



**LAS SILLAS EXCLUSIVAS EN EL SISTEMA TRANSMILENIO DE BOGOTÁ,  
UNA LECTURA DESDE LA PEDAGOGÍA URBANA.**

Pastor Molano Cifuentes

**Director**

Oscar Julián Cuesta Moreno

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN**

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

**BOGOTÁ D.C.**

**2014**

**LAS SILLAS EXCLUSIVAS EN EL SISTEMA TRANSMILENIO DE BOGOTÁ,  
UNA LECTURA DESDE LA PEDAGOGÍA URBANA.**

Pastor Molano Cifuentes

Tesis de grado como requisito para optar el título de Magister en educación

Director

Oscar Julián Cuesta Moreno


UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

FACULTAD DE EDUCACIÓN

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

BOGOTÁ D.C.

2014

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Formación y Transformación</small>	<b>FORMATO</b>	
	<b>RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE</b>	
Código: FOR020GIB	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 10-10-2012	Página 3 de 114	

<b>1. Información General</b>	
<b>Tipo de documento</b>	Tesis de Grado de Maestría de Profundización
<b>Acceso al documento</b>	Universidad Pedagógica Nacional. Biblioteca Central
<b>Título del documento</b>	Las sillas exclusivas en el sistema Transmilenio de Bogotá, una lectura desde la Pedagogía Urbana.
<b>Autor(es)</b>	Molano Cifuentes Pastor
<b>Director</b>	Cuesta Moreno Oscar Julián
<b>Publicación</b>	Bogotá, Universidad Pedagógica Nacional, 2014 pp. 114
<b>Unidad Patrocinante</b>	Universidad Pedagógica Nacional
<b>Palabras Claves</b>	Espacio público, sistema Transmilenio, metacontingencias, prácticas de convivencia, sillas azules o exclusivas, aprendizaje por reglas.

<b>2. Descripción</b>
<p>El presente trabajo investigativo se realizó al interior de los buses rojos articulados y biarticulados del sistema Transmilenio de Bogotá, para identificar los factores de convivencia, y el grado de conocimiento que tienen los usuarios a cerca de las normas que regulan el uso de las sillas azules o exclusivas para personas vulnerables. Otro de sus objetivos, fue el diseño de una propuesta pedagógica que motive a los usuarios del sistema Transmilenio a acatar las normas que regulan el uso de las sillas azules.</p>

### 3.Fuentes

- Colom, A. (1996). *“La pedagogía urbana, marco conceptual de ciudad educadora”* en aportes No 45 ciudad educativa y pedagogía urbana. Revista de Dimensión Educativa, Bogotá.
- Cuesta, M. O. J. (2010). *Pedagogía urbana, convivencia ciudadana y aprendizaje por reglas*. Rv. Educación y Desarrollo Social 2: 176-188. Bogotá.
- Delgado, M. (2007). *Análisis de la Filosofía simbólica Mockusiana como propuesta pedagógica para una nueva forma de hacer política en el contexto colombiano*. Monografía para optar el título de politóloga. Universidad del Rosario, Bogotá.
- Paramo, P. (2013). *Comportamiento Urbano Responsable: las reglas de convivencia en el espacio público*. Rv Latinoamericana de Psicología Vol. 45 No 3 Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Bogotá.
- Cafiero. A. y otros. (2011). *Cultura ciudadana, normas de convivencia en Bogotá*. Programa para contribuir a la cultura ciudadana en Bogotá.

### 4. Contenidos

La investigación presenta en su primer capítulo, los aspectos generales relacionados con la pregunta de investigación, los objetivos, la justificación y los antecedentes investigativos y legales.

En su segundo capítulo contiene el marco teórico, basado en categorías que son la base fundamental de la pedagogía urbana y ambiental, como son: el espacio público, ciudad educadora, pedagogía urbana, convivencia ciudadana, cultura ciudadana, aprendizaje situado y metacontingencias.

El tercer capítulo, está relacionado con la metodología para lo cual se optó por un estudio de tipo descriptivo de corte exploratorio, y las técnicas de recolección de la información en primer lugar la observación directa, y para el registro de los datos un diario de campo; ahora, para identificar los factores de convivencia y establecer el grado de conocimiento que tienen los usuarios a cerca de las normas que regulan el uso de las sillas azules para personas vulnerables al interior de los buses rojos de Transmilenio una encuesta de 11 preguntas, y el tipo de muestreo, no probabilístico fortuito o discrecional.

#### **5. Metodología**

Se realizó un estudio de tipo descriptivo y de corte exploratorio, que buscó determinar el por qué la omisión de algunos usuarios a la norma que regula el uso de las sillas azules o exclusivas en el sistema de Transporte Masivo Transmilenio en Bogotá.

Para identificar los factores de convivencia y cultura ciudadana que llevan a algunos usuarios de Transmilenio a no cumplir las normas de uso exclusivo de las sillas azules exclusivas para personas vulnerables, y establecer el grado de conocimiento que tiene de las mismas; se utilizaron las técnicas de la observación directa y los resultados se registraron en un diario de campo, luego se aplicó una encuesta de 11 preguntas a 23 usuarios de los buses rojos articulados y biarticulados del sistema Transmilenio.

#### **6. Conclusiones**

La investigación permitió dilucidar en parte la problemática, que se suscita al interior de los buses rojos del sistema Trasmilenio con la convivencia y cultura ciudadana, más exactamente con el no acatamiento de las normas de uso de las sillas azules exclusivas para las personas vulnerables por parte de algunos usuarios del sistema. De otra parte, se pudo confrontar los resultados de la observación directa y los de la encuesta donde no concuerdan, puesto que en la observación algunos usuarios no acataban las normas de uso de las sillas azules o exclusivas, mientras que en la encuesta respondieron que si las acatan y respetan.

Por razonamiento abductivo se pudo deducir que algunos usuarios del sistema Transmilenio omiten la norma que regula el uso de las sillas azules o exclusivas, porque no se han apropiado de la normatividad, es decir no la han incorporado en sus comportamiento pese a que la conocen.

Como posible solución a la problemática, respecto a no acatamiento de las normas de uso de las sillas azules en el sistema Transmilenio, y a la transgresión de la convivencia ciudadana, se hace necesario que las autoridades civiles y gubernamentales y especialmente las de educación de la ciudad de Bogotá, elaboren y pongan en marcha programas de sensibilización sostenibles en el tiempo a los usuarios del sistema de transporte público.

<b>Elaborado por:</b>	Pastor Molano Cifuentes
<b>Revisado por:</b>	Oscar Julián Cuesta Moreno
<b>Fecha de elaboración del Resumen:</b>	Agosto 30 de 2014

## Agradecimientos

Agradezco a mi familia, a mis maestros, en especial a los Doctores: Pablo Páramo, Andrea Milena Burbano, Yenny Constanza Román y Oscar Julián Cuesta, por su apoyo, sensibilidad y orientación para mi formación como maestro, lo que me habilita para entrar al maravilloso mundo de la educación.

