

Chama con “ch” de chévere*

Teresa Arana, Manuel García, Carla Tello, Cynthia Thornberry, Abel Torres, William Zababurú

“Todos queremos ser como la señora Carmen”

Si tendríamos que resumir en dos palabras lo que sentimos en estos días finales del curso a punto de terminar nuestra intervención, estas serían descubrimiento y satisfacción.

Descubrimiento, por las muchas y muy interesantes cosas que descubrimos a lo largo de nuestra intervención. Descubrimos, por ejemplo, a Chama, una empresa de transporte urbano muy peculiar; pues en este país una empresa sería, organizada, con ganas de hacer bien su trabajo y preocupada por sus trabajadores y por su entorno, es peculiar, excéntrica, un 'bicho raro' (y no solo nos referimos a las empresas de transportes, sino a todas en general). Una empresa, además, que nos abrió las puertas de manera tan desinteresada y colaboradora, siendo nosotros tan solo un grupo de estudiantes buscando apoyo para aprobar uno de sus cursos, y que no tenía más nada que ofrecer que aplicar con ellos lo

aprendido a lo largo de su carrera. A todos nos sorprendió este recibimiento, y esto nos alentó a seguir adelante. Esa fue la primera satisfacción de nuestro proyecto.

Descubrimos a las personas que trabajan en la empresa: los cobradores y los conductores (ojo: no chóferes, conductores), además de los supervisores, personal de apoyo, jefes de ruta, directivos, etc. Y este ha sido quizá el descubrimiento más valioso de todos. Al hacerles las entrevistas que incluimos en el diagnóstico, nos dimos cuenta de que detrás de los cobradores y conductores que vemos a diario cuando subimos a una combi (y que muchos de nosotros vemos por encima del hombro, e incluso despreciamos) había también padres de familia, esposos, hermanos, hijos. Todos ellos tienen una historia detrás, tienen problemas, limitaciones, quejas, rabias y desalientos, producto muchas veces de su trabajo y de su trato con los pasajeros. Pero también tienen alegrías, satisfacciones, anhelos, metas, ganas de superarse. Historias como la del conductor que empezó muy joven como cobrador, y hoy es dueño de su propio

*Proyecto realizado en el marco del Curso de Proyectos de Comunicación para el Desarrollo (2008).

vehículo; o la del cobrador que está a punto de terminar su carrera en un Instituto, nos hicieron abrir los ojos ante una realidad que desconocíamos casi por completo, ante las historias de seres humanos igual que nosotros, que solo desean trabajar de la manera más pacífica y cordial posible, y no podíamos sino identificarnos con ellos y hacer de ese anhelo el compromiso de nuestro trabajo.

Descubrimos, en el taller que hicimos con conductores y cobradores en Chorrillos, que todos ellos tenían una creatividad y una capacidad propositiva sobresalientes. Nos causó muy grata sorpresa las ideas que aportaron para el libreto del Promotor de Valores, para el sticker de los paraderos (con muy buenos diseños incluidos) y para la implementación de la Biblioteca Chama. Muchos de esos aportes se han visto concretados, con lo cual creemos haber logrado uno de los objetivos del curso: el involucrar a nuestro público objetivo en el diseño y la ejecución del proyecto. No solo lo hicimos, sino que el aporte recogido fue fundamental en nuestro trabajo.

Descubrimos también a los pasajeros. Así como se lee. Conocimos a muchas personas distintas a nosotros: estudiantes, amas de casa, trabajadores, escolares, adultos mayores, etc., provenientes de todas partes de Lima. Y todas con un mismo denominador común: ser usuarios del transporte público. Algunas más pobres que otras, con necesidades no solo de dinero o trabajo, sino también de un medio, un canal, un espacio para ser escuchados. A lo largo de toda la intervención con el Promotor de Valores, pudimos escuchar muchas cosas de ellos: por ejemplo sus quejas (“el cobrador no quiere cobrar medio pasaje”, “hacen carrera con otros carros”, “paran en cualquier sitio”, “no me quieren llevar de Chorrillos a la PUCP”, etc.), o sus recomendaciones (“esta campaña deben hacerla también en otras combis”, “deben capacitarlos a los cobradores”, etc.). Todas

estas respuestas, pero también los simples gestos de aprobación ante las palabras del Promotor, o los comentarios entre pasajeros al revisar el sticker (hubo quienes lo pegaban en sus cuadernos), fueron otras de las grandes satisfacciones del trabajo.

