los que cuentan, en la medida de lo posible, las mejores condiciones para la vida, y como se menciona dentro del trabajo de Sánchez (2016), en el caso de los taxistas piratas, “lo que se gana no da sino para cubrir las necesidades básicas del conductor y sus dependientes, en el caso de que los hayas...”.

Si bien el sistema de transporte público ha representado en las zonas periféricas el medio de acceso a los espacios céntricos, este recurso ha tenido que resistir a diversas problemáticas que derivan en un mal ofrecimiento del servicio. Dentro de la estructura del transporte se articulan una serie de situaciones que influyen para que se proyecte un tipo de servicio, el cual no deriva en la forma deseada y que el manejo de este no sólo recae en la responsabilidad de un único grupo organizador, sino que se relacionan diversos sistemas encargados de llevar a cabo acciones que generen las condiciones y el buen servicio del medio. Por lo que resulta de importancia comprender a la estructura del transporte en todas sus áreas correspondientes para dar cuenta de los factores que intervienen dentro de su desarrollo.

Capítulo 2

Estado del arte: El transporte público; escenario de la interacción entre los sujetos de la movilidad

Los apartados del Estado del Arte para esta investigación están organizados de tal forma que permita dar cuenta sobre los elementos, los participantes, y situaciones que caracterizan al sector y a los espacios en que se desarrollan las acciones en el ambiente laboral del transporte público en la Ciudad de México. Además de la vinculación teórica con ideas reflexivas sobre las acciones y discursos que se generan dentro de las unidades de transporte en la que convergen cotidianamente los sujetos.

Por lo que el primer apartado titulado: ***“El mundo del operador del transporte público”*** es un acercamiento al campo laboral de los conductores para conocer a grandes rasgos, cómo es el desarrollo de su trabajo. Y también comprender el papel que desempeña el operador dentro de la estructura de este sistema. Considerando que los problemas del transporte público no son lo único que forma parte de la cotidianidad de estos trabajadores, resulta importante considerar los problemas que sobrepasan las experiencias del contexto laboral y que incluso recaen en la salud, así como en las emociones de los conductores.

El sitio de trabajo es una zona que sin importar si es un espacio formal e informal, llega a presentar ciertas problemáticas que impiden el desarrollo de sus trabajadores, específicamente en el transporte público, también existen muchos conflictos que no solo afectan a los conductores sino igualmente a quienes hacen uso de dicho sistema. Para hacer referencia a estas situaciones, el subtítulo ***“Condiciones laborales y administración”*** expone diversos casos que informan sobre ello.

Por otra parte ***“Movilidad”*** es el título que describe algunos escenarios de conflicto, así como algunas de las razones que han provocado la desorganización de la estructura de ciertos medios de transporte. Por lo que principalmente en este parte lo que se nota es una serie de análisis que describen ciertos puntos que no permiten el buen servicio y desarrollo de la movilidad.

“Los sujetos del transporte público” es el siguiente apartado, en el cual se puede notar un mayor acercamiento no solo al espacio en el que se desarrolla la acción del trabajo del operador, sino que permite conocer más al sujeto que realiza esta labor. Además de

mencionar que existe una red de significados que los hace pertenecer a dicho grupo, y que se sientan identificados con otros.

Por último, ya que los apartados anteriores dan información para comprender a los conductores de transporte público y lo que conlleva la realización de su trabajo, el subtema para dar paso correspondiente a la Comunicación como unidad de estudio es ***“La comunicación como vínculo”***, esto en función de tener un acercamiento a la parte teórica, puesto que se sigue relacionando lo laboral, no precisamente en el transporte público, pero sí en espacios laborales. Y cómo estos pueden mejorar al implementar propuestas pensadas desde los actos comunicativos. Finalmente, esta última parte también es un apoyo para tener una aproximación al pensamiento de Habermas, el cual será el núcleo para el sustento de esta investigación.

2.1 El mundo del operador del transporte público

Las investigaciones académicas han representado un gran apoyo para dar cuenta de realidades que se dan en la cotidianidad. Y son los espacios sociales donde se pueden encontrar indicios de lo que no podemos percibir tan fácil en nuestro papel de individuos con tareas específicas. No tener oportunidad de observar lo que los demás construyen y que a su vez se entrelaza con nuestras acciones, forma una barrera que no nos da la oportunidad de comprender una realidad que se construye en unidad. Algunos de los espacios públicos en los que se puede notar lo anteriormente dicho, son aquellos en que las personas sin notarlo realizan infinidad de interacciones con otros sujetos, y que sus ejercicios son pasados por alto o se les da demasiada atención.

El servicio del transporte público reúne a un sin número de actores sociales dentro del espacio donde se lleva a cabo el servicio. Por lo que “Subjetividad y proceso de trabajo, la construcción de la identidad laboral en el caso de los transportistas de la Ciudad de México” presenta una aproximación hacia las realidades sociales de estos contextos. De esta manera se ofrece un acercamiento para “comprender la experiencia del trabajador y su impacto subjetivo en virtud de conocer una configuración específica: la identidad laboral” (Martínez, 2015: 2). Es decir, la identidad como una construcción variable que no necesariamente tiene una correlación de lo que es el trabajador y entre lo que hace. Esto como símbolo de pertenencia e integración de una reciprocidad que otorga identidad y da los elementos para poder relacionarse socialmente. En este caso, dentro del espacio que confiere al transporte público, dado que la identificación se proporcionará a partir de la misma interacción con grupos distintos al de los operadores.

Al realizarse la prestación de este servicio se va construyendo una red de significados en el trabajo cotidiano, por lo que se hace una construcción de relaciones sociales, que a su vez genera una organización dentro del tejido laboral. Resultando en la constitución de una identidad desde el ambiente laboral informal y precario.

Este caso desde la disciplina de las Ciencias Sociales señala el complejo proceso de los significados, producto de las experiencias que implican diversas formas de razonamiento, códigos y emociones. Las cuales, incluso entre sí mismas pueden notarse contradictorias. Para ello, la temporalidad ayudará a comparar junto con otras investigaciones qué tanto coinciden las identidades de estos conductores con el paso de los años, o con la diferencia geográfica, puesto que, a pesar de compartir el espacio urbano, los distintos

contextos entre cada uno pueden influir ya que no son los mismos. Inclusive la distinción entre los mismos operadores que a la par se encuentran en los diferentes medios de transporte que transitan por la ciudad, dado que las condiciones en que cada uno se desenvuelve varían.

Si bien es importante vislumbrar las vivencias de los actores en el transporte público, este contexto no se podría terminar de analizar sin considerar la estructura de dicho sistema. Pues el tema de la movilidad en la ciudad de México desde hace tiempo ha mantenido mayor fuerza visto desde distintas problemáticas que le aquejan, una de estas es el brindar las condiciones adecuadas para satisfacer la necesidad de los traslados y la prestación de un servicio eficiente.

Por ello para comprender a este trabajo vale la pena introducirse en las propuestas realizadas en dirección a su desarrollo. Así es que se puede revisar una de las acciones que se consideraron para dar apoyo a la estructura encargada de la movilidad, lo cual permitió la entrega de concesiones para una nueva base. Decisión que terminó por convertirse en uno más de los diferentes problemas dentro de la organización. Dichos permisos originaron un estado de corrupción, aunado a la poca educación vial por parte de los conductores, además del incremento de estas unidades de transporte que exigirían una modernización al perder su tiempo de vida útil.

Lo anterior se describe en “Programa de sustitución de microbuses”. Un instrumento de políticas públicas para la modernización del transporte público de pasajeros en el Distrito Federal, 2002-2006” que, a partir de un fragmento de esa realidad, refleja toda una red de corrupción que recae en el mal manejo de la calidad de servicio de transporte público, y que en mucho se debe al incumplimiento de las condiciones óptimas que deben mantener las unidades de transporte. Dentro de esta situación es de importancia reconocer el papel que cumplen las políticas públicas para brindar opciones que permitan la resolución de las problemáticas, en este caso referentes al incremento del parque vehicular en mal estado y de su sustitución para la conformación de una mejor organización de este servicio público, como respuesta a la inevitable necesidad que los habitantes de la ciudad tienen de movilizarse de un sitio a otro.

De manera semejante en “La concesión del servicio público del transporte de pasajeros con itinerario fijo en el Distrito Federal y la inseguridad en su prestación” se realiza un aporte de diversas alternativas para mejorar la calidad del servicio de transporte público

concesionado y que de esta forma los usuarios tengan una sensación de bienestar y seguridad, pues dadas las deficiencias encontradas durante esta investigación lo que más se enmarca es la inconformidad existente por parte de los usuarios.

Una variable de las que causan un mal servicio es el poco mantenimiento que se da a las unidades, pues no prevalece un criterio técnico y específico ajustado a las prestaciones del servicio. No se cuenta con un plan de operaciones y procesos adecuados de inspección y mantenimiento de vehículos. Los conductores no tienen una verdadera capacitación y educación para la prestación de este servicio público, lo que sustenta una falta de responsabilidad para la seguridad de los usuarios.

Pero es necesario aclarar que ningún problema en cualquier contexto social sumaría con solo ser expuesto. Dicho de otra forma, si las situaciones de conflicto no se sujetan a un modelo de análisis, difícilmente se pueden aclarar los aportes de una investigación, para ello la metodología es un medio que brinda herramientas de estudio. En este caso se hace referencia al análisis dogmático de la naturaleza jurídica del servicio público concesionado, y de diversos dispositivos legales creados para su regulación, pero que cabe destacar que los prestadores del servicio no respetan la mayoría de las veces.

Con lo anterior, se puede determinar que la falta de aplicabilidad de las normas jurídico-administrativas creadas para la regulación del servicio público de transporte de pasajeros, la inadecuada capacitación de los operadores, así como el deterioro de las unidades que no permiten el buen ofrecimiento del servicio y que representan un riesgo para la seguridad del usuario, enfatizan la importancia de establecer medidas eficaces para el mejoramiento del servicio. En el que todos los actores involucrados; como usuarios, operadores, concesionarios y sector público participen.

Se debe agregar que algunos problemas tienen que ver directamente con los actores más visibles en la organización del transporte como los conductores. Quienes durante la realización de su trabajo afrontan cotidianamente el tráfico vehicular. Por otro lado, derivado de las constantes quejas de los usuarios por el comportamiento de los operadores y el mal estado de las unidades es que prefieren el transporte privado, lo que a su vez genera contribución al caos vial y en una afectación directa a los transportistas, ya que lo anterior se refleja en la disminución de su trabajo.

Dicho entorno ocasiona ciertos estados en la conducta de los trabajadores. En relación con lo anterior, el análisis “Estrés-afrontamiento ante el tráfico vehicular en choferes de transporte público de la Ciudad de México” hace notar que el estrés es una condición que incide en los operadores y repercute como un factor negativo para la realización de su trabajo. A su vez esta observación se centra en los factores que se relacionan con el tráfico y que ocasionan el estado mencionado. Así como la manera en que afrontan ese escenario. Pero sin dejar de lado cómo esto influye en el comportamiento de este, y en general lo que resulta en el tipo de servicio brindado.

Para lograr lo anterior, la propuesta para esta investigación es un estudio transeccional correlacional-descriptivo, que se refiere a una manera de estudiar fenómenos tal y como suceden en su escenario neutral, recabando información en un solo momento. Además de entrevistas que se realizaron dentro de los espacios de trabajo de los conductores.

Así, esta investigación da cuenta de que los momentos de mayor estrés para los choferes de transporte público son durante los largos lapsos de tiempo que están atrapados en los embotellamientos viales, y la existencia de un estado de resignación ante los problemas de transporte público, asumiendo que no se puede hacer nada. Lo que además deja notar que los condicionantes laborales son un factor que provoca la mala práctica del trabajo de los conductores de transporte, y que existen más variables que contribuyen para que se refuerce la opinión negativa de este ejercicio laboral, el cual no solo depende de los sujetos que lo llevan a cabo.

En vista de que la conducta de los operadores en las unidades de transporte son uno de los aspectos por los que los usuarios presentan quejas, y que anteriormente se mencionaba que hay muchos factores que causan algunos de esos comportamientos en los trabajadores, dígame estrés. Resulta importante rescatar que algunas emociones como la ira son también parte de los asuntos que afectan a quienes realizan la operación de las unidades, y que en consecuencia su actuación no propicia el mejor escenario con los sujetos que se encuentran en este espacio.

De ello hace referencia la investigación: “Evaluación de la ira en conductores del transporte público Federal” en la que su investigador con ayuda de uno de los campos de aplicación de la Psicología como la Psicología Industrial / Organizacional que se dedica al estudio del ser humano en su entorno Organizacional e Industrial, aporta elementos para

crear modelos importantes de evaluación y capacitación, para aportar conocimientos que impulsen el desarrollo económico como el del autotransporte.

Los aspectos psicológicos evaluados en los sujetos de esta investigación es el de las emociones mientras conducen, específicamente la ira, la cual no representa problema alguno cuando es manejada con una adecuada expresión, pero que puede volverse negativa si no se tiene un control sobre ella.

Esto cobra relevancia ya que las consecuencias de la ira o el enojo repercuten en lo social, específicamente en las relaciones sociales. Este es un estado al que los operadores de transporte público están expuestos todo el tiempo durante el ejercicio de su trabajo, razón por la que es de suma importancia la existencia de una serie de intervenciones. Puesto que no sólo se trata de la ira como un simple estado en el que puede recaer el transportista, sino que hay que identificar los diferentes tipos de ira para poder saber cómo intervenir y determinar las situaciones en las que más se manifiestan estos estados de enojo.

La manifestación de la ira depende de muchos factores como: el tipo de vehículo que manejan los operadores, los espacios en que se mueven, los años que llevan trabajando como conductores, la edad de los propios trabajadores, y hasta las experiencias verbales depende del todo que conforman el trabajo de los choferes para comprender los niveles de su ira. Lo que hace notar que más allá del aspecto social, económico, y de salud, las problemáticas de los conductores de transporte público tienen repercusiones en todos los ámbitos de sus vidas.

Y ya que son perceptibles muchas de las condiciones que determinan al trabajo del transporte en zonas de suma demanda de movilidad, es posible considerar a las partes mencionadas como una red de elementos que producen el estado actual del sistema de transporte público, incluidos los sujetos que permanecen constantemente en relación con esta estructura de movilidad. El acercamiento a algunas de estas contrariedades en la estructura permite también hacer una reflexión sobre el impacto que ocasiona el comportamiento y las acciones que cada uno de los individuos involucrados generan dentro de la organización, además de reconsiderar la manera en que los implicados siguen dirigiendo sus actos.

2.2 Condiciones laborales y administración

El contexto en el que se llevan a cabo las interacciones que corresponden a la movilidad dentro del transporte público reúne también muchos de los elementos que lo hacen ser un espacio con diversas deficiencias, las cuales son reflejadas en la cotidianidad. Cabe mencionar que algunas decisiones que determinan la operatividad, el desarrollo del trabajo en las unidades y que hacen al transporte una zona laboral llena de dificultades, ocurren fuera del contexto en que se relacionan los actores más involucrados. Dando como resultado algunas de las molestias que confieren al transporte, y que no se pueden percibir a simple vista.

De manera que, el transporte ha trascendido de un estado de beneficio a uno de problemas para quienes se ven involucrados cotidianamente con este. Estudios como los Sistemas Suaves, han intervenido en contextos complejos como el ya expuesto. Esto para la solución y construcción de prácticas que interfieran de forma directa con el caso de estudio. Por lo que es un método viable para el investigador Javier Hernández, en su propuesta que supone que dentro de las problemáticas del transporte público concesionado, se trastoca la oposición de los concesionarios hacia nuevas formas rentables para el sistema, mediante la transformación de sociedades civiles de transporte en sociedades mercantiles, como parte de una serie de cambios que no se han realizado porque no se han considerado en el proceso y en forma integral todos los elementos que están involucrados. Como resultado, se puede notar que la modernización del sector no se ha logrado dadas las circunstancias anteriores.

“Estrategia para formar sociedades civiles en sociedades mercantiles en el transporte público colectivo concesionado”, da cuenta de las problemáticas que confieren a los sistemas de transporte público y que se relacionan con los usuarios, autoridades y público en general. Al intentar darles solución, en realidad solo se aborda una parte del problema. Ello a causa de que el transporte se ve como el resultado de una serie de procesos, políticos, técnicos, sociales o económicos. Y se enfatiza la importancia en lo que refiere al estancamiento en que se ha mantenido este sistema.

Por lo que se busca una estrategia de transformación de sociedades civiles en mercantiles como la base para lograr modernizar al transporte público colectivo concesionado. Para lo que el uso de una metodología de Sistemas Suaves permite reflexionar sobre los elementos necesarios que deben poseer los sistemas de transporte. Así también se puede concluir que se deben establecer acciones ordenadas como parte de una estrategia que considere a todos los elementos de esta estructura y de las actividades de los sujetos dentro de la organización del transporte.

Si bien hay factores externos que afectan la realización del trabajo de los transportistas, otros se encuentran dentro de la organización y algunos de ellos repercuten directamente en el personal encargado de cumplir con los traslados de los usuarios. De ahí que “Condicionantes laborales de los trabajadores del volante del transporte público de pasajeros y su repercusión en la ciudad” se caracteriza por considerar los riesgos y exigencias del trabajo de los operadores como factores determinantes que generan un estado de salud o enfermedad.

Visibilizar las condiciones laborales de los trabajadores de transporte público que determinaban su condición salud / enfermedad y reconocer su repercusión en la ciudad permite dar cuenta de diversos factores que establecen las condiciones para que los mismos desarrollen su labor. Además de notar que el oficio de los choferes tiene un perfil mayoritariamente masculino, en el que las características de la representación frente a otros se hacen evidentes durante la ejecución de su trabajo, y cómo este ejercicio laboral permite conocer sobre el tipo de calidad de vida en el trabajo, así como las características socioeconómicas y demográficas de los conductores.

Los trabajadores del transporte público se enfrentaron a una fuerte exigencia física y mental que determinaba el perfil patológico de dicho gremio, lo cual aunado a distintos procesos como la crisis económica, la desaparición de la Ruta 100, provocaron en su momento, condiciones laborales que afectaron al servicio del transporte y en consecuencia a la ciudad. Reconocer dicho contexto laboral en que se encuentra el sector de los operadores de transporte público, no es algo que permita terminar de mostrar cada una de las razones por la cuales los trabajadores permanecen en ese escenario a pesar del estado precario, y de los factores desfavorables que están insertos en su ambiente laboral.

Desde esta perspectiva, al reconocer diversas situaciones que repercuten en el desempeño del operador, es oportuno inferir en las condiciones que determinan la adaptación del lugar de trabajo de los choferes de microbús del transporte público urbano de pasajeros de la Ciudad de México.

“Ergonomía y condiciones laborales de los choferes de microbús de la Ciudad de México”, es una investigación que se encargó de analizar a los operadores como un grupo en el que se comparten características derivadas de tareas en común, y que generan un tipo de organización y estructura simbólica alrededor de su trabajo. Esto como parte de una serie de condiciones que determinan la forma de vida y de salud de dicho conjunto.

Para ello se llevó a cabo el estudio crítico del trabajo de los choferes para que de esa forma se pudiera también referir a los elementos simbólicos e imaginarios, sin dejar de lado las condiciones laborales que generan situaciones de riesgo, y al mismo tiempo una serie de exigencias que repercuten en su estado de salud.

Así se llegó a la determinación de que las condiciones laborales de los operadores reflejan el estado precario de su trabajo, pues de acuerdo con los resultados de este análisis, trabajan más de 60 horas con salarios apenas tres veces mayor al mínimo, no cuentan con prestaciones, servicios médicos, vacaciones pagadas, entre otras. Además, los trabajadores desconocen los riesgos a los que están expuestos en su trabajo. De ahí que se busque hacer conciencia de estas eventualidades y tratar de mitigar los riesgos.

La metodología cualitativa con ayuda de encuestas exploratorias, son herramientas usadas para fines descriptivos, que permitieron contextualizar a los sujetos en relación con problema de sus condicionantes laborales. Con ello se pudo notar que la administración del transporte público es en gran medida responsable de las situaciones ocurridas en el sistema. Pues muchos conflictos persisten por la poca atención que se les presta por parte de las áreas encargadas de generar un control.

Algunas de las circunstancias que hacen imposible contrarrestar los problemas en el contexto del transporte es la corrupción a las políticas de tránsito, la falta de aplicación de normas, el desempeño de autoridades, entre otros que se quedan a la espera de acciones que den solución a toda una red de movilidad. Lo anterior también refleja que la

contraloría social no es la mejor vía para que los transportistas puedan tener soluciones en los problemas que repercuten en su desempeño laboral.

Las diferentes problemáticas a las que se enfrenta el gremio de conductores de transporte público se pueden englobar en factores primordiales como la falta de transparencia en los procesos legales, es decir; la existencia de un fuerte problema de intereses económicos, que resulta en las grandes deficiencias y falta de atención de este sistema.

Por otra parte, las relaciones entre transportistas, autoridades y usuarios son rebasadas por el campo encontrado de los intereses de cada uno, y de otras matrices que interfieren directa o indirectamente en el problema. De ahí que se requiera de una regulación por parte de las organizaciones correspondientes y a su vez eso pueda influir en la inspección y monitoreo del servicio. Lo anterior presenta una serie de eventualidades que, si bien no se presentan como parte del escenario en el espacio del transporte público, desde los procesos de significación y de prácticas cotidianas, si interfieren con los conflictos en el ambiente complicado del oficio del operador.

Esta situación es planteada en el estudio “La controlaría social desde las organizaciones civiles, de 2013, en estudio de caso sobre el transporte público concesionado en la Ciudad de México”. La cual enfatiza las problemáticas existentes entre las administraciones de gobierno y los trabajadores de transporte público concesionado. En este estudio el autor por medio de una documentación de estadísticas de instancia de gobierno brinda un panorama de las problemáticas que ocurren en torno al transporte público concesionado y a la gran apatía que existe frente a la importancia que representa este servicio para la sociedad.

Más aún otro de los factores que se mencionan dentro del sistema de transporte es el interés económico existente entre los sujetos que conforman esta organización. “Implantación de un sistema de control interno en las áreas de operación y control de servicio, mantenimiento y almacén en una empresa administradora de transporte público”, retoma la actividad estratégica para el desarrollo de las actividades económicas que representa el sistema de transporte público, y la importancia del estado en que deben llevarse a cabo cada una de las actividades dentro del desarrollo de esta estructura. Además del reconocimiento y por ende el mejoramiento de cada una de las áreas

necesarias para que se pueda lograr el funcionamiento de esta actividad de movilidad que impulsa el desarrollo económico.

Así generar la idea de una “nueva cultura en el transporte público”, donde tomen mayor participación las áreas dentro de las administraciones, que, dicho sea de paso, son las encargadas del control interno del sistema de transporte, que derive con una propuesta interna que acompañe el avance tecnológico que sigue a este medio de movilidad durante su evolución. Forjando de esta manera un nuevo desempeño del servicio en las unidades de transporte. Esto sin dejar de lado cómo se lleva a cabo la experiencia de los usuarios en los medios de transporte de la ciudad.

Es en este punto donde se puede notar que las problemáticas que existen en la organización comienzan desde los procesos internos, lo cual se puede sintetizar en el hecho de que el control central del transporte también necesita de una organización para que pueda cumplir de la mejor manera su funcionamiento.

2.3 Movilidad

La estructura social requiere de una serie de elementos que le permitan funcionar en relación con las actividades de los sujetos que la conforman. En este sentido, no sólo se trata de propiciar los recursos necesarios para que las tareas de los individuos se lleven a cabo sin mayor problema. Sino que dichos recursos se encuentren en las condiciones adecuadas para que las actividades se cumplan de la mejor manera. Los traslados representan uno de esos trabajos necesarios para el desarrollo de la vida social, y al mismo tiempo este no sería posible sin la articulación de medios y de otros sistemas que le den continuidad a su labor.

“Análisis y prospectiva del transporte público de pasajeros en la zona metropolitana de la Ciudad de México” expresa algunos de esos estados. Dejando ver en un primer momento al transporte público en un sistema que no sólo confiere a un eje de investigación, ya que el tema de la transportación delega al funcionamiento de la ciudad en general. Así se muestran los conflictos que generan la descoordinación entre los diferentes tipos de transporte público, por lo que se considera que para solucionar las distintas problemáticas que infieren, es necesario que el transporte funcione como un sistema; es decir varios modos de transporte que deben trabajar en conjunto.

El método de selección racional representa un medio que permite conseguir un buen proyecto de transporte público de pasajeros a partir de una serie de variables que reflejaran la capacidad técnica, económica y política de la ciudad. Para ello se requiere principalmente de determinar las condiciones del contexto en que se realizaría la investigación, así como del transporte de pasajeros existente. Lo que ayuda a confirmar que dentro de la movilidad hay casos que resaltan porque se repiten en los espacios, tal es el hecho de que no se les dé el mantenimiento correcto a las unidades de transporte.

El registro y monitoreo de estas permite un control del número de unidades y distribución de acuerdo con las zonas de mayor oferta. Pero al mismo tiempo se hace presente la constante competencia entre unidades. De esta manera el transporte no logra configurar un medio que permita un servicio eficiente de movilidad para los ciudadanos, así como de los recursos para la misma sociedad.

El sistema de transporte representa una herramienta indispensable para llevar a cabo la construcción de la cotidianidad. Interesados por algunos de los problemas que ocasionan el mal funcionamiento de esta organización es que trabajos como “Análisis de la situación de la movilidad y el transporte público en la Ciudad de México”, transparenta la problemática de la movilidad y el transporte para detectar las causas y por tanto las formas en que también han sido abordadas. Esto tomando en cuenta diversos aspectos que configuran tales problemas como un todo, ello desde aspectos cuantitativos y cualitativos.

Al realizar un análisis detallado de las diversas dificultades que existen alrededor del sistema de transporte público y de las repercusiones que se dan en cuanto a la movilidad, como un entramado de circunstancias que provocan las malas condiciones en que recae y a lo que se enfrenta el sector que realiza el trabajo de transportar a los ciudadanos.

Este contexto da cuenta de que, debido al aumento de uso de automóviles privados, se dio la caída de la demanda de transporte público y en el deterioro de los niveles de servicio, por lo que se piensa que el mejoramiento y desarrollo en las ciudades puede contribuir a mejorar la situación de ciertas problemáticas.

De ahí que el objetivo fuera pensar en diferentes tipos de transporte que beneficiaran en la movilidad a las personas. Por lo que una de las propuestas es fomentar el uso del

transporte colectivo de gran capacidad, así como pensar en sistemas más sustentables y seguros que a su vez contribuyan al cuidado del medio ambiente con el uso de combustibles más limpios. Otro aspecto muy importante refiere a la capacitación de los operadores, en el sentido que esta sea la adecuada y que exista una vigilancia en su desempeño. Por ello es fundamental dar cuenta de que son muchos los factores que influyen para hablar de las deficiencias del transporte público.

2.4 Los sujetos del transporte público

Dado que los sujetos que intervienen directamente en los espacios donde se lleva a cabo la praxis del transporte, no se encuentran dentro de un espacio que mantenga las mejores condiciones para realizar la movilidad, es que estos medios son calificados como un servicio deficiente. Cabe mencionar que no son sólo los usuarios quienes padecen las carencias y problemáticas que giran alrededor del transporte público, considerando que muchas de las situaciones que causan estos conflictos se originan de manera externa al sistema, pero al final termina siendo la actividad cotidiana del traslado de los pasajeros, la más afectada.

Por lo cual es de interés tener un mayor conocimiento sobre los actores que se encargan de esta labor, “Los microbuseros de la Ciudad de México. Reflexiones sobre la identidad colectiva en un oficio entre el estigma social y el prestigio gremial” ofrece una aproximación con el fin de analizar la construcción de identidades y acciones colectivas, así como un acercamiento a la realidad de estos trabajadores.

Dentro de este tejido como ya se vienen hablando, la participación de los operadores de las unidades de transporte refiere a la toma de una serie de normas y responsabilidades, ya que son los sujetos sobre quienes recae una gran tarea y que a pesar de que no todas las circunstancias desfavorables son directamente su responsabilidad, son ellos quienes deben convivir con dichas situaciones cotidianamente. Al resaltar sus prácticas laborales se puede tener un conocimiento sobre cómo es que se conforma la identidad de estos.

De manera más precisa; la identidad colectiva con la que se asocia la capacidad de construir significados compartidos, y que a su vez se relacionan con el entorno de los sistemas próximos como el familiar o el sentido ideológico. Así con la implementación

etnográfica se logra mostrar la configuración de la identidad entre los choferes de microbuses en la Ciudad de México, está conformada por los códigos culturales de los que se apropian los sujetos. De tal manera que dicha construcción es resultado también de la intersección cotidiana del entorno donde se desenvuelven los operadores y de los individuos con los que establecen relaciones.

Así surge la reflexión sobre las prácticas que se desarrollan en el campo laboral, las formas de interacción y los códigos de apropiación que dan sentido a sus relaciones, y distinción a su estilo de vida y de trabajo. De las que se puede tener un conocimiento con el apoyo documental de datos sobre el sector de transporte y de movilidad de los ciudadanos, para comprender las situaciones laborales de este gremio en cuanto a sus formas de organización y de control que interfiere en el desempeño de su ejercicio laboral.

De modo que se va enfatizando en ciertos aspectos de la vida cotidiana del microbusero y a su vez se exhibe la complejidad de la conformación gremial, la cual está llena de condicionantes que los integrantes saben sobrellevar como componentes de compromiso y defensa, que establecen su tipo de interacción y con ello realización de su trabajo.

También como muestra: “Las culturas del volante en la Ciudad de México aproximación etnográfica a los choferes del transporte público” es un ensayo que busca presentar primero a los sujetos que “movilizan la ciudad”; es decir, que mediante la investigación antropológica de los recorridos en transporte público o “viajes” como su estudioso señala, los choferes realizan su trabajo como una forma de vivir. Pero al mismo tiempo pretende mostrar la manera en que se les ha colocado a los operadores de transporte en un sitio de estigmatización por los usuarios, y que incluyen a cualquier sujeto que realice este trabajo, sin importar la locación geográfica en que labore.

Por lo que se llega al supuesto de que la razón por la que estos transportistas se mantienen en su trabajo a pesar de las opiniones negativas que la gente tiene sobre ellos, es que les apasiona lo que hacen; manejar es su virtud. De manera que se refiere al espacio como elemento fundamental de ese estilo de vida, la apropiación que hace el sujeto con su espacio de trabajo.

Desde las ciencias sociales con una clara orientación del interaccionismo simbólico es como se desarrolla el estudio del sector de los operadores de transporte, enfatizando al vehículo con que trabajan, puesto que es en él donde se llevan a cabo los procesos sociales más representativos por parte de conductores y usuarios. Esto refiere a ver el camión desde dentro, pero se toma una posición doble cuando se le percibe también como elemento que construye el paisaje, para que se le considere como un objeto cerrado.

Por otro lado, la presentación del “protagonista”; es decir del chofer, tiene una posición de poder y control, en una descripción de la organización que existe en su grupo. Su tipo de relaciones y las jerarquizaciones por las que todos pasan, en suma, se llega a la conclusión de que este gremio siempre es un intermediario de la cotidianidad.

En el mismo contexto, “Masculinidades, choferes y espacio urbano en la Ciudad de México” desea explicar las normas y roles de las interacciones entre los espacios y los sujetos que los utiliza, esto específicamente para hablar y hacer referencia a la conformación de la identidad masculina dentro del trabajo de los conductores del transporte público.