Pastor

LISTADO DE TABLAS.	Página
Tabla Ruta de observación	62
Tabla No 1.Frecuencia de utilización de transporte masivo.	73
Tabla No 2. Actitudes que asumen los usuarios de Transmilenio.  cuando van ocupando una silla roja, ante la presencia de una  persona vulnerable.	74
Tabla No 3. Iniciativas que toman los usuarios de Transmilenio  Frente a una persona en condiciones de vulnerabilidad que requiere  de una silla.	76
Tabla No 4. Actitudes que toman las personas vulnerables o acompañantes,  ante la necesidad de una silla en los buses rojos de Transmilenio	77
Tabla No 5. Actitudes que toman los usuarios de los buses rojos  de Transmilenio si van ocupando una silla azul y no es una persona  vulnerable.	79



Tabla No 6. El significado del color azul de las sillas en los buses rojos en Transmilenio.	80
Tabla No 7. ¿Qué se entiende por el símbolo de una mano con el pulgar hacia arriba de color azul, ubicado en área de las sillas azules de los buses rojos de Transmilenio?.	81
Tabla No 8. Actitudes agresivas de los usuarios no vulnerables, cuando ocupan las sillas azules de los buses rojos de Transmilenio.	82
Tabla No 9. Edad de los encuestados.	83
Tabla No 10. Nivel educativo de los encuestados.	84
Tabla No 11. Estrato económico de los encuestados.	85

## LISTA DE FIGURAS

Página

Figura No 1. Panorama del transporte público en Bogotá, antes de la puesta 29

en marcha del sistema Transmilenio en el año 2000.

Figura No 2. Buses del sistema Transmilenio en Bogotá a partir del año 2000. 29

Anexos

Anexo 1. Diario de Campo 108

Anexo 2. Encuesta 110

TABLA DE CONTENIDO	Página
INTRODUCCIÓN	15
<b>CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>20</b>
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
2. PREGUNTA	22
3. OBJETIVOS	23
3.1 . Generales	23
3.2 . Específicos	23
4. JUSTIFICACIÓN	24
5. ANTECEDENTES	28
6. ANTECEDENTES LEGALES	36
<b>CAPÍTULOII: MARCO TEÓRICO Y CATEGORÍAS DE ANÁLISIS</b>	<b>39</b>
7. MARCO TEÓRICO.	39
7.1 Espacio Público.	40
7.2 Ciudad educadora.	42
7.3 Pedagogía urbana.	44

<b>7.4</b>	Convivencia ciudadana	47
<b>7.5</b>	Cultura ciudadana	50
<b>7.6</b>	Aprendizaje situado	55
<b>7.7</b>	Metacontingencias	57
<b>CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO</b>		<b>61</b>
<b>8.</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>61</b>
<b>8.1</b>	Diseño metodológico	61
<b>8.2</b>	Observación directa	61
<b>8.3</b>	Encuesta	63
<b>8.4</b>	Sistematización de los resultados	66
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>		<b>67</b>
<b>9.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>67</b>
<b>9.1</b>	Resultados de la observación	67
<b>9.2</b>	Resultados de la encuesta	72
<b>10.</b>	<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	<b>86</b>
<b>11.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>91</b>

<b>12. PROPUESTA PEDAGÓGICA</b>	94
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	99

## INTRODUCCIÓN

El transporte público es un servicio que beneficia a todos los habitantes de una ciudad, dado que dentro de las necesidades básicas está el de movilizarse o trasladarse de un lugar a otro pues hace parte de la dinámica propia de la vida urbana. Los habitantes de las ciudades hacen uso de diversos medios de transporte como: tracción animal, caminando, bicicleta, motocicleta, automóvil, autobús, tranvía, trolebús, metro, buses articulados y biarticulados, que para el caso de Bogotá es el Transmilenio.

El transporte público masivo influye en los patrones del viaje, ya que puede trasladar grandes volúmenes de personas ocupando un pequeño espacio vial y que además, brinda la oportunidad para quienes no tienen o posean medios de transporte propio, y de esta manera los usuarios puedan satisfacer sus necesidades laborales, sociales y recreacionales.

Por lo tanto, el transporte debe ser considerado como un servicio que satisfaga a todos los actores directa o indirectamente inmersos en el sistema, tales como: usuarios, comunidad, gobierno, trabajadores del sector y empresarios del transporte; por ello, para obtener la calidad global en el transporte público urbano, es fundamental que cada uno de

los actores tenga bien definido sus objetivos, que conozca sus derechos y sus deberes convirtiéndose en una manifestación de la democracia.

Por otra parte, el servicio de transporte público debe ser confortable, lo cual depende del número de pasajeros que viajan dentro del vehículo, lo ideal sería que todos los pasajeros viajaran sentados y en especial las personas de la tercera edad, mujeres embarazadas, niños de brazo, niños menores de 7 años y personas con algún tipo de discapacidad.

Por lo anterior, en las dos últimas décadas, Transmilenio es el sistema de transporte público masivo más importante de Bogotá, el cual tiene algunas ventajas con respecto a otros tipos de transporte que operan en la ciudad; principalmente en la seguridad y velocidad de desplazamiento por contar con carriles especiales y sus vehículos articulados cuentan con 40 sillas de color rojo y 8 de color azul, mientras que los biarticulados con 69 sillas rojas y 14 azules para las personas de la tercera edad, mujeres embarazadas, personas con niños de brazo, niños menores de 7 años y discapacitados.

Al mismo tiempo, y con el fin de ofrecer confort y orden entre los usuarios el sistema dictó normas de convivencia mediante el manual del usuario de Transmilenio basado en los



Artículos 185,186,187 y 189 del Decreto 1355 de 1970 Código Nacional de Policía en concordancia con los Artículos 156, 157, 158, 159, 160 y 164 del Acuerdo 079 de 2003 Código de Policía de Bogotá, para que de esta manera se genere un ambiente de respeto y solidaridad entre las personas; algunas de estas normas son: no comer, no fumar, no agredir a los pasajeros y al conductor, y ceder los asientos a: mujeres embarazadas, niños y personas con algún tipo de discapacidad o situaciones fisiológicas especiales. Pese a las normas citadas muchas personas utilizan las sillas azules y cuando un usuario en condiciones especiales las requiere no las ceden, pareciera que no supieran leer o que deliberadamente no acataran las normas de convivencia que dicta Transmilenio, las cuales se encuentran explícitas en códigos lingüísticos e iconográficos en el sitio de sillas azules.

Precisamente, la presente tesis aborda el porqué de la omisión a las normas que regulan el uso de las sillas azules del sistema Transmilenio de Bogotá. Para ello, el documento está organizado de esta manera:

El primer capítulo está relacionado con los aspectos generales del trabajo: planteamiento del problema, la pregunta de investigación, los objetivos, la justificación, antecedentes investigativos y antecedentes legales.

El segundo capítulo, presenta: el marco teórico, el cual contiene categorías asociadas al campo de la pedagogía urbana, estas son: espacio público, ciudad educadora, pedagogía urbana, convivencia ciudadana, cultura ciudadana, aprendizaje situado y metacontingencias. El desarrollo conceptual de estas categorías constituye el sustento para el análisis de la información que se obtuvo durante el proceso de la investigación.

El tercer capítulo corresponde a los aspectos relacionados con la metodología, para lo cual se optó por un estudio de tipo descriptivo de corte exploratorio. En este apartado, además, se especifican las técnicas utilizadas para la recolección de datos, como la observación directa del comportamiento de los usuarios del sistema y una encuesta personal que constaba de 11 preguntas y muestreo no probabilístico por conveniencia, fortuito o discrecional.