Descubrimos asimismo un espacio de comunicación tan interesante como valioso y útil: la unidad de transporte urbano, la combi (en este caso la coaster, para ser más específicos). El papel del promotor de valores como generador de diálogo entre el pasajero y el transportista, su capacidad para que ambos se interpelen a sí mismos, reconozcan sus errores y excesos en el trato con el otro, y terminen agradeciéndose en voz alta, todo ello con una adecuada dosis de distensión y hasta de humor por parte del promotor, fue algo que incluso rebasó nuestras propias expectativas: fue un éxito. Y lo más especial de todo fue que ese intercambio se concretaba no en un salón de clases o en una sala de conferencias, sino dentro de la misma combi: en el mismo lugar donde se genera el conflicto cotidiano, nosotros generamos el diálogo, el acercamiento, el apretón de manos.

En fin de cuentas, contribuimos a resolver el conflicto en el mismo lugar donde nace. Descubrimos incluso a la ciudad, a partes de ella que no conocíamos: Para muchos de nosotros, zonas como los Huertos de Villa, la UNI o las avenidas Pizarro o Habich, y la gente que vive, transita y trabaja en ellas, eran hasta ese día completamente desconocidas. No exageramos al decir que luego de esta experiencia, todo el grupo tiene “más calle” y “más esquina” que antes de ejecutarla.

Como en una obra de Faulkner o de Cortázar, de esas que cuentan al final de la novela el principio de la historia (o la cuentan alterando todo orden cronológico), terminaremos contando el 'Bing Bang' del proyecto, su génesis, la fuente de su

inspiración. Una tarde de agosto, Willy Zababurú subió en Jesús María a uno de los vehículos de Chama con dirección a la PUCP. Ya a bordo del carro, se encuentra con una cobradora, una mujer corpulenta y decidida, que lo recibe de la siguiente manera:

“Buenos días señor, gracias por subir a esta unidad, estamos para servirlo. Recuerde que solo nos detenemos en los paraderos autorizados, está prohibido parar en otro lado. Muchas gracias y disfrute su viaje”.

Willy se sorprendió por la inusitada cordialidad y buenas maneras de la cobradora, que muchas azafatas de primera clase de una línea aérea envidiarían. Y fue testigo de cómo la cobradora repetía exactamente lo mismo con todos los pasajeros que subían al carro, y de cómo estos se sorprendían, igual que él, del buen trato que derrochaba la dama.

Días después se reúne en la PUCP con el resto del grupo, que andaba a la búsqueda de una idea para trabajar en el curso de Proyecto. Willy les cuenta la historia y propone trabajarla para el curso. El grupo adopta, finalmente, la idea. El profesor y el resto de la clase tienen observaciones sobre ella. “Muy ambiciosa”, fue uno de los comentarios. Igual, seguimos para adelante.

Durante el Taller que hicimos en Chama a principios de noviembre, reunimos a más de 60 conductores y cobradores. Entre ellos, estaba la cobradora que encontró Willy en su camino a la PUCP. Se llamaba Carmen. Era una esposa y madre de familia, cobradora hace más de una década, que con ese trabajo apoya al ingreso de su familia. Destacaba también entre los mismos transportistas, quienes la reconocían por su liderazgo y su carácter firme pero a la vez afable y entusiasta. Fue un verdadero gusto para nosotros conocerla en persona y compartir con ella la provechosa jornada del taller, escuchando, como las de todos los presentes, sus opiniones y propuestas para

el proyecto.

La señora Carmen es el prototipo de transportista que buscamos implementar en Chama: respetuosa, serena, dispuesta siempre a dar un buen trato al pasajero y no escatimarle a este un “por favor” ni un “gracias”. Pero ella también era el ejemplo para el perfil del pasajero que buscamos en el proyecto: tan respetuoso y amable como nuestro cobrador ideal. Y ejemplo, en último lugar, para nosotros mismos, usuarios del transporte público, pasajeros nosotros también.

Este es, pues, la razón de nuestro proyecto: que todos seamos como la señora Carmen. Y no solo a bordo de una combi o un microbús, sino siempre, en todas las oportunidades que tenemos de interactuar con otras personas, sea o no que nos brinden un servicio. Porque nuestro respeto no tiene precio. Porque todos queremos ser chéveres con CH de Chama.