Por medio del acercamiento de los sujetos de ese sector, se logra otra perspectiva de lo que implica ser chofer, a través de la propia visión de lo que ellos dicen ser, es que se puede comprender la relación del espacio laboral y cómo es que en este se desarrollan las relaciones que dan sentido a lo que significa ser un conductor de transporte público.

Pero también se considera que es esta misma actividad la que genera y reafirma su masculinidad; proceso complejo que es la base de una construcción de identidad, y que al mismo tiempo implica una serie de conductas y prácticas que son referentes y aceptadas como signo de lo que implica ser hombre. De manera que, desde una perspectiva funcionalista; es decir como análisis sociológico, para estudiar sistemas sociales, se puede resaltar la complejidad del proceso de la construcción masculina, que después se complejiza al analizar el espacio laboral de los conductores. Los cuales son generadores de los imaginarios, ya que los mismos constituyen esa elaboración de masculinidad.

Lo anterior da cuenta del proceso de ciertas diferencias y similitudes que se establecen en los espacios laborales de los conductores. Y de donde se tiene cierta postura de desprecio por los trabajos seguros y de espacios tranquilos, además de ejercer códigos exclusivos que solo ellos son capaces de compartir. Por lo que para llegar a lo que su ideario determina lo que es ser masculino se precisan los factores simbólicos, contextuales, interculturales y emocionales.

Ahora bien, mucho de lo que los operadores transmiten sobre la construcción de su identidad sobresale en el ejercicio de su trabajo. La descripción de las prácticas cotidianas de los conductores de transporte público, son reflejo de cómo se relacionan con los pasajeros. Pues es a través de una serie de normas laborales, que se construyen un estereotipo siempre negativo de los choferes y con la apreciación y el reconocimiento de sus habilidades dentro del gremio transportista como elementos que generan desprestigio.

Siguiendo dentro de la vida urbana, es que se logra visualizar la construcción de un sujeto relacionado al ambiente informal del transporte, como lo refiere el análisis: “Reconstruyendo el punto de vista del chafirete mexicano: acerca de un oficio urbano de ambivalente pasión”, es decir; sobre lo que realmente implica ser un chofer desde su espacio laboral, su relación con los compañeros, con los usuarios, su forma de hablar o los términos que utilizan, como un intento por observar de otra forma este oficio.

Aquí podemos tener un conocimiento sobre las necesidades sociales específicas de los conductores de transporte público y las problemáticas que interfieren en su trabajo. Además de enfatizar lo que motiva a estos sujetos y lo que significa realizar su labor diariamente. Pues su trabajo no solo representa un estado económico sino más bien hay una serie de factores que los motiva para continuar en ese empleo, en otras palabras, ellos tienen no sólo un empleo, sino una pasión por conducir.

Lo anterior permite comprender más sobre la idea negativa que se tiene de ellos y que rebasa las habilidades y capacidades con las que cuentan los operadores. En cierto sentido, se demerita su trabajo por el desconocimiento y simpleza que le atribuyen al oficio personas ajenas.

Además de que el dominio de las aptitudes del conductor de transporte no son sólo un factor de experiencia, sino que otorga un lugar de jerarquía dentro del grupo.

Es así se llega a un punto en que este trabajo se puede considerar como un ejercicio de libertad, por las características simbólicas que los choferes pueden darles a los elementos que conforman su ejercicio laboral, y si sus motivaciones siguen siendo las mismas o de ser lo contrario qué factores han influido para que dichas prácticas cambiarán.

2.5 La comunicación como un vínculo

Los procesos comunicativos interfieren en la configuración de la estructura social, siendo que sin el uso del lenguaje las relaciones entre sujetos no lograrían articular una red de significados que les haga sentido. Gran parte de ellos son realizados dentro de la cotidianidad, mientras se llevan a cabo los encuentros en espacios físicos, trazando un entramado de discursos que guíen la dirección de sus acciones.

De modo que algunos estudios sobre la interacción social dentro de la vida cotidiana han retomado espacios como el transporte público. Pero cabe destacar que dentro de las distintas zonas geográficas las unidades de transporte tienen características particulares. Tal es el caso de “Interacción social en el transporte público combi: ritual y actuación”, investigación en Morelia Michoacán, México, lugar donde el medio más utilizado es la combi, y dicho espacio provoca necesariamente una interacción cara a cara.

Son estos espacios los que hacen inevitables las miradas entre los que se encuentran en el espacio, los saludos, la percepción de lo que el de al lado o el de enfrente hace, no pasa desapercibido, generando un estado de atención total a las acciones de los demás o viceversa. Así se puede visualizar una configuración de la estructura en la interacción dentro de uno de los diversos espacios sociales. Y sobre las actividades cotidianas que se realizan, las cuales en ocasiones parecen no tener importancia por resultar de los encuentros de la vida cotidiana y que están en constante cambio.

Por lo que la interacción cara a cara resulta importante en el sentido de que mientras realizamos nuestras actividades, actuamos para las demás personas con las que nos relacionamos en la cotidianidad, en este caso en el espacio del transporte público combi,

el espacio en sí, marca ya una interacción predefinida pues este aporta la significación y la conducta que se espera de los pasajeros.

Los trayectos realizados no siempre implican estar acompañados, pero es inevitable que, durante la realización de los trayectos en las mismas rutas, en la cotidianidad, no se obliguen a la convivencia y al compartimiento del espacio, así como de la regulación de la conducta. Pues si bien, la mayoría de las veces es difícil volver a coincidir con los mismos sujetos, la interacción será una construcción inevitable que conjugue el espacio a los individuos presentes que de difícil manera saldrán libres de este proceso.

Ahora bien, teniendo como referente que, así como la interacción es vital e inevitable en los espacios sociales, los sujetos involucrados no siempre tienen las mismas condiciones, normas o reglas para lograrla. Dos de los principales sujetos involucrados durante los trayectos en el transporte, pues en este espacio se incluyen más individuos que sólo los operadores y usuarios, es que estudios como el realizado con el título “Otra cara del servicio del transporte público de pasajeros en la Ciudad de México”, parte de una interrogante relacionada con la manera en que se lleva a cabo la interacción dentro del transporte público de la ciudad. Pues estos espacios comprenden la presencia de distintos individuos que realizan acciones distintas, como lo son los pasajeros, los conductores, los vendedores, autoridades, entre otros que abordan también las unidades.

Las relaciones sociales que se dan dentro del espacio del transporte supera la relación costo-beneficio, ya que estas resultan en una serie de intercambio de significados. Esto aun y a pesar de todas las representaciones que existen de los unos a los otros respecto a los sujetos involucrados, lo cual determinará hasta cierto punto el desarrollo de la interacción.

Es al interior de las unidades, espacios donde se entrelazan las pretensiones de llegar a un destino, y de esta manera llevar a cabo las acciones cotidianas. El verdadero significado de esta interacción del usuario con el pago hacia el operador que le solicita también un cobro se determina a partir del intercambio de signos o símbolos. De los cuales parecen no ser conscientes a pesar de ponerlos en práctica todo el tiempo.

Por la misma razón es que teorías como el “interaccionismo simbólico” apoyan esta línea de investigación, y de esta forma hacer notar los “pequeños universos” que resultan de todos los códigos utilizados en el espacio. Pero sobre todo notar que el sistema del

transporte se logra por ser un asunto social, lo que quiere decir que son los sujetos quienes lo hacen posible y que es inevitable la interacción que resulta en estos espacios.

Ya que la interacción entre sujetos comprende un proceso complejo que sucede en todos los espacios donde estos coinciden, es que cada uno de los contextos mantendrá una red específica de discursos que brindaran significados comprensibles entre determinado grupo de individuos. Ahora bien, fuera de los tejidos laborales como el transporte público, existen diversos espacios que presentan procesos en que las colectividades generen acuerdos para transformar su entorno con la ayuda del trabajo organizado que es posible por la interacción y uso del lenguaje.

“La acción comunicativa, estrategia de poder y agente de cambio en las prácticas organizacionales” es un trabajo que ejemplifica lo anteriormente dicho. Es decir, la acción social existente entre los seres humanos, debido a que es un proceso necesario para la comunicación, el poder y la cultura.

Exponer la “acción comunicativa” en las organizaciones resulta importante, ya que muestra la complejidad que conlleva el hecho de contar con la capacidad de generar grupos en los que los individuos pueden integrarse, y establecer acuerdos que les permitan transformar el entorno y llegar a sus objetivos en común por medio del trabajo organizado.

La cultura es parte fundamental dentro de todos los procesos comunicativos en los cuales la acción comunicativa es el vehículo para lograr que derive en un marco significativo, y gracias a la cultura es que se determinan los elementos que permiten el ejercicio del poder.

Por ello es relevante notar a través de los actores sociales la influencia de las comunicaciones, y el efecto que estas tienen en el poder mediante el cambio de estrategias de las prácticas laborales y en la aceptación de estas. De esta manera algo que se visualiza es que las organizaciones se mantienen gracias al proceso de comunicación, así como al poder y a la cultura.

La complejidad de generar grupos para conseguir acuerdos y que estos transformen el entorno, se relaciona con el tipo de comunicación dentro de las organizaciones y de los factores que la componen. Es ahí donde el clima laboral es un punto de partida para identificar algunos problemas, resultado de las acciones de los mismos miembros.

La idea de proponer estrategias comunicativas se vuelve una alternativa para mejorar las relaciones dado que la configuración de acciones se comprende desde la construcción de argumentos que dan pie a su realización. “Estrategia comunicativa para la acción laboral. Comunicación, cultura y organización del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social (CEMYBS) región Naucalpan 2012”, logra dar cuenta de cómo es que se desarrolla el proceso de comunicación entre los integrantes de esta organización en los que interfieren factores como las representaciones sociales, el liderazgo, la cultura, entre otros. Estos elementos no se podrían conocer sin la implicación para analizar tanto los componentes internos, así como los externos.

Al diagnosticar el clima laboral, se da pie a la “Teoría de los actos”, con los alcances de esta se logra diagnosticar que los problemas identificados son resultado de las acciones de los miembros, pero también del entorno y la forma en que trabaja dicha organización.

De ahí que las estrategias comunicativas sean una opción para mejorar las relaciones, y que la estructura de los espacios laborales sea considerada “habitable”. La metodología cualitativa permite conocer más a detalle cada una de las ideas, costumbres y realidades de los trabajadores, de sus relaciones sociales, puesto que son individuos que se desarrollan por medio de la interacción, la cual es resultado a su vez de la organización.

Y ya que el mundo laboral no puede ser separado de otros espacios de la vida, se ve a la comunicación como el vínculo entre estas dos, es decir que el empleado actúa de una manera en su espacio laboral, pero esas acciones no son tan diferentes de sus acciones en espacios fuera del trabajo. Al conocer cuál es la representación de cada uno de los integrantes de esta organización y de cómo es la percepción de la comunicación en su espacio de trabajo, esta se utiliza solo como una herramienta y no como una base para mejorar los problemas ya existentes.

Son en mucho las acciones direccionadas por el curso de nuestros argumentos lo que resulta en la conformación de esas representaciones, y que al mismo tiempo configuran un tipo de organización dentro del sistema en que los individuos se mantienen. El principal objetivo de la comunicación entre los sujetos entonces corresponde no al simple recibimiento de un mensaje sino al entendimiento y comprensión de este.

“El concepto de Comunicación en Habermas: Pragmática, consenso y emancipación” es una propuesta que muestra el pensamiento de Jürgen Habermas hacia la idea del “libre

entendimiento entre los actores sociales”, ya que con el modelo comunicativo de la “Teoría de la Acción Comunicativa” se pretende superar a la descripción de sólo los fenómenos comunicativos, es decir alcanzar la praxis comunicativa.

En este punto es que podemos ver al proceso comunicativo como un acto que supera al proceso de emisor receptor, se reflexiona sobre este juicio complejo que en su realización consciente implica no sólo la interacción con los demás, sino que resulta en el entendimiento de lo que comunican. De esta forma también podemos entender a las acciones de los individuos como resultado de la reflexión de sus actos comunicativos, que a su vez permiten la configuración de las relaciones en los espacios en que interactúan y que terminan por construir un entramado de significaciones que los unifica.

Articular una interacción libre de barreras en la expresión del lenguaje que permita el entendimiento de los unos con los otros, resulta un ejercicio complejo. Si a esto sumamos que los factores externos a los sujetos tienen una participación directa en el proceso, se logra vislumbrar que el ejercicio comunicativo pasa por diversos trances antes de considerar que se ha cumplido con el objetivo de modular un discurso exitoso y que este resultará en el hecho de comunicar. Por lo cual es de relevancia considerar al asunto del intercambio de mensajes, no como un proceso naturalizado de la cotidianidad, sino como un elemento característico y fundamental para la convivencia social y el desarrollo de la misma.

Las relaciones que se construyen en los espacios sociales tienen la influencia del mismo contexto en que se desarrollan, pues estas no se generan solamente a raíz de los sujetos sino de toda la red de significados en que interactúan. Por lo que es de relevancia poder tener elementos para comprender la naturaleza de los lugares y del entramado que juega para ocasionar un tipo de relación con los otros. De ahí que la exploración del transporte público no sólo se vea desde los espacios próximos como las unidades sino también desde las calles en que estas transitan. Dado que no es un recurso estático, ya que requiere de ser un sistema de movilidad y de interacción con otros espacios, así como de la vinculación con los sujetos que lo utilizan.

Es por lo que, así como el acercamiento y reconocimiento del espacio es necesario, también se requiere de una cercanía con los actores sociales que intervienen en estos.

Los cuales no se concentran solamente en dichos contextos. Como se mencionó, los escenarios que confieren al transporte público no se reducen a las unidades dentro de las calles sino también a aquellos en que se generan las formas de organización de este. Así se logra percibir que la relación usuario y conductor es sobrepasada por la convergencia con otros individuos que no necesariamente se les ubica en ese mismo escenario.

Muchas de las problemáticas ya planteadas en el transporte tienen su repercusión en las eventualidades vislumbradas en las relaciones que se generan en la cotidianidad. La serie de intercambios en las correlaciones sociales resultan en mucho de las condiciones que se generan en los contextos. Por lo que es de relevancia comprender la mayor parte de factores que intervienen de origen, y de cómo estos afectan directamente a los sujetos más involucrados en los trayectos. La situación del transporte público deriva en un sistema con problemáticas que envuelven al espacio en que se unifica a un grupo de sujetos, los cuales logran a su manera concebir un proceso comunicativo que les permita compartir el espacio y completar el ejercicio de la movilidad.

Los espacios laborales, así como demás escenarios sociales, conforman una malla de significados fundamentales para la construcción de una cultura, pero que esta no sería posible sin la ordenación de otras estructuras con las que se relacionan. Las situaciones que se configuran con apoyo de la interacción resultado de las prácticas comunicativas, son la materialización de las acciones de los sujetos.

Y son los ejercicios sociales los que se ven condicionados a una serie de normas establecidas y de comprendidas para la convivencia. Es aquí donde el plano simbólico se ve representado por la estructura social, pues si bien las colectividades ejecutan sus acciones en el sentido de cumplir con sus objetivos, y a su vez con la posibilidad de tener el menor percance en su interacción con los otros, es imprescindible de la articulación de una serie de mensajes claros que deriven en la comprensión de estos.

Es esta construcción comunicativa el ejercicio de gran complejidad en la configuración social, dado que, si esta no resulta efectiva y se ve interferida por distintas barreras dentro de la comunicación, las acciones que se generan en la interacción durante la ejecución de las acciones cotidianas no resultan en el cumplimiento deseado tanto de las operaciones

de cada individuo sino también en la estructuración de las situaciones dentro de los espacios de convivencia.

De ahí que la reflexión sobre la articulación de una comunicación eficaz apoyaría a la convivencia social dentro de la construcción y coordinación de las acciones entre los individuos que se relacionan cotidianamente en los espacios que confieren la ejecución de la interacción con los otros.

Capítulo 3

Marco teórico: El paradigma de la racionalidad comunicativa.

3.1 Sociedad Racionalizada

La fundamentación de un paradigma social que segmenta una temporalidad desde la ruptura de su cosmovisión cultural no permaneció en lo abstracto, ya que su legitimación se ha asentado en la materialización de su racionalidad. En este sentido la actividad humana se dirigió hacia una lógica de producción, dentro de una organización en la que la institucionalización se da a partir del progreso científico y el ejercicio de la técnica. El desarrollo científico en tanto consiguió un control sobre la naturaleza, consiguió también la racionalización de la falta de libertad y de decisión de la vida del hombre, es decir; se justificó el sometimiento en el aparato técnico a partir de la comodidad para la vida. Fue entonces que el tiempo-vida de los individuos dejó de pertenecerles y pasó a ser de carácter público, de esta manera comienza la legitimación de la represión mediante el crecimiento de las fuerzas productivas. De manera que como se puede leer de Habermas en *Ciencia y Tecnología como ideología* a Marcuse, la explotación y opresión generadas en sociedades capitalistas industriales son rasgos que se dejan de lado en el hecho de transformarse en un dominio racional, es así como el desarrollo de la conciencia social se torna a la legitimación del dominio de las fuerzas productivas, pues estas aluden a “la creciente productividad y dominación de la naturaleza, que también proporcionan a los individuos una vida más comfortable” (2009: 56).

La estructura humana social se moldea en relación con los ideales de vida que sustentan su realidad, por esa razón es que, en una pretensión de comodidad, los sujetos llevan a cabo sus actividades de tal forma que estas contribuyan al beneficio de todos, en esta lógica las acciones sociales recaen en la dinámica instrumental que pretende la obtención de una coordinación humana con fines de producción y reproducción materiales. Así es como Max Weber notaba en la racionalización, el sometimiento de los ámbitos sociales, que dicho sea de paso, responden a la constitución del carácter empresarial capitalista y del aparato estatal burocrático de las sensateces del orden racional, de tal forma que, como parte de la evolución de las estructuras sociales, la ciencia y la técnica se encargan de conformar un proceso industrializador del trabajo y a su vez un tipo de racionalidad de

la acción social, así mismo se entiende a la selección de posibles alternativas tanto como la organización de medios, los cuales comprenden a los criterios de la acción instrumental y que corresponden a la acción racional con respecto a fines, esto mencionado por Habermas en el texto ya mencionado.

Considerando que la racionalidad entendida desde la correcta elección entre estrategias y adecuada utilización de las tecnologías instauradas en situaciones dadas para fines determinados, Marcuse expresa la idea de una reflexión técnica, a partir de sustracción social en relación con los intereses para lo que las estrategias tienen funcionalidad ante la aplicación de la técnica, entendiendo a esta como la acción de dominio que se ejerce no sólo sobre la naturaleza sino en la misma sociedad. "...la forma racional de la ciencia y de la técnica, es decir, que la racionalidad materializada en los sistemas de acción racional con respecto a fines acaba constituyendo una forma de vida..." (Habermas, 2009: 65). En respuesta, la técnica corresponde a la estructura de la acción que se dirige al éxito y que a su vez concierne a la estructura del trabajo. Es entonces que la configuración de la vida humana no es susceptible de cambio alguno en tanto no surjan medios que sustituyan a la práctica técnica. La renuncia a la organización de la naturaleza humana sólo podía entenderse en la capacidad del abandono de su cualidad estructurante mediante el trabajo, hecho que resulta poco viable en el entendido que renunciar a la dinámica instrumental, significa también renunciar a la "vida cómoda".

Es entonces que las facultades humanas quedan reducidas al cumplimiento del desarrollo científico, solidificando la permanencia del desarrollo del proyecto en que se conforma ese paradigma que apareció ante lo que llamaría Weber el desencantamiento del racionalismo occidental. Por lo que en esta transición se instauró un modelo que si bien ponía entre dicho lo que había formado parte de la cultura y daba el sentido crítico a lo establecido hasta ese momento, no pasó demasiado para que el mismo desarrollo científico-técnico dieran las bases a la legitimación del nuevo orden en las relaciones de producción. Por lo que se lee de Marcuse en Habermas, habría que decir también que se desempeñó una doble intencionalidad, por una parte, se consiguió un carácter legitimador crítico de lo que daban sentido a la actividad social hasta ese momento, y por otra parte también fungía como estructura de los principios de la ciencia como forma de control productivo.

La racionalidad es entendida entonces desde una fuerza capaz de orientar la acción humana, manteniendo como cualidad una búsqueda de las estrategias adecuadas en relación con los intereses. Son estos últimos en origen el determinar de las acciones, por

lo que no serían funcionales sin antes ser reconocidos de manera social, en este sentido dicha orientación se refiere específicamente al dominio de la naturaleza social, es por lo que sus bases se asientan en el progreso científico y técnico. De ahí que las acciones correspondan al ejercicio de técnicas posibles de emplearse, así como en el hecho de la vida racionalizada que se construye a través de los juicios de la racionalidad que se asocian a un paradigma estipulado por la razón técnica. En nombre del uso de la razón se genera una reformulación de la vida en sociedad, ya que se desprende un tipo de concepción sobre la organización social y, en consecuencia, de las actividades humanas. La acción social en su calidad de estructurante propicia un ambiente normativo regulado por el uso de la razón y así una manera de convivencia por convenio de los mismos integrantes.

Esta nueva tradición obedece a una reestructuración en la concepción y sentido que se le da a la acción social, es decir; una acción como respuesta a partir de la acción de otros se determinará bajo la lógica de los fines capitalistas. Así el tiempo se valora en sentido de la producción capaz de ser completada por el recurso humano, al propiciar un tipo de vida que obedezca a las necesidades generadas por la transformación en el entorno, es decir; cubrir las necesidades que la sociedad industrial viene dejando después del agotamiento funcional del trabajo, y son los sujetos quienes cumplen con esa tarea instrumental que repercute en la formación de la realidad social y por tanto el desarrollo social que se encuentra dentro de los intereses monetarios y del agotamiento material natural e incluso el humano.

El ritmo de vida de los sujetos se desplaza con la fórmula que el mismo modelo de su racionalidad, la transformación de las sociedades se da en tanto ha sido efectiva la ruptura de una estructura temporal, es por lo que la secularización entre un tiempo histórico (Edad Antigua y Media- Edad Moderna), confirma la estrecha relación entre el paradigma racional y la modernidad. Esta última habría que entenderla así misma desde una visión que permita una concepción del tiempo, esto por la razón que si bien, dentro de la reestructuración del medio social en torno al razonamiento técnico sustentado en la evolución de sociedades modernas, no es la modernización en su carácter adquisitivo y acumulativo de recursos quien pueda dar sentido y sustento a la modernidad, sino que está ya hace su racionalización desde una concepción de ruptura con la tradición. Es por lo que el paradigma moderno no está directamente a cargo de la materialización de su

edificación, sino que se encargará de la afirmación de transformación con altas expectativas que se notarán en el futuro.

Dado que el pasado es un determinante para que el tiempo moderno surja será de este en quien basa sus proyecciones futuristas. Es entonces que se le puede concebir a la modernidad como una esperanza dentro de la percepción de un tiempo nuevo y un mejor porvenir, es por lo que se entiende también que esta no puede ser generadora de una estabilidad permanente dado que, en su pretensión de ideales, no cabe la posibilidad de un bienestar estable. En su cometido de encontrarse con miras al tiempo que está por venir, la concepción del presente que se rige por la distinción con el pasado es una apreciación de lo que en un futuro se podrá mejorar y esa actualidad no puede más que ser transitoria puesto que la única manera de progreso se logra en función de la renovación y no en la persistencia, es decir, dentro del rompimiento con lo tradicional, lo cual llevará al acercamiento de los éxitos esperados en el juicio moderno, materializado en la modernización y legitimado dentro de su racionalización.

Algo de lo que se logra profundizar en la obra de Habermas, *El discurso filosófico de la modernidad*, es que la misma sobrepasa su condición de época pues no sólo trastoca la línea de la temporalidad, sino que esta se constituye y confirma a sí misma en la proliferación de sus objetivos y es en función de estos que a su vez se ha determinado una crítica hacia la intencionalidad que estos tienen de trasfondo. Desde la lectura que Hegel construye a partir de la liberación del hombre frente a la naturaleza, se percibe el acaparamiento de la vida social regulada, en términos de Kant se remite a la condición otorgada ante el ejercicio de la razón, esta última facultad de reconocimiento y validez es la que confiere la fiabilidad de las pretensiones en el hecho de que las mismas presunciones sean determinadas en cuestión de un conocimiento objetivo. Así la razón no sería únicamente sustento de confiabilidad y legitimidad respecto al conocimiento que sostiene, pues en su papel frente a las atribuciones que obtiene por su capacidad de autenticidad es que tiene cabida en el decreto de la fiabilidad cultural y por tanto la presencia de la modernidad. “La crítica de la razón pura asume, junto con el análisis de los fundamentos del conocimiento, la tarea de una crítica de los abusos de nuestra facultad de conocer cortada al talle de los fenómenos” (1993: 31).

Es en el uso de la razón que Hegel comprende a la modernidad frente a la relación del sujeto consigo, entendiendo que de este es que se simula el mundo moderno, dado que en él cabría la voluntad, la cual se desprende del reconocimiento de sus derechos. En

tanto se lograra el ambiente ideal para el desarrollo de los sujetos, implicaría una evolución en sus sociedades, como determinaría Benjamin en su valoración de la comprensión de la modernidad partiendo de las experiencias y las expectativas, estas últimas en sentido de respuesta hacia el futuro, es decir; la construcción de un ciclo de idealismo de progreso el cual cumplirá los deseos de las experiencias que no han logrado ser en tiempos actuales y que pertenecerán al tiempo pasado, así de manera infinita no podría acabar la modernidad dado que esas promesas de desarrollo siempre pertenecen a los tiempos por venir. Dicho proceso interminable de experimentar humano simboliza a su vez la perpetuidad de la modernidad, pues el futuro es sinónimo de esta. “El lugar de aquellas experiencias tradicionales de las generaciones pasadas lo ocupa ahora una experiencia de progreso...” es como lo diría Koselleck en Habermas (1993: 24), es entonces que el tiempo toma un papel esperanzador dado que en él se presentarán las oportunidades del éxito social, aunque esa pretensión sólo es posible dentro del tiempo que está, no en el pasado y menos en el presente, sino en el que aun cuando no existe se presume que puede llegar, este está sólo en la promesa del futuro. En la medida en que los individuos sean capaces de reconocer su historia y su entorno, serán capaces de apreciarse, y es en el uso de la razón en que se permitirá a la modernidad permanecer. Tras la cualidad del sujeto cognoscente, la conformación social se vuelve susceptible de la validez racional, en tanto los individuos generan y conforman a la estructura cultural esta se ve sujeta a la aceptación de sus pretensiones de validez por la racionalidad entendida desde los sujetos y su racionalización moderna; esto es, que se puedan comprender y llegar al entendimiento total, lo mismo que se podrá sustentar con lo existente en el mundo, sumando a las normas establecidas y reconocidas entre los sujetos, así como expresando sus intenciones, en consecuencia, ellos se someten al mismo tiempo al reconocimiento de sí mismos. De manera que la orientación de sus acciones se dirigirá hacia la comprensión de las ideas de progreso y desarrollo de la experiencia en la vida social como algo fugaz, cualidad del estado moderno.

Ante las posibilidades en las que se desenvuelve la evolución de las sociedades modernas que se instauran dentro del ámbito económico y administrativo como Max Weber lo apreciaba, se establecen otras formas en la determinación de la vida moderna. Dado que la racionalidad y las reglas que direccionan a las acciones no acaparan el medio en que también se dan las relaciones reflexivas generadas por convenios, se instaura una estructura en las que se entreteje la racionalidad con respecto a fines por los ámbitos del mundo de la vida. En la dimensión simbólica social de ese mundo Habermas

propone que se construya a partir de la interrelación entre los sujetos, construcción que se desarrolla mediante el intercambio lingüístico y la significación que se le otorga a sus expresiones en el entendido que estas son reflexionadas y comprendidas, por lo que el entendimiento entre los sujetos requieren del uso de la razón, así como en el ámbito material de la configuración social, la construcción simbólica también recurre a la implementación de acuerdos para coordinación de las actividades que permitirán las relaciones en la vida social. El desarrollo de la acción racional con respecto a fines avanza en función de las demandas de la vida moderna y esta se determina por el proceso modernizador, situación que se refleja en la relación entre el desarrollo social y el trabajo ejecutado por los mismos sujetos del grupo, es decir; la respuesta de la acción racional con respecto a fines seguirá sólo la línea de las demandas de la estructura del trabajo, de esta manera las situaciones generadas por el progreso científico son las que pretende determinar Max Weber en su concepto de racionalización. Es entonces que desde la perspectiva de Habermas en su obra *Ciencia y tecnología como ideología*, se da una reestructuración en la señalización de la orientación de las actividades sociales, por lo que propone una secularización que permita la visión de las acciones que se dan en el campo simbólico del entendimiento intersubjetivo y aquellas que se logran en la pretensión del éxito, expresado en la fuerza de trabajo de los sujetos que se desenvuelven en el ambiente industrial que da sentido al estilo moderno de la vida social de la época moderna.

El contexto productivo da como origen y como primera impresión un estado de desigualdad, y lejos de la simple inequidad en el contexto social se descubre el desequilibrio, este como recurso de sustento de las culturas superiores desde las sociedades tradicionales. Es así como el trabajo no corresponde al cumplimiento de las necesidades básicas, pues en el hecho de que la producción se liga al trabajo este último resulta en el primero, haciéndose inevitables el uno con el otro. Pero cuando los recursos para el consumo superan lo necesario, también el trabajo se incrementa y es en este punto que el desequilibrio se manifiesta en la organización social, ya que el trabajo excedente no se emplea por todos los sujetos, dado que quienes llevan a cabo las tareas industriales son parte de las sociedades tradicionales y en comparación con las culturas superiores no podrían ser grupos igualitarios, pues el último grupo mantiene un modelo en sintonía con los subsistemas de acción racional con respecto a fines; es decir que deben asentarse dentro de los límites de las tradiciones culturales, pero es a esta comunidad que no corresponden las riquezas generadas por medio de su trabajo. Y no es sino en la

satisfacción de necesidades excedentes que la aplicación de su fuerza de trabajo se puede llegar a gratificar con su colaboración. Es por lo que dentro del marco institucional que corresponde a la interacción simbólicamente mediada en relación con la acción racional con respecto a fines, no logran converger, ya que la orientación de la racionalidad se dirige por los objetivos de los sistemas del trabajo social que descansan en la ocupación de la producción.

Así como el conocimiento simbólico cumple con las pretensiones de validez de la razón, el conocimiento instrumental al igual se concentra en un saber que es posible de aplicar, para que la razón práctica se considere válida deberá ser funcional, en tanto el conocimiento se pueda utilizar en la práctica, el mismo no irrumpirá aportando elementos necesarios para el sustento del medio simbólico, de esta manera es que al no trastocar el marco institucional que comprenden las culturas tradicionales por el saber que se conduce a favor de las reglas del trabajo, las culturas superiores logran mantenerse y sustentarse en tanto no rebasen los límites en que se desenvuelven las culturas que no han traspasado el proceso de modernización.

De esta manera consiguen mantener la cosmovisión de su sociedad ya que en dicha organización se prioriza el sustento de la legitimación antes que el rechazo a las formas de existencia y dirección de los sistemas de producción. Es este último punto en el que se vislumbra la verdadera separación entre dichas sociedades, como lo advierte Habermas (2009), no es mediante la presión de las fuerzas productivas quienes modificaron a los sustentos estructurales del marco institucional sino más bien su gran separación de determinar a partir de una permanencia de los sistemas de acción con respecto a fines, lo que garantiza la evolución de estos y en este sentido es que se logra la expansión de las fuerzas productivas. En el momento en que ambas sociedades se trastocan, el campo de la interacción se ve distorsionado dado que las interpretaciones se sustentan a favor de los objetivos de cada una, dadas las circunstancias, la racionalidad técnica como la estratégica será solidaria solo con sus términos y propósitos mediante el manejo de las interpretaciones, las cuales no favorecen a la legitimación de las culturas tradicionales sino a las relaciones que permanecen en la búsqueda de los fines en tanto cuenten con los medios de los ideales instrumentales.