En el cuarto capítulo se describen los resultados obtenidos y a su vez se hizo un análisis de los mismos en concordancia con las categorías teóricas.

Finalmente, el documento presenta las conclusiones, las recomendaciones y la propuesta pedagógica, que busca motivar a los usuarios del sistema Transmilenio al buen uso de las sillas azules exclusivas para personas vulnerables y el acatamiento de las normas,

lo cual permitiría mejorar la convivencia ciudadana entre los usuarios del sistema de transporte público masivo.

## **CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Bogotá cuenta con el sistema masivo de transporte público Transmilenio, que es bueno en velocidad y poco en comodidad, pese a esta situación un informe de Negretti (2010) da cuenta que el sistema transporta al día aproximadamente 2.000.000 de pasajeros con viajes promedio de 22 minutos, frente al transporte tradicional que implicaba más de una hora en cada traslado. Para la prestación del servicio el sistema cuenta con dos tipos de buses rojos: el biarticulado con 69 sillas rojas y 14 azules, y el articulado con 40 sillas rojas y 8 azules.

Otro de los problemas del transporte público tradicional de Bogotá era la convivencia ciudadana, y se creyó que al implantar este sistema se iba a mejorar la convivencia y los comportamientos ciudadanos, pero realmente es todo lo contrario, hoy para subirse o bajarse de estos buses se hace por empujones sin el mínimo respeto y en especial por las personas vulnerables, y ahora más, las sillas de color azul dispuestas para estas personas son ocupadas por personas que no poseen ningún tipo de limitación y al ser requeridas, se tornan violentas, o en la mayoría de los casos se hacen los dormidos (Fuertes, 2010).

Para mayor ilustración de la problemática y de la convivencia ciudadana y el no acatamiento de las normas en Transmilenio, el SITP (Sistema Integrado de Transporte Público), Colombia Joven, la Cámara de Comercio de Bogotá, y la Universidad Jorge Tadeo Lozano (2004) realizaron un estudio sobre el control social en el sistema Transmilenio acerca del uso de las sillas azules al interior de los buses rojos. El estudio determinó que el 93% de los encuestados manifestaron conocer las normas de uso de las sillas azules; pero en la observación realizada por el investigador del presente trabajo demuestra lo contrario; entre tanto las encuestas del mismo trabajo, si concuerdan con los estudios previos (Cámara de Comercio de Bogotá, 2004).

## **2. PREGUNTA**

Por lo anteriormente planteado, se propuso la siguiente pregunta de investigación:

¿Por qué algunos usuarios de los buses rojos de Transmilenio omiten las normas que regulan el uso de las sillas azules (o exclusivas) en el sistema?

Las respuestas de esta pregunta permitirían, formular una propuesta pedagógica que motive a los usuarios a cumplir con la norma que regula el uso de estas sillas.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Conocer por qué algunos usuarios de Transmilenio omiten las normas que regulan el uso de las sillas azules (o exclusivas) en este sistema de transporte, para proponer criterios que permitan diseñar una propuesta pedagógica que motive a los usuarios al buen uso de las mismas.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- 3.2.1** Identificar los factores de convivencia y cultura ciudadana que llevan a algunos usuarios de Transmilenio a no acatar las normas de uso exclusivo de las sillas azules.
- 3.2.2** Establecer el grado de conocimiento que tienen los usuarios a cerca de las normas que regulan el uso de las sillas azules y su actitud frente a una persona en condiciones vulnerables que requiere una de estas sillas.
- 3.2.3** Establecer criterios para formular y diseñar una propuesta pedagógica que motive a los usuarios de Transmilenio a mejorar la convivencia y acatar las normas que regulan el uso de las sillas azules al interior de los buses rojos.

#### **4. JUSTIFICACIÓN**

El sistema Transmilenio fue creado mediante el Acuerdo Distrital 04 de 1999 por el Concejo de Bogotá, durante el gobierno del Alcalde Enrique Peñalosa (1998-2000) quien incluyó en su programa de gobierno como proyecto prioritario enmarcado en el Plan de desarrollo “Por la Bogotá que queremos” (1998-2000), para dar respuesta a la necesidad de transporte público de Bogotá, y que a su vez ofreciera una alternativa integral al desarrollo urbano de la ciudad, sustentado en pilares como: respeto a la vida, ofreciendo un servicio cómodo, seguro y moderno; por otro lado que cumpla estándares mínimos de calidad en cuanto a tiempo de desplazamiento e itinerarios, como también respeto a la diversidad ciudadana donde converjan las diferentes clases sociales y trato igualitario (Camacho y Salazar, 2006).

Por este motivo se requiere de una pedagogía que aporte estrategias básicas para la formación y sensibilización, en función de una cultura ciudadana democrática, que además contribuya a reducir la brecha que existe entre los espacios urbanos y los sistemas educativos, y que a su vez sea una herramienta para mitigar los impactos migratorios y de exclusión que se observan diariamente en la mayoría de ciudades modernas (Nájera, 2008).



Ahora, para la comodidad de las personas con alguna vulnerabilidad el Sistema optó por ubicar 8 y 14 sillas exclusivas de color azul dentro de los buses articulados y biarticulados respectivamente, con el fin brindar protección a las personas con alguna discapacidad, física o situaciones fisiológicas especiales. Estas sillas están señaladas por un pictograma de una mano con el dedo pulgar hacia arriba que tiene un significado de ok “de acuerdo” o “está bien” y las leyendas “Sillas exclusivas para personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños de brazos”. Igualmente las autoridades del Distrito Capital emitieron normas como el Acuerdo 088 de 2012 que en su Artículo 98 dice: “respetar las sillas designadas en los buses para las niñas y niños menores de siete años, los adultos mayores, las mujeres gestantes, personas con niños de brazos, personas con movilidad reducida o disminuciones físicas, sensoriales o mentales, y en caso de encontrarse ocupadas cederlas” (Concejo de Bogotá, 2012).

De igual manera, las normas también indican que se debe prestar apoyo a quienes se encuentren en situaciones de debilidad, como adultos mayores, las personas enfermas, con movilidad reducida o disminuciones sensoriales o mentales, las mujeres gestantes y las personas con niños de brazos; de aquí se desprende que la convivencia ciudadana implica

un compromiso de todas las personas a prestarse apoyo unas a otras, y en especial aquellas que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad (Concejo de Bogotá, 2012).

Por otro lado, autores como Páramo (2013) han señalado la importancia de los Comportamientos Urbanos Responsables CUR, y el acatamiento a las reglas como mecanismos verbales de aprendizaje entre los individuos y de estos con el ambiente, lo que contribuye a la sostenibilidad y la convivencia entre extraños en un macroambiente diverso como es la ciudad. Además de las normas y reglas, también se necesita acciones educativas que faciliten y propicien encuentros entre las personas con el fin de garantizar la convivencia en los entornos compartidos.

Por lo expuesto anteriormente, fue pertinente la realización del presente estudio que dio cuenta a cerca de los comportamientos de los usuarios de los buses rojos del sistema masivo Transmilenio, y específicamente en el no acatamiento de las normas de uso de las sillas azules especiales para personas vulnerables. A pesar de la normatividad existente las personas utilizan las sillas azules lo cual no permite que quienes realmente las necesiten, por sus condiciones fisiopatológicas o etarias, las ocupen.

El presente trabajo exploratorio hace parte del grupo de Pedagogía Urbana y Ambiental de la Universidad Pedagógica Nacional que explora los diferentes

macroambientes urbanos, mediante investigaciones realizadas por estudiantes de maestría en educación que dan cuenta de las problemáticas que se presentan en los diferentes entornos sociales, como es el caso de los buses rojos del sistema Transmilenio donde diariamente interactúan miles de personas desconocidas entre sí. En efecto, el no acatamiento de las normas establecidas para estos ambientes, resquebraja la buena convivencia ciudadana por lo tanto, y en ese orden de ideas las investigaciones en el campo de la pedagogía urbana y ambiental permite recuperar categorías como las metacontingencias, aprendizaje situado y aprendizaje por reglas que enriquecen el conocimiento y permiten soluciones mediante la aplicación de los preceptos pedagógicos (Paramo, 2010).

## **5. ANTECEDENTES.**

Bogotá es el centro más importante de la economía del país y hay una relación directa de casi todos los colombianos con la capital. Por este motivo, las administraciones de la ciudad en la última década del siglo XX iniciaron la búsqueda de soluciones para dar respuesta a los grandes problemas relacionados con la movilidad, la convivencia y la cultura ciudadana en los espacios públicos (Carrero, 2009).

Además, Bogotá es una ciudad cosmopolita con aproximadamente ocho millones de habitantes, que recibe a diario un gran número de turistas nacionales y extranjeros, situación que exige por parte de la administración distrital un adecuado y eficiente sistema de transporte que responda con la necesidad de movilidad de las personas de forma rápida, segura y cordial.

Hasta el año 2000 los capitalinos estaban acostumbrados al antiguo servicio público tradicional, representado por buses, colectivos y taxis que en su mayoría no cumplían satisfactoriamente con las expectativas de los usuarios por la incomodidad, inseguridad y lentitud; frente a esta situación fue implementado y puesto en marcha un sistema de transporte altamente exitoso por su comodidad, rapidez y seguridad que inició en los años 70 en la ciudad de Curitiba (Brasil), hoy conocido por todos los colombianos como

Transmilenio, constituyéndose en un símbolo urbano, y reconfigurando a Bogotá como una ciudad amable y culta (García, 2011).



Figura 1. Panorama del transporte público en Bogotá, antes de la puesta en marcha del sistema Transmilenio en el año 2000.



Figura 2. Buses del sistema Transmilenio en Bogotá a partir del año 2000.

De otro lado el programa amor por Bogotá, que fue parte del plan de desarrollo “Bogotá Positiva para vivir mejor” del alcalde Samuel Moreno Rojas (2008-2011), hizo énfasis en promover la transformación de hábitos, actitudes y prácticas de los habitantes de

Bogotá para mejorar la convivencia ciudadana y la cultura democrática, cuyos referentes fundamentales son el respeto de los derechos, la diferencia y la solidaridad.

Una de las preocupaciones para los directivos del programa amor por Bogotá es el transporte público y en especial el sistema masivo Transmilenio, puesto que es un escenario colectivo que genera una relación directa entre sus usuarios que muchas veces es poco placentera debido al caos que se presenta desde el momento del abordaje de los vehículos en especial los buses de color rojo. Estos buses poseen en su interior sillas de color azul para personas vulnerables (discapacitadas, mujeres embarazadas, niños menores de siete años y personas de la tercera edad). Debido a la alta demanda del servicio de buses rojos, en muchas ocasiones las sillas azules no son suficientes, por lo cual las personas que se encuentran ocupando las sillas rojas deben en un buen uso de la cultura ciudadana pararse de ella y dársela a las personas que más lo necesitan, pero esto no es así, muchas de estas personas se hacen las enfermas, dormidas, distraídas y en otros casos son groseras con tal de no ceder la silla (Cafiero, 2011).

Prosiguiendo con el tema, en un artículo presentado por Guerrero (2012) se asegura que “hacerse el dormido en las sillas azules, no ceder el puesto a adultos mayores, personas en situación discapacidad o niños menores de siete años” es considerado como un truco para lograr comodidad al momento de transportarse. Por esto es que, el sistema Transmilenio,

cada año realiza un informe de gestión relacionado con los componentes de: cultura ciudadana, atención a los usuarios, gestión social, fortalecimiento de la cultura en los buses, y de igual manera la divulgación de las normas del sistema. Cabe destacar que para el año 2011 se llevó a cabo la “semana de la discapacidad” con el propósito de sensibilizar a los usuarios a cerca de la prioridad y el buen trato que deben dar a esta población discapacitada. Así que, durante los meses de octubre y noviembre del mismo año el comité de convivencia de Transmilenio realizó una campaña denominada “si fuera tú mamá, papá y hermano ¿qué harías?” y como estrategias para realizar esta campaña utilizaron: carteleras, módulos, página Web y animaciones en pantallas, y como espacio pedagógico un aula móvil tipo dummy inflable simulando un bus biarticulado, el cual fue llevado por las diferentes ferias de servicio, colegios y otros eventos escolares en la ciudad de Bogotá esto con el fin sensibilizar a los niños en el respeto y la convivencia ciudadana (Transmilenio, 2011).

Adicionalmente, el tema de la convivencia y la cultura ciudadana, ha tenido significativa importancia en las últimas alcaldías de la ciudad de Bogotá, que ha trascendido más allá de las aulas educativas convencionales y comenzó a incorporarse en las políticas públicas de la Ciudad de forma determinante en los planes de desarrollo a partir de las administraciones de Antanas Mockus (1995-1997 y 2001-2003), cuyas políticas se incorporaron a las siguientes administraciones de Bogotá hasta el día de hoy.

Al mismo tiempo que se iniciaba la transformación del sistema de movilidad, la administración del alcalde Mockus incluyó en el Plan de Desarrollo para Bogotá “Formar ciudad” el programa de pedagogía urbana en concordancia con los acuerdos suscritos por Colombia en el primer encuentro de Ciudad Educadora realizada en Barcelona, (1990) (Nájera, 2008).

Al mismo tiempo, el alcalde Antanas Mockus, acatando las reglas mínimas que hacen posible la interacción pacífica entre los habitantes de Bogotá, creó el observatorio de cultura urbana, cuyo objetivo es la investigación y la producción de información de la cultura, que para el momento fue novedad debido a los métodos pedagógicos empleados, lo cual adquirió gran relevancia en lo administrativo y lo académico. En su segundo mandato incluyó el programa de Cultura Ciudadana al Plan de Desarrollo “Bogotá para vivir todos del mismo lado” ampliando el concepto a otros ámbitos, aparte de la convivencia ciudadana, lo que conllevó a un gran éxito, y la aceptación por parte de la ciudadanía (Londoño, 2003).

En consecuencia la administración de Bogotá dio continuidad a la política de cultura ciudadana, mediante el desarrollo de una pedagogía basada en símbolos como medio de comunicación, puesto que estos constituyen un lenguaje práctico para comunicar una idea en general, como son: los símbolos del tránsito, los colores, los pulgares hacia arriba o



hacia abajo (tarjetas ciudadanas) en las sillas azules de Transmilenio, todo ello acompañado de un discurso pedagógico mediante la utilización del lenguaje, consenso y acuerdos materializados en la conciencia por los valores, las actitudes y el cumplimiento de normas y acuerdos ciudadanos (Delgado, 2007).