Por esa razón es que las reglas del mercado dirigen en gran medida los procesos de producción y a su vez la reproducción misma, ya que son en estas en las que se originan las formas de relaciones de intercambio siendo que en el ámbito productivo existe una

correspondencia, no puede darse un sistema mercantil sin la posibilidad del intercambio, y dentro del sistema capitalista esa acción recíproca se sostiene con todo tipo de mercancías, incluyendo al ofrecimiento de las personas como generadoras de un producto y no como un producto en sí, ya que con el trabajo humano se pretende una larga duración de la aplicación de la acción instrumental que sostiene a la producción capitalista. Desde la construcción de Habermas en esta última obra mencionada, se plantea la conexión existente entre el desarrollo productivo correspondiente a la acción racional con respecto a fines y la acción comunicativa fundamentando que está se manifiesta dentro de la reciprocidad. Esto constituye a su vez una desalineación dentro del campo comercial pues la reciprocidad es la manera en que los medios de producción logran organizarse, en este intercambio capitalista las equivalencias no se aseguran dado que aun cuando el objetivo es conseguir un trato de recibimientos y obtenciones equitativas, los tratos se fijan por una obtención de conveniencia y que puede traducirse en ganancias, pero es en el ámbito económico en que no siempre los intercambios son igualitarios para las partes involucradas. En el entendido que una particularidad de las culturas superiores es la de un control político, estas no podrían dejar en manos de culturas tradicionales dicho dominio, y es en la secularización de la sociedad en dónde se posibilita la repartición desigual tanto del trabajo como de la misma sociedad, punto en que se delega la distribución también de las relaciones de poder.

El giro determinante en este panorama recae en el hecho que el dominio ejercido políticamente en su carácter tradicional ha trascendido al modelo de producción capitalista dejando entredicho que esta es la manera en que se sustentarán las relaciones que se originan en el sistema del trabajo social que advierten las reglas del mercado y que se reconoce dentro de la idea del intercambio dada desde la propuesta de propiedad, se interpreta como justo. Es entonces que la normatividad desplegada del dominio político produce un tipo de relación social que se aleja de los motivos reales capitalistas. Con este cambio de control y transformación de los objetivos en el proceso de relaciones del orden social se podría suponer también un tipo de personas distintas; es decir que no se lograría un sistema de control capitalista con una sociedad que obedezca a sus objetivos, de ahí que la racionalidad penetra en la materialización de las formas de vida y en ese proceso la misma cosmovisión de la interpretación de la libertad de estos. La opción de una legitimación independiente de la establecida en dónde el poder no se impulsa por las fuerzas económicas que constituían las posibilidades del intercambio entre las clases socioeconómicas y mucho menos de la reciprocidad, es en esta sucesión que la

productividad como nuevo medio de dominio que se logra justificar, ya que no se oculta esa posibilidad inclusiva de los grupos sociales en el hecho de que por igual y dejando de lado la división socioeconómica, ninguno de estos aspectos impedirán que cada individuo tuviera oportunidad del ofrecimiento de determinados elementos susceptibles de ser considerados y admitidos como propiedades de equivalencia e intercambio comercial que sirvan a la reproducción del modelo que logra mantener el control político y al mismo tiempo el desarrollo de sus objetivos monetarios capitalistas.

En el mismo texto Habermas interpreta a la racionalidad precisada por Max Weber como un proceso de adaptabilidad que vincula las formas de producción capitalista desarrolladas con la tradición cultural sustento de las sociedades superiores, el desarrollo racional tiene a su favor esa herramienta infalible de la maleabilidad lo que le permite conseguir su permanencia dentro de las estructuras de los sistemas de producción capitalista, de ahí la adaptación en el sustento de la racionalidad que se vería más bien en la base económica dado que es ella la que resiste a cualquier intento de transformación, entiéndase por resistencia económica no a la incapacidad de aceptar los cambios sino como manifestación de adaptabilidad a cualquier forma de desarrollo social. El sustento económico ha conformado una base sólida para las pretensiones capitalistas y es en esta base donde los procesos de transformación no logran sino más que hacer de este su propia estructura, en este entendido se establece a los mecanismos económicos como representantes de los modelos de institucionalización y progreso social. En esa lógica las sociedades racionalizadas *desde abajo* se terminarían sometiendo a los objetivos de la acción racional con respecto a fines de donde se desprenden las sociedades coaccionadas por la modernización.

El control de la vida social se establecería dentro del orden de los fines de producción de la modernidad a la que obedecen las estructuras del trabajo, provocando una trascendencia de las relaciones de interacción hacia aquellas que conllevan la racionalidad instrumental-estratégica. La legitimación de la acción racional con respecto a fines se instaura en la racionalización *desde arriba*, por lo que se manifiesta la manera de proceder hacia la conductividad del desarrollo de las sociedades tradicionales en que sus acciones serán orientadas por las pretensiones de las sociedades de dominio. Dentro de los cambios que resultan de la secularización determinada por Weber, el derecho racional otorga la posibilidad del intercambio que se desprende de la crítica a la tradición, de esta forma las interpretaciones del mundo como se venían desarrollando traspasan a un

campo de reestructuración de las visiones éticas en que se orientan las convicciones, y es en la reorganización de la tradición que se ejerce la presunción de poner en cuestión a las lejanas lecturas de la realidad, en este sentido, el modelo científico se inserta en la pretensión de establecerse como carácter legítimo de la interpretación del mundo. Además de que se establece la trascendencia de los subsistemas de la acción racional con respecto a fines, los procesos de interacción avanzan hacia los procesos de producción y es de esta manera que se nota el alcance de los medios económicos, en este sentido, no se estaría refiriendo hacia el desarrollo de la acción que se enfoca en la relación de las personas y en la misma idea de la reciprocidad, el intercambio de recursos que permiten la comunicación sino en el progreso y perspicacia del Intercambio de bienes y es quizá está la razón que determina la posición que se mantiene en cada uno de estos procesos.

El hecho de lograr desde la postura racional una categorización de los bienes, y particularmente si es que ciertos recursos además de poder ser considerados bienes funcionales en el campo del intercambio vendrían marcando su trascendencia en el valor adquirido dentro de su espacio de significación en que se encuentren. De esta forma y bajo la lógica de la modernización en la que imperan las condiciones referentes a la acción estratégica con una base solidificada en los medios económicos, las equivalencias que se otorgan a los recursos comunicativos que fomentan las relaciones de interacción son generadas de acuerdo con los objetivos de producción capitalista.

Dicha razón hace evidente lo que en Marx planteaba en sus postulados, el disfraz de la libertad prometida en el trabajo asalariado, de esa forma se pretende que los sujetos sean “libres” en el trabajo más no libres del mismo, pues es en la ejecución de las fuerzas productivas donde se constituye un modelo reduccionista de la vida en necesidades y en la producción de su satisfacción. En una interpretación sobre el sentido que Marx atribuía en un principio al trabajo, este se entendía como una acción de disfrute que no resultaba en la coacción para realizarlo, es decir que: “debía convertirse en un fin disfrutable por sí mismo, en la más valiosa de las actividades humanas” (Kain en Noguera, 1998: 71). La situación que no permite la libre realización de un trabajo disfrutable en una primera propuesta de Marx se deriva de la concepción del trabajo enajenado que cumple como medio para la satisfacción de necesidades, por lo que está actividad se vuelve en contra de la voluntad y en ese sentido se le considera un trabajo forzado.

Es en pretensión de recurrir a una posibilidad de la eliminación de la alineación en el trabajo, más no la abolición total del trabajo asalariado que Habermas propone la “humanización del trabajo”, para lo que presenta como conjunto determinante la importancia tanto de la acción instrumental, así como de la comunicación en el hecho de que ambas sustentan el desarrollo humano, el cual no se sujeta a la actividad primera, desde la idea que esta cumpliera exclusivamente las necesidades humanas, sino que tal hecho no podría completarse sin el uso del lenguaje. Trabajo e interacción como una construcción de mundos sociales de la vida que no se reducen a la vida técnica como planteaba Marx, en la que Habermas defiende la acción comunicativa, a la cuál acusa de ser reducida a una acción instrumental basada en la relación fin-medios que sirve a los fines del desarrollo de las fuerzas productivas (Noguera, 1998).

El interés sobre la idea que plantea Marx del trabajo es que Habermas pretende evidenciar que la evolución social no se ha debido en su totalidad a los efectos de la acción instrumental, claro está que el trabajo representa un salto en la transición humana en comparación con sus orígenes, pero en el mismo sentido este ha requerido de una construcción de lenguaje, medio por el que se ha reproducido el trabajo mismo. Pero es a partir de la manera en que se da el desarrollo capitalista que se hace una compleja diferenciación entre las formas de acción, por un lado, la acción teleológica y por el otro, la acción comunicativa, las cuales tienen lugar en distintas dimensiones. La primera dentro del ámbito del sistema el cual comprende en su confirmación a una serie de instituciones que tienen la capacidad de autorregularse gracias a la relación entre las acciones orientadas estratégicamente y la última se desarrolla en el espacio del mundo de la vida el cual consigue su regulación y reproducción por medio de las acciones comunicativas. En la misma dirección se atiende la particularidad dada entre estos tipos de acción que corresponden a la ejecución en manos de los sujetos, ya que el objetivo que se refiere al éxito en la acción teleológica se da por un único actor, mientras que la acción comunicativa es aquella que pretende el entendimiento y planificación de las acciones a partir de la práctica del lenguaje necesita de diversos elementos pues su fin se direcciona hacia el entendimiento lingüístico durante su proceso de coordinación. Lo anterior propone una separación total y delimitada entre los grupos de acción, por lo que sus categorías son únicas e irrecusables, esto determina la imposibilidad de una conjunción de acciones dentro de dimensiones contrarias a su categorización ya sea en el mundo de la vida o dentro del sistema, pero Noguera expresa que Habermas configura una restructuración de su anterior planteamiento al advertir que dichas acciones no son

exclusivas de un sólo espacio de realización; es decir que, tanto en el sistema y en el mundo de la vida se pueden llevar a cabo acciones estratégicas y comunicativas. La verdadera diferencia se daría en el efecto causado o no por los sujetos, ya que dentro del sistema no son ellos quienes propician el funcionamiento del mecanismo y no se les proporciona la posibilidad de la elección, sino que todo se reduce al abandono de la conciencia y de la voluntad. Por su parte, el mundo de la vida tiene una lógica contraria al sistema, por la cuestión de que, para la coordinación de las acciones entre los individuos, estos requieren de una orientación que se configura por medio del entendimiento lingüístico. Por ello es por lo que también se lograría encontrar un circuito de influencia sobre el sistema hacia el mundo de la vida siendo que lo instrumental-estratégico se mantienen en la reproducción material dentro de la reproducción simbólica del mundo de la vida.

3.2 Racionalización simbólica

La funcionalidad del acto lingüístico no se conseguiría sin la implementación del conocimiento, esto sugiere ser llevado a la práctica por individuos que consiguen una capacidad de acción y lenguaje a su vez, de esta manera la racionalidad se nota susceptible de uso en su posibilidad de manejo por los sujetos, ya que ellos son quienes la hacen posible en la aplicación del saber. Por lo mismo es que la búsqueda del conocimiento que se involucra en el campo comunicativo se fundamenta en su capacidad de ser considerado válido, así como de la crítica que se hace del mismo y que responde desde su fundamentación. El entendimiento comunicativo se da entonces por medio de una negociación que pone en juicio de validez a las pretensiones discursivas, así la coordinación de las acciones se da en función de los acuerdos, resultado de dicho convenio en el transcurso de la interpretación. Para Habermas el resultado es una constitución lingüística del mundo, en la que los sujetos ponen en práctica su conocimiento mediante el uso del lenguaje, proceso que concibe la demanda de la interpretación por la búsqueda del entendimiento para la coordinación de la acción, la cual se da por medio de la negociación orientada al éxito, no sin antes pasar por el desarrollo de un sustento, detonados por la misma exigencia racional, dando paso a la relación entre los sujetos. La idea sobre la racionalidad comunicativa representa entonces no solamente una cualidad humana, sino que por característica natural sirve a la interacción, por tanto, a través de esta acción comunicativa se conjunta a los sujetos con el mundo. La relevancia existente entre la capacidad lingüística y la acción es que ambas se reúnen

para conseguir el entendimiento de la acción a la que le antecede un proceso de negociación e interpretación que estriba en la coordinación de la integración social dispuesta por la acción coordinada. Los procesos discursivos tienen un objetivo, por consiguiente, podrían considerarse como una acción con tendencia al éxito, no obstante, a diferencia de las acciones estratégicas-instrumentales, las acciones comunicativas y su procedimiento son posibles en tanto se logre la participación de al menos dos individuos con las habilidades estructurantes del entendimiento lingüístico. Lo que deja también una gran brecha entre ambas acciones, la acción con respecto a fines trabaja para la constitución de la materialización en el mundo mientras que la formación discursiva pretende la aseguración de los vínculos sociales (Buenfil, 1995).

En la dialéctica existente entre trabajo y acción comunicativa, se deriva la manifestación alienante de una y en respuesta, se concibe la necesidad de la emancipación, sin más es que la acción comunicativa no puede mantenerse en un estado de articulación lingüística priorizada al entendimiento de los sujetos, a esta se le demanda un trabajo más complejo, el de generar discursos capaces no sólo de ser comprendidos sino de generar la misma emancipación. Cuando se precisa que la acción racional con respecto a fines es la estructuración que obedece a las necesidades del trabajo, el ser humano por tanto se articula en la misma dirección, ahora bien, cuando se supone al cambio desde las bases del lenguaje y su comprensión, los sujetos pasan inmediatamente a otro estado, en términos de Buenfil estos son articulados por múltiples discursos, es entonces que si logran introducirse en el acto comunicativo, es decir; entenderlo, eso no denota que dicho discurso sea capaz de emanciparles, por lo que un paso es asimilar el discurso, mientras que un salto sería cambiar el discurso “ ...el carácter abierto, incompleto y precario del discurso es condición para inventar nuevos imaginarios...” (Laclau en Buenfil, 1995:61). El hecho de que se pretenda a la configuración de un tipo de raciocinio diferente implica de origen una reorganización del pensamiento, ya que su construcción mantiene la característica de la suma variación inagotable de diversas formas para concebir las ideas que se cargarán en el peso de la racionalidad.

Entonces de alguna manera se lograría atribuir una responsabilidad expresiva-práctica de acuerdo con la orientación de la racionalidad, esto es que; cuando la acción comunicativa sea considerada y llevada al campo de lo sistémico y en el hecho de que este campo se encarga de la producción material, esa orientación de la acción servirá para dichos fines, pero si la misma acción comunicativa se emplea en el mundo de la vida, la materialización

no se dará en términos prácticos sino simbólicos, aunque eso no quiere decir que todo su alcance tanto de un campo como el otro con el uso de la razón no tenga manera de significación o de reproducción material en sus modelos naturales de realización. En otros términos, el resultado de la racionalización es relacional con el espacio en que se lleva a la práctica, pues si bien por un lado el sistema es característico de las funciones instrumentales, cuando este tipo de acción se es transferida y usada en el mundo de la vida, su efecto no corresponderá a efectos distintos que a los del entendimiento. Esto último, refiriendo a la intención de la comunicación libre de distorsiones ejemplifica la situación en que se desarrolla la racionalidad, pues no es lo mismo comprender un discurso y asumirlo sin más, que procesarlo mediante el uso de la razón porque eso hace la distinción entre la acción por elección y aquella que surge de un entendido de instrucciones. Por lo mismo es que un discurso por sí sólo no logra el carácter emancipador, sino que también se contenga esa capacidad humana de la razón, no de forma independiente sino como una extensión consecutiva del entendimiento reflejada en la acción coordinada, aun cuando está acción sea una acción instrumental.

La construcción social es la representación de la separación entre el desarrollo de la vida cultural y la naturaleza, es en este proceso que la condición humana marca una línea frente a las demás especies, a partir de la ejecución de la acción se da pie a la estrategia más referencial de la vida humana, la del control. Cuando se consigue el dominio sobre la que sería condicionante para llevar a cabo el progreso de la sociedad, la naturaleza como una fuerza que, si bien provee de lo necesario para brindar las condiciones básicas de la vida, sus recursos no son suficientes ante el despertar de las necesidades que sobrepasan las necesidades primarias para la existencia. El medio deja de ser suficiente y sucede una inversión trascendental, los sujetos consiguen un éxito transformador frente a la limitación que representa su estado natural, ya no es la naturaleza impedimento para generar las condiciones necesarias para la vida más allá del cumplimiento de sus necesidades básicas, sino que, en la pretensión de una vida cómoda, es la naturaleza misma usada para dichos fines, dejando de ser la manera de vida a ser la materia para la nueva vida cultural.

Desde la perspectiva transformadora como característica de la acción humana, se logra diferenciar entre un estado de adaptación y lo que resulta en el acomodo. Al ser rebasada la "autoridad" natural no hay mayor dominio que el ejercicio por los sujetos sobre los sujetos, de ahí que las normas de convivencia se tornen hacia ese estado contrario al de

la adaptación. El modelo de acción racional con respecto a fines resulta tan benéfico en la obtención del éxito que no se duda para ser considerado dentro de las relaciones entre los individuos, pero el hecho de que la intención fuese respecto a la naturaleza, la liberación y control de esta hace que se rompa la reciprocidad entre las relaciones humanas, esto es "...poner bajo control a la sociedad *de la misma forma* que a la naturaleza..." (Habermas, 2009: 104).

En el mismo apartado de la obra *Ciencia y técnica como «ideología»*, Habermas manifiesta la manera en que se relacionan los sujetos, no distinguiendo entre la manera en que se generan las relaciones respecto a las herramientas de trabajo y las relaciones sociales dentro del mismo ámbito, por tanto, la acción no es acto para todo individuo, es en todo caso privilegio cargado de reflexión que se separa del comportamiento. "Los hombres harían su historia con voluntad, pero no con conciencia." (2009: 104).

De tal forma que la racionalidad se establece en dos niveles, lo cual no quiere decir que ambas consigan su desarrollo, sino que una de estas aún se encuentra en un estado incluso de utopía. Esa racionalidad en proceso no sería la aplicada a la acción racional con respecto a fines, dado que sus posibilidades han sido explotadas en todos los sentidos y se ha interiorizado en cada individuo de tal manera que el mismo no se induzca hacia el proceso reflexivo de su acción porque sus prácticas técnicas no son una tarea que cumplir, sus acciones alrededor de la práctica son ya la vida misma dado que el no cumplirlas conlleva a un desequilibrio de su medio cultural social. En el momento que el trabajo se vuelve una extensión de la vida, y se le naturaliza tanto como el respirar, este ya se hace en automático, sin cuestionamientos, tan solo como acción vital, de esta manera la racionalidad ha logrado su cometido adaptador. Por otra parte en el mundo de la vida, la racionalidad toma un papel esperanzador donde los sujetos consiguen el entendimiento de las estructuras lingüísticas, que si bien pretenden conseguir la emancipación por medio del discurso, este no es simple herramienta para conseguir el fin, como podría pensarse desde la acción con respecto a fines pues elementalmente está coordinación comunicativa entre los sujetos implica una disposición de participación, es entonces que se denota la gran característica simbólica, es decir; la interacción entre los individuos, el fin prioritario en el proceso del intercambio, un intercambio simbólico lejano a lo material, entonces el giro de la racionalidad obligaría a la relación estrecha entre la racionalización con respecto a fines y la racionalización emancipadora, aquella que solo se consigue en la formación de lazos sociales humanos, es decir desde la posibilidad de

la racionalización simbólica, Habermas expresa que "...la vida del individuo, pese al alto grado de desarrollo tecnológico, sigue estando determinada por el dictado del trabajo profesional, por la ética de la competitividad en el rendimiento, por la presión de la concurrencia de status, por los valores de la cosificación posesiva, y por los sucedáneos de satisfacción ofertados..." (2009: 111).

Sistema y mundo de la vida, no son estructuras separadas, en tanto una efectúa una acción la otra genera una más, dándose un bucle elemental para la vida, existe una combinación de acciones en ambos modelos, haciendo que la acción racional con respecto a fines no sea única del sistema o que la acción comunicativa sea exclusiva del mundo de la vida, de otra manera no habría posibilidad de una verdadera búsqueda de la emancipación sino en el hecho de articular un proceso racionalizador capaz de conjuntar las estructuras prácticas y simbólicas que conforman al sujeto. Por esa razón los individuos mantienen una tarea doblemente compleja, la de conseguir una capacidad de entendimiento e intercambio con otros individuos y es en la última que su trabajo será tener elementos necesarios para conducir a la coordinación de dicho intercambio con los demás, y al mismo tiempo que sus acciones prácticas tengan coherencia con lo ya negociado.

El cambio estructural no requiere por tanto construirlo desde la nada, dado que sus bases son posibles desde lo ya establecido, es en todo caso una reestructuración y sin más, una completa adaptación en el hecho de que la racionalidad propicia la transformación desde la posibilidad del acoplamiento de los elementos existentes y que a su vez estos funcionen a la forma de vida que se desea y no a una que determine las maneras de vivirla. Sin embargo habría que tener presente que dicha racionalidad suele representar un arma de doble filo, puesto que cuando se logra la adaptación de los medios para un determinado propósito como el estilo de vida, esta idea puede entenderse como un grado de libertad, pero el hecho de que las condiciones no se generen por todos los implicados, es decir que dicha adaptación no pase por un proceso de entendimiento, negociación y coordinación puede tornarse en un suceso de dominación, lo cual termina favoreciendo a unos cuantos por sobre las necesidades de otros.

Por lo mismo es que no puede concebirse a la acción del trabajo como una actividad meramente instrumental, sino que en el hecho de que el grado de su impacto pueda ser mayormente reflejado dentro de las cuestiones prácticas y materiales, eso no implica que tal sea concebido para dichos fines, mucho menos que sus alcances sean limitados a los

ya concebidos, lo que conduce a remontarse y analizar de qué otra manera podría tener el trabajo un lugar en el contexto social, dadas las condiciones capitalista generadas por los fines de la modernidad, cuál podría ser el papel del trabajo frente a las exigencias establecidas, no más que la de fungir como generador de recursos “necesarios” en la vida, y es quizá ese elemento el que ha demeritado la real importancia y sentido del trabajo, que incluso ha reducido su concepto y materialización en la práctica.

La emancipación por tanto como resultado de una adaptación de modelo de acción racional con respecto a fines hacia una orientación de la acción comunicativa no implica estar dentro de una sola manera de racionalidad, se trata más de una integración de ambas en la que las acciones del mundo de la vida al haber estado en menor presencia en comparación con las referentes al sistema, dígame trabajo, tendrán que conseguir una dimensión equiparable para una libertad, incluso de la misma funcionalidad y conceptualización que se les atribuyen. En este sentido se puede notar el carácter irreductible del trabajo, más aún no es suficiente para resaltar la complejidad de dicha actividad humana dado que todas las dimensiones que lo articulan, hablando de otros tipos de racionalidad que se articulan con la de la acción instrumental implica una coordinación extraordinaria en el hecho de que para que está consiga sus fines, requiere en mayor o menor medida de la contribución de otros modelos de racionalización e incluso, como lo puntualiza Habermas, en referencia a las funciones de la reproducción material, estas no siempre requieren de acciones comunicativas para poder ser realizadas. Así se recae en una mayor dimensión del trabajo al denotar en una forma de pensar, eso da sentido también a las acciones, y por tanto genera una determinada exigencia industrial moderna de control, forma que se sustenta el vivir trabajando, porque trabajando es ya la única manera concebida de vivir, “la lucha por la ampliación del concepto de trabajo es también una lucha por el reconocimiento” (Honneth en Noguera, 1998: 272).

La posibilidad de que para comprender entonces un sentido más elaborado de lo que sería el trabajo, puede profundizar desde la observación que se hace sobre una de las ideas de Smith, cuando esté propone como elemento unificador de las actividades que se pueden considerar como trabajo, esa característica que se presenta en diversas actividades y que se ve como símbolo persistente en la acción instrumental es el que pueda ser generadora de riquezas. Esto resultaría en otro conflicto que al igual que el concepto de trabajo, la idea de riqueza habría que solucionarla desde el peso y definición

que se emplee de la misma, cayendo así en otra discusión de lo que sería la riqueza y lo que no tendría lugar para referirse a la misma, por esa razón es que se logra encadenar la propuesta antes mencionada en relación con la posibilidad de unión entre el modelo de las acciones prácticas y de las simbólicas, específicamente se trata de una adaptación de los componentes de la racionalidad en el mundo de la vida hacia los elementos de la racionalidad instrumental. De esta manera la constitución del ser humano se daría en tres dimensiones, la primera estaría orientada en el poder transformador de la actividad, cambio que se produce de manera intencionada y está en función de lo efectiva que pueda resultar, por lo que se encargará a su vez de los medios y fines que producirán la base material de la vida humana, pero sobre todo la parte cognitivo-instrumental no se encargará intencionalmente de generar una actividad capaz de construir relaciones sociales. Por otro lado, la base del trabajo dentro del contexto se da en la dimensión práctico-moral, es decir en el espacio social, aquel que se constituye por relaciones sociales establecidas por normas y valores, es en sí la posibilidad de significar y valorar a las actividades humanas. Mientras que una tercera dimensión que se dirige a la estético-expresiva es la carencia del trabajo, es decir la materialidad de sentimientos humanos que no se alcanzan por medio de los objetos que satisfacen necesidades, entre sus alcances está lo que llamaría Paul Willis como mercancías culturales, reforzando este análisis de Noguera (1998). En el sentido de que este último elemento sea una pieza faltante en la construcción de la actividad humana instrumental se remite a la libertad que no se ha conseguido en la misma, contrario a eso sería entonces una forma de rebasar la única producción material y una complacencia a los sujetos, fuera de la oportunidad saqueadora de fuerza y creatividad humana.

3.3 Estructura racional del entendimiento

El mundo social no sería posible de la manera en que podemos apreciarlo de no ser elementalmente por el desarrollo de la acción social, y es en esta donde reside para Habermas, la posibilidad de generar el cambio estructural en la sociedad en tanto la dimensión de la acción comunicativa consiga la coordinación de las acciones sociales, de eso da cuenta Aguado pues cita: “El mundo como ámbito de todos los hechos posibles se constituye únicamente para una comunidad, cuyos miembros se entienden entre sí acerca de lo que existe, en el marco de un mundo de la vida intersubjetivamente compartido” (2004: 74).

La materialización de los eventos cotidianos en sociedad parten de la realización de acciones que tienen desde su origen una intención, así la actividad humana puede comprenderse como una serie de prácticas que nos distinguen de los demás seres vivos, dado que estas tareas se orientan hacia un fin específico, por ejemplo: comer; tiene por objetivo satisfacer una necesidad básica, acciones como la anterior, aun cuando todos los seres vivos necesitan cumplirla, se entiende también como una actividad que se efectúa de manera individual, por tanto es que esta no se cumpla de la misma manera en un caso como en otros tantos, es así como mientras las aves buscan lo necesario para alimentarse en el instante, nos remite a las posibilidades que el medio natural les ofrece, para garantizar lo necesario en la obtención de su comida, partiendo de este ejemplo, y específicamente en relación a los sujetos, el cubrimiento de una necesidad, no tiene el mismo proceso, puesto que los últimos pueden elegir qué comer, y hasta dónde consumirlo, en este caso los mismos son conscientes, dado que tienen un proceso de reflexión antes de cumplir su necesidad de alimentarse. Jürgen Habermas explicaría en *Teoría de la acción comunicativa: complementos y estudios previos*, que: "...describir un movimiento observable como comportamiento, lo atribuimos a un organismo que reproduce su vida adaptándose a su entorno..." (2001:21). Lo anterior deja claro esta distinción entre el comportamiento, particular de todo ser vivo, y la acción, esta última distintiva en el ámbito humano dado que es la práctica que activa la realidad de los sujetos, cuando estos la llevan a cabo, ya no es una reproducción de la vida, sino una producción de ella, contrario a los demás organismos. Los individuos adaptan el medio, siendo ellos responsables de sus acciones, por lo que el cumplimiento de estas va hacia la obtención del "éxito", o la obtención de un fin, mientras que otros seres vivos van de acuerdo con lo que es su comportamiento natural.

Las acciones que describe Habermas, no se centran solamente en la elección e intervención en el mundo para la construcción de un entorno satisfactorio a favor de la vida social, pues si bien, se requiere de un enjuiciamiento de las situaciones a partir de la capacidad de la racionalidad, hay otros aspectos que no se pueden separar del proceso de la racionalización. Es entonces que los comportamientos de los sujetos son susceptibles de considerarse acciones en el hecho de que estas sean normalizadas por una serie de reglas que se reconozcan, y que los agentes en cuestión a ellas sean capaces de entenderlas, así como de seguirlas. Desde el análisis de Aguado (2004) las acciones se articulan en instrumentales, las cuales pertenecen al campo de la experiencia, a diferencia de las acciones comunicativas que se recaen en el contexto del

discurso, en tanto que las acciones estratégicas permiten la correlación entre los contextos discursivos y el de la experiencia.

Las acciones están orientadas reglamentariamente porque estas se consideran intencionales, es así que se conjuntan las variables que hacen posible la materialización de la vida social, pues desde lo anteriormente expuesto se entiende que el comportamiento al ser condicionado por una serie de reglas, pasa a ser una acción, pero considerando también los fines que persiguen los sujetos, Habermas enuncia que “Llamamos intencional a un comportamiento dirigido a un fin, con el que un actor trata de producir un determinado estado en el mundo”, (2001: 266). Es entonces que la acción intencional nos remite a la acción racional con arreglo a fines, en ella comprenderán las reglas técnicas y a su vez las estrategias de saber analítico que pueden funcionar en combinación.

Por su parte, las ideas de George Ritzer plantean que, dentro de la Teoría de la Acción Comunicativa, para Habermas, el propósito o la meta entre la acción instrumental como la estratégica, es el dominio instrumental, (1997). Con ello se presenta abiertamente que Habermas entiende al trabajo como dicha acción instrumental, así en un apartado de su texto “Ciencia y técnica como ideología” se lee: “Por trabajo o *acción racional* con respecto a fines entiendo o bien la acción instrumental o bien la elección racional, o una combinación de ambas.” (1986). En este hecho, el autor alemán propone la descomposición de las acciones en el sentido de darles un mayor entendimiento, por lo que se pueden analizar más allá de las acciones observables, dado que estas comprenden, normas, intereses y afectados, que se entrelazan para conseguir el estado conveniente que los involucre en un bienestar de acuerdo con sus fines.

Los sucesos sociales, no se someten a una situación rutinaria en la que los actos son efectuados bajo la implementación de una serie de instrucciones incomprensibles, sino que cada una es reconocida, aun cuando esta estuviera dentro de las acciones que cubren necesidades básicas, no dejan de tener intencionalidad y paradójicamente se es y no consciente a la vez; los seres vivos se alimentan, obtener dicho alimento no se reduce a lo instrumental porque somos capaces de elegir qué alimentos son mejores para nosotros, sabemos dónde conseguirlos, e incluso podemos elegir el sitio para consumirlos, esto nos llevaría a toda una serie de acontecimientos que sobrepasan a la naturalidad de comer, puesto que realizaremos una serie de cosas que nos llevarán a la culminación de acciones correspondientes a la lógica social normativa. Las acciones en la sociedad

conllevan un proceso de razonamiento complejo, motivo que hace la diferencia entre los meros comportamientos por parte de los sujetos. Aunque a veces es tan naturalizado este desarrollo, no nos damos cuenta de lo complicado que es, a menos que estas salgan del entendimiento lógico, es decir que adquieren un sentido simbólico, que generarían un estado de significación.