De otro lado, la cultura y la convivencia ciudadana en concordancia con las normas explícitas pueden ser modificadas por los lugares, por ello en la administración de Enrique Peñalosa (1998-2001), por la “Bogotá que queremos”, se orientó el tema de cultura ciudadana en la transformación física de la ciudad, y la recuperación del espacio público lo que generó condiciones seguras que favorecen la calidad de vida y el sentido de pertenencia por la ciudad. De la misma manera, Luis Eduardo Garzón (2004-2007) y el Plan de Desarrollo “Bogotá sin indiferencia”, visibilizó la cultura ciudadana a través de procesos de reconciliación e inclusión de la sociedad con las instituciones gubernamentales construyendo así los imaginarios de la ciudad (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2009).

De manera semejante, el mandato de Gustavo Petro (2012 - 2016) la administración planteó darle una nueva dirección a la cultura ciudadana para que contribuya a reducir la segregación social, espacial, económica y cultural. Esta nueva dirección de la Cultura Ciudadana hoy con el nombre de Cultura Democrática sirve para crear nuevas formas de

governar, formar y comunicar las políticas públicas de la ciudad y así disminuir la intolerancia y que las normas existentes en la ciudad de Bogotá sean acatadas (Concejo de Bogotá, 2013).

En contraste, cabe señalar que en la Ciudad de Pereira Colombia, en el año 2007, luego de seis meses de haber entrado en funcionamiento el sistema de transporte masivo Megabus, realizaron un sondeo a cerca del conocimiento de las normas de respeto a la cultura ciudadana a 7.284 usuarios, de los cuales el 23.40% respondió que si conoce la norma de respeto del uso de las sillas azules en los buses del sistema. Siendo así, se concluye que los sistemas de transporte masivo se deben convertir en escuelas ciudadanas, como lo dijo Mockus en el Congreso Internacional de Transporte Sostenible llevado a cabo en la Ciudad de México D.F. en el año 2010: “un buen sistema de movilidad puede contribuir a un cambio en la sociedad” (Plata, 2011).

Por otra parte, Durán (2012 p. 39) en la ciudad de Cali Colombia realizó un estudio relacionado con la percepción de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Occidente jornada nocturna sobre el impacto del sistema MIO en la cultura ciudadana de Santiago de Cali en el Valle del cauca, quién aplicó una encuesta personal a 333 usuarios. A la pregunta ¿se le dá prioridad a las personas en condiciones de discapacidad, mujeres

embarazadas, con niños en brazos y adultos mayores? El 35% de los encuestados respondieron que sí estaban de acuerdo en dar prioridad a estas personas, mientras que el 56% no estaban de acuerdo en dar prioridad, y el 9% le es indiferente.

De manera análoga en la República del Ecuador la cultura ciudadana y la convivencia social son temas que tienen una preocupación general, por ello el gobierno en su Ley orgánica de transporte, tránsito y seguridad el Artículo dice “Gozarán de atención preferente las personas con discapacidad, adultos, mayores de 65 años, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes”; por lo tanto, el sistema de transporte público masivo dispondrá de áreas y accesos especiales debidamente señalados, en concordancia con los reglamentos técnicos vigentes del País (Decreto ejecutivo Ecuador, 2012).

Después de haber hecho la revisión de antecedentes investigativos relacionados con el uso de las sillas azules exclusivas en los buses rojos articulados y biarticulados del sistema Transmilenio en la ciudad de Bogotá, no aparecen registrados estudios investigativos o académicos que expliquen por qué los usuarios omiten las normas que regulan el uso de las sillas azules o exclusivas y cómo esta dinámica genera inconvenientes cotidianos en la convivencia dentro del sistema de transporte.

## **6. ANTECEDENTES LEGALES**

A continuación se citan normas legales que se relacionan con la reglas explícitas de carácter obligatorio que se vinculan directamente con la problemática de convivencia y cultura ciudadana, las cuales están apoyadas por reglas implícitas o tácitas que corresponden a las contingencias y metacontingencias, y de igual manera con los Comportamientos Urbanos Responsables (Páramo, 2013) que se aprenden por convivencia, más no por educación formal.

La Constitución Política de Colombia, 1991. Asegura a los ciudadanos colombianos, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo. La Constitución Política de Colombia, es la columna vertebral de los derechos y deberes de toda persona que se encuentre en el territorio nacional. Para materializar su contenido los legisladores, funcionarios gubernamentales y la sociedad se encargan de hacerlas cumplir mediante normas explícitas y positivas; pero las sociedades multiculturales e interculturales poseen características especiales que requieren de normas implícitas o tácitas que coadyuven al fortalecimiento de la convivencia ciudadana, propiciando el respeto por el otro. Por esto, y para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, el Congreso de Colombia mediante la Ley 1618 de 2013 establece disposiciones que garantizan el pleno ejercicio de los derechos de las personas vulnerables mediante la adopción de medidas de inclusión y eliminando la discriminación. Además adaptando las

condiciones físicas y estructurales de los establecimientos públicos y adoptando medidas de seguridad para el acceso de las personas a las instalaciones y servicios públicos en especial el Transporte masivo Transmilenio, y el uso de las sillas azules exclusivas para las personas vulnerables al interior de los buses rojos.

De igual manera la Ley 361 de 1997 se pronuncia en la misma dirección fortaleciendo los mecanismos accesibilidad y de integración social para las personas con limitaciones de movilidad innata o adquirida, analfabetismo u otra que impida el acceso a los servicios públicos. Más concretamente el Decreto 1660 de 2003 por el cual reglamenta la accesibilidad a los medios de transporte de las personas con discapacidad, le corresponde al Estado como garante proteger a las personas que por su condición física, mental o sensorial se encuentren en circunstancias de debilidad manifiesta.

En cuanto al sistema masivo de transporte Transmilenio, el Código de Policía de Bogotá dispone que se debe “respetar las sillas designadas en los vehículos de transporte público colectivo para las niñas y los niños, los adultos mayores, las mujeres gestantes y las personas con movilidad reducida o disminuciones físicas, sensoriales o mentales y en caso de encontrarse ocupadas, cederles el puesto. En aquellos vehículos, en que no existe tal designación de sillas, deberá procurarse que las mismas sean cedidas a esta personas”. De otro lado la Corte Constitucional en sentencia T-087 de (2005) dice: “Existe en los buses diseñados para transporte masivo de pasajeros, los cuales forman parte del Sistema Transmilenio, unas sillas azules que tienen una utilización específica y que además todas

las sillas son prioritarias para personas con discapacidad, de tercera edad, mujeres embarazadas o personas que lleven niños(as) de brazos, y que las sillas azules son exclusivas para estos usuarios, por favor respetarlas”.

No obstante todos los antecedentes normativos que explicitan el uso exclusivo o prioritario de las sillas azules para mujeres gestantes, personas de la tercera edad, niños (as) menores de siete años, personas con niños (as) de brazos y personas con algún tipo de discapacidad física o sensorial, en el sistema Transmilenio; al momento de realizar la observación directa objeto del presente trabajo investigativo, no se observó el respeto a estas normas, por lo tanto es el motivo por el cual se generan conflictos de convivencia social entre los usuarios del servicio que se observa diariamente al interior de los buses rojos.

## **CAPÍTULO II: MARCO TÉRICO Y CATEGORÍAS DE ANÁLISIS**

### **7. MARCO TEÓRICO.**

El objetivo del presente trabajo está relacionado con la omisión de las normas que regulan el uso de las sillas azules o exclusivas para personas vulnerables en los buses rojos del sistema masivo Transmilenio. El sistema cuenta con buses biarticulados con 69 sillas rojas y 14 azules, y articulados con 40 sillas rojas y 8 azules. Como base conceptual para entender esta problemática se tendrán en cuenta categorías desarrolladas y asociadas a la pedagogía urbana, pues apunta a lograr aprendizajes no formales e informales en los espacios públicos, en este caso, al interior de los buses rojos de Transmilenio en la ciudad de Bogotá.

En este orden de ideas, es pertinente desarrollar conceptualmente las siguientes temáticas como sustento teórico a la presente investigación: espacio público, ciudad educadora, pedagogía urbana, convivencia ciudadana, cultura ciudadana, aprendizaje situado y metacontingencias.

## **7.1 Espacio Público.**

Si bien en el imaginario común hablar de espacio público trae a la mente imágenes de andenes y plazas, este trabajo considera a los buses rojos del sistema Transmilenio como un espacio de interés público, pues es en él convergen los ciudadanos por una necesidad común que está asociada a la movilidad. Por ello, es pertinente desarrollar la categoría de espacio público, pues este se convierte en el eje que permite entender las consecuencias que produce el no acatamiento de la norma que regula el uso de las sillas azules al interior de los buses rojos del sistema Transmilenio.

Se denomina espacio público al lugar donde cualquier persona tiene el derecho de circular, en oposición a los espacios privados donde el paso puede ser restringido; el espacio público es aquel espacio de propiedad pública dominio y uso público. Desde una aproximación jurídica, el espacio público se define como un espacio sometido a una regulación específica por parte de la administración pública. Ahora en cuanto a su uso, es el escenario de la interacción social cotidiana satisfaciendo necesidades urbanas colectivas.



De otro lado, existen también espacios de propiedad privada pero de uso público como los centros comerciales, vehículos de transporte masivo. En este sentido el espacio público se podrá evaluar por la intensidad y la calidad de las relaciones sociales que facilita por su capacidad de acoger y mezclar distintos grupos y comportamientos, estimular la identificación simbólica, la expresión y la integración cultural (Páramo, 2010).

Para Páramo (2011, p. 13) el espacio público es una trama en la que se entrecruza la economía, la planeación urbana, la equidad de género, la estética, la individualidad, la protesta, la historia de la ciudad y donde se aprenden las reglas de convivencia entre extraños. De otro lado el espacio público genera espacios de socialización y alteridad, es decir del descubrimiento que el uno hace con el otro, muy propio de los espacios confinados como son los vehículos de transporte público masivo; así el espacio público produce ciudad genera integración social y construye el respeto al otro denominándose pedagogía de la alteridad (Páramo, 2011). Pero en muchas ocasiones se presenta lo contrario a estos supuestos, dado que los usuarios de los espacios, entre ellos los vehículos de transporte público masivo, pareciera que fueran lugares de combate por una silla que aparentemente brinda confort al viajar sentado, situación que genera violencia y agravios espacialmente para las personas en estado de indefensión o vulnerables.

## **7.2 Ciudad Educadora.**

Las ciudades son las poseedoras de los espacios públicos donde se desarrolla la pedagogía urbana y tiene como bases epistemológicas los postulados propuesto en el primer Congreso Internacional de Ciudades Educadoras (Barcelona, 1990) y especialmente en la carta de Ciudades Educadoras, donde establece que toda ciudad grande o pequeña dispone de incontables posibilidades educadoras tanto de carácter formal como informal, lo cual genera una teoría del conocimiento del mundo urbano y de la vida en las urbes.

De acuerdo con los conceptos de Trilla (1993), existen tres dimensiones para analizar las relaciones entre la educación y el medio urbano: la primera, aprender en la ciudad (el ambiente urbano como contenedor de posibilidades educativas). La segunda, aprender de la ciudad (la ciudad como fuente o agente educativa) y, la tercera, aprender la ciudad (la ciudad misma como objeto o contenido educativo). La primera dimensión tiene origen en entender la ciudad como lugar donde la gente se civiliza, lo que demuestra una íntima relación entre el fenómeno educativo y el contexto urbano, aprender de la ciudad significa reconocer lo urbano como entorno de la educación no formal, es el lugar donde la familia educa a sus hijos, donde existen escuelas, universidades, institutos técnicos, academias de artes y deportivas, museos y guías turísticas. De otro lado, la ciudad se puede ver como un contexto donde ocurren múltiples prácticas educativas, de manera paralela e independiente, sin embargo todos alimentan la dimensión compleja de aprender en la ciudad, de la ciudad como escenario donde se efectúan procesos educativos (Cuesta, 2010).

La segunda dimensión, aprender de la ciudad, parte de entender que la ciudad es un agente que enseña, que educa, es una fuente generadora de formación y socialización; esta dimensión esta dinamizada por procesos deliberados que suceden en los diferentes escenarios de las ciudades, como por ejemplo la calle, en los escenarios culturales y deportivos y en los vehículos de transporte público masivo, convirtiéndose en una escuela de la vida, es así que en la calle se aprenden reglas de comportamiento, se viven experiencias que determinan decisiones futuras, se comparten labores con otros habitantes, en fin, en la calle se van constituyendo los ciudadanos, se aprende como hay que actuar y qué prácticas son mal vistas (transmite tradiciones culturales) y da a conocer las nuevas variantes de la lengua local de manera informal (Cuesta, 2010).

De otro lado, la ciudad es una gran maestra que guía a sus estudiantes presentándole diferentes puntos de vista y diversas formas de entender lo que ella enseña, socializa, y lo hace a través de sus elementos que la componen (parques, calles, monumentos, plazas, transporte, etc.) y de la tupida red de relaciones humanas que existen e interactúan en los espacios que ella brinda. Es así, que la ciudad educa de manera informal, y no siempre ofrece conocimientos deseables. En la ciudad, y desde el punto de vista educativo, se puede aprender de todo lo bueno, pero también agresividad, marginación, insensibilidad, intolerancia, consumismo desmesurado e indiferencia (Cuesta, 2010).

De acuerdo con los conceptos anteriores, la ciudad es un escenario que así como presenta problemas entre sus habitantes, es un espacio que presenta muchos elementos para fomentar la convivencia a través de dinámicas educativas, como las analizadas por la Pedagogía Urbana.

### **7.3 Pedagogía Urbana.**

El espacio público urbano es la anatomía de una ciudad que educa, y la pedagogía es el campo del conocimiento que reflexiona e investiga sobre la práctica educativa, en este sentido, la pedagogía urbana es la parte del saber pedagógico que indaga y discute sobre la educación que la misma ciudad imparte (Cuesta, 2010).