La finalidad de las acciones es que estas nos puedan hacer sentido, ya sea con el lenguaje natural, e incluso con expresiones extraverbales, de ahí que no se perciban como meras operaciones humanas que recaigan en el comportamiento, sino que se comprenda como una “acción”, una cualidad distintiva de los individuos con la habilidad del lenguaje. Por ello se entiende que las acciones llevan un orden; son un comportamiento orientado por reglas que sobrepasan al comportamiento regular, dado que las normas también deben ser reconocidas, es que tienen la propiedad de significarnos por lo que resultan intencionadas. El sociólogo de la teoría de la Acción Comunicativa refiere a que, “Solo a este comportamiento orientado por las reglas lo llamamos, acción; sólo de las acciones decimos que son intencionales”, (2001: 21). Los comportamientos por sí solos no indican una serie de reglas que sean entendidas y/o interpretadas, entonces son sencillamente observadas, mientras que las acciones intencionales implican el proceso de interpretación, ya que ese comportamiento orientado por las reglas implica la comprensión de dichas reglas también.

Esta acción intencional se convierte en una “acción racional”, así como la acción con respecto a fines es a la “acción instrumental” que se orienta por reglas técnicas, y que es una combinación junto con la “elección racional”, donde también se presentan las estrategias que recaen en un saber analítico, mostradas en la “acción comunicativa”. La acción racional comprende fines bajo condiciones dadas; la acción instrumental menciona Habermas, es encargada de propiciar los medios adecuados tanto como inadecuados dentro de criterios de control, mientras la acción estratégica depende de la valoración correcta de alternativas de comportamiento. El reconocimiento de las acciones se orienta por normas obligatorias, por lo que es necesaria la “interacción” para que los comportamientos logren ser comprendidos, y para ello se necesita de por lo menos dos sujetos que realicen dicho proceso, gracias a las expresiones simbólicas, es decir; que las acciones pueden entenderse también como acciones de tipo estratégico y acciones de tipo comunicativo. El sociólogo alemán determina que “La acción estratégica puede entenderse como caso límite de la acción comunicativa, que se presenta cuando entre los

actores queda rota como medio de aseguramiento del consenso la comunicación en el medio del lenguaje ordinario y cada uno adopta frente al otro una actitud objetivante” (2001: 28). En la acción estratégica recaen fines que son pensados en elecciones de los medios y estos en principio los agentes los logran por sí solos, sugiere una suerte de intereses que en forma práctica se entiende también como una estrategia de intercambios, que son de logros, por lo que se producen ganancias o pérdida de estas.

La acción comunicativa es entonces la referente de las acciones dirigidas por normas y procesos de obtención de intereses a través de ejercicios estratégicamente para dichos fines, pues también es orientada por reglas, situación que le atribuye el paso a la interacción dentro del proceso interpretativo, lo que lo hace a su vez una acción compartida, que debe ser de forma recíprocas, a diferencia de la acción racional, a la que se le puede ver también como una serie de habilidades que se ponen en práctica para la resolución de problemas, lo que permite comprender los fenómenos sociales, desde las acciones de manera individual de los sujetos.

Entonces, dado que cuando hablamos de acción comunicativa, entendiéndose también como el proceso de interacción, se presupone el intercambio de información para atribuir sentido de validez a las manifestaciones referidas a la acción de ahí que se efectúe por medio del lenguaje en sentido de la coordinación, es decir; llegar a un acuerdo, y un estado de validez, el cual pretende reestablecer o sustituir con el entendimiento discursivo; el discurso entonces exige una búsqueda cooperativa de la verdad.

Ahora bien, en el hecho de que la constitución dada por el medio natural social se aprecia desde el conocimiento y en su requerimiento en la acción comunicativa, es esta última la parte medular de dicha orientación, esto específicamente puede notarse en *Introducción a las teorías de la comunicación y la información*, donde Aguado menciona que Habermas identifica el lenguaje como la acción y el acto lingüístico en que se origina la comunicación la cual a su vez requiere de referencias dadas en el mundo, es entonces que se conjuntan la extensión comunicativa con la cognitiva como estructura fundamental del lenguaje, por tanto las acciones comunicativas son susceptibles a las pretensiones de validez.

Para ello se incluyen determinadas condiciones, en primer lugar la presuposición como normativas de verdad, es decir aquella que da a entender algo haciendo alusión de una referencia con un objetivo de la experiencia, después viene la adecuación que es la condición de entendimiento con los otros por tanto, es estar dentro de las reglas de los

actos comunicativos, seguido de ello se remite a la veracidad, esto es la expresión de la intencionalidad comunicativa y por último la inteligibilidad que es una presuposición de estar dándose a entender. Aún más se logra dimensionar la acción lingüística en su carácter universal dentro de las “pretensiones de valor racional”, donde las pretensiones de “verdad” que se manifiestan dentro del mundo objetivo, la “rectitud” que se refleja en las normas morales del mundo social, y para complementar a las anteriores se presenta a la “autenticidad” que se refiere al mundo de las experiencias internas contribuyen para conformar un modelo regulador de validez en la acción, de tal manera que dentro de la Teoría de la acción comunicativa, se retoman solo a la acción orientada al éxito, es decir la “acción racional de acuerdo a fines” y la acción orientada al entendimiento, dígame la “acción comunicativa”. Por lo que Habermas entonces determina que el entendimiento racional supera a la simple coordinación y negociación de los intereses individuales, puesto que el acto del lenguaje se constituye dentro de la elaboración de un argumento que esté bien fundamentado (Solares, 1996).

De ahí que la importancia del consenso entre los sujetos a través del lenguaje es retomado desde su carácter estructurante de entendimiento, y desde la propuesta de los juegos del lenguaje de Wittgenstein, que si bien supone una organización a base de reglas en las que las palabras no deben tener oportunidad de ser subjetivas dado que ya han sido consensuadas dentro de un determinado marco de referencia, en el que la vigencia y validez de las mismas ya mantienen un reconocimiento por parte del grupo en que se llevarán a cabo. De ahí parte Habermas al enfatizar que en el reconocimiento de las reglas se pierde la reciprocidad que genera la conexión entre hablantes. Lo que para él es el verdadero sentido de la regla, se considera en el hecho de un proceso de significación y de la identificación con la regla misma, permitiendo el reconocimiento en la comunidad de una misma práctica comunicativa sustentada desde las pretensiones de validez que permitirán el consenso en el mundo de la racionalidad comunicativa. Así articula también los tres mundos de Popper, de tal manera que permitan la interacción mediante la interpretación del mundo, así como la racionalidad en los actos comunicativos. En las ideas referentes a la constitución del mundo, esta no se sitúa en una confirmación puramente material, de ahí que se dé en tres dimensiones, las cuales, por supuesto se manifiestan en el horizonte de la racionalidad, y por tanto también del sentido de una construcción de conocimiento. Pero la manera en que se consigue la realización conceptual de un mundo, en términos del filósofo alemán, puede conseguirse en el hecho de que estas dimensiones sean transmisible lingüísticamente, por medio de

un proceso cognitivo que permita la exigencia de las pretensiones de validez, además de que su sociabilidad intersubjetiva sea el resultado de la interacción racional (Alútiz, 2002).

La restructuración de una teoría de la acción desde la perspectiva y propuesta habermasiana se logra entender partiendo de la interpretación de la sociología en Durkheim, ya que es desde él que en términos habermasianos se fórmula la categorización de las acciones sociales entendiéndose desde cuatro tipologizaciones como: la acción estratégica o teleológica; siendo una la extensión de la otra, sin embargo la segunda se desarrolla dentro de un contexto de intencionalidad, en este sentido es que su impacto se determina a partir de las distintas opciones que se tienen en el mundo objetivo; los sujetos necesitan elegir para sus fines los medios adecuados en tanto que se asume de manera individual, y es en este punto que se logra también notar la presencia de la acción estratégica pues esta convoca a la presencia de por lo menos dos actores que incurren en un escenario para la obtención de sus éxitos particulares desde la toma de decisiones en el mundo. Por otro lado, la acción regulada por normas conjunta a los sujetos para hacer de su conocimiento y reflexión la aceptación de las normas que se sustentan en su pretensión de validez por lo que en el entendido que esta acción permite regular conflictos propicia beneficios para todos y esa es la misma razón que genera valores compartidos, así como la vida social. Mientras tanto la acción dramaturgica relaciona dos dimensiones, es decir, la concepción del individuo mediante su subjetividad configurada por sentimientos y deseos, que resultan en un tipo de interacción en relación con el mundo objetivo en que se relacionan unos con los otros y al mismo tiempo con la subjetividad de los demás actores, pero dentro de dicho escenario se configura una interrelación de acciones dado que intervienen las intencionalidades, los acuerdos regulados por las normas en el hecho de la exteriorización de los deseos de cada individuo, generando así un tipo de interacción y en consecuencia una forma de vida en sociedad. La última configuración en la clasificación de acciones, corresponde a la encargada de la coordinación por medio del lenguaje, por tanto las situaciones dadas en su requerimiento de la obtención de un determinado fin es que se decretan los acuerdos y negociaciones entre actores, es la acción comunicativa en sus características que presupone no una simple forma de comunicación sino más bien pretende a la comprensión total de lo que se comunica, por la misma razón es que va a requerir de la asimilación tanto de la percepción objetiva, social y subjetiva, es decir y como lo ejemplifica Juan Carlos Alútiz; las dimensiones constitutivas del sujeto, se reflejan en la cultura, la sociedad así como en la personalidad, estas extensiones permiten las

relaciones interpersonales y en tanto son intencionales, es que se ofertan y aceptan basadas en el reconocimiento de las pretensiones de validez.

El hecho de que la coordinación entre actores por medio de un lenguaje sustentado por sus pretensiones de validez se determina desde la intencionalidad de los mismos sujetos dado que son ellos quienes configuran sus acciones por medio de las ofertas de interacción que ofrecen mediante sus actos del habla, a diferencia y como crítica a la teoría de acción social de Talcott Parsons, la autorregulación como sistema debe ser complementada por el mundo de la vida. Así en el hecho de que las acciones sean susceptibles de las formas de racionalismo por efectos de la acción comunicativa, éstas se asemejan a la comunicación de carácter locucionario, ilocucionario y perlocucionario, Garrido expresa que en términos de Habermas se refiere a los “elementos pragmáticos formales” (2011). Dicha diferenciación proviene de John L. Austin refiere a un análisis entre la expresión lingüística de algo, así como la intencionalidad de que dicha expresión sea comprendida y que en la misma dirección los efectos de esta sean a favor de lograr su afán. En relación a lo anterior para Habermas los elementos pragmáticos formales entran en coincidencia respecto a las pretensiones de validez y en este punto es que también hace la inferencia entre el acto ilocucionario y el perlocucionario, pues desde su análisis, el acto comunicativo no podría ser rebasado “por su bien” en su pretensión de entendimiento, es decir, que el acto comunicativo pasa por la fase locucionaria o significado, y termina en la fase ilocucionaria que se caracteriza por su intencionalidad de entendimiento, por lo que el carácter perlocucionario no entraría en la acción de la comunicación dado que este último supone tener que recurrir a la intencionalidad teleológica.

De ser así, el acto del habla se sobrepasaría hacia la actividad característica de la racionalidad instrumental, en el análisis de Habermas esto significa que los actos del habla en el hecho de su comprensión pueden llegar a corromperse ante la implementación de un entendimiento manipulado por la acción teleológica, de esa manera es restringida la acción comunicativa únicamente a fines ilocucionarios. Aún más complejo se torna poder articular la comunicación lingüística desde este acto del habla ya que el vínculo ilocucionario al tener una oferta comunicativa en consecuencia debe generar un acuerdo entre lo que el hablante dice y lo que el oyente entiende, al mismo tiempo el último toma una postura de aceptación o rechazo a la oferta a partir de las pretensiones de validez de la oferta lingüística, además de consolidarla con una convención de

acciones futuras. Pero es en este último punto que la intencionalidad de la propuesta de Habermas es confusa dado que el acto perlocucionario no puede mantenerse al margen de las acciones que conforman al acto comunicativo, pues si bien esta busca la comprensión y comunicación de los actores, también es cierto que dicho entendimiento pretende la coordinación de sus acciones, lo que hace necesaria a la acción cargada de intencionalidad que se completa con las ofertas del entendimiento. (Alútiz, 2002).

El paradigma comunicativo entonces compromete al comportamiento y al lenguaje en el proceso de la construcción social, basada en las interacciones entre organismos que van a reaccionar uno frente al otro, esto tomando el carácter de una realidad simbólica como signo de representación de las sociedades. George Herbert Mead estipula así los procesos de interacción simbólicamente mediados, los cuales retoma Habermas para explicar la conformación de la “realidad social” a partir de la acción comunicativa. Este proceso Mead lo identifica como señales que al introducirse en un sistema de códigos comunicativos, estos se convierten en símbolos, logran traspasar sus significados naturales frente al acto reflexivo, convirtiéndose en gestos de sentido para determinadas situaciones sociales que posibilitan la configuración de la interacción mediada simbólicamente, pero este propósito solo es posible en un escenario donde los comportamientos naturales logren ser permeados por los sistemas simbólicos de comunicación, lo que implica un cambio de proceso de interacción que sale del modelo “estímulo-respuesta” para evolucionar al esquema comunicativo de “autocondicionamiento”. Es mediante la idea de socialización que se conjunta al sujeto con una realidad social gestada desde la negociación intersubjetiva de los sujetos, pero al mismo tiempo, el socializar funciona como un proceso de aprendizaje en la que se adopta el comportamiento de otro con el fin de la consolidación de las formas de interacción, así como la interiorización de las reglas de la acción como propias y por todos los participantes con un objetivo, por lo que Alútiz menciona así la idea durkheimiana sobre la Conciencia Colectiva se reproduce en la apropiación de las acciones de otros, en la capacidad de significación de los gestos, pero los símbolos solo pueden ser considerados en su carácter significativo y su validez que se conjuntan en la negociación de las reglas sociales concentradas en su carácter lingüístico del que carecen las acciones enunciadas por Durkheim, a diferencia de dicha articulación, el concepto de la regla desde Mead, requiere del “autocondicionamiento”; es decir por medio de la interacción simbólica y de las convenciones semánticas, las acciones son manifestaciones gramaticales. La determinación en el margen de la acción consigue su efecto a partir de su finalidad, y es

mediante el lenguaje que se logra manifestar, por un lado, como medio de entendimiento y por el otro a través de la coordinación que resulta en la posibilidad de socialización entre los sujetos, y es en el acuerdo de las normas sociales que se consigue el cumplimiento conjunto de un fin a partir de los planes de acción coordinados.

Así la racionalidad se entiende como elemento fundamental y de origen en el proceso de lo social, en este sentido refiriendo hacia el proceso de interacción dentro de la acción social, la cual en esta lógica se encamina no en dirección a los propósitos de la acción instrumental, sino a un propósito de entendimiento. Por tanto, la articulación de la acción comunicativa es una posibilidad de resolución de conflictos sin una figura de autoridad, sino que está implica una oferta lingüística; un argumento que mantenga elementos capaces de reconocimiento y validez. De esta manera, como puede leerse a Solares, el acuerdo por los intereses individuales no son la base constitutiva del entendimiento racional, sino más bien la relación entre sujeto-sujeto que permiten la realidad social a partir del carácter objetivo representado en la dimensión sistémica y en su nivel subjetivo del mundo de la vida mediante su construcción simbólica manifestada en las situaciones de interacción, constituido desde la perspectiva de validez.

Es entonces que, al llegar a ese punto, podemos dar cuenta de las características que enmarcan a las acciones, pero desde la teoría sociológica también es relevante poder reconocer los mecanismos de coordinación para lograr la interacción. Aunque lo anterior no es garantía de un análisis que trascienda las líneas de la “capacidad de acción” y la “elección racional”, puesto que no es un interés muy cercano para esta teoría, el adentrarse en los campos de la libertad humana que despliegan la voluntad, así como la intencionalidad de las mismas acciones que los determinan como elementos sociales. En este punto es donde persiste un asunto no tan notable en cuanto a enunciación del contexto social; es decir que se deja de lado al ser individual, dado que solo se persiste en la articulación de las acciones en conjunto para lograr los cometidos de bienestar y desarrollo común. De tal manera que las posibilidades de preeminencia en cuanto a las labores de los sujetos solitarios son pasadas por alto sin notar que estaría incompleta la estructura social sin el reconocimiento de la acción individual, que por igual persiste dentro de lo existente en el mundo objetivo y de la activación de ese entorno social efectivo por la misma intervención del individuo. Ahora bien, Habermas aborda *los mecanismos de coordinación de la acción*, en la *Teoría de la Acción Comunicativa: complementos y estudios previos*, 2001, entendiendo primero a la acción como un plan

que se lleva a la práctica, el cual se requiere de un actor encargado de verificar las posibilidades de la situación, es decir una interpretación de las posibilidades de acciones relevantes con las que se puede ejecutar dicho procedimiento, que para ello se requiere que el actor mantenga un saber proposicional pues de eso dependerá el convenio en la cual, es requisito fundamental para la realización de acuerdos (un saber común), el saber *concordante* mediante el intercambio de información o bien, a través de influencias ejercidas sobre otros actores.

Además, en las ideas enunciadas en la Teoría de la Acción Comunicativa, se destaca lo irreductible del saber común a la correlación entre las opiniones de los involucrados, y más bien se hace referencia a que dicho saber tiene como base un acuerdo capaz de someterse a las pretensiones de validez; entonces, un acuerdo puede notarse como la aceptación de un saber considerado válido y por tanto un vínculo entre actores, de ahí la importancia del saber a partir de la relevancia de sus efectos en la secuencia de la interacción con derivaciones de reciprocidad, Habermas comparte, “Las convicciones compartidas intersubjetivamente *vinculan* a los participantes en la interacción en términos de *reciprocidad*; el potencial de razones asociado a las convicciones constituye entonces una base aceptada...” (2001: 481), de tal manera que se propicia el espacio para la influencia en los otros, y es justamente esta atribución del influjo y la presencia del acuerdo, dos mecanismos de coordinación de la acción que persisten en un constante enfrentamiento por medio de los actores, pero como tal, el convenio no puede lograrse a partir de la imposición, de lo contrario, su cualidad para coordinar la acción quedaría suprimida.

Por tanto, la interacción se verá ejercida entre los participante a través de la coordinación que se genere entre los participantes siempre y cuando sea de común acuerdo; esto es, solo mediante la relación de oyente y hablante, lo cual permitirá la comprensión de algún situación dada, la cual procede solo en los términos acordados de lo contrario, la relación se daría en términos de la influencia, la cual va en dirección de los efectos del éxito del plan de acción; es decir que va en el cumplimiento exitoso de la acción. Cabe destacar que, durante la interacción, los fines para el estudio de la coordinación de acciones particulares, constituyen que los participantes revelan una tendencia, por un lado, puede ser la actitud orientada al éxito y por otro la inclinación puede ser la adopción de la actitud orientada al entendimiento; en este sentido la Teoría de la Acción Comunicativa reflexiona al igual por la coordinación de las acciones a través de “influencias” recíprocas, o bien,

por el entendimiento. En este punto es que la acción teleológica logra superarse, ya que pasa a ser un *modelo estratégico de acción*, su función reside en el hecho de permitir que exista la intervención de las expectativas de otro actor diferente al que está encaminado a conseguir el éxito de su plan de acción, esto evita que uno se reduzca a las convicciones del otro, sino que apuestan por un estado equitativo en el que se da paso a las relaciones de intercambio, determinadas por ofertas y demandas, que dicho sea de paso, establecen también a las relaciones de poder, como quien manda y quien obedece. De ahí, la transformación de un orden social a un *orden instrumental* que se caracteriza por esa tendencia al cumplimiento del éxito individual y que son reguladas por el intercambio de poder, así como la orientación de las acciones que se coordinan a través de las relaciones de mercado tanto como las de dominación.

Dadas las condiciones anteriores, los sujetos comienzan a concebirse no como humanos igualitarios, pues si bien son fundamentales para conseguir sus propios propósitos, también es cierto que la apreciación que comienzan a generar es a partir de su valor instrumental, por lo que entre individuos solo se reconocen como elementos que generan las condiciones para conseguir determinados fines. Por lo que Habermas concibe la sustitución del concepto de la acción estratégica por el existente en el funcionalismo sistémico, *interacción regida por medios*, por lo que confiere a la acción social como un medio de regulación y de comunicación que como tal presenta las particularidades de un código. El efecto de dicha organización se construye a partir del desuso de las expresiones lingüísticas, para dar paso a las expresiones simbólicas que no generan riesgos como el caso de la formación de consenso, esto mediante la motivación de aceptación de ofertas, de tal manera que los acuerdos quedan reducidos a las propuestas de mercado y de poder, donde el dinero concibe la idea de la acción estratégica que sustenta el desarrollo de su plan económico entre la oferta y la demanda.

Dentro de las acciones estratégicas, las acciones comunicativas también son reducidas a un medio que se utiliza para conseguir fines en los planes de acción, es así como se da paso a los casos de entendimiento indirecto propiciado por las señales entre los actores que infieren de las percepciones de una determinada situación. En el hecho de que los sujetos también son parte de los medios utilizados por las acciones estratégicas, Habermas reflexiona sobre efectos tales como el aislamiento entre actores por la orientación al éxito, ya que "... las acciones de sus oponentes, al igual que el resto de los ingredientes de la situación, son simplemente medios y restricciones para la realización

de su propio plan de acción; los objetos sociales no se distinguen en este aspecto de los físicos.” (2001: 482).

De tal manera que se concibe al orden social como resultado de la acción social, la cual se ha permeado de las condiciones que refieren no a los consensos por medio de actos del habla que profundizan a la interacción humana, sino que se ha transformado a un estado de producción de relaciones que obedecen a los fines del mercado, donde individuos como instrumentos son equivalentes en tanto puedan ofertar una posibilidad de reducciones de tiempo en la coordinación de acciones orientadas al éxito, lo cual permite la apertura para repensar sobre la dirección que están tomando las relaciones humanas.

De alguna manera, los individuos se establecen a partir de las necesidades de las acciones y no de manera en que los sujetos sean libras de reflexión y por tanto de la capacidad de acción, esto no podría ser posible sino dentro del contexto sistémico donde se rompe con una estructura usual de la acción social, en este sentido, si el contexto tradicional es modificado, por tanto, la comunicación no está exenta de transformarse, de ahí que en su trabajo doctoral, Alútiz (2002), refiere al rescate que Habermas hace de la Teoría de los medios especializados de comunicación, a los cuales se les confiere la capacidad de autorregular procesos propios del sistema en su interior. La antropología social y como Parsons proponen, integrar al “código/mensaje” en otros medios o canales como forma de comunicación social, en la cual se puedan reducir los “costes de interpretación”, de tal manera que los riesgos de la pérdida de comunicación sean mínimos. Así estos nuevos mecanismos también estarán en concordancia con los modelos de las sociedades modernas, donde las actuales relaciones son vacías y evitan las problemáticas que pudieran tener los mecanismos del entendimiento en la interacción. Parsons cede su concepto de medio a través del dinero, dándole a este el atributo del mecanismo de regulación del sistema económico, con ello Habermas busca encontrar al igual las características con las que debe contar su concepto de “medio de comunicación”. Dicha estructura del dinero se desglosa en principio en su “**código**” comunicativo, que se reserva a determinadas situaciones susceptibles de un intercambio de bienes y servicios, lo cual da paso a un único símbolo de intercambio durante las interacciones entre los ofertantes y los demandantes que harán uso de un único símbolo de intercambio y el interés económico. Es entonces que se comprende el éxito de la comunicación establecida por el dinero y esto es por su capacidad de “**mensaje**”, pues se entiende que tal medio trasciende las estructuras

lingüísticas, que en tanto persista dará sustento al sistema económico que rige la estructura social.

Por lo tanto, el reto consiste en conseguir que durante el intento de intensificar las características de la acción comunicativa por encima de las correspondientes al dinero y que, dicho sea de paso, han sido por demás efectivas, el acto lingüístico no se reduzca a un **medio** más sirva solo a la producción de entendimientos consensados sin oportunidad de reflexión y trascendencia al campo del Mundo de la Vida y de los lazos de las relaciones humanas, distintas a las que sirven a la acción instrumental mediadas por los intereses monetarios, los cuales se destacan por la ausencia de los episodios ideales del habla. Son los dos proyectos que necesitan una madurez de su condición deshumanizada, trabajo y comunicación, que lejos de ser necesarios para fomentar un ideal orden social, son antes, procesos urgentes para la convivencia entre individuos.

Capítulo 4

Metodología: Propuesta Metodológica

4.1 La metodología cualitativa.

La investigación comprende una serie de procesos que nos permiten un acercamiento más detallado a diversas situaciones en el mundo de las que pocas veces somos conscientes, en el transcurso de su estudio; con ayuda de ciertos elementos como la observación o la exploración, contribuyen a la comprensión de los eventos que se encuentran dentro de la vida cotidiana. Si bien los estudios científicos se han podido inclinar hacia el progreso a través de generar ideas de transformación, la investigación también es fundamental para la resolución de problemas, como menciona Hernández, “La investigación puede cumplir dos propósitos fundamentales: a) producir conocimiento y teorías (investigación básica) y b) resolver problemas prácticos (investigación aplicada).”, (2006: XXXIX). Para ello se requiere de procesos sistemáticos y empíricos, los cuales se determinan de acuerdo con el modelo de investigación, ya sea de corte cuantitativo, cualitativo o mixto.

Las propuestas relacionadas a las diversas maneras de implementar la investigación han tenido cierta crítica por parte de algunos pensadores como Feyerabend, quienes niegan que exista un método científico, dado que la manera en que se ha llevado el estudio histórico como el *método inductivo-deductivo*, *a priori-deductivo*, *hipotético-deductivo*, no han logrado nunca reglas teóricas o prácticas implementadas por la mayoría de los investigadores. Por otra parte, están también quienes consideran que, si bien existiera un único método científico, este no respondería a todas las necesidades de las ciencias actuales. De ahí que campos de conocimiento como las ciencias humanas requirieron un método que se asemejara a los medios necesarios para el logro de sus objetivos, por su parte la profesora investigadora Marta Rizo en *Metodología Cualitativa, Antología*, (2005), rescata la percepción de Blumer quien identificó que el método estadístico presentaba algunas desventajas que desfavorecen los resultados en relación con investigaciones del comportamiento humano y respecto a la marginación de la interacción humana, así como el manejo de características de la vida social para lo que no puede adecuarse al método de datos rigurosos, en respuesta a lo anterior, dentro del paradigma positivista se define

la investigación cualitativa. De ahí que esta metodología propicia la oportunidad interpretativa, la contextualización del entorno, además de que el análisis de sus datos tenga mayor profundidad.

Este enfoque se emplea en disciplinas humanísticas, dentro de la obra *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*, Hernández Sampieri menciona que este modelo alude a un tipo de investigación flexible, donde las interrogantes son vagas, por lo que se le comprende en un primer momento como conductiva. Por lo mismo es que las personas y sus contextos retoman mayor importancia al dejar de ser reducidos a estadísticas, sino que se les agrupa en un todo que no se segmenta para su estudio. De tal forma que los investigadores tengan interacción con los informantes en sus espacios, y de alguna manera el investigador termine produciendo efectos sobre quienes estudia. Esta característica se retoma a partir del planteamiento de Blumer, donde se realiza un contraste entre los modelos preconstruidos que atenderán a la investigación, y los reconstruidos a partir de sucesos pasados.

Además de que el acercamiento entre investigador e informantes permite que el primero procure comprender a las personas desde el marco de referencia de estas. Por lo que el encargado de la indagación parte de un entendido de experiencias nuevas y no como situaciones dadas por entendidas, de esta manera también las creencias del investigador terminan por apartarse. En este hecho el mismo no exime ninguna perspectiva, pues todas son valiosas dado que lo que se busca en la investigación cualitativa no es una verdad única sino la comprensión de dichas perspectivas. Lo que también recae en el carácter humanista de este enfoque puesto que se consideran los elementos humanos de la vida social, Taylor y Bogdan en Rizo expresan que se da la pauta para conocerlas en lo individual y es posible conocer sentimientos u otros conceptos que no son visibles dentro de otros enfoques de investigación. De tal manera que la validez del método cualitativo se da dentro de su conocimiento directo con la vida social, ya que está no se concentra en estar en lo correcto o no, pero si se sigue un procedimiento riguroso, y cabe destacar que el estudio de la conducta humana demanda de mucho tiempo. Este último requerimiento como ya se había mencionado, se debe también a la consideración del todo que conforman a las personas como; su entorno, al igual que las perspectivas, tanto sujetos como sus espacios son considerados relevantes y dignos de estudio. “En la investigación cualitativa, lo que se espera al final es una descripción tersa, una comprensión experiencial y múltiples realidades”, (2005:33). Así mismo, los conceptos que

fundamentan a la investigación Cualitativa son tres: el primero se refiere a la validez, determinada por la observación, la medición o apreciación encargadas de conocer una realidad específica. El siguiente fundamento tiene que ver con la confiabilidad, lo que determina que los resultados de la investigación sean, seguros y congruentes. La confiabilidad puede ser externa cuando otros investigadores llegan a los mismos resultados, y en las situaciones en que varios investigadores concuerdan con los hallazgos dentro de la misma realidad se considera interna. Por último, el tercer fundamento es la muestra, la cual es el fragmento representativo de un todo como factor para generalizar los resultados. Para asegurar la validez y confiabilidad se hace uso de la triangulación de métodos, es decir; la utilización de materiales empíricos.

Por lo tanto, la metodología cualitativa se considera un método de corte naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnográfica que permite técnicas y estudios no cuantitativos (Grinnell en Hernández, 2006).

De acuerdo con el Dr. Hernández Sampieri, algunas de las características además de las ya mencionadas, hace énfasis en las siguientes:

-El problema que se plantea no persigue un proceso claramente definido. A su vez sus planteamientos no son tan específicos como en el caso de la metodología cuantitativa.

- El investigador comienza por explorar el mundo empírico antes que determinar una teoría.

-Las hipótesis se van generando en el proceso y durante la recolección de los datos en la mayoría de las investigaciones, incluso estas son resultado de la investigación.

-La recolección de los datos al no ser de corte cuantitativo, estos buscan obtener perspectivas y puntos de vista de los participantes. Así como datos que se expresan de manera escrita, verbal y no verbal, es decir, una descripción detallada de las situaciones.

-En la investigación se desarrolla una evaluación de los sucesos, por lo que no hay manipulación alguna respecto a la realidad (Corbetta en Hernández, 2006).

-La interpretación de este método se centra en el entendimiento de la acción de los seres vivos y sus significados.

-Las realidades que se producen mediante la interacción de los actores son diversas y convergen entre ellas, y cabe mencionar que estas realidades se van transformando.

-Los resultados cualitativos al no ser probabilísticos o representativos, se espera que no lleguen a replicarse.

-Las prácticas de este método son interpretativas, transformando el mundo a través de la observación, de anotaciones, grabaciones y documentos.

4.2 Justificación metodológica.

Las investigaciones desde sus múltiples posibilidades de abordaje hacen que en cada uno de los casos estas requieran de un tratamiento exclusivo, siendo que aún al intentar analizar un mismo evento, estos se lean y problematicen desde los diferentes alcances y pretensiones de exploración, lo que requiere de procesos que atiendan a sus necesidades particulares.

En el caso de esta investigación se requiere de una metodología que permita recabar información objetiva pero que no descansa solo en la obtención de datos, sino que además consiga la integración de las percepciones humanas, la conjunción de las acciones de los sujetos que constituyen un tipo de realidad social, las opiniones con las que consiguen establecer sus relaciones con los otros, así como de la forma en que conciben el mundo, incluso de los mismos sentimientos que los integran.

De esta manera se pretenden exponer las situaciones ocurridas dentro de los espacios del transporte público, y más aún específicamente cómo es que se desarrolla la convivencia entre los sujetos involucrados en este espacio. Para los autores Trujillo, Naranjo, Lomas y Merlo (2019), la metodología cualitativa "...es un enfoque global y flexible, en donde se establece una relación directa entre el observador y el observado, logrando la construcción total del fenómeno, desde las diferencias individuales y estructurales básicas". Por ello es por lo que mediante la asistencia de este método se espera poder observar el grado de implicación del trabajo de los operadores de transporte público de la ruta 18 en la zona de Cuauhtémoc para que su interacción con los usuarios resulte de la manera en se da cotidianamente.

Dado que se podrá convivir con ambos grupos, por un lado, se tendrá la posibilidad de observar el comportamiento de todos los sujetos dentro de las unidades de transporte,

cualidad potencial del enfoque cualitativo, el cual permitirá la construcción del escenario y dotar de posibles percepciones a partir del investigador, las cuales podrán ir respondiendo a las incógnitas que se desprenden de la hipótesis inicial la cual enuncia la posibilidad de que la relación entre usuarios y operadores del transporte público concesionado de la ruta 18 ramal Cuauteppec se produce a partir del trabajo desaprobado de los operadores, así como de poder reafirmar estas percepciones por medio de las conversaciones directas con ambos grupos.

La lectura que se logre realizar a partir de las opiniones, creencias y sentimientos de las personas involucradas durante determinados momentos de movilización, responderá a las interrogantes que estructuran esta investigación así como hacer de un conocimiento más profundo sobre algunas de las actividades cotidianas y que quizá poco conocemos, como poder notar sobre el complejo proceso de los operadores de transporte público para llevar a cabo su trabajo, así como de los elementos que influyen para que los usuarios y los operadores puedan convivir en un espacio reducido por determinado tiempo, para finalmente apreciar cómo es que se desarrollan en conjunto estos procesos humanos.

El enfoque cualitativo permite la interpretación e incorporación de cada uno de los elementos que se consideren necesarios para la construcción de una investigación, para los fines de esta, se requiere de la inclusión de las percepciones individuales de los sujetos involucrados, como también del posible contraste o reafirmación que los mismos actores enuncien por medio del trabajo de observación. La apreciación de la vida que se pudiera construir entorno a las personas solo será en relación de la integración de cada posibilidad de realidad que exprese cada usuario y operador, así como del punto en que ambos logren coincidir, como Martínez enuncia sobre la perspectiva cualitativa, esta “busca examinar la realidad tal como otros la experimentan, a partir de la interpretación de sus propios significados, sentimientos, creencias y valores” (2011: 12). Incluso esta lectura pudiera ser desde aquellos aspectos en que ninguno tenga intenciones de encuentro, ya que el fin último de la investigación no sería llegar a una única visión de las acciones, sino más bien presentar una interpretación desde las vivencias que le significan a quienes contribuyen en la construcción del medio social.

4.3 Técnicas de investigación del enfoque cualitativo.

Para poder acceder a la información que requerimos dentro de los espacios y con los sujetos que intervienen en la investigación, se necesita de una serie de elementos que

permitan acotar el mundo de datos que existen, además de que estas herramientas deben ser un medio para el registro de los hechos relevantes. En la descripción que Trujillo, Naranjo, Lomas y Merlo realizan sobre lo que son las técnicas de investigación se lee que estas “constituyen los medios propicios, los diferentes procedimientos organizados de forma intencional y sistemática... tanto para su elaboración, como en la aplicación. Las técnicas permiten recopilar la información o los datos de las fuentes claves, de acuerdo con los objetivos planteados, con el propósito de acceder al contexto ontológico para construir el conocimiento” (2019: 26).

En este sentido, las técnicas apoyan a la investigación en el hecho de poder adaptarse a las necesidades de esta, por lo que para cubrir de una mejor manera la recopilación de la información es casi indispensable el hacer uso de diversos métodos que se complementen. De acuerdo con el autor Carlos Arturo Monje (2011), algunas de las técnicas que se pueden implementar son: la entrevista no estructurada y entrevista dirigida, la entrevista en profundidad, grupos focales, observación simple, no regulada y participante, historias de vida, análisis de contenido, así como el método etnográfico.

Para los fines de esta investigación se requiere principalmente del método etnográfico ya que este permite el uso de una forma estructurada para la implementación del proceso de observación, la investigadora Rizo (2009), describe esta técnica como facilitadora entre la conexión del investigador y del contexto en donde se llevan a cabo los acontecimientos de lo que se desea investigar, ya sea de manera participante o no participante, lo que permite una descripción más fiel de los hechos debido a la cercanía con los sujetos y los contextos que los rodea dentro de su espacio sin que se distorsione esa realidad, además de conseguir el registro de comunicación no verbal y la obtención de datos empíricos.

Para el registro de la información de los eventos que acontecen dentro de las unidades de transporte público de la ruta 18 ramal Cuauhtepac, la técnica de la observación es una herramienta muy práctica dado que permite la relación directa con los eventos en la cotidianidad de los sujetos. Específicamente la observación participante es la que se retomará dado que esta da paso a la obtención de datos desde la configuración del medio cotidiano en donde se desarrollan las actividades que responden a las interrogantes de esta investigación.

Este tipo de observación busca recabar referencias sobre los comportamientos de las personas sin que el investigador intervenga, el registro se consigue desde las

descripciones de los mismos participantes de esa cultura. Uno de los efectos de esta técnica es la comprensión de los actos y dar sentido a los acciones de los sujetos desde una integración por parte del investigador en los sucesos de la vida de los actores, lo que implica la incorporación de la subjetividad de los mismo, además de requerir una inversión de tiempo considerable para la captación de dicha información, para ello se necesita de alguna herramienta para plasmar las notas de las situaciones así como de los acontecimientos relevantes que aporten a la investigación, es decir un diario de campo o un recurso como una libreta para incorporar las anotaciones de los hechos (Monje, 2011).

Este trabajo busca conocer la forma en que se desarrolla la interacción entre los usuarios y operadores y la manera en que se desenvuelve el trabajo de estos últimos y que termina por influir en la relación existente entre ambos. Por lo que una técnica más que se emplea para responder a las incógnitas de este trabajo de investigación es la entrevista a profundidad, en palabras de la investigadora Marta Rizo es un medio de acceso a las percepciones de los sujetos de investigación sobre algún tema o temas determinados, por tal razón que su estructura no se determina a partir de preguntas específicas sino de temas o tópicos referentes a la investigación, además de que esta forma contribuye a la modificación de su desarrollo durante su implementación, lo que la hace un recurso flexible. Suele aplicarse bajo requerimientos específicos en la obtención de información como lo son las reconstrucciones de eventos pasados, la exposición de opiniones, creencias, la presencia de normas y valores, así como hechos de carácter psicológico determinadas conductas sociales, (2009). En su conjunto esta técnica conseguirá la integración de dos grupos que comparten espacio y tiempo en la cotidianidad y que por sus diversas acciones parecen sentirse incompatibles los unos con los otros, de ahí que importe cada una de las concepciones con las que estos individuos convergen durante sus trayectos. Así con ayuda de la observación participante se logrará concebir si las percepciones construidas corresponden a las concepciones de los sujetos involucrados en la investigación.

4.4 Los sujetos de la investigación.

Las personas que hacen uso del transporte público en la zona de Cuauhtepac, en su mayoría son estudiantes entre el nivel medio superior y nivel superior, así como sujetos que acuden a sus respectivos trabajos que se ubican en las partes céntricas de la ciudad. Dada la ubicación geográfica, los habitantes de la alcaldía Gustavo A. Madero se ubican dentro del estrato de la clase social baja, en este contexto, la escasa oferta de movilidad

en esta área es de las principales demandas por parte de la población, ya que de las unidades de transporte público concesionado no cubren por completo dicha necesidad.

Debido a las constantes inconformidades que expresan los pasajeros sobre sus experiencias durante sus trayectos a raíz del desempeño de los operadores durante su trabajo, es de gran importancia poder conocer cuál es la percepción que tienen del proceso en general, tanto de lo que consideran que hace falta para que el transporte tenga mejor eficacia, así como de la manera en que ellos se perciben desde el papel que tiene como sujetos que forman parte del trabajo de los operadores y la involucración que tienen en el mismo.

Los operadores de la ruta 18 ramal Cuauhtepac, son únicamente individuos de género masculino, en su grupo de trabajadores no se logra encontrar un determinado rango de edades, sino que se perciben desde integrantes muy jóvenes que en ocasiones apenas alcanzan la mayoría de edad, hasta los conductores que posiblemente rebasen los 50 años. Al igual que el grupo de usuarios, estos forman parte de la clase baja.

En su caso la relevancia de sus opiniones se conjunta no solo con lo que pueden decir de su convivencia diaria con los usuarios y de cómo creen ellos que los demás los perciben desde el lugar en que se ubican, sino que además los conductores contienen información sobre la estructura de este sistema que tantas quejas tiene por parte de quienes lo requieren en la cotidianidad. Incluso los mismos puede construir sus opiniones desde su construcción como trabajadores de las unidades de transporte público y desde el lugar del usuario, dado que entienden las responsabilidades que adquieren al mantenerse en ese medio, a quienes va dirigido su esfuerzo ya que es de su trabajo del que se reciben las inconformidades y por lo tanto ellos son los sujetos indicados para poder comprender más a fondo el por qué dicha situación.

4.5 Muestreo.

En la investigación cualitativa el proceso para determinar la muestra no se da en un momento específico o establecido dentro de la misma, contrario al enfoque cuantitativo. Esto es debido a que intervienen factores que son los que se encargan de dar dirección a esta etapa como, por ejemplo; el reconocimiento y selección de los espacios en donde se espera encontrar a los casos que denotan riqueza de información de interés, o desde otro panorama como podría ser la escasez de opciones para conseguir dichas referencias a

favor de la investigación, terminando en una apertura de llegar a selección en cualquier momento, (Hernández, 2006).

De tal forma que para determinar el muestreo de esta investigación, se consideraron los siguientes aspectos: el primero de ellos se debe a que este trabajo se conduce a través de las interacciones entre usuarios y operadores del transporte público de la Ruta 18 ramal Cuauhtémoc, lo que hace necesario trabajar con ambos grupos, cabe destacar que para los momentos en que se está llevando a cabo esta investigación, el contexto social se encuentra enfrentando una situación extraordinaria generada por el SARS-CoV-2, hecho que no solamente cambia las formas de hacer las actividades cotidianas, sino de la misma relación entre individuos, por tal motivo es que la siguiente consideración es en base a la disponibilidad de interacción con ambos grupos.

Así es como se estableció por una parte al grupo de usuarios, los cuales serían personas cercanas a la investigadora (conocidos, vecinos, familiares, etc.), esto debido principalmente porque ambos se encuentran en un estado de confianza que si bien puede ayudar a que lo(a)s entrevistado(a)s tengan una mayor confianza al hablar, también es debido a la cercanía, es decir; que no implica que deban realizar trayectos extensos en los encuentros para fines de la o las entrevistas, y que esto no llegue a representar un problema que pudiera ponerlos en riesgo ante la situación de salud que se enfrenta. Por otra parte para el caso de la selección de los operadores de transporte público, el curso será a partir de la disposición de los mismos, ya que por su trabajo (que es el único momento en que podríamos realizar las entrevistas), al disponer de su tiempo es que ellos podrán aceptar contribuir a la investigación, es decir que el único criterio para elegir a los conductores a entrevistar es que ellos acepten, primordialmente por el aspecto de tener que brindar tiempo que destinado exclusivamente para trabajar.

4.6 Categorías de investigación.

Este trabajo de investigación pretende realizar la lectura de una construcción social que se ha desarrollado desde las complicaciones de los intereses individuales y que se ha consolidado en un ámbito poco favorable para los sujetos que conviven en el proceso diario de transportar y ser transportados, dejando de lado las contribuciones de cada individuo en la constitución de la realidad de los otros.

Por ello es por lo que se parte del supuesto de una determinada forma de relación entre usuarios y operadores en el transporte público concesionado de la zona de Cuatepec, y cómo es que este proceso de interrelación resulta de la manera en que se lleva a cabo el trabajo de los operadores de las unidades. Por lo que se hace la referencia para querer conocer la manera en que se da esta interacción entre ambos grupos de individuos y una vez que se tenga una idea más clara de esta convivencia, se requiere del conocimiento sobre la manera en que se lleva a cabo el trabajo que en gran parte repercute en dicha mecánica de la relación entre los usuarios y los operadores.

De esa manera para saber sobre el trabajo de los operadores del transporte público concesionado se hace uso de la categoría de “**acción estratégica**” y para comprender el proceso de interacción de estos trabajadores con los usuarios se utilizará la categoría de “**acción comunicativa**”.

Las categorías de análisis representan un recurso de delimitación al momento de la recolección de información, puesto que estas categorías determinan lo que se desea saber ya que las mismas se determinan desde los objetivos que dirigen a la investigación. En el entendido de que los fenómenos tienen características que los precisan, estos atributos se definen de manera abstracta desde los conceptos, los cuales como presenta Hugo Cerrada, desde *los elementos de la investigación*, se refiere también al termino *variable*, lo que asume otorgar valores a dichos atributos propios de un problema o una realidad, entendiendo así que, “...una variable es un conjunto de características y aspectos de un fenómeno, y en general enunciados teóricos de un grupo de elementos del problema o de una hipótesis” (1993:186).

Para poder abordar las categorías de análisis de esta investigación es necesario recurrir principalmente a un análisis de las temáticas de donde estas se desprenden, por lo que el desglose temático se da a partir de los conceptos de:

***El Mundo de la Vida**

***Sistemas Sociales**

En la temática correspondiente de “El Mundo de la Vida” se deriva la primera categoría de análisis:

***Acción Comunicativa**

La configuración de esta categoría implica realizar la integración de ciertas subcategorías necesaria para comprenderla, y estas mismas requieren a su vez de otra división de categorías para su entendimiento, por lo que se compone de:

***Pretensiones de validez:**

- Pretensiones de inteligibilidad
- Pretensiones de verdad
- Pretensiones de rectitud
- Pretensiones de veracidad

***Elementos pragmáticos formales:**

- Acto locucionario
- Acto ilocucionario
- Acto perlocucionario

En el caso de la temática de los “Sistemas Sociales” esta da paso a la segunda categoría de análisis que es:

***Acción Estratégica**

Categoría que se compone primero por dos subcategorías:

***Verdad**

***Eficacia**

Para complementar esta categoría se establece una temática más:

*** Medios Especializados de Comunicación**

A su vez esta temática se integra de la siguiente categoría de análisis:

***Sistema Económico**

Esta última categoría se logra analizar desde sus subcategorías:

***Código**

***Mensaje**

De tal forma que todas las referencias que se consideran necesarias para fines teóricos de este trabajo se presentan a continuación de manera esquemática, con la intención de generar una apreciación práctica. Para ello se presentan dos cuadros; uno de ellos corresponde a la categoría de la “Acción Comunicativa” llamado *Categorías de análisis para los instrumentos de investigación: ACCIÓN COMUNICATIVA*, este contiene información breve sobre la categoría de análisis y de las subcategorías que estarán dentro de los instrumentos de investigación, además que, de esa manera se expone también por qué estas son relevantes para la indagación y la función que tendrán. Así mismo para la categoría de la “Acción Estratégica” está el esquema *Categorías de análisis para los instrumentos de investigación: DESARROLLO Y PERCEPCIÓN DE LA ACCIÓN ESTRATÉGICA ENTRE OPERADORES Y USUARIOS*, en el que al igual se integra por la información que comprende esta categoría y sus subcategorías.

Categorías de análisis para los instrumentos de investigación: Acción comunicativa

<p>EL MUNDO DE LA VIDA: construcción y lectura del mundo desde los sujetos, en el que se llevan a cabo desde las interpretaciones de las dimensiones y manifestaciones en él, y que a su vez son capaces de ser intercambiadas comunicativamente.</p>	
<p>Categoría de análisis: ACCIÓN COMUNICATIVA</p>	<p>Es aquella conformada por lo menos dos actores con la capacidad de lenguaje y de intercambiar dichos elementos lingüísticos que derivan en el entendimiento.</p>
<p>Subcategorías de la categoría de análisis.</p>	<p>Desglose de subcategorías de la categoría de análisis.</p>
<p>“Pretensiones de validez”</p>	<p>Pretensiones de inteligibilidad: (tanto hablante como oyente disponen de las competencias para el entendimiento de las pretensiones haciendo uso de toda manifestación que logre surtir dicho efecto de comprensión)</p> <p>Pretensiones de verdad (Expresiones afirmativas sobre lo que se puede reafirmar en la realidad dado que existe en el mundo o)</p> <p>Pretensiones de rectitud (manifestaciones del seguimiento de normas que cumplen con vigencia y reconocimiento entre los sujetos)</p> <p>Pretensiones de veracidad (competen a la expresión de las intenciones, por lo que exige una congruencia entre lo que se piensa mediante lo que se emite)</p>
<p>“Elementos pragmáticos formales”</p>	<p>Acto locucionario (Una persona expresa algo)</p> <p>Acto ilocucionario (Una persona expresa algo con el afán de ser comprendido)</p> <p>Acto perlocucionario (Cuando una persona expresa algo con el afán de lograr algo) (Habermas en Garrido, 2011: 9).</p>

Fuente: Cuadro de elaboración propia basado en Habermas en Garrido, 2011 y Habermas, 2001.

Categorías de análisis para los instrumentos de investigación: desarrollo y percepción de la Acción estratégica entre usuarios y operadores.

<p>SISTEMAS SOCIALES: son modelos de comunicación generativos de conocimiento operacional, el cual permite su autorregulación, así como el funcionamiento de las sociedades.</p>	
<p>Categoría de análisis: ACCIÓN ESTRATÉGICA</p>	<p>Es la conformación de elecciones de recursos para la obtención de objetivos resultado de determinados intereses.</p>
<p>Subcategorías de análisis.</p>	<p>Desglose de las subcategorías de la categoría de análisis.</p>
<p>VERDAD</p>	<p>Confiabilidad de saberes aplicados en las acciones que interviene en situaciones determinadas, reflejada en la realidad a partir de las concepciones de los sujetos.</p>
<p>EFICACIA</p>	<p>Es el resultado favorable del proceso de intervención de la acción en una situación determinada respecto a las intenciones de los sujetos.</p>
<p>MEDIOS ESPECIALIZADOS DE COMUNICACIÓN: refiere a elementos comunicativos que por su estructura simbólica consiguen la orientación de la acción de acuerdo con los intereses del sistema en que estos se ubiquen.</p>	
<p>Categoría de análisis: SISTEMA ECONÓMICO</p>	<p>Responde a un tipo de organización social derivada de las necesidades de sus integrantes capaces de coordinarse bajo el cumplimiento de los intereses individuales por medio de acuerdos económicos, de tal manera que sus acciones sean determinadas por sus intercambios monetarios.</p>
<p>Subcategorías de análisis.</p>	<p>Desglose de las subcategorías de análisis.</p>
<p>CÓDIGO</p>	<p>*Orienta las acciones sobre un mismo valor de intercambio. *Alter puede optar por aceptar o rechazar la propuesta. *Ego Puede controlar esas posturas por medio de ofertas. *Los actores solo se orientan en sus decisiones por el cálculo de su éxito</p>
<p>MENSAJE</p>	<p>Puede transmitir información independiente de las estructuras lingüísticas (Habermas en Alútiz, 2002: 280).</p>

Fuente: Cuadro de elaboración propia basado en Habermas en Alútiz.

4.7 Estructura teórico-práctica.

La construcción de los instrumentos para esta investigación se realizó en relación con las preguntas de esta, así como del supuesto de partida (hipótesis) siguiente: “La acción comunicativa entre los usuarios y operadores del transporte público concesionado de la ruta 18 ramal Cuauhtepac está determinada por la acción estratégica del operador”, que refiere al panorama general de lo que propiciará el tema de investigación.

De esa manera se espera lograr identificar si lo que se percibe como el conflicto medular en la investigación, el cual se puede retomar desde la posibilidad de analizar el problema práctico: “la relación entre operadores y usuarios del transporte público concesionado de la ruta 18 ramal Cuauhtepac se produce a partir del trabajo desaprobado de los operadores”, y desde el problema teórico: “la acción comunicativa entre los usuarios y operadores del transporte público concesionado de la ruta 18 ramal Cuauhtepac resulta de la desaprobación de la acción estratégica de los operadores” tiene lugar para la intervención metodológica.

Por lo que la configuración de los instrumentos que ayudarán a recabar la información para el análisis de la investigación se estructura a partir de la articulación del desarrollo de las preguntas particulares.

La estructura *Observables de las subcategorías de análisis para los instrumentos de investigación: ACCIÓN COMUNICATIVA*, se desarrolla con un cuadro similar al que explica las categorías de análisis, pero el objetivo de este cuadro ya no es referenciar a las variables de la investigación, sino que se especifican los elementos que se espera poder observar en relación con las mismas, es decir; categoría y observables. Ahora bien, referente a la Acción Estratégica también se muestra el cuadro *Observables de las subcategorías de análisis para los instrumentos de investigación: DESARROLLO Y PERCEPCIÓN DE LA ACCIÓN ESTRATÉGICA ENTRE OPERADORES Y USUARIOS*, como en el caso de los observables de la Acción Comunicativa.

Toda esta construcción esquemática permitirá la comprensión de la guía de observación, donde en un primer momento se presenta el espacio para realizar la descripción detallada del escenario, enseguida se muestran los esquemas que se dividen en los momentos en que se desarrolla el trayecto; 1. Acciones previas al inicio del trayecto, 2. Inicio del trayecto, 3. Desarrollo del trayecto, 4. Fin del trayecto. Estas guías de observación contienen la integración de cada una de las categorías de análisis y los espacios para

poder describir lo que se observa de las mismas, además de un recuadro al final para poder realizar una descripción general de la situación, cabe decir que es un único instrumento para realizar el registro de cada trayecto donde se anotarán las acciones en conjunto de los usuarios y los operadores, ya que se espera registrar un proceso de interacción que no debe ser separado.

Seguido de esto, se presentan los instrumentos de las entrevistas a profundidad para el investigador con la batería de preguntas correspondientes a las categorías de análisis, estos se integran a partir de las preguntas particulares. La primera pregunta particular de la investigación será respondida con la información resultante de las preguntas elaboradas dentro de las subcategorías de análisis de la categoría de “Acción Comunicativa”, cada serie de preguntas corresponden a los observables de las subcategorías. De la misma guía se desprenden las guías de los entrevistados, es decir; para usuarios y operadores.

La segunda pregunta particular se exterioriza dentro del instrumento con características similares al anterior; es decir, para el análisis de la categoría de “Acción Estratégica”, pero para este caso en particular se hará la batería de preguntas solamente para el sector de los operadores, ya que, al ser una categoría referente al trabajo, es de ellos quien se pretende obtener información a fondo sobre el desarrollo de su actividad laboral.

Por último, la tercera pregunta particular logra conjuntar a las categorías: Acción Estratégica y Acción Comunicativa, de tal manera que tanto para usuarios como para operadores se estructura una serie de preguntas que retoman a cada una de las categorías de análisis y a sus respectivas subcategorías con el objetivo de que se pueda así responder a la pregunta general.

Finalmente, a partir de la batería de preguntas de los instrumentos para la entrevista a profundidad del investigador, se desarrollan los instrumentos para las guías para los entrevistados (usuarios y operadores) de sus entrevistas a profundidad. Esta guía presenta las etapas en que se dividirán los momentos de la conversación, (entrada: creación de la empatía inicial, desarrollo: recabar información de sobre los tópicos de interés “rapport”, y el cierre: momento en que se comunican las conclusiones).

Observables de las subcategorías de análisis para los instrumentos de investigación: Acción comunicativa.

ACCIÓN COMUNICATIVA ENTRE USUARIOS Y OPERADORES		
Categoría	Subcategorías de la categoría de análisis.	OBSERVABLES
ACCIÓN COMUNICATIVA	“Pretensiones de validez”	*Entendimiento entre los usuarios y los operadores al expresarse entre ellos.
		*Uso de referencias y/o recursos comunes entre usuarios y operadores para la comprensión de sus expresiones.
		*Expresión de usuarios y operadores por situaciones ocurridas durante el trayecto como las inconformidades o justificaciones y siempre y cuando puedan ser visibles físicamente.
		*Reglas que se deben cumplir por parte de los usuarios, así como de los operadores, durante el trayecto en el transporte público.
		*Congruencia cuando los usuarios y operadores dicen, hacen y piensan algo hacia los demás durante el trayecto.
	“Elementos pragmáticos formales”	*Cosas que dicen los usuarios y los operadores durante el trayecto.
		*Manera en que los usuarios y los operadores dicen las cosas para que los entiendan.
*Cosas que dicen los usuarios y los operadores durante el trayecto para lograr algo.		

Observables de las subcategorías de análisis para los instrumentos de investigación: desarrollo y percepción de la acción estratégica entre operadores y usuarios.

ACCIÓN ESTRATÉGICA EN LOS OPERADORES		
Categoría	Subcategorías de la categoría de análisis.	OBSERVABLES
ACCIÓN ESTRATÉGICA	“Verdad”	*Conocimientos confiables que los usuarios y operadores tienen y que orientan las acciones para resolver situaciones dadas durante el trayecto.
	“Eficacia”	*Los usuarios y operadores consiguen sus objetivos gracias a las acciones realizadas.
SISTEMA ECONÓMICO	“Código”	*Acciones de usuarios y operadores que simbolizan un intercambio
		*Usuarios pueden querer abordar la unidad o no y operadores pueden subir o no a los usuarios.
		*Acciones que los usuarios y operadores realizan al solicitar el servicio u ofertarlo.
		*Las acciones de los usuarios y operadores para lograr sus objetivos.
	“Mensaje”	*información que se entienden y que solo puede ser a través del intercambio monetario.

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Fecha:
Hora de inicio:
Eco:
Base:
Destino:

ACCIONES DURANTE EL TRAYECTO Y SU RELACIÓN CON LAS CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS DE ANÁLISIS

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN:	SUBCATEGORÍAS DE LA CATEGORÍA DE ANÁLISIS:	CATEGORÍAS DE ANÁLISIS:

Pregunta particular de la investigación y su relación con la batería de preguntas para la entrevista a profundidad.

Pregunta particular 1.A: ¿Cómo es la acción comunicativa entre operadores y usuarios del transporte público concesionado de la ruta 18 ramal Cuauhtepac?

Guía de preguntas del entrevistador (entrevista a profundidad)

Categoría: Acción comunicativa

Acción comunicativa

“Pretensiones de validez”

¿Qué cosas podrían indicar que los usuarios y operadores se entienden cuando se dicen algo?

¿Qué cosas hacen los usuarios y operadores cuando no entienden lo que se dicen?

¿Qué cosas hacen los usuarios y operadores para poder entender lo que se dicen?

¿Cuáles serían las razones las que los usuarios y los operadores pedirían que los demás hicieran determinadas acciones?

¿Los usuarios y los operadores cumplen todas las normas cuando están dentro de las unidades de transporte público?

¿Qué ocurre cuando los usuarios y operadores no cumplen las normas establecidas dentro de las unidades del transporte público?

¿Cómo es o sería la convivencia en las unidades de transporte público si se cumplen o cumplieran todas las normas establecidas?

¿A los operadores les gusta su trabajo?

¿Qué cosas disfrutan de su trabajo los operadores?

¿Cómo les gustaría a los operadores que fuera su trabajo?

¿Qué cosas hacen los operadores para que su trabajo sea como les gustaría que fuera?

¿A los usuarios les gusta hacer uso del transporte público?

¿Cuál es la razón por la que los usuarios hacen uso de este medio de transporte?

¿Cómo les gustaría a los usuarios que los operadores hicieran su trabajo?

¿De qué manera influyen los usuarios para que los operadores puedan hacer su trabajo?

Acción comunicativa	“Elementos pragmáticos formales”
----------------------------	---

¿En qué situaciones los usuarios expresan algo?

¿En qué situaciones los operadores expresan algo?

¿Por qué los operadores se expresan de esa manera con los usuarios?

¿Por qué los usuarios se expresan de esa manera con los operadores?

¿Qué acciones quisieran los operadores que realizaran los usuarios?

¿Por qué los operadores quieren que los usuarios realicen determinadas acciones?

¿Qué acciones quisieran los usuarios que realizaran los operadores?

¿Por qué los usuarios quieren que los operadores realicen determinadas acciones?

Pregunta particular de la investigación y su relación con la batería de preguntas para la entrevista a profundidad.

Pregunta particular 2.B: ¿Cómo desarrollan la acción estratégica los operadores del transporte público de la ruta 18 ramal Cuauhtémoc?

Guía de preguntas del entrevistador (entrevista a profundidad)

Categoría: Acción estratégica

Acción estratégica	“Verdad”
---------------------------	-----------------

¿Todos los operadores del transporte público concesionado de la ruta 18 ramal Cuauhtémoc se capacitan para poder trabajar?

¿Cuáles son las formas en que un operador puede prepararse para poder trabajar como operador?

¿Para qué circunstancias debe estar preparado un operador?

¿Cómo determina un operador de transporte público que sabe lo necesario para poder realizar el trabajo?

¿De qué manera los operadores de transporte público demuestran que cuentan con los conocimientos y habilidades para realizar su trabajo?

Acción estratégica	“Eficacia”
---------------------------	-------------------

¿Cuáles son los objetivos de los operadores de transporte público?

¿Qué cosas hace el operador para conseguir sus objetivos?

Categoría: Sistema económico

Acción estratégica

“Código”

¿Cómo es el proceso de intercambio entre los operadores y los usuarios?

¿A qué cosas se compromete el operador con el usuario?

¿Qué cosas permiten que los usuarios prefieran su servicio y no otro medio de transporte?

¿Qué cosas son necesarias para que los operadores de transporte público logren sus objetivos?

¿De qué manera ofrecen los operadores el servicio de transporte para que los usuarios elijan su servicio?

¿Cuál es el objetivo del trabajo de los operadores?

¿Qué beneficios tienen los operadores al trabajar en el transporte público?

¿Qué cosas hace un operador para ser beneficiado en su trabajo?

Acción estratégica

“Mensaje”

¿Qué representa para el operador el pasaje de los usuarios?

¿Qué sucede cuando una persona no paga su pasaje?

Pregunta particular de la investigación y su relación con la batería de preguntas para la entrevista a profundidad

Pregunta particular 3.C: ¿De qué manera incide la “acción estratégica” de los operadores del transporte público concesionado de la ruta 18 ramal Cuauhtepc en la “acción comunicativa” con los usuarios?

Guía de preguntas del entrevistador (entrevista a profundidad)

Categoría: Acción estratégica

Acción estratégica	“Verdad”
---------------------------	-----------------

¿Cómo es la preparación o capacitación para poder ser operador de transporte público?

¿Qué conocimientos y habilidades debe tener un operador para realizar su trabajo?

¿El conocimiento que tienen los operadores es el necesario para realizar su trabajo?