Por otra parte, Colom (1990, p. 121) citado por Cuesta, afirma que “la pedagogía urbana es un objeto didactista centrado en logros instructivos y de aprendizaje, y un objeto formativo que intenta el perfeccionamiento del hombre, facilitando una formación adecuada para poder vivir en la sociedad urbana”. Así mismo, tal perspectiva de la pedagogía urbana centra su atención especialmente en un plano didáctico donde se concentran dos actividades básicas: aprender de la ciudad, es decir la ciudad como fuente de aprendizaje, y aprender la ciudad, que se traduce como objeto de aprendizaje.

De otro lado, la pedagogía urbana debe ayudar al ciudadano a adecuar su comportamiento al espacio de la ciudad, mediante programas de educación más allá de los

límites de escuela, resaltando temas como: los deberes y derechos que deben cumplir para poder convivir en la ciudad. Igualmente, aporta importantes conceptos a la antropología y a la cultura, a través de estudios e investigaciones sobre la dinámica urbana y la vida en la ciudad, estas siempre apoyadas por otras disciplinas como la arquitectura, el diseño, la museología, urbanística y la psicología ambiental (Cuesta, 2010).

Por otra parte, la pedagogía es el campo del conocimiento que investiga y reflexiona sobre la práctica educativa, por lo tanto se podría afirmar que la pedagogía urbana es la parte del saber pedagógico que indaga y discute sobre la práctica educativa, para la formación de mejores seres humanos que habitan los espacios sociales de las ciudades, centrando su atención especialmente en el plano didáctico para enseñar los contenidos culturales que aporta la ciudad con base en deberes y derechos que deben cumplir (Cuesta, 2010).

Agregando a lo anterior, la pedagogía urbana es considerada como un discernimiento sistemático perteneciente al mundo de la ciencia de la educación, que elabora modelos de estructuración de la realidad y que pueden significar como modelos teóricos explicativos, modelos metodológicos, normativos y orientadas hacia la acción educativa, así “competen al discurso pedagógico señalar las inscripciones paradigmáticas pertinentes a los modelos teóricos, metodológicos y operativos educacionales que constituyen un metadiscurso (Nájera, 2008, p. 6).

La pedagogía urbana hace un variado aporte al pensamiento pedagógico destacando una ampliación del campo de acción de la pedagogía, un aporte didáctico, una antropología de las formas de vida urbanas, aportaciones a la gestión local, y a los servicios educativos y culturales. Por lo tanto, para Colom, como para Trilla (1993) este campo disciplinario se origina en las preocupaciones por estudiar los fenómenos de la educación no formal e informal al calor de las crisis de la educación diagnosticadas en los años 70 del siglo XX, y posteriormente a la emergencia de la utopía, de la ciudad educativa o ciudad educadora.

Ahora, la ciudad como agencia educadora conlleva a la democratización cultural, convirtiéndose por lo tanto en escuela de ciudadanía, capaz de guiar por los caminos de la paz, la convivencia y la solidaridad, considerada como un instrumento democratizador al servicio de los ciudadanos (Nájera, 2008).

Así, los buses y las estaciones del sistema masivo Transmilenio de Bogotá sirven como escenario para aprender de la ciudad y con la ciudad, y de igual manera retroalimentar los procesos pedagógicos, basados en las experiencias individuales y colectivas que se llevan a cabo en estos ambientes. Ahora, la pedagogía urbana, tiene como insumo los múltiples problemas que se encuentran en los macroambientes de la ciudad de Bogotá como la intolerancia que se genera por la omisión de las normas que regulan el uso de las sillas exclusivas para personas con alguna discapacidad y/o estado fisiológico especial en Transmilenio.

#### **7.4 Convivencia Ciudadana.**

En concordancia con las categorías anteriores, es importante desarrollar el concepto de convivencia ciudadana como resultado de la pedagogía urbana, la educación ciudadana y democrática, puesto que la omisión a las normas por parte de los ciudadanos genera en los ambientes colectivos desazón, violencia e irrespeto por los derechos ciudadanos.

Por lo tanto, la convivencia ciudadana se considera como una responsabilidad compartida entre los ciudadanos, que se caracteriza por ser pacífica, indelegable, individual, responsable que se manifiesta en los espacios de interacción colectiva, especialmente en los vehículos de servicio público. Ahora, la formación para la convivencia ciudadana es un objetivo prioritario y de responsabilidad compartida en las diferentes instancias educativas para la formación de un individuo en la ética, la libertad, la equidad, la identidad, el desarrollo personal, la autonomía.

Desde otra perspectiva, la convivencia ciudadana es el producto de una educación política para la democracia orientada a la formación de los derechos y las libertades constitucionales, que para el caso colombiano están explícitas en la Constitución Política y las normas legales (Touríñan, 2009).

Por otra parte, el concepto de ciudadanía y convivencia no es posible explicarse de manera aislada puesto que son consustanciales: a mejor ciudadanía se traduce en más y mejor convivencia, la cultura ciudadana fortalece la cosmovisión político-cultural de una sociedad en mejora de los comportamientos colectivos lo cual facilita la convivencia ciudadana de los habitantes de un lugar o de una ciudad; esto siempre y cuando se reconozcan las normas explícitas e implícitas que los rigen.

Como consecuencia, la convivencia ciudadana se ha convertido en uno de los principales objetivos de los gobiernos urbanos debido al crecimiento de las ciudades de manera vertiginosa, y de ello resulta que aumenta la diversidad cultural, la migración, la exclusión y como resultado se potencializan los conflictos de convivencia. En Bogotá este tema se ha procurado resolver desde la cultura ciudadana mediante la promoción, el fortalecimiento de valores, la ética, prácticas y costumbres socialmente reconocidas entre los ciudadanos en los diferentes escenarios de la ciudad (Alcaldía mayor de Bogotá, 2009).

El concepto de Convivencia ciudadana tiene antecedentes en los trabajos de Antanas Mockus y Jimmy Corzo (Ballén, 2007, p.171), para quienes “convivir implica acatar normas compartidas, generar y respetar acuerdos, tolerancia y confianza, los mismos autores dicen que “convivo” significa que sigo las reglas; presumo la buena voluntad del otro; porque sigo las reglas, creo que los otros la siguen, y presumo buena voluntad en



ellos; me genero y genero expectativas, las expectativas se cumplen y como consecuencia se produce confianza y así se constituye un ciclo que se reproduce nuevamente de cumplir las reglas” (Ballén, 2007).

Por lo anterior se infiere, que la convivencia ciudadana vía cultura ciudadana, se estructura y se constituye a través de la información o la consolidación de un conjunto de costumbres, acciones y reglas mínimas que facilitan la convivencia entre desconocidos; además, procura que el cumplimiento de las normas sea de forma voluntaria, mediante acuerdos, y la mutua ayuda con el cumplimiento de las leyes, y el fomento la comunicación y la solidaridad entre los ciudadanos (Cuesta, 2010).

Las relaciones entre desconocidos, está determinada por la regulación cultural, dado que buena parte del comportamiento urbano, sigue códigos socioculturales adquiridos que identifican contextos, y cada contexto lo asocian con el repertorio de acciones aceptables, de esta manera, un ciudadano acata las reglas tácitas del contexto, incluso si estas se encuentran por fuera de la ley oficial.