¿Todos los operadores de la ruta 18 ramal Cuauhtepc cuentan con los conocimientos y habilidades para realizar el manejo de transporte público y lo que esto conlleva (transportar personas, ser parte de la movilidad, compartir el espacio con otros conductores)?

Acción estratégica	“Eficacia”
---------------------------	-------------------

¿Cómo debe ser un trayecto para decir que el operador hizo bien su trabajo?

¿Qué cosas hace el operador para que el servicio sea bien logrado?

Categoría: Sistema económico

Acción estratégica	“Código”
---------------------------	-----------------

¿Qué les solicitaría un operador a los usuarios para permitirles el acceso a la unidad y brindarles el servicio del transporte público?

¿Cuáles son las exigencias de los usuarios al solicitar el servicio del transporte público?

¿Cuáles serían las razones por las que los usuarios preferiría el servicio de un operador al de otro?

¿Cuáles serían las razones por las que un operador no le brindaría el servicio de transporte a un usuario?

¿Qué practicas realizan los operadores para ofrecer su servicio a los usuarios?

¿Cómo se remunera el ofrecimiento del trabajo de un operador de transporte público?

¿Cuáles son los objetivos económicos de un operador cuando realiza su trabajo?

¿Qué cosas hace un operador para lograr esos objetivos?

Acción estratégica	“Mensaje”
---------------------------	------------------

¿Qué representa para un operador que un usuario pague su pasaje?

Categoría: Acción comunicativa

Acción comunicativa	“Pretensiones de validez”
----------------------------	----------------------------------

¿Los usuarios entienden las cosas que los operadores les solicitan?

- ¿Los operadores entienden las cosas que los usuarios les solicitan?
- ¿Por qué los usuarios no entenderían las solicitudes (indicaciones) de los operadores?
- ¿De no ser entendidas las indicaciones que da un operador, cómo volvería a solicitarlas para que los usuarios lo entiendan?
- ¿Por qué los operadores no entenderían las solicitudes de los usuarios?
- ¿De no ser entendidas las indicaciones que da un usuario al operador cómo volvería a solicitarlas para que el operador los entienda?
- ¿Qué acciones solicitan los operadores a los usuarios durante los trayectos?
- ¿Qué acciones solicitan los usuarios a los operadores durante los trayectos?
- ¿Qué normas debe seguir un operador de transporte público?
- ¿Qué normas debe seguir un usuario en el transporte público?
- ¿Cómo desea un operador que sean los trayectos?
- ¿Qué cosas hace un operador para que el trayecto sea como lo desea?
- ¿Cómo desea un usuario que sean los trayectos?
- ¿Qué cosas hace un usuario para que el trayecto sea como lo desea?

Acción comunicativa	“Elementos pragmáticos formales”
----------------------------	---

- ¿Qué cosas les dicen los operadores a los usuarios?
- ¿Qué cosas les dicen los usuarios a los operadores?
- ¿Cómo expresan los operadores las cosas que dicen a los usuarios?
- ¿Cómo expresan los usuarios las cosas que dicen a los operadores?
- ¿Qué cosas dicen los operadores para que los usuarios realicen determinadas acciones?
- ¿Qué cosas dicen los usuarios para que los operadores realicen determinadas acciones?

Guión de entrevista a profundidad para usuarios

Nombre del usuario:

Fecha:

Hora:

Entrada:

Creación de la empatía inicial

- Saludar al entrevistado, presentarme y agradecer el espacio y tiempo brindado para la entrevista, además de hacer referencia sobre la comprensión y disposición que se tiene.
- Hacerle saber que en caso de tener que detener la entrevista se sienta en libertad de expresarlo si así lo requiere.
- Recordar el motivo y el objetivo de la entrevista.
- Conocer al entrevistado realizando algunas preguntas para “romper el hielo”.

-Hola (buenos días/buenas tardes) mi nombre es Mariela Cisneros, le agradezco mucho por su tiempo y por la disposición para realizar la entrevista, y sobre todo gracias por las facilidades para vernos en estos momentos complicados ante la situación generada por el Covid. Si por alguna razón necesita que detengamos las preguntas siéntase en la libertad de decirlo y cuando me indique podemos retomarlas-.

-El motivo de esta entrevista es para conocer su opinión sobre el servicio del transporte público y que pueda compartir sus experiencias cuando hace uso de este medio ya que el objetivo es poder reflexionar sobre muchas cosas que influyen para que los trayectos sean de cierta manera al estar en una unidad de la ruta 18. Antes de comenzar me gustaría saber si tiene alguna duda o quiere agregar algo -.

-Para comenzar le haré algunas preguntas que son para conocerlo(a) más, por ejemplo ¿podría decirme su nombre completo? ¿cuántos años tiene? -.

- ¿A qué se dedica? -.

- ¿Cómo se siente actualmente? -.

- ¿Cómo han sido sus actividades durante los últimos meses? Es decir ¿qué cosas hace o qué cosas ha dejado de hacer? -.

Desarrollo:

Recabar información de sobre los tópicos de interés (rapport)

- Para dar paso a la entrevista se cuestionará antes sobre si su uso cotidiano del transporte público de la ruta 18 es igual a lo acostumbrado o si ha cambiado en estos últimos días/meses. De ahí partir hacia las preguntas correspondientes a cada tópico de interés.

- Entrando al tema de cómo son sus trayectos en el transporte y cómo eran cuando no estábamos ante la situación del Covid ¿podría contarme lo que hace antes de subir a un camión de la ruta? ¿Cómo es su trayecto hasta el momento cuando ya se baja? es decir; cuénteme cómo era su rutina y cómo es ahora al realizar sus trayectos -.

- ¿Recuerda algunas cosas que llegan a suceder durante los trayectos? -.

(Durante el relato de esta rutina si el/la entrevistado(a) no lo comenta, preguntar los horarios en que se hace sus trayectos).

- ¿Qué cosas ha llegado a escuchar que los usuarios les dicen a los operadores y los operadores les llegan a decir a los usuarios? -.

Categoría: Acción comunicativa

Tópicos: “Elementos pragmáticos formales” y “Pretensiones de validez”

- ¿Cómo es su convivencia con los usuarios? -

- A veces cuando alguien quiere que lo dejen en un lugar específico o cuando le pagan al operador y que le dicen a dónde van, pues tienen que hablar con él ¿usted alguna vez le ha tenido que decir algo a algún operador? cualquier cosa por mínima que sea y por qué se lo ha dicho. (Si el entrevistado no tiene alguna experiencia en la que haya hablado con el operador, preguntar sobre en qué situaciones se imagina que podría verse en la necesidad de decirle algo al operador) -.

- Pensando que los operadores a veces también les dicen ciertas cosas a los usuarios ¿alguna vez uno de ellos le ha dicho algo? De igual manera cualquier cosa que recuerde, por ejemplo: algo que me parece que ellos dicen cuando el camión va muy lleno y para que suba más gente es que se recorran, pero ya de forma personal ¿le ha tocado que directamente a usted le digan algo y en qué o por qué situación? -.

- Otra de las cosas que puede pasar cuando el camión va muy lleno es que las personas que quieren bajar por la puerta de adelante pues les cuesta un poco de trabajo porque es complicada su bajada por quienes están en esa parte, entonces a veces los choferes les piden que den permiso de bajar, pero quisiera que usted pudiera contarme como considera que los operadores les dicen las cosas a los usuarios, es decir, si cree que dicen las cosas de manera grosera o si son amables al momento de pedir algo y también de parte de los usuarios hacia los operadores -.

- ¿Por qué cree que los operadores les hablan así a los usuarios? -.

- Por ejemplo, cuando un operador les dice a los usuarios que se recorran y estos no se recorren ¿por qué cree que los usuarios no le hacen caso al operador? -

- ¿Cree que los usuarios si entienden lo que les dicen los operadores o por qué no le entenderían cuando se les pide algo? -.

- Cuando ya un operado pidió algo a los usuarios, pero no le hacen caso ¿ha visto si hacen algo para que los usuarios entiendan lo que les está pidiendo? Como cuando los operadores dicen: “Recórranse para que no los esté molestando” -.

- Así como en ocasiones ocurre que los operadores se den cuenta que no lo están entendiendo y que puede repetir las cosas, también puede pasar que los usuarios pregunten para entender lo que se les dijo, pero usted ¿ha visto algo más que los usuarios hagan cuando no entienden lo que el operador dice? -.
- Además de pedirles a los usuarios que se recorran o que den permiso de bajar ¿qué otras cosas recuerda que los operadores les solicitan a los pasajeros? y ¿Por qué se los piden? -.
- Cuando los usuarios le dicen algo a los operadores, como que los puedan dejar en una esquina y que el chofer no se detiene exactamente en el lugar ¿por qué cree que el operador no hace lo que le solicitan? -.
- ¿Los usuarios hacen algo para que los operadores entiendan cuando les dicen algo? Como repetirle lo que se le dijo, pero en voz alta o incluso decirlo con un tono amable -.
- ¿Cuándo los operadores no entienden lo que los usuarios dicen qué hacen para entenderlos? -.
- Además de pedirle a los operadores que maneje de cierta manera o que los bajen en un determinado lugar ¿Qué otras cosas recuerda que los usuarios les solicitan a los operadores y por qué se lo piden? -.
- Otra manera en la que se le dicen cosas a los usuarios dentro del camión puede ser a través de algunos anuncios que se ubican en diferentes partes de la unidad como por ejemplo a veces en la parte de adelante algunos camiones tienen letreros que dicen: “La bajada es por atrás” y que estos letreros también hacen referencia a una serie de reglas que se establecen cuando estamos en estas unidades, por eso quisiera preguntarle ¿Qué reglas debe seguir un usuario dentro de las unidades de transporte? -.
- ¿Qué normas considera que los operadores deberían cumplir cuando realizan los trayectos? -.
- ¿Cómo sería el trayecto si los operadores cumplieran con todas las reglas? -.

- ¿Cómo sería el trayecto si los usuarios cumplieran con todas las reglas? -.
- Lo que comentábamos de las personas que cuando solicitan bajar y lo hacen por la puerta de adelante, en ocasiones eso hace más lento el trayecto porque quienes quieren subir a la unidad deben esperar a que los que descienden terminen de bajar en lugar de que sea un proceso continuo en el que mientras unos bajan por la puerta trasera otros puedan subir por la puerta de adelante, esto es un ejemplo de una serie de reglas que se deben cumplir durante los trayectos pero usted ¿cuáles cree que serían las razones por las que tanto usuarios como operadores cumplen o no las reglas cuando están dentro de los camiones de la ruta? -.
- ¿Recuerda si en algún momento de algún trayecto ha pasado algo porque no se sigan las reglas? -.
- ¿Cómo es o cómo sería la convivencia en las unidades de transporte público si se cumplen o se cumplieran todas las normas establecidas? -.
- ¿Cómo se imagina que serían los trayectos si los usuarios hablaran más con los operadores? -.

Categoría: Acción estratégica

Tópico: “Verdad” y “Eficacia”

- ¿A partir de la manera en que los operadores trabajan cómo se imagina que ellos quisieran que fueran los trayectos?
- ¿Cómo le gustaría a usted que fueran los trayectos a partir del trabajo de los operadores? Es decir; que cosas quisiera que ellos hicieran para darle un buen servicio -.
- ¿Usted hace algo para que sus trayectos sean como a usted le gustaría que fueran?

- Cuando se transporta en los camiones de la ruta 18 ¿ha podido notar si a los operadores les gusta su trabajo? y ¿por qué cree que podría gustarles o no dedicarse a trabajar como operadores? -.
- ¿Qué cosas se imagina que a los operadores les puede gustar de trabajar en el transporte público? -.
- ¿Podría contarme la razón o las razones por las que hace uso de este medio de transporte? -.
- ¿Cómo se sienten cuando se transportan en estas unidades? -.
- ¿Cree que a los demás usuarios les gusta usar este transporte? ¿Por qué? .-
- ¿Cómo cree que los usuarios influyen en la manera en que los operadores realizan su trabajo? -.
- Ya que estamos hablando del tema quiero preguntarle ¿qué opina del trabajo de los operadores? -.
- ¿Ha notado si los operadores realizan su trabajo de tal forma que los usuarios se sientana gusto en los trayectos?
- ¿Usted sabe si los operadores se capacitan antes para poder trabajar como chofer en la ruta? -.
- ¿Cómo se imagina que los operadores se preparan para poder ser conductores de la ruta? -.
- Creo que un ejemplo de esta cuestión de la preparación de un operador se puede notar por ejemplo cuando en ocasiones pasa que vamos en el camión y por alguna falla en la unidad pues el chofer a veces les pide a los usuarios que suban a otra unidad o también puede ser que ellos resuelven el problema mecánico y continúan. Pero me gustaría saber si a partir de sus experiencias en esta ruta, se ha podido dar cuenta cuando un operador

está capacitado o que sabe lo necesario para realizar su trabajo y para que circunstancias considera que debe estar preparado un operador -.

- ¿Considera que todos los operadores de la ruta 18 cuentan con los conocimientos y habilidades para realizar este trabajo? -.
- ¿Usted cómo se da cuenta que un operador tiene los conocimientos y habilidades para realizar su trabajo? -.
- ¿Cómo se imagina que evalúan a los operadores en su trabajo? -.
- ¿Cree que hay personas trabajando en la ruta que no están preparados? -.
- ¿Por qué cree que hay operadores que si se capacitan y otros no? -.
- ¿Qué conflictos ha notado ocurre con frecuencia en los trayectos y cómo los operadores los solucionan? -.
- ¿Para qué cosas cree que debe estar preparado un operador? -.
- ¿Sabe cuáles deben de ser las capacidades y conocimientos que debe tener un conductor para poder trabajar en la ruta? -.
- ¿Cuál cree que es la finalidad del trabajo de los operadores del transporte público además de llevar a los usuarios a sus destinos? -.
- ¿Qué cosas cree que hacen tanto usuarios como operadores para que las finalidades de los trayectos se cumplan? Por ejemplo: como cuando va en el camión y este se descompone a veces el chofer pide a otro operador que deje subir a los usuarios que iban en su camión para que estos puedan cumplir con el objetivo de llegar a su destino, pero qué otros casos se pueden notar -.
- ¿Cómo deberían de realizar su trabajo los operadores y cómo deberían ser los trayectos para usted este satisfecho con el servicio? -.

- ¿Por qué deberían ofrecerle un buen servicio? -.
- ¿Por qué cree que los usuarios se molestan con los operadores? -.
- ¿Qué cosas cree que hacen enojar a los usuarios en los trayectos? -.
- ¿Qué cosas cree que no permiten que los operadores hagan bien su trabajo? -.
- ¿Por qué creería que es importante el trabajo de los operadores? -.
- ¿Cómo sabe que un operador está realizando bien su trabajo? -.
- ¿Cómo diría que es el servicio que ofrecen los operadores a los usuarios? -.
- ¿Cómo se comportan los usuarios cuando están en las unidades de transporte? -.
- ¿Cómo se comportan los operadores cuando están en las unidades de transporte?
- ¿Cómo quisiera que se comporten los operadores? ¿Por qué? -.
- ¿Sabe si hay un documento que establezca algunas normas para los usuarios y operadores en este transporte? -.
- ¿Sabe cuáles son las obligaciones que tienen los operadores con los usuarios cuando trabajan?
- ¿Qué pasaría si los operadores no cumplieran con las normas establecidas dentro de las unidades de esta ruta?
- ¿Qué cosas pasan cuando los usuarios no cumplen las normas establecidas dentro de las unidades?
- ¿Los usuarios cumplen los lineamientos durante los trayectos?

-¿Qué reglas deben seguir los operadores cuando trabaja?

-¿Cree que las quejas de los usuarios dependen de la forma en que trabajan los operadores o qué cosas influyen para que los usuarios se molesten con el servicio? -.

-¿Por qué si o porque no tendrían razón los usuarios al quejarse del trabajo de los operadores? -.

Categoría: Sistema económico

Tópico: “Código” y “Mensaje”

-A pesar de las inconformidades que se dan por la manera en que se realiza este servicio

-¿Cuál sería la razón por la que usted preferiría subir a una unidad de la ruta 18 y no a otro medio de transporte? -.

-¿Por qué preferiría subir a un determinado camión y no a otra unidad? -.

-¿Por qué le conviene a los operadores que se haga uso de los camiones de la ruta? -.

-¿Cuáles cree que son los beneficios de usar este medio de transporte? -.

- Recuerda que al inicio le preguntaba cómo es su rutina cuando va a subir al camión, ahora quisiera que me contara sobre las formas en que usted le solicita el servicio del transporte público, es decir; además de levantar la mano cuando una unidad se va a cercando ¿de qué otra manera se puede solicitar la parada? O ¿de qué otra manera ha visto que otros usuarios hacen la parada a los camiones? -.

-¿Cree que hacerle la parada a un camión es hacerle una oferta? -.

- Cuando los usuarios suben a los camiones de la ruta entregan una determinada cantidad de dinero para poder tener la posibilidad del viaje, pero hay ocasiones en que necesitan hacer uso de este medio, pero no alcanzan a cubrir el costo del viaje ¿ha llegado a notar si hay alguna otra manera en que las personas que suben puedan pagar su pasaje? -.

- Cuando usted paga su pasaje ¿le parece que hay una especie de acuerdo o compromiso entre el operador y usted?
- ¿Por qué cree que es razonable o por qué no sería justo el precio que paga por el servicio del transporte? -.
- ¿Por qué consideraría que es equitativo o que no es debidamente justo para los operadores la cantidad que usted paga por el trabajo que ellos realizan? -.
- ¿Por qué cree que los operadores no dejarían que una persona suba a su unidad de transporte?
- También pasa que los mismos operadores muchas veces son quienes ofrecen su servicio por ejemplo cuando pasan por una parada y ven a la gente esperando entonces en ocasiones tocan el claxon, pero ¿Qué otras cosas ha notado que hacen los operadores para que los usuarios ingresen a su unidad? -.
- Cuando un usuario sube, paga y no dice nada y el operador tampoco dice algo, supongo que con ese hecho ya se entienden muchas cosas o de lo contrario pues en este caso el operador diría algo, pero ¿Puede explicarme cómo es que tanto el operador como usted se pueden llegar a entender con ayuda del dinero? -.
- ¿Cómo cree que repercute en el trabajo de los operadores que una persona no pague su pasaje? -.
- ¿Qué cree que representa para los operadores el pasaje que le dan los usuarios? -.
- ¿Qué cosas ha notado que realizan los operadores para tener beneficios durante su trabajo? Por ejemplo, como cuando ya va muy llena la unidad y ellos permiten que más personas intenten subir -.
- ¿Cuáles cree que son las recompensas del trabajo de los operadores además de su sueldo? -.

- Ya casi para terminar quisiera saber ¿Qué se imagina usted que representa para un operador el dinero que recibe de los usuarios? -.

- ¿Qué importancia cree que tienen los usuarios para los operadores? -.

Cierre:

Momento en que se comunican las conclusiones

- Antes de agradecer, preguntar al entrevistado si le gustaría comentar algo más antes de dar por terminada la sesión, así como hacerle saber el curso que tomara su testimonio dentro de la investigación.
- Comentar sobre la posibilidad de requerir futuros encuentros.
- Agradecer por el tiempo brindado.

- Ahora que pudo compartirme su opinión y sus vivencias en el transporte de la ruta 18 quisiera saber si le gustaría comentar algo más -.

- Todo lo que usted me contó al estar grabado, yo lo transcribiré y con ello se realiza un análisis para mi trabajo, por lo que cabe la posibilidad de que le vuelva a solicitar una sesión para preguntar otras cosas relacionadas con el tema que platicamos hoy, pero yo le avisaré con tiempo esperando que no tenga problema para volverme a recibir.

Por último, quiero agradecerle por su tiempo y por su colaboración, espero que tenga un buen día/tarde, muchas gracias.

Guión de entrevista a profundidad para operadores

Nombre del operador:

Fecha:

Hora:

Entrada:

Creación de la empatía inicial

- Saludar al entrevistado, presentarme y agradecer el espacio y tiempo brindado para la entrevista, además de hacer referencia sobre la comprensión y disposición que se tiene.
- Hacerle saber que en caso de tener que detener la entrevista se sienta en libertad de expresarlo si así lo requiere.
- Recordar el motivo y el objetivo de la entrevista.
- Conocer al entrevistado realizando algunas preguntas para “romper el hielo”.

-Hola (buenos días/buenas tardes) mi nombre es Mariela Cisneros, le agradezco mucho por su tiempo y por la disposición para realizar la entrevista, y sobre todo gracias por las facilidades para vernos. Si por alguna razón necesita que detengamos las preguntas siéntase en la libertad de decirlo y cuando me indique podemos retomarlas -.

-El motivo de esta entrevista es para conocer sobre su labor en el transporte público y que pueda compartirme las experiencias de su trabajo, ya que el objetivo es poder reflexionar sobre muchas cosas que influyen para que los trayectos sean de cierta manera al estar en una unidad de la ruta. Antes de comenzar me gustaría saber si tiene alguna duda o quiere agregar algo -.

- Para comenzar le haré algunas preguntas que son para conocerlo más, por ejemplo; ¿Podría decirme su nombre completo? ¿Cuántos años tiene? ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la ruta?

¿Por qué está en este trabajo? ¿Cuáles son los horarios en que trabaja? -.

Desarrollo:

Recabar información de sobre los tópicos de interés (rapport)

- Para dar paso a la entrevista se cuestionará antes sobre cómo ha sido su trabajo durante los últimos días, de ahí partir hacia las preguntas correspondientes a cada tópico de interés

- Podría contarme ¿Cómo ha sido su trabajo y cómo era antes de estar ante la situación del Covid? -.

-

- ¿Ahorita cómo se siente en su trabajo? -.

- ¿Podiera contarme qué cosas hace un operador en su trabajo además de manejar? -.

- ¿Qué cosas necesita para realizar su trabajo? Por ejemplo, yo pensaría que para que ustedes puedan realizar su trabajo necesitan de su licencia para manejar, pero qué más es importante para que usted pueda trabajar -.

Categoría: Acción comunicativa

Tópicos: “Elementos pragmáticos formales” y “Pretensiones de validez”

- Ahora quisiera que me contara sobre su convivencia con los usuarios cuando está trabajando, entiendo que hay diversas personas y que cada pasajero tiene un tipo de personalidad, pero en general ¿cómo diría que se lleva con ellos? -.

- Hace un momento me contaba cómo era su trabajo cuando no estábamos en la situación de pandemia, pero a partir de todo lo que ha estado sucediendo, ¿cómo me diría que es ahora su trabajo? -.

- Usted todos los días convive con muchas personas y seguramente por muchas situaciones llega a tener experiencias ¿podría contarme qué cosas le han pasado durante los trayectos? -.
- En esta cuestión de la convivencia con los usuarios muchas veces ellos requieren solicitarle algo, pero ¿hay otras razones por las que los usuarios le hablarían o le dirían algo? -.
- ¿Usted por qué le diría algo a los usuarios? Y ¿qué cosas les diría? -.
- Cuando tiene que dar indicaciones o que le quiere solicitar algo a un usuario ¿de qué manera lo hace? Es decir; lo dice de manera amable o ¿cómo se expresa? -.
- ¿Por qué les dice las cosas de esa manera? -.
- Por poner un ejemplo; en ocasiones pasa que, si algún usuario lleva prisa, y quiere que usted avance más rápido, al momento de decirlo lo hace de forma enojada, pero ¿cómo diría que es la manera en que los usuarios le llegan a decir las cosas? -.
- ¿Por qué cree que los usuarios le hablan así? -.
- Hay ocasiones en las que el operador le dice a los usuarios que se recorran y estos no se recorren, en esos casos ¿usted por qué cree que los usuarios no le hacen caso al operador? -.
- ¿Cree que los usuarios si entienden lo que les dicen los operadores o por qué no le entenderían cuando se les pide algo? -.
- Cuando le pide algo a los usuarios, pero que no le hacen caso ¿usted llega a hacer algo para que los usuarios entiendan lo que les está pidiendo? Como cuando les piden que se recorran y que al no hacerlo se los repite.
- ¿Ha llegado a notar si los usuarios hacen algo para entenderle cuando no saben que les pidió? Por ejemplo, que le pidan que les repita las cosas -.

- Además de pedirles a los usuarios que se recorran o que den permiso de bajar ¿qué otras cosas les solicita a los pasajeros? y ¿Por qué se los pide? -.

- Cuando los usuarios le llegan a pedir algo, ¿Cuáles serían las razones por las que usted no hiciera que le están solicitando? Por ejemplo, que un usuario le diga: “déjame en la esquina” pero con un tono grosero -.

- Cuando un usuario le pide algo pero que usted no lo entendió ¿qué hace para poder entenderlo? -.

- ¿Ha notado si los usuarios hacen algo para que usted pueda entenderlos cuando le dicen algo? Por ejemplo, que le digan las cosas en un tono amable -.

- Algunas de las cosas que los usuarios les piden a los operadores a veces es que maneje de cierta manera o que los bajen en un determinado lugar, pero ¿qué otras cosas recuerda que los usuarios le solicitan y por qué se lo piden? -.

- ¿En su camión tiene letreros que tengan ciertas reglas que se deben de cumplir durante los trayectos en las unidades? -.

- ¿Qué reglas debe seguir un usuario dentro de las unidades de transporte? -.

- ¿Qué normas considera que los operadores deberían cumplir cuando se encuentran trabajando? -.

¿Cuáles son las reglas que los usuarios deben cumplir cuando hacen uso del servicio de este transporte? -.

-¿Recuerda si en algún momento de algún trayecto ha pasado algo porque no se sigan las reglas? -.

-¿Cómo es o cómo sería la convivencia en las unidades de transporte público si se cumplen o se cumplieran todas las normas establecidas? -.

¿Cómo se imagina que serían los trayectos si los usuarios hablaran más con los operadores? -.

Categoría: Acción estratégica

Tópico: “Verdad” y “Eficacia”

- ¿Cómo le gustaría que fueran los trayectos mientras esta laborando? -.
- ¿Cuándo trabaja qué cosas hace para que los trayectos sean como usted quisiera? -.
- ¿Cómo cree que los usuarios quisieran que fueran los trayectos a partir del trabajo que usted hace? Es decir; que cosas quisiera ellos que ustedes hicieran para ofrecerles un buen servicio -.
- ¿Considera que los usuarios hacen algo para que los trayectos sean como ellos quisieran? -.
- ¿Por qué sí o por qué no le gusta su trabajo? -.
- ¿Qué cosas hacen que se llegue a notar que su trabajo le gusta o que no le gusta? Si es el caso y si el conductor no lo menciona preguntar ¿qué es lo que más le gusta de su trabajo? -.
- ¿Cómo cree que se sienten los usuarios cuando se transportan en estas unidades? ¿Por qué? -.
- ¿De qué manera cree que los usuarios influyen en la manera en que los operadores realizan su trabajo? -.
- ¿Qué cree que los usuarios opinan de su trabajo? -.
- ¿Cómo realiza su trabajo para que los usuarios se sientan a gusto en los trayectos? -.

- ¿Cómo es que usted se preparó para poder trabajar como operador en la ruta? ¿Se capacita? -.
- ¿Cómo puede darse cuenta un usuario que los operadores si están capacitados o que saben lo necesario para realizar este trabajo? -.
- ¿Qué cosas le ocurren con frecuencia cuando trabaja? -.
- ¿Qué ha hecho en esas situaciones? -.
- ¿Para qué cosas debe estar preparado un operador? -.
- ¿Considera que todos los operadores de la ruta cuentan con los conocimientos y habilidades para realizar este trabajo? -.
- ¿Cómo puede un usuario darse cuenta de que un operador tiene los conocimientos y habilidades para realizar su trabajo? -.
- ¿Le realizan alguna evaluación en su trabajo? -.
- ¿Hay personas trabajando en la ruta que no están preparados? -.
- ¿Por qué cree que hay operadores que si se capacitan y otros no? -.
- ¿Cree que los usuarios conocen sobre las habilidades que debe tener un operador para poder realizar este trabajo o cómo sabrían que lo están haciendo bien? -.
- ¿Cuál diría que es la finalidad del trabajo de los operadores además de transportar a los usuarios a sus destinos? -.
- ¿Qué cosas cree que hacen tanto usuarios como operadores para que las finalidades de los trayectos se cumplan? Por ejemplo: como cuando va en el camión y este se descompone a veces el chofer pide a otro operador que deje subir a los usuarios que iban

en su camión para que estos puedan cumplir con el objetivo de llegar a su destino, pero qué otros casos se pueden notar -.

-¿Usted cómo diría que deben de realizar su trabajo los operadores? -.

-¿Cómo cree que deberían ser los trayectos para que los usuarios estén satisfechos con el servicio? -.

- ¿Por qué debe dar un buen servicio? -.

- ¿Qué cosas cree que hacen enojar a los usuarios en los trayectos? -.

- ¿Qué cosas le pueden causar a usted molestias durante su trabajo? -.

- ¿Por qué cree que los usuarios se molestan con los operadores? -.

- ¿Qué cosas no le permiten hacer bien su trabajo? -.

- ¿Por qué cree que es importante su trabajo? -.

- ¿Cómo sabe que está realizando bien su trabajo? -.

- ¿Cómo describiría el servicio que usted ofrece a los usuarios? -.

- ¿Cómo se comportan los usuarios cuando están en las unidades de transporte? -.

- ¿Cómo se comportan los operadores cuando están en las unidades de transporte? -.

- ¿Cómo quisiera que se comporten los usuarios? ¿Por qué? -.

- ¿Qué obligaciones tienen los operadores cuando trabajan? -.

- ¿Qué pasaría si los operadores no cumplieran con las normas establecidas dentro de las unidades de esta ruta? -.

-¿Qué cosas pasan cuando los usuarios no cumplen las normas establecidas dentro de las unidades? -.

- ¿Los usuarios cumplen los lineamientos durante los trayectos? -.

- ¿Qué reglas debe seguir cuando trabaja? -.

-¿Hay un documento que establezca las normas que deben seguir los usuarios y operadores en este transporte? -.

-¿Cree que las quejas de los usuarios dependen de la forma en que trabajan los operadores o qué cosas influyen para que los usuarios se molesten con el servicio? -.

-¿Por qué si o porque no tendrían razón los usuarios al quejarse del trabajo de los operadores? -.

Categoría: Sistema económico

Tópico: “Código” y “Mensaje”

- Es claro que a pesar de las inconformidades que llegan a tener los usuarios en relación con el servicio, lo cierto es que este medio de transporte es de los más requeridos en la zona, pero usted ¿por qué cree que los pasajeros siguen haciendo uso de las unidades de esta ruta y no de otro medio de transporte? -.

- ¿Por qué cree que los usuarios se suben a su camión en lugar de subirse a otro? -.

- ¿Por qué le conviene a los operadores que se haga uso de los camiones de la ruta? -.

- ¿Cuáles cree que son los beneficios de usar este medio de transporte? -.

- ¿De qué otra manera le pueden solicitar la parada los usuarios? -.

- ¿Cree que cuando le hacen la parada le están haciendo una oferta? -.

-Cuando los usuarios suben a los camiones de la ruta entregan una determinada cantidad de dinero para poder tener la posibilidad del viaje, pero hay ocasiones en que necesitan hacer uso de este medio, pero no alcanzan a cubrir el costo del viaje ¿hay alguna otra manera en que las personas que suben puedan pagarle su pasaje? -.

-Cuando un usuario paga su pasaje ¿le parece que hay una especie de acuerdo o compromiso entre usted y el pasajero? -.

-¿Cree que es razonable o por qué no sería justo el precio que los usuarios pagan por el servicio del transporte? -.

-¿Por qué consideraría que es equitativo o que no es debidamente justo para los operadores la cantidad que los usuarios pagan por el trabajo que realizan? -.

-¿Cuáles serían las razones por las que usted le negaría el servicio a algún usuario o no lo dejaría subir a su unidad? -.

-También pasa que ustedes ofrecen su servicio por ejemplo cuando pasan por una parada y ven a la gente esperando entonces en ocasiones los acompaña alguien que va gritando los lugares por donde pasará, pero ¿Qué cosas hace para que los usuarios se suban a su unidad de transporte? -.

-Cuando un usuario sube, paga y no dice nada y que usted tampoco dice algo, supongo que con ese hecho ya se entienden muchas cosas o de lo contrario pues en este caso usted diría algo, pero ¿puede explicarme cómo es que tanto el usuario y usted se pueden llegar a entender con ayuda del dinero? -.

-¿Cómo repercute en su trabajo que una persona no pague su pasaje? -.

- ¿Qué representa para usted el pasaje que le dan los usuarios? -.

- ¿Qué cosas realiza para tener beneficios durante su trabajo? Por ejemplo, algunos operadores cuando ya va muy llena la unidad siguen permitiendo que más personas intenten subir -.

- ¿Cuáles diría que son las recompensas de su trabajo? -.

- Ya casi para terminar quisiera saber ¿qué representa para un operador el dinero que recibe de los usuarios? -.

- ¿Qué importancia tienen los usuarios para usted? -.

Cierre:

Momento en que se comunican las conclusiones

- Antes de agradecer, preguntar al entrevistado si le gustaría comentar algo más antes de dar por terminada la sesión, así como hacerle saber el curso que tomará su testimonio dentro de la investigación.
- Comentar sobre la posibilidad de requerir futuros encuentros.
- Agradecer por el tiempo brindado.

- Ha sido muy interesante poder tener esta plática con usted, quisiera saber si antes me gustaría comentar algo más que crea que es importante decir -.

- Todo lo que usted me contó al estar grabado, yo lo transcribiré y con ello se realiza un análisis para mi trabajo, por lo que cabe la posibilidad de que le vuelva a solicitar una sesión para preguntar otras cosas relacionadas con el tema que platicamos hoy, pero yo le avisaré con tiempo esperando que no tenga problema.

Capítulo 5

Análisis y resultados de la investigación: El mundo de la vida y los sistemas sociales.

5.1 La acción comunicativa en el transporte público.

Las unidades de transporte público concesionado son espacios que enuncian una serie de prácticas sociales tan normalizadas, que su misma obviedad invisibiliza la complejidad de los procesos interactivos de sus sujetos. La dinámica que se ejerce entre usuarios y operadores va en diversas direcciones, específicamente estos parten de una relación metódica instrumental; por un lado, están quienes requieren un servicio de transporte para llevar a cabo sus diversas actividades cotidianas, y por el otro se encuentran quienes dan este servicio de movilidad, pero que, para estos individuos, la acción de trasladar a otros, es su actividad vital.

De tal manera que la comunicación es en principio, ejemplo de una relación de intereses, por lo que ambos buscarán las estrategias que los lleven a conseguir sus objetivos de la manera más eficaz. De lo anterior es importante resaltar que en el espacio de las unidades de transporte no es posible la existencia de dicha acción sin la presencia de ambos sujetos, que llevan a cabo el intercambio de elementos lingüísticos, la relevancia reside en que, a pesar de lo ostensible de la interacción entre ambos, si esta no se genera en el ambiente y con las herramientas adecuadas simplemente no ejerce algún efecto, y en la lógica moderna no hay nada más ineficaz que aquella interacción donde se diga algo y no sea comprendido, y peor si no se genera ningún efecto de acción en los demás, incluso cuando se cuentan con infinidad de herramientas para emplear en esta dinámica.

Sin embargo, el proceso comunicativo, debe ser utilizado solo en casos necesarios, en los que actúe como un mediador de conflictos o generador de resoluciones, y que por tanto se evite el desgaste de esta acción. Dado que es inviable separar la actividad laboral de los operadores de su manera de relacionarse con los usuarios, es que se logra comprender que las funciones que los primeros le otorgan a sus formas de comunicación no solo reflejan su intención de interacción, sino que al mismo tiempo enaltecen su capacidad de usar todos sus recursos para conseguir sus propósitos individuales. Esto deja entrever que, en cuanto a los operarios, la comunicación puede convertirse en una

herramienta que facilite su trabajo, pues será a través del entendimiento de los pasajeros de lo que él enuncie para que su labor se lleve a cabo de la manera en que mejor convenga a él e incluso a los usuarios.

Ante esto, las personas que requieren del transporte público como medio para acceder a sus destinos, si bien no les es indispensable emplear comunicación con los operadores, tampoco tiene alguna restricción para hacer uso de esta acción, y de cierta manera les es más útil ejercerla para que sus trayectos resulten de tal manera que a ellos les convenga, claro sin anteponer los objetivos de segundos como los operadores e incluso de los mismos usuarios con los que se comparte la unidad. Habermas enunciaría a "...la acción comunicativa y la acción estratégica como dos tipos de acción social, que representan una alternativa desde la perspectiva del agente mismo; los participantes en la interacción, aunque sea de manera intuitiva, tienen que elegir entre una actitud orientada al éxito o una actitud orientada al entendimiento" (2001: 504).

Es así como la acción comunicativa entre usuarios y operadores del transporte público concesionado de la "ruta 18" ramal Cuauhtepac si bien es reflejo de ambos tipos de acción social, no se debe perder de vista que al menos en el caso de esta ruta y de acuerdo con lo registrado en la investigación, es notorio que una de dichas acciones se sobrepone ante la otra, de tal manera que resulta casi inviable que ambas acciones puedan conjugarse de manera equiparable, siendo este punto donde se desencadena la discusión sobre si es que una de las acciones realmente merece un peso mayor a la otra, y de ser así; el siguiente elemento a considerar sería cuál de las operaciones sería la que por todas sus cualidades debería anteponerse. En este caso particular se evidencia que las acciones lingüísticas entre usuarios y operadores se transforman en un recurso para conseguir objetivos individuales, por lo que el espacio del transporte se queda como un medio de interacción operativa; es decir, discursos enunciados por ambos sujetos con propósitos mecánicos, que en la misma lógica de ser repetitivos se deslindan de su valor propositivo. Se comunican por diversos objetivos ajenos al deseo de la reflexión pero que, de manera contradictoria, en la búsqueda de resultados exitosos en conveniencia propia, estas acciones requieren de un razonamiento estratégico que le permita a cada uno, que la consecuencia de su comunicación sea la adecuada, y así derive en conseguir los fines deseados. Por lo que resulta interesante destacar que desde esta perspectiva, los datos analizados, externan que la interacción en el transporte público es poco empleada, incluso el lenguaje como herramienta llega a ser imprescindible al momento de llevar a cabo los

trayectos, esto al menos en testimonios por parte de los usuarios, quienes manifiestan el poco deseo por querer establecer una comunicación con los operadores; pero contrario a lo que pareciera, esa idea se contrapone a determinadas acciones que sugieren algo distinto, es decir, que al momento de llevarse a cabo dichos traslados, los pasajeros dan la impresión de querer comunicar distintas cosas a los operadores, pues dado la cercanía que hay entre ambos sujetos es que se muestra inevitable el intercambio de ideas, esto sin dejar de lado un punto elemental que se refiere al hecho de que el no expresarlas, no es signo de no tener una pretensión por decir lo que se piensa o desea.

Opuesto a lo prescindible, los usuarios en tanto manifiestan sus inconformidades, dan muestras del recurrente interés por expresar directamente con el individuo a cargo de la unidad en la que se trasladan, todo aquello que desapruaban sobre la manera en que este realiza su labor.

Lo expuesto se asume principalmente a raíz de la opinión de los pasajeros sobre una parte del sector de los operarios en la ruta, de quienes destacan que sus prácticas laborales no son acciones que los hagan sentir conformes con el servicio que brindan. Aunque rescatan que están también los choferes que ofrecen en su trabajo una actitud de disposición, amabilidad y tolerancia, esto como rasgo de gusto por la realización de su labor, sin embargo, no siempre es posible el encuentro con estos servidores, pues en contraparte están quienes llegan incluso a ofender a los usuarios.

Ahora bien, no puede quedar de lado la percepción que los operadores perciben de las personas que transportan a diario, en este punto, ambos coinciden en que se están los dos extremos; como aquellos individuos que continuamente hacen uso de este medio de transporte y esa práctica les permite tener una dinámica que genera que los trayectos sean fluidos, sin mucho o nada que decir, y limitándose en abordar la unidad, pagar su pasaje y colocarse en alguna parte donde no obstruyan el paso de más personas, están quienes asumen un papel totalmente responsable; es decir, usuarios que además de cumplir con la mecánica anterior, son cordiales, y educados, con un sentido de empatía, siendo así los pasajeros que en términos prácticos convienen a los choferes, ya que además de facilitar y agilizar la labor del transportista, hacen que los trayectos sean agradables, puesto que su comunicación con los demás con quienes comparte la unidad, resultará en una interacción de cordialidad. La descripción de las posibles acciones comunicativas no se reduce a las ya mencionadas, pues está el grupo de sujetos que, en opinión de los trabajadores del ramal, son groseros, y que en gran medida sus acciones

se orientan en provocar un disgusto en el operador. Particularmente, estos usuarios van en búsqueda de una interacción que se centra en la exposición de acciones negativas, desde su opinión, o que les desagrade de la forma en que se lleva a cabo el trayecto, su fin último es producir un malestar en el chofer.

En la cotidianidad se pueden ver al igual trayectos en los que usuarios externalizan dudas sobre los destinos que desconocen, expresan inconformidades solicitando a los operadores determinadas acciones, incluso solicitan permisos para abordar las unidades pagando cantidades menores a las establecidas, y es con esta ejemplificación que se puede comprender que en la intención por querer establecer una interacción de usuario a operador al manifestar en mayor grado los desacuerdos que les genera la manera en que son trasladado, y al no ser exteriorizadas dichas ideas se genera un ambiente con la percepción en la que no hay comunicación, y por ende un desinterés por llevar a cabo ese diálogo, reforzando la concepción de que hay más cosas por decir que se mantienen solo en la mente, que aquellas que se exponen y que en gran medida se establecen dentro de un ambiente de descontento y quejas, que en uno de cordialidades.

En cualquiera de los casos se requiere de un proceso negociador, es así que la comunicación dentro del transporte de esta ruta implica un intercambio de ideas, en tanto usuario como operador accedan, los actos lingüísticos deben contar con elementos convincentes de ser el mejor argumento frente al otro, ya que en este ámbito escasas veces la interacción se da por una intencionalidad puramente de comprensión, y en su mayoría el acto comunicativo se deriva de una serie de propósitos individuales, de ahí la probabilidad de una explicación a la escasa conmutación de las acciones conducidas por el lenguaje, pues es observable y comentado por los mismos entrevistados, que en dicha dinámica cabe la posibilidad de no tener respuesta alguna, ya sea por prudencia para aminorar algún acto de agravio, o simplemente por ignorar lo que el otro dice; incluso este mismo actuar se logra interpretar como un fin último.

Es entonces que regresamos al principio de que cada uno como ser individual tienen sus intereses, por lo que es primordial verificar el pasaje de las intencionalidades, donde cada uno de los sujetos deberá priorizar el fin al que busca llegar y determinar si es necesario llegar a la negociación comunicativa para conseguir sus objetivos, considerando los probables riesgos en el proceso, pues la evaluación de este curso dependerá de las finalidades e importancia en el resultado de cada actor. Pero es en la repetición constante de esta actividad de traslados que se normaliza el proceso y tiende a caer en la

mecanización de la acción orientada al éxito, para lo que ya no es necesaria la reflexión, y se dan por entendido las “necesidades superficiales”, los operados en búsqueda de una abundancia de pasajeros que suban al camión en que labora, un tránsito fluido, por mencionar algunas; por otro lado, los usuarios esperan llegar rápido, ir sentado dentro de la unidad, entre otros aspectos, y es en ese momento que al no cumplirse esas expectativas se da paso a las inconformidades.

En la actualidad, la rutina genera que las acciones se den en automático, y es por su eficacia que se les puede considerar exitosas. Los individuos mantienen interiorizada la idea de que cada uno mantienen un rol designado para el cumplimiento de las funciones individuales, lo que conllevan a un fluir conveniente, pero en cuanto alguno de los elementos humanos o materiales se desvía de sus funciones elementales, se genera un choque de inconformidades. Pues de manera indeterminada se afecta a las finalidades de los demás.

Por ello es que resulta incómodo emplear la comunicación como un recurso para interactuar cuando cada elemento sabe cómo actuar ante las tareas y comportamientos designados, en el caso de no cumplir con esas normativas es que el lenguaje como recurso puede ejercer un determinado campo de negociación. Es en estos casos que la acción comunicativa se carga de un valor significativo dado que es no solo tener argumentos de peso para un intercambio exitoso, sino que ese intercambio de discursos sea capaz de lograr que las voluntades del otro individuo favorezcan a los fines de quien tiene el argumento más conveniente desde la percepción de dichos sujetos.

En el propósito por comprender si hay mayor relevancia de una acción frente a la otra, resulta claro que dependerá en cuanto a las pretensiones según cada individuo. La acción estratégica tendrá un mayor impacto de acuerdo con las finalidades de cada sujeto conforme a su plan estratégico, pero de acuerdo con Santillana, “...el acto ilocucionario permite la interacción fáctica entre hablante y oyente; lo cual facilita que a través de la comunicación haya consecuencia entre lo que se dice y lo que se realiza” (2011: 168). Por lo que, en su mayoría según los casos registrados en esta ruta, no es sino en el entendimiento que dicho resultado pueda ser efectuado, ya que de los discursos consensuados, los participantes pretenderán provocar en los otros las acciones necesarias que beneficien a sus propios fines, claro es con apoyo de la comunicación.

5.2 La acción estratégica sin entendimiento.

Para dar cuenta de la singular relación que establecen usuarios y operadores de la ruta 18, es prescindible referir el ejercicio laboral de los conductores. Pues de esta actividad es que se origina el encuentro de ambos individuos.

En comparación con otros medios de transporte; en los camiones se mantiene un contacto directo con el conductor a diferencia de sistemas como el metro o metrobús. De ahí es que para las personas que abordan estos camiones, les sea fácil expresar directamente si algo les disgusta o por el contrario hacerle notar al encargado de manejar que el trayecto le ha sido satisfactorio. Es así que los operadores son conscientes de las constantes expresiones de desaprobación en relación con la manera en que desempeñan su trabajo.

Mencionan que es importante reflejar una buena actitud y respeto ante el pasajero, pues el proceso dinámico en los camiones del ramal Cuauhtepac, en gran medida es reflejo de las arbitrariedades que se estipulan entre sus sujetos. Es comprendido tanto por usuarios como operadores que existen normativas que se deben llevar a cabo para el funcionamiento de los traslados, esto en función del bienestar y seguridad de las personas que participan en los ellos. Esta situación es reconocida por dichos individuos, por lo que es destacable como contrariedad, ya que existe un desconocimiento en las particularidades de estas reglas.

Los individuos implicados en el desarrollo de los traslados son del conocimiento de la estipulación de determinadas regulaciones para el desempeño benéfico del transporte, pero son desconocidas en relación de saber qué implica cada una de las normas. Esto en mayor grado por parte de los usuarios que solo de manera superficial es que reconocen determinadas reglas dentro de las unidades. Por otra parte, su conocimiento en cuanto a las obligaciones de los operados, si las mantienen más claras.

Por ello es interesante dar cuenta sobre el desarrollo de las acciones durante los viajes en esta ruta, pues si bien, como se comenta y se reconoce entre los sujetos involucrados que se cuenta con una serie de principios a seguir, no son estos llevados a la realidad y en su lugar se establecen compromisos consensuados entre usuarios y operados.

Muestra de lo anterior es la constante solicitud de paradas y descensos durante los trayectos. Peculiarmente en estos colectivos es posible subir y bajar prácticamente en

cualquier lugar de las avenidas por donde se trasladan, lo cual, si pensamos en otros medios, por ejemplo, los taxis. Estos se muestran más como un medio individual, pues no les es posible transportar a tantas personas al mismo tiempo como un camión de la ruta. En contraparte podemos mencionar también al cablebús, el cual sí puede equipararse más con la ruta en cuanto a cantidad de personas que traslada, pero a diferencia de las unidades terrestres, sus puntos de ascenso y descenso son muy limitadas y controladas incluso en la misma cantidad que pueden abordar por cabina.

Ahora bien, lo expuesto no remite a un descontrol estricto de los puntos en que los camiones de la ruta 18 suben pasajeros. En la realidad, las prohibiciones viales son desacatadas tanto por usuarios como por los conductores, como muestra de un servicio a disposición de los pasajeros, que a diferencia de una unidad de RTP o cablebús estos medios no interrumpirían su trayecto para esperar a un pasajero, como si lo haría un camión de este ramal.

Si los operadores cumplen en la mayoría de las veces con su función principal que es trasladar a las personas de la zona de Cuauhtepac hacia diversos puntos, a salvadas en que ocurren desperfectos mecánicos o imprevistos viales ¿Por qué hay entonces un descontento por parte de los usuarios? El conflicto parte desde la irregularidad de sus convenios. En principio es obligatorio que tanto los solicitantes del servicio como los trabajadores del transporte entiendan por completo, cada uno de los acuerdos a los que han llegado.

Cuando el usuario hace la solicitud de la parada del camión en un punto que por la razón que sea le acomoda a ese pasajero, es del operador la posibilidad de elegir detenerse o continuar el trayecto, y solo permitir abordar la unidad a quienes se encuentren en un área establecida como estratégica y conveniente para el abordaje del transporte. Pero es en esta lógica que, si las acciones convienen a los sujetos, el conductor puede optar por hacer la parada incluso en un lugar no conveniente, pues al final no se detendrían si no les resultara benéfico para ellos esa acción.

El trabajo de los operadores de la ruta 18 suele ser asimilado como una serie de procedimientos que se dan de manera automática, en su calidad de ser constantemente repetitivos, como conducir la unidad de un punto a otro con determinada cantidad de personas bajo su responsabilidad, llevar una velocidad considerable que permita una mínima inversión de tiempo, pero que a la vez esa rapidez no disguste a los pasajeros.

Mantener una actitud de servicio que le genere comodidad a los usuarios. El sujeto encargado de la unidad debe de contar con habilidades que le permitan realizar diversas actividades al mismo tiempo, como cobrar, entregar cambio a quienes pagan con cantidades mayores a las establecidas, y en la lógica laboral, se debe mantener un proceso de coordinación en relación con las demás unidades que se desplazan al mismo tiempo.

En testimonios de los trabajadores de la ruta, mencionan que su labor debe permitirles conseguir diariamente cantidades que puedan destinar a la cuenta que deben entregar a su patrón; en su mayoría las personas que trabajan en este medio, solo son colaboradores, pero es importante destacar que hay casos particulares en que ciertas unidades son trabajadas por los mismos dueños, o familiares de estos. En esos casos la dinámica es organizada según los acuerdos establecidos internamente. Lo anterior es un punto fundamental ya que, dentro de la misma ruta al ser un organismo con la inversión de distintos socios, cada dueño acordará con sus trabajadores los elementos que permitan obtener los objetivos deseados. Siendo así que la ocupación de los transportistas adquiere un sentido totalmente estratégico.

El siguiente elemento que los choferes deben considerar en la organización de sus ganancias durante el día, es el pago del combustible. Este componente indispensable será en relación con la cantidad de vueltas que realicen durante su jornada; una vuelta consiste en ir de determinada base a otra y de regreso, o como los conductores lo mencionan, bajar y subir o subir y bajar. Durante este proceso se debe calcular la rapidez o lentitud con que se realiza el trayecto, en los que se consideran factores como las horas del día; que por lo general ya es de su conocimiento cuáles son los horarios con mayor cantidad de pasajeros en las calles. Al igual pueden determinar los momentos de tráfico, o si las calles están en la medida de lo posible en condiciones para conducir de manera fluida.

La cantidad de vueltas no llega a ser relevante si durante las mismas no se logra el objetivo de llenar la unidad, ya que puede ocurrir que en alguno de los trayectos la unidad se movilice prácticamente vacía o con pocos pasajeros. Lo anterior representa una pérdida para los conductores. Adicional a lo anterior cada uno de los operadores debe articular una técnica de manejo, puesto que antes y después del inicio de su recorrido habrán otras unidades que tengan el mismo objetivo; conseguir que las personas aborden

su unidad, más que el de adelante o del que está detrás. todo esto con el riesgo de que alguno llegué al grado de dejar al otro sin pasajeros o por ir muy lento o por ir muy rápido.

Por último, se espera que el dinero recaudado durante la jornada sea lo suficiente como para cubrir la cuenta que se debe entregar al dueño del camión, el combustible de la unidad y también remunerar el trabajo que como operador se ha realizado. En esta diferenciación se puede visibilizar, que el propósito monetario del operador no se antepone a los objetivos de su patrón, es probable entonces que derivado de esto sea que si dentro de este compromiso, los fines de los empleados son los últimos que pueden llegar a concluirse, entonces durante el tiempo de ejecución de su labor, sea cuando se espere obtener las ventajas para lograr sus objetivos por encima de las finalidades de los pasajeros.

De ser así, vale la pena distinguir que lo anterior no demerita a la acción estratégica sobre la acción comunicativa, ya que hay que precisar que esta intención reacciona frente a la búsqueda de medios necesarios que conlleven, en este caso a que la labor del operador sea funcional, y los efectos deriven en resultados convenientes a los fines de los sujetos que los implementan, pero dicho sea de paso que los objetivos instrumentales se pueden lograr de manera individual, no así en el caso de los actos comunicativos que solo pueden darse en el intercambio de elementos lingüísticos para los que se requiere de al menos dos individuos competentes del entendimiento.

En tanto los operadores cuenten con los conocimientos fundamentales para desempeñar su función, estos serán capaces de conseguir las metas propuestas; lo cual es apreciado como falso ante las opiniones de los usuarios, pues ellos consideran que los conductores no cuentan con las habilidades necesarias para realizar su trabajo. Además de que, en caso contrario, a la vista de nadie se presenta algún elemento oficial que los acredite como sujetos aprobados en el desempeño del manejo de las unidades. Por esa razón, en relación con sus experiencias durante sus traslados hace que se refuerce la idea de no sentirse confiados en sus viajes.

Algunos usuarios no se encuentran conformes con la rapidez, pues consideran que es peligroso el avance a velocidades altas. Sostienen que, por ir correteándose con otras unidades, desatienden esa precaución, y se molestan si alguien que solicita la parada no sube de manera rápida, es el mismo caso para los descensos, puesto que no se detienen el tiempo necesario para que las personas bajen por completo. Además de su práctica

constante de hablar por teléfono mientras manejan, lo cual les provoca muchas distracciones y en su conjunto, en ocasiones se les permite que vayan acompañados con una o más personas que los desconcentran, aunque a los pasajeros tampoco no les parece que los trayectos deban prolongarse por un avance lento.

La manifestación de los usuarios por su disgusto en la manera de manejar de los operadores no es la única, también mencionan que estos en ocasiones, ingieren bebidas alcohólicas, reproducen su música dentro de la unidad con un volumen alto, hacen uso de un lenguaje inapropiado, trabajan en unidades sucias y descuidadas, mismas que en ocasiones dan grandes muestras del deterioro, aunado a ello la imagen personal de los conductores no siempre es la más apropiada.

Por otra parte, en palabras de los operarios, dejan en claro que todas las personas que colaboran como conductores están capacitadas, esto por el hecho de que requieren una licencia de manejo específica que solo se puede obtener a través de la preparación en cursos regulados por autoridades de la ciudad. Previo a esto también comentan que si bien sus acercamientos a este trabajo son desde su papel como *chalan* de otros operadores que se entendería como un aprendizaje informal, la culminación de su preparación es totalmente dentro de las normativas que brindan una seguridad de que son totalmente calificados para brindar el servicio de transporte.

Ahora bien, algo que ellos mismos puntualizan es que el hecho de estar certificados para realizar esta labor, no es garantía de que los trabajadores desempeñen de la manera correcta sus funciones pues, aunque todos conocen los procedimientos para laborar en este medio, pocos son los que cumplen con las normativas. Además de que suponen que habrá sujetos que se encuentran en ese trabajo por razones distintas al gusto por manejar.

Esta última característica como distintivo de quienes desempeñan sus trayectos de tal manera que sean agradables para los usuarios, aunque no niegan que recurren en determinadas ocasiones a prácticas inconvenientes a propósito contra los pasajeros, pues muchas veces no acatan las indicaciones que se les solicitan. Entre esas acciones destacan los enfrenones, la disminución en la velocidad, continuos y prolongados detenimientos, o por el contrario el avance de la unidad cuando se solicita la bajada, con el botón, pues en ocasiones este se oprime repetitivamente sin dar oportunidad de llegar al sitio adecuado para la detención del camión.

En cuanto a las zonas donde se brinda el servicio de este transporte, para los operadores es fundamental ser lo más explícitos con el fin de que eso ayude a que los usuarios elijan subir a su unidad, esto se puede lograr en gran medida a los letreros que colocan a sus unidades, pues concluyen que el omitir algún nombre de ciertos lugares reconocidos puede derivar en que los usuarios decidan no abordar con ellos, al pensar que no pasan por ese lugar.

Al referir la idea sobre que “Las máximas de comportamiento vienen definidas por intereses, en el marco de una competición por maximizar ganancias o minimizar pérdidas” (Habermas, 2001: 28). Se proyecta entonces que al menos la acción estratégica de los operadores del transporte público de la ruta 18 ramal Cuauhtepac se desarrolla en un ambiente caótico, pues se encuentran con calles y avenidas repletas de autos estacionados. Situación que reduce los carriles de circulación, en ciertos casos dentro de unidades descuidadas, incluso sucias; de estas es importante mencionar que, en los dueños de las mismas, está la responsabilidad de cubrir los gastos para que las unidades estén en las mejores condiciones operativas.

En cuanto a los destinos que recorren, en sentido estricto, recaen en un rol establecido, siempre es el mismo orden en relación de los horarios, pues no a todas horas hay servicio en cada una de las rutas que se consideran dentro del ramal; por ejemplo, durante el día se mandan unidades a cada una de las colonias consideradas en la zona de Cuauhtepac, pero a partir de las once de la noche, todas las unidades se trasladan únicamente a un último destino que es el Directo. Por lo que se pudiera pensar que la asignación de los lugares a los que deben llegar, es un proceso mecánico y sencillo, pero este en realidad implica una lógica compleja, en la que no se pueden repetir destinos particulares a un mismo operador, hay rutas obligatorias, y claro está que existen aquellas colonias a las que los conductores creen que no conviene ir, porque son trayectos cortos y no hay mucho pasaje, porque hay horarios en los que hay demasiados camiones en esas bases entre otras situaciones.

Pero este ejemplo también es muestra de una característica reveladora de la manera en que los operadores trabajan, pues es que cada uno tiene diferentes formas de entender y llevar a cabo su labor. Los conductores trabajan con los conocimientos, habilidades y herramientas que los lleven a encontrar una manera eficaz, es entonces que lo que convenga a alguno o algunos probablemente no sea una manera adecuada para tantos otros que preferirán emplear otras técnicas. Retomando el caso de los destinos, habrá

para quienes ir a determinadas colonias es más conveniente que ir a otras, mientras que para ciertos choferes aquellas que otros no quieren pueden ser sus mejores opciones porque han encontrado maneras de sacar provecho en esos trayectos, todo dependerá de aquello que les permita cumplir sus fines.

De manera operativa, no puede quedar de lado las serie de actividades que desempeñan los operadores dentro de las unidades, cobrar pasajes, determinar en la medida de lo posible que las cantidades entregadas por los usuarios son las correctas según el lugar a donde desean ser transportados, que dicho sea de paso, esta es una acción complicada cuando la unidad va demasiado llena, puesto que es complicado que el chofer tenga un control total de las personas que suben por enfrente y por la puerta trasera, lo que deriva en un cálculo aproximado de los pasajes que debe recibir, y que en ocasiones hay pasajeros que no cumplen con la entrega de esa tarifa, por otro lado, deben estar pendiente de las solicitudes de las personas que ya transporta, como cuando quieren bajar, o si alguien en la calle le realiza la parada, al mismo tiempo, en horarios determinados, los conductores recurren al uso de sus celulares para comunicarse con personas que les podrán indicar el tiempo que llevan de separación, en relación con la última unidad que vaya antes o después de ellos, incluso entre los mismos compañeros de la ruta se pueden intercambiar esa información, que les permitirá definir la velocidad con que puedan manejar. También deben prestar mayor atención a su manera de manejar y tener la precaución para transitan al mismo tiempo con otros automovilistas, conductores de motocicletas y bicicletas, al igual que de los peatones.

Es esto último donde hay una marcada inconformidad por parte de los usuarios, puesto que la manera en que los conductores manejan es de las cuestiones más reprobadas, y llega a ser contrastante porque a reserva de que algún chofer opine lo contrario, si algo tienen presente en palabras de operadores; es que son totalmente conscientes de la gran responsabilidad que conlleva su trabajo. Pues este consiste en resguardar la seguridad de cada uno de los individuos que transportan diariamente y que el objetivo principal es llevarlos con bien hasta sus destinos, tarea compleja porque esa responsabilidad se multiplica, al dar cuenta de que la pericia que ponen en práctica no se limita a las personas que van con él operador en la unidad, sino que al mismo tiempo este último también influye en el cuidado de las personas externas que manejan o transitan cerca del camión que va a su cargo.

Al exponer algunos de los escenarios en que se desenvuelve el trabajo de los operadores de la ruta, es notorio que no solo son ellos quienes recurren a la acción estratégica, pues son los sujetos externos y particularmente los usuarios quienes hacen uso de prácticas que les permitan conseguir sus fines individuales también. Pues el hecho de contar con un número considerable de unidades en la ruta, los pasajeros pueden darse cuenta de cuál operador, qué camión, por ejemplo; serían los adecuados para realizar sus trayectos. Además, como ya se mencionó, es en el entendimiento de acciones negociadas y aceptadas, aún cuando estas rompan las formalmente establecidas, que se llevarán a cabo según sirvan a los fines propios.

El rompimiento de estas arbitrariedades puede generar dichos descontentos y más allá de la anulación de los objetivos individuales, se crea una idea negativa del desarrollo y cumplimiento del trabajo de los operadores. Es ahí donde surge la pregunta del porqué se sigue haciendo uso de estas unidades. Si hay tantas cosas que se muestran a este transporte como una mala opción para trasladarse. La respuesta está en que son uno de los pocos medios con los que cuenta la comunidad de esa zona para movilizarse. Puede influir el factor económico, pues los costos son considerables en relación como por ejemplo los taxis. Además, como lo comentan los usuarios, la ruta da servicio a diversas colonias a las que otros transportes no acceden. Apoyando lo anterior, los operadores comentan que, a pesar de las quejas, ellos son los únicos que todos los días del año brindan servicio, incluso en horarios que ningún otro medio llega a dar esta prestación.

Esto culminando como una estrategia pura, pues el fin último de un usuario es llegar a un determinado punto, y el fin último de un operador es transportar personas en su unidad. Resultando en la acción estratégica en que se elegirán mutuamente. Esto en un acto de conveniencia, Habermas lo expone que “La actitud de orientación al éxito aísla al agente de los demás actores que encuentran en su entorno; pues para él las acciones de sus oponentes, al igual que el resto de los ingredientes de la situación, son simplemente medios y restricciones para la realización de su propio plan de acción...” (2001: 482).

Pero no pueden otorgarse todo el crédito al desarrollo único de las acciones respecto a fines, ya que los choferes pueden atribuir un cierto crédito a la suerte. Reconocen que, de no ser por esta, sus actos no siempre resultarían exitosos, pues caen en cuenta que no todo en el día a día puede ser calculado.

En la realidad habrá cosas que ellos no puedan controlar, porque mencionan que no será posible dar gusto a todos los usuarios, pues siempre habrá alguien que no esté conforme con el servicio. Concluyen que no hay operadores perfectos, y que incluso ellos mismos se pueden llegar a cuestionar por su proceder.

5.3 La economía de la comunicación.

Es evidente la incidencia de la “acción estratégica” de los operadores del transporte público concesionado de la ruta 18 ramal Cuautepec en la “acción comunicativa” con los usuarios, y aunque, si bien esta no es la determinante para entender este proceso de relación entre ambos, ya que existen otros elementos detrás de la manera en que se lleva a cabo el trabajo de los conductores, se requiere precisar sobre al menos uno de los factores que intensifican la constitución instrumental de la interacción entre sujetos sociales que requieren del transporte público para cumplir objetivos individuales.

Relaciones sistémicas son las que podemos referir en este caso, regidas por el factor económico, las cuales requieren de un desempeño metódico, donde cada sujeto constituye un papel.

Las funciones de usuarios y operadores establecen roles totalmente marcados, por lo que no habrá manera de confusión en cuanto a responsabilidades. Como organismo metódico que integran, saben paso a paso lo que deben hacer. Pero existe un sistema regulador, en este caso el dinero. Este se revela como elemento característico de la multifuncionalidad en el mundo instrumental.

Su complejidad da cuenta del por qué es relevante particularmente en el contexto de esta investigación, pues como anteriormente se precisa, al hablar de otros transportes, por ejemplo: el RTP, este propone un funcionamiento no negociable en el que la única manera de abordar la unidad es por la puerta delantera, seguido de efectuar el pago por el servicio, condicionando al usuario en el hecho de que, vaya a donde vaya pagará la misma cantidad. Y de ninguna manera podrá obtener una devolución si es que no necesitara el servicio en último momento por cualquier circunstancia que fuera.

En caso contrario, los camiones del ramal Cuauhtepc, no condicionan del todo a los usuarios, y es posible que el servicio sea como tal, negociable en todas sus características.

En este caso se puede referir sobre, cómo la idea de la economía permea la forma en que resulta la ejecución del servicio del transporte, de manera en la que se puede pensar en este elemento como principio omnipresente, es decir; el factor monetario no cumple solo con una finalidad, sino que es en sí mismo proveedor de la mecánica del proceso. Esto es notorio desde la coordinación estratégica por los operadores para generar las condiciones que los lleve a conseguir la asignación del destino que más les convenga.

Como ya se mencionaba, esto precedido de consideraciones relacionadas con el tiempo de duración del trayecto, recurrencia de otras unidades por el mismo lugar, entre otras, para asimilar también de manera inevitable, la ganancia económica derivada de la cantidad de pasajeros para transportar.

Una vez establecida la ruta a seguir, el desempeño laboral de los conductores se dirige en el mismo sentido estratégico económico. Ya que una vez integrados en las filas de las bases como Indios Verdes o la Villa, el cálculo de espera en las mismas será resultado de la valoración que se determine en ese instante. ya que sería inviable esperar demasiado, con una carga grande de camiones en la base y poca afluencia de personas. Será que se considere entonces sí se puede tener mayor ganancia de pasaje y por tanto dinero, durante el camino.

En términos generales, los trayectos descansarían en esas decisiones, de las que se logra percibir a la ganancia financiera, tan solo como idea y objetivo, pero en la materialización, el panorama desencadena un proceso auténtico.

Hay que precisar que en el servicio de los camiones de la ruta 18, se mantienen en el cobro con efectivo, lo que incentiva la interacción de los usuarios con los operadores, pero en estos casos, el dinero recobra un papel estratégico, pero de manera material. Claro ejemplo es al momento de que los pasajeros abordan las unidades; que por lo regular también lo hacen por la puerta delantera. Al brindar la cantidad necesaria para ser llevados a sus destinos. Es aquí donde son notorias las diferencias a las que referíamos en relación con el RTP por poner un ejemplo; pues a diferencia de los camiones del ramal Cuauhtepc, sí hay una variación de los montos, y constantemente en los camiones de la

ruta se da el caso del pago con billetes o monedas de cantidades mayores al precio establecido. Por lo que los conductores deben realizar la función de calcular cuánto cambio regresar.

Si es el caso de que una persona pague varios pasajes, el operador también debe tener presente cuánto deberá cobrar, a diferencia de las unidades del M1 que como ya se dijo, no brindan cambio, es que entonces sus usuarios deben considerar pagar con la cantidad exacta.

Anteriormente, se hacía alusión sobre la negociación dentro del desarrollo de las acciones entre usuarios y operadores, y el dinero no se muestra distante de este punto. Pues existen los casos en que los pasajeros llegan a solicitar permiso para que se les brinde el servicio explicando al operador que la cantidad que pueden pagar es menor a la que corresponde. Será el conductor quien en relación con sus objetivos económicos y operativos de quien dependa aceptar esa oferta; pues están quienes piensan que, de llevarse, por poner un ejemplo, cinco pesos, a negar el servicio y no llevarse nada, pues prefieren aceptar que esa persona aborde.

Por otro lado, están aquellos casos en que aquellos que abordan la unidad, pagan la cantidad exacta y se recorren, para algunos trabajadores de la ruta estos individuos son el prototipo que desearían transportar diariamente, puesto que les ahorran, tiempo y ni siquiera es necesario establecer alguna comunicación con ellos. Aquí es importante destacar que, el sistema económico funge como mediador comunicativo, entre el usuario y el operador pues en ocasiones, no se requiere preguntar el destino, no se necesita saber si solo se paga un pasaje o el de alguien más en los casos en que varias personas abordan al mismo tiempo. En los casos en que varios pasajeros desean subir, llevar la cantidad exacta, permite que el operador cobre con mayor eficacia y por tanto el trayecto no demore más. El dinero entonces logra ser un economizador de tiempo, a la par de que se traduce en ganancias monetarias para el conductor.

Pero, así como se puede ver a este proceso regulador, también lo monetario se puede “mal interpretar”, y ser causante de eventos conflictivos. Como aquellos momentos en que los usuarios al momento de pagar, llegan a verse forzados a hablar con el operador. Pues en el entendido de que la tarifa actual para este servicio es de siete y ocho pesos, durante los horarios de seis de la mañana a veintitrés de la noche, y cuando paga con una

denominación mayor, se requiere que los usuarios precisen el lugar al que van y si es necesario, también deberán comentar la cantidad de pasajes que pagaran.

En ocasiones esto no sucede y en el caso de que los operadores asumen un determinado entendimiento, que puede ser correcto o erróneo; si el entendimiento es incorrecto, puede quedar en una simple rectificación por parte del usuario para que se le cobre la cantidad correcta, pero en el peor de los casos, se terminará por caer en una discusión por la falta de comunicación. Es entonces que al menos en cuanto a la eficacia del entendimiento, esta habrá fracasado. Y el dinero por sí sólo no cumplirá dicha meta. Por el contrario, será generador de situaciones de malestar e inconformidad. A la resolución de la situación, quedaría la sensación no solo de insatisfacción, sino que de manera subjetiva el entendimiento de la pérdida de tiempo y una acción poco efectiva para el éxito de los fines individuales.

A la vista, la negociación puede darse en el intercambio de argumentos y resolviendo con la entrega de la cantidad acordada por ambos, esto en el mejor de los casos, aunque cabe la posibilidad que, dentro de la lógica instrumental por parte del operador, sobre todo que, la eficacia para la resolución descansa en el hecho de no decir nada, y solo entregar la cantidad que crea conveniente al usuario.

Habermas menciona que “Un medio de regulación, o control tiene una estructura tal, que las acciones de alter quedan conectadas con las acciones de ego eludiendo los riesgos que los procesos de formación de consenso compartan” (2001:485). Por ello es que no se pudiera aminorar al factor económico como simple herramienta dentro del mecanismo que hay en la relación de usuarios y operadores. El acto no se reduce a entregar y recibir dinero para la prestación de un servicio, aún cuando existe en los conductores un objetivo primordialmente monetario. Pues si bien, algunos disfrutan de su trabajo, no niegan que la coordinación de sus acciones será también con el objetivo de la obtención de lo económico.

De lo anterior valdría la pena rescatar, que aun cuando se manifiesta el proceder instrumental por ambos sujetos, por parte de los usuarios, la constante enunciación de un rechazo hacia la manera en que los operadores desempeñan sus actividades, lo que repercute en sus experiencias durante los trayectos. Y por otra los operadores que manifiestan que aun cuando ellos quisieran hacer bien su trabajo, y no visualizar a los pasajeros como dinero, les es imposible tener un desarrollo en que tenga conformes a

todos los usuarios. Además, enuncian ambos que los unos dependen de los otros. Puesto que la población de Cuauhtepac necesita de las unidades de esta ruta, de la misma manera que los choferes necesitan de los pasajeros que de forma completa o incompleta contribuyen en su economía.

Al final, el dinero que se recaba durante los trayectos, si bien no es enteramente para los trabajadores del transporte, lo mucho o poco que logran conseguir en sus jornadas después de cubrir los gastos obligatorios, resulta en lo que ellos pueden brindar económicamente a sus familias.

En este sentido, resulta evidente la idea deshumanizada del trabajo en que la sociedad se la ido apropiando. Olvidando que aun cuando las acciones descansan en fines prácticos, como la obtención de dinero, el objetivo último recae en el bienestar de las familias. Esto no solo refiriendo a las pertenecientes a los operadores, sino también aquellas a las que pertenecen quienes a diario hacen uso de este transporte y de los cuales cada uno de los conductores en esta ruta son responsables en tanto a llevarlos con bien a sus destinos.

Conclusiones:

Explicar la interacción entre usuarios y operadores en el transporte público, es adentrarse en un sistema de elementos complejos, para poder entender dicha relación habrá que caer en cuenta desde el inicio que existe un agente orientador, regulador, y condicionador en los actos comunicativos y las acciones orientadas al éxito.

En principio, podemos hablar de la exposición de argumentos sobre la inconformidad de los pasajeros cuando no están de acuerdo sobre algo que se esté llevando a cabo durante un trayecto, sin embargo, cuando poco se dice a los conductores durante los viajes, es porque no se considera que haya mucho o algo que reclamar. Llegando así a una reflexión en la que las expresiones lingüísticas por parte de los pasajeros, no siempre derivan de un mal desempeño por parte de los operadores, puesto que no todos los sucesos son responsabilidad del ellos, un ejemplo paradójico es aquel en que algunas personas llegan a reclamar por la rapidez en que avanza la unidad, pero por otra parte están quienes en esa misma unidad van conformes con el recorrido, tal vez porque van un poco tarde a sus destinos y el que la unidad vaya de manera rápida a estos últimos les conviene más.

En esos casos podemos concluir que la opinión de los usuarios sobre la realización de los trayectos y por tanto la opinión que tendrán sobre si los operadores hacen bien o mal su trabajo, dependerá del cumplimiento de objetivos individuales, lo que quiere decir que aún en el intento por el alcance del éxito de los objetivos individuales habrá casos en que estos dependerán de otros para conseguirlos.

Por otro lado, la comunicación llega a mostrarse limitada entre quienes conducen las unidades y aquellos que requieren ser transportados, puesto que esta se raciona en la medida que se crea necesario hacer uso de la misma, esto según las intenciones. El no conseguir los objetivos desencadenará en críticas negativas, que no necesariamente involucre que el operador esté realizando mal su trabajo, y en realidad es que este no hizo algo que convenga al pasajero que lo solicita.

La interacción entre ambos termina siendo negociable, y como tal, es susceptible de ser efectuada con dinero, en tanto que los mensajes que se pretenden sean compatibles con el sistema económico. En este punto también es visible que la comunicación solo como herramienta se muestra vulnerable, cuando es mediada por el dinero, y que se sabe que,

en gran medida estos procesos son posibles por la proximidad de ambos sujetos. Es ese encuentro cara a cara lo que puede dejar abierta la opción de hablar el uno con el otro. Llegando así a comprender que la idea en que la acción comunicativa entre los operadores y los usuarios del transporte público concesionado de la ruta 18 ramal Cuauhtepac está determinada por la acción estratégica del operador. Si bien es una realidad, también es ese mismo planteamiento lo que permitió llegar a comprender que hay un mundo de razones, por las que se da un tipo de interacción condicionado por acciones respecto a fines.

Además de que se advierte de la existencia de un factor complejo de identificar, puesto que funciona como sistema regulador, y al mismo tiempo obtiene el valor como instrumento, el dinero en este caso complementa la estructura comunicativa entre usuarios y operadores. Logrando así comprender esta relación como un bucle. En el cual el proceso se describe como una necesidad por ambos sujetos, cada uno con objetivos particulares, que se reúnen en la unidad de transporte, y ponen en práctica o evitan la comunicación.

De ahí que el proceso comunicativo sea el acontecimiento central para esta investigación, pero es necesario enfatizar que la parte social que se pretende rescatar también es lo referente a la acción instrumental, específicamente lo que va en relación con el trabajo de los operadores del transporte público. "...el trabajo de cada uno es por lo que respecta a su contenido algo general para las necesidades de todos. El trabajo abstracto produce bienes para necesidades abstractas. Con ello el bien producido recibe su valor abstracto como valor de cambio. El dinero es su concepto existente." (Habermas, 2009, 37). Es en la conjunción de ambas acciones, tanto la instrumental como la comunicativa que se desarrolla la sociedad y por tanto que resulte de gran importancia analizar ambas.

Por ello en un segundo momento por parte de los operadores se llevan a cabo las maniobras que le permitirán transportar a todos los usuarios que decidan subir a su unidad. En el entendido que son los conductores quienes se hacen cargo de las unidades es que se enfoca la atención en las acciones que estos llevan a cabo, más que las que realizan los usuarios. Y finalmente el ciclo se cierra en el pago por la prestación del servicio del transporte, pues el elemento económico es el principal objetivo de los trabajadores de la ruta, pero que a la vez el dinero podrá limitar o generar las condiciones para dar paso a la interacción instrumental, es decir, un tipo de comunicación obligada para esclarecer o puntualizar elementos a negociar.

Es por ello que el factor económico no ha sido un elemento explotado en esta investigación, puesto que fue uno de los elementos que resultaron durante la investigación con los operadores y dentro del supuesto de partida lo importante es conocer sobre la interacción y las acciones de los sujetos en las unidades de la ruta 18. Además de que el mismo se comprende más desde la teoría de los sistemas, la cual requiere probablemente una intervención que logre exponer características más puntuales, en tanto su carácter de idea, que por sí solo mantiene un mecanismo de comunicación complejo por la carga de sus mensajes. Por ello valdría la pena estudiar al sistema económico como campo comunicativo, más allá de su valor solo monetario.

De los anterior, la reflexión queda en que las acciones comunicativas que se logaran anteponen las acciones estratégicas, o viceversa, pueden existir entre los sujetos implicados, según el contexto y dinámica de quienes interfieren. Pues las reglas de “acción orientada al éxito”, en ocasiones consiguen subalternar a las normas regulatorias de las “acciones sociales”; es decir, que hay reglas establecidas, y pensadas para la convivencia que toca asumir para no caer en lo socialmente incorrecto, pero están aquellas “reglas”, asumidas por los mismo sujetos, las cuales están orientadas al éxito.

En el hecho de que existan estas normativas enfocadas a lo instrumental, se corre el riesgo de perder la visión humanista de los individuos, y cada uno se llega a entender como en elemento más del sistema. En el cual el desempeño ya no es como agente social, sino se piensa solo en seres funcionales. De ahí que me parezca relevante seguir el rumbo de futuras investigaciones desde la exposición de la parte humana, en los trabajos de servicio al público, y su característica fundamental como seres sociales, la interacción con otros individuos.

Desde este análisis académico se participó en la reflexión sobre las prácticas instrumentales y comunicativas, y su relación con el factor económico. Las cuales responden a los fines particulares de los sujetos que intervienen en el contexto del transporte público. Además de poner en la discusión sobre la relevancia y el lugar que ocupada cada una de estas acciones desde el ejercicio racional.

Así también resulta de gran valor, mostrar la complejidad de una actividad laboral como el transporte público, que si bien, ha sido estudiada desde otras disciplinas, su desarrollo en este caso logró ser comprendido desde una teoría crítica, como lo es la Teoría de la

Acción Comunicativa, la cual al estar permeada por otros pensadores y teorías que enfatizan el análisis profundo en las sociedades modernas.

Finalmente es necesario precisar que esta línea de investigación fue la que permitió un acercamiento con los actores que participan en esta dinámica, y que logró dejar la sensación en algunos de los entrevistados de entusiasmo. Pues les parece que existe un interés por sus problemáticas. Además de que consideran relevante comprender aquellos elementos que no permiten un buen desarrollo del trabajo en el transporte público, lo cual es importante destacar, puesto que son fundamentales para activar de la realidad social.

Referencias:

Aguado, Juan M. (2004). *Introducción a las teorías de la comunicación y la información*. Murcia: DM, España, 2004.

Aguilar Nery, Jesús. *Las culturas del volante en la ciudad de México aproximación etnográfica a los choferes del transporte público*. En Estudios sobre las Culturas Contemporáneas, vol. VI, núm. 12, diciembre, 2000, pp. 85-110. Universidad de Colima. Colima, México. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31601204>

Aguilar Nery, Jesús. *Masculinidades, Choferes y Espacio Urbano en México*. En Revista de Ciencias Sociales, vol. 10, núm. 33, septiembre-diciembre, 2003. Universidad Autónoma del Estado de México Toluca, México Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10503309>

Aguilar Nery, Jesús. *Re-construyendo el punto de vista del chafirete mexicano: acerca de un oficio urbano de ambivalente pasión*. En Revista de Antropología Iberoamericana, vol.3, núm. 3, septiembre-diciembre, 2008, pp. 446-474. Asociación de Antropólogos Iberoamericanos en Red Madrid, Organismo Internacional Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=62330306>

Ahedo, A. (12 de febrero de 2019). *Cuautepec: largo peligroso y empinado viaje al cerro*. El Universal. Recuperado el 8 de octubre de 2019 de <https://www.eluniversal.com.mx/metropoli/cuautepec-largo-peligroso-y-empinado-viaje-al-cerro>

Alútiz, Juan C. (2002). *Las fuentes normativas de la moralidad pública moderna. Las contribuciones de Durkheim, Habermas y Rawls*. (Tesis de Doctorado). Universidad Pública de Navarra. España. Recuperado en: http://www.unavarra.es/puresoc/es/t_alutiz.htm#presen

Arras, Ana. (2007). *La Acción Comunicativa, estrategia de poder y agente de cambio en las prácticas organizacionales*. (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional Autónoma de México. México. Recuperado en: <http://132.248.9.195/pd2007/0621175/Index.html>

Berrones, Luis David. (2010). *Condicionantes laborales de los trabajadores del volante del transporte público de pasajeros y su repercusión en la ciudad*. (Tesis de Maestría).

Universidad Autónoma de Querétaro. México. Recuperado en:
<http://ri.uaq.mx/handle/123456789/2501>

Berrones, Luis David. (2016). *Ergonomía y condiciones laborales de los choferes de microbús de la Ciudad de México*. (Tesis de Maestría). Instituto Politécnico Nacional. México. Recuperado en: <http://repositorio.upiicsa.ipn.mx/handle/20.500.12271/1058>

Brunner, José. *Modernidad: Centro y Periferia. Claves De Cultura*”; Estudios Públicos, N° 83, Invierno 2001.

Bueno, J. [Jose Antonio Bueno Trejo] en Facebook [Publicación]. Recuperado el 10 de octubre de 2019 de:
https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=2374971926114527&id=1437151203229942

Castro, L. (2014). *Hacia un sistema de movilidad urbana integral y sustentable en la Zona Metropolitana del Valle de México*. (Tesis de Maestría). Universidad Iberoamericana. México. Recuperado en: <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015845/015845.pdf>

Cerda, H. *Los elementos de la investigación*. 2da. Edición, El Búho, Bogotá, 1993.

Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal. (Agosto de 2010 - Febrero de 2011) Evaluación del diseño e instrumentación de la política de transporte público colectivo de pasajeros en el Distrito Federal 2011. Recuperado el 11 de octubre de 2019 de:
http://data.evalua.cdmx.gob.mx/files/recomendaciones/evaluaciones_finales/ev_transp.pdf

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. *Informe de pobreza y evaluación 2018*. Ciudad de México. Ciudad de México: CONEVAL, 2018. Recuperado el 12 de abril de 2019 de:
https://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/Documents/Informes_de_pobreza_y_evaluacion_2018_Documentos/Informe_CDMX_2018.pdf

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. [en línea]. <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/32200/Distrito_Federal_005.pdf>. [Consulta: agosto de 2019].

Corales, Reynalda. (2001). *Implantación de un sistema de control interno en las áreas de operación y control de servicio, mantenimiento y almacén en una empresa administradora de transporte público*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México. México. Recuperado en: <http://132.248.9.195/pd2001/294989/Index.html>

Cortés, F., Escobar, A., Solís, P. *Cambio estructural y movilidad social en México*. México, D.F. El Colegio de México, Centro de Estudios Sociológicos, 2007.

De Alba, A. (Ed.). *Posmodernidad y Educación*. Colección Problemas educativos en México. Miguel Ángel Porrúa. México. 1995.

Díaz, R., Medina, R., Babinet, N. (05 de diciembre de 2018). *Plan Estratégico de Movilidad de la Ciudad de México 2019*. Secretaría de Movilidad. Recuperado el 8 de agosto de 2019 de: <https://semovi.cdmx.gob.mx/storage/app/media/uploaded-files/plan-estrategico-de-movilidad-2019.pdf>

Dirección General de Licencias y Operación del Transporte Vehicular. Secretaria de Movilidad. 29 de octubre de 2019.

Directiva de la ruta 18 ramal Cuauhtepac. 20 de junio de 1991. Reglamento interno ramal Cuauhtepac-Reclusorio-Metro Indios Verdes-La Villa.

Espinosa, A. [@ppbto_00] en Twitter [Publicación]. Recuperado el 4 de octubre de 2019 de: https://twitter.com/ppbto_00/status/1179817735267770375

Fernández, Jorge. *Derecho administrativo*. Biblioteca constitucional. Serie Grandes Temas Constitucionales, 2016. Ciudad de México.

Fernández, Tomás y Tamaro, Elena. «Biografía de Jürgen Habermas». En *Biografías y Vidas. La enciclopedia biográfica en línea* [Internet]. Barcelona, España, 2004. Disponible en: <https://www.biografiasyvidas.com/biografia/h/habermas.htm>

Franco, R., Hopenhayn, M., León, A. *Las clases medias en América Latina*. México, Siglo XXI: Cepal, 2010.

Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Consejería Jurídica y de Servicios Legales (5 DE FEBRERO DE 2017). Recuperado el 28 de agosto de 2019 de https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/5ce082b97c1d162262f168cd2612088d.pdf

Garrido, L. (2011). Habermas y la teoría de la acción comunicativa. *Razón y palabra*. Vol. 76, págs.1-19.

Gomezcésar, I., Ochoa, C. *Cuautepec: Actores sociales, cultura y territorio*. México: Universidad Autónoma de la Ciudad de México, 2019.

Habermas, Jürgen. *Ciencia y técnica como «ideología»*. 6ta. Edición, Tecnos, España, 2009.

Habermas, Jürgen. *El discurso filosófico de la modernidad*. Taurus. Madrid, 1993.

Habermas, Jürgen. *Teoría de la acción comunicativa: complementos y estudios previos*. 4ta. edición, Cátedra, España, 2001.

Hernández, Javier. (2007). *Estrategia para formar sociedades civiles en sociedades mercantiles en el transporte público colectivo concesionado*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de México. México. Recuperado en: <http://132.248.9.195/pd2008/0626753/Index.html>

Hernández, R. *Metodología de la investigación*. 4ta. edición, McGraw-Hill, España, 2006.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI. (19 de febrero de 2018) Encuesta Origen - Destino en Hogares de la Zona Metropolitana del Valle de México (EOD) 2017. INEGI. Recuperado el 23 de marzo de 2019 de: <https://www.inegi.org.mx/programas/eod/2017/>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). *Panorama sociodemográfico de Ciudad de México 2015*. Recuperado: 8 de mayo de 2020 de http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espano/bvinegi/productos/nueva_estruc/inter_censal/panorama/702825082178.pdf

Janacua, Jesús. (2012). *Interacción social en el transporte público combi: ritual y actuación*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo México. Recuperado en: <http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/jspui/handle/123456789/6619>

León, Carlos. (2011). *Los microbuseros de la Ciudad de México. Reflexiones sobre la identidad colectiva en un oficio entre el estigma social y el prestigio gremial*. (Tesis de Posgrado). Universidad Autónoma Metropolitana. México. Recuperado en:

<https://docplayer.es/49282268-Titulo-los-microbuseros-de-la-ciudad-de-mexico-reflexiones-sobre-la-identidad-colectiva-en-un-oficio-entre-el-estigma-social-y-el-prestigio-gremial.html>

Ley de Movilidad del Distrito Federal. Consejería Jurídica y de Servicios Legales. Recuperado el 30 de marzo 2019 de http://data.consejeria.cdmx.gob.mx/images/leyes/leyes/LEY_%20DE_MOVILIDAD_DEL_DISTRITO_FEDERAL_2.pdf

Ley de Transporte y Vialidad del Distrito Federal en la Gaceta Oficial del Distrito Federal. Recuperado el 18 de junio de 2019 de <https://docs.mexico.justia.com/estatales/distrito-federal/ley-de-transporte-y-vialidad-del-distrito-federal.pdf>

Lizama, José. (1997). *El concepto de Comunicación en Habermas: Pragmática, consenso y emancipación*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México. México. Recuperado en: <http://132.248.9.195/ppt2002/0246071/Index.html>

Lozano, A., Guzmán A., Camacho G., Miranda M. (2018) Herramienta para búsquedas de propósito de viaje, duración del viaje, sexo del viajero, y origen y destino del viaje. Instituto de Ingeniería UNAM. <http://giitral.iingen.unam.mx/Estudios/EOD-Estadisticas-01.html>

Márquez, Judith. (2004). *Estrés-afrontamiento ante el tráfico vehicular en choferes de transporte público de la Ciudad de México*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México. México. Recuperado en: <http://132.248.9.34/pd2005/0600792/0600792.pdf>

Martínez, C. (2015). *Subjetividad y proceso de trabajo: La construcción de la identidad laboral en el caso de los transportistas de la Ciudad de México*. (Tesis de Doctorado). Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales sede académica México. Recuperado en: https://flacso.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1026/34/1/Martinez_CC.pdf

Martínez, J. (2011). Métodos de investigación cualitativa. *Corporación Internacional para el Desarrollo Educativo*. N°. 08, págs. 34.

Monje, C. *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*. Universidad Surcolombiana, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Colombia, 2011.

Montagud, Nahum. (2020). Jürgen Habermas: biografía de este filósofo alemán. *Un resumen de la vida de Jürgen Habermas a través de una biografía resumida de su trayectoria*. Recuperado en: <https://es.scribd.com/doc/249539509/Teoria-e-Investigacion-de-La-Comunicacion-de-Masas-Jose-Carlos-Lozano-Rendon> [Consulta: septiembre 2024].

Noguera, José A. (1998). *La transformación del concepto de trabajo en la teoría social (La aportación de las tradiciones marxistas)*. (Tesis de Doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona. España. Recuperado en: <https://ddd.uab.cat/pub/tesis/1998/tdx-0428108-164019/janf1de3.pdf>

Pérez, Martín. (2000). *Otra cara del servicio del transporte público de pasajeros en la Ciudad de México*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México. México. Recuperado en: <http://132.248.9.195/pd2000/276977/Index.html>

Ritzer, George. *Teoría Sociológica Contemporánea*. 3ra. Edición. McGRAW-HILL, México, 1997.

Rizo, M. *La comunicación interpersonal. Introducción a sus aspectos teóricos, metodológicos y empíricos*. 2da, edición, Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México, 2009.

Rizo, M. *Metodología cualitativa*. Antología, México, Universidad Autónoma de la Ciudad de México, 2005.

Robles, Gilberto. (2013). *La contraloría social desde las organizaciones civiles. Un estudio de caso sobre el transporte público concesionado en la Ciudad de México*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de México. México. Recuperado en: <http://132.248.9.195/ptd2013/noviembre/0706248/0706248.pdf>

Rosas, Alfredo. (2007). *Evaluación de la ira en conductores del transporte público Federal*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México. México. Recuperado en: <http://132.248.9.195/pd2008/0624096/Index.html>

Sánchez, Tania. *Jóvenes al volante: miradas en torno a los conductores de taxis pirata en Cuauhtepac. Representaciones sociales, emociones y subjetividades*. México: Universidad Autónoma de la Ciudad de México, 2016.

Santillan A. (2011). *Del mundo de la vida al sistema: el poder integrador del poder*. Andamios. Revista de Investigación Social, vol. 8, núm. 16, pp. 161-185 Universidad Autónoma de la Ciudad de México. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=62819894011>

Saucedo Elizabeth. (2012). *Estrategia Comunicativa para la Acción Laboral. Comunicación, Cultura y Organización del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social (CEMYBS), Región Naucalpan 2012*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México. México. Recuperado en: <http://132.248.9.195/ptd2013/abril/0692357/Index.html>

Secretaría de Movilidad de la Ciudad de México [en línea]. <http://data.semovi.cdmx.gob.mx/wb/stv/cinco_siglos_de_transporte_en_la_ciudad_de_mexico/_rid/71-page=5.html>. [Consulta: agosto de 2019].

Solares, B. (1996). La teoría de la acción comunicativa de Jürgen Habermas: tres complejos temáticos. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*. Vol. 41, Nº. 163, págs.9-33.

Solís, Patricio, ed. *Desigualdad, movilidad social y curso de vida en la ciudad de México*. Ciudad de México, El Colegio de México, Centro de Estudios Sociológicos, 2017.

Suárez, G., Robles, J. (23 de julio de 2017). *Locatel: quejas se concentran en 10 rutas de microbús*. El Universal. Recuperado el 5 de marzo de 2019 de: <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/metropoli/cdmx/2017/07/23/locatel-quejas-se-concentran-en-10-rutas-de-micros>

Torres, Jorge. (2006). La concesión del servicio público del transporte de pasajeros con itinerario fijo en el Distrito Federal y la inseguridad en su prestación. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México. México. Recuperado en: <http://132.248.9.195/pd2008/0625361/Index.html>

Trujillo, Naranjo, Lomas, Merlo. *Investigación Cualitativa. Epistemología, métodos cualitativos, ejemplos prácticos, entrevistas en profundidad*. Universidad Técnica del Norte, Ecuador, 2019.

Vázquez, Juan. (2003). Programa de sustitución de microbuses. Un instrumento de políticas públicas para la modernización del transporte público de pasajeros en el Distrito

Federal, 2002-2006. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México. México. Recuperado en: <http://132.248.9.195/ppt2002/0318055/Index.html>

Wolton, Dominique. Informar no es comunicar. *Contra la ideología tecnológica*. Gedisa. 2010.

Zenón, A., Santiago, E. *Catálogo Fotográfico Imágenes e historias de Cuatepec*, Ova, México, 2009.

Anexos:

A continuación, se presenta un código QR para poder consultar los anexos de esta investigación.