Agregando a lo anterior, y más puntualmente según Mockus (2003) la cultura ciudadana y la convivencia ciudadana, están determinadas por tres sistemas reguladores: el legal, el cultural y el moral. El primero hace referencia a los códigos determinados por instituciones oficiales y tiene sanciones punibles.

El segundo hace referencia a los comportamientos que están dinamizados por patrones sociales de un determinado contexto, mientras que el tercero está íntimamente relacionado con la regulación moral, siendo éste un conjunto más complejo de entramados interpersonales y comunicativos, para que funcione este tipo de tejido social, es necesario que los tres sistemas actúen de forma armónica. Igualmente, para que se consolide la convivencia social necesariamente debe haber autorregulación partiendo del cumplimiento de las reglas formales e informales que sigue el individuo para facilitar la interrelación con las demás personas, predominantemente extraños con quienes se establece interacciones superficiales muy valiosas para la vida en las ciudades (Cuesta, 2010).

La convivencia ciudadana, en el marco de la presente investigación, es el eje principal que conjuga las categorías de la pedagogía urbana, y espacio público, además, el comportamiento de los usuarios asociado a la omisión de las normas de uso de las sillas azules implica reflexionar sobre la cultura ciudadana.

## **7.5 Cultura Ciudadana.**

Siguiendo el orden de ideas, cabe señalar que la convivencia ciudadana tiene una íntima relación con la cultura ciudadana, puesto que está relacionada con la educación, la urbanidad y la dignidad humana. Ahora bien, la cultura ciudadana y la convivencia buscan objetivos que favorezcan el bienestar colectivo, mediante el conocimiento, la aceptación y el cumplimiento voluntario de normas, coadyuvadas por los valores y principios morales.

Además, la cultura ciudadana no se enfoca solo a sancionar, sino a enseñar, corregir, impulsar y mejorar la convivencia social, mediante la pedagogía del auto aprendizaje y la corresponsabilidad; por consiguiente, tener cultura ciudadana es estar dispuesto a compartir y seguir unas reglas mínimas que generan sentido de pertenencia, facilitando la convivencia urbana, el respeto al patrimonio común y al reconocimiento de los derechos ciudadanos (Ballén, 2007). Por lo tanto, es evidente que la cultura ciudadana es un tema que se alinea con los objetivos de la ciudad educadora y, por extensión, a los objetivos de este proyecto, pues pretende brindar criterios pedagógicos que incentiven a respetar y acatar las normas que regulan el uso de las sillas azules o exclusivas en Transmilenio.

Dicho lo anterior, y para dar continuidad al concepto, el arquitecto urbanista y diseñador de proyectos de cultura ciudadana Álvaro Suárez Zúñiga propone que una estrategia de cultura ciudadana debe contemplar al menos tres líneas de trabajo pedagógico para que sea viable:

1. Que sea enfocado al público en general.
2. Que permita la utilización de las redes sociales, y los medios masivos de comunicación.
3. Además, apoyados por los grupos multiplicadores de cultura ciudadana (son personas que tiene la misión de fomentar practicas pedagógicas que mejoren el comportamiento, la convivencia pacífica participativa y cívica en la ciudadanía en algunos ambientes comunes de Bogotá, además poseen un capital social que les permite jalonar practicas

ciudadanas, esto se debe a la interacción privilegiada que tienen a diario con la ciudadanía, también llamada “oportunidad pedagógica”) (Barrero, 2011).

Un ejemplo de estrategia pedagógica se puede ver en el programa “Amor por Bogotá”, dicho programa fortaleció a los multiplicadores de cultura ciudadana mediante un trabajo conjunto con el Instituto de Estudios Urbanos de la Universidad Nacional de Colombia, donde se analizaron los contextos urbanos susceptibles de intervenir exitosamente con estrategias pedagógicas.

Ahora, un contexto urbano puede convertirse en un espacio pedagógico si hay una intervención donde los ciudadanos generen aprendizajes sociales a partir de los elementos presentes en ese contexto (aprendizajes como el acatamiento a señales de tránsito situados en los espacios públicos, a los símbolos en las sillas azules de Transmilenio). De esta manera todas las personas pueden relacionarse a diario de forma respetuosa y solidaria en cualquier contexto de la ciudad. Es por esto que las actividades de los multiplicadores de cultura ciudadana contienen una clara intención formativa, respecto a los comportamientos que benefician la convivencia social, descritos en el Código de Policía de Bogotá, basados en un “comportarse así”, donde le proponen a los ciudadanos y ciudadanas comportamientos que son muy fáciles y sencillos de practicar, y que además disminuyen el riesgo de “chocar” con otros ciudadanos al apropiarlos en sus rutinas diarias (Barrero, 2011).

Por esto, el programa “Amor por Bogotá” le apuesta a la formación de multiplicadores de cultura ciudadana como un elemento clave de las estrategias de cultura ciudadana para promover y reconocer comportamientos que favorecen la convivencia en la ciudad y como un dinamizador del aprendizaje social, que acompañado de una adecuada articulación entre las instituciones públicas y privadas, las organizaciones sociales y la policía permitirá una mejor sostenibilidad de las acciones de cultura ciudadana, al constituirse en un grupo de personas que recuerda de manera constante cómo se puede interactuar más productivamente en términos de convivencia con el medio en que se vive con las demás personas (Barrero, 2011).

Aprender a convivir requiere de un aprendizaje desde que somos niños, por estar relacionándonos con otras personas, tanto el ámbito familiar, el colegio, en el vecindario y a través de estos procesos aprendemos una serie de normas que van a regir las relaciones sociales futuras.

Por esto, la convivencia con los demás empieza mediante la adquisición de una serie de conocimientos y reglas que proceden desde la familia, la escuela, su medio social y los lugares de su ciudad, es decir, desde diferentes escenarios comunicativos. Este concepto de educación es fundamental en la convivencia y comunicación entre las personas, y no debe entenderse únicamente como una serie de normas y convencionalismos sociales que se utilizan al tratar con extraños o con personas que no pertenecen al entorno más próximo.

Así para que exista una buena convivencia se requieren de elementos importantes como: el respeto, siendo este la primera premisa que acepta la dignidad de la persona como es sin prejuicios ni discriminación. Otro de sus elementos es la afabilidad, que es la actitud positiva en la relación con los demás de forma cordial.

Por otra parte, existen elementos que dificultan la convivencia por ejemplo, los prejuicios como una predisposición no afable de antemano en cualquier relación cuando se prejuzga hay un irrespeto al otro. De otro lado, la intransigencia puede determinar una mala relación por las actitudes de dominación o subordinación, pero nunca de una buena convivencia, otro de los factores negativos que no permite la convivencia es la falta de comunicación, pues un proceso de convivencia, sin comunicación fluida se torna difícil y poco viable en una verdadera relación (Aparicio, 2006).

El concepto de cultura ciudadana es fundamental en la cotidianidad de las personas, de esto depende sus comportamientos frente a los demás; esta cultura se explicita en la educación escolar, pero se aprende en la cotidianidad urbana: en ambientes como el hogar, la escuela, el trabajo y en el espacio público por ejemplo al interior de los buses rojos del sistema Transmilenio, con métodos pedagógicos y estrategias didácticas que ayuden a concienciar a los usuarios de este Sistema.

## **7.6 Aprendizaje Situado.**

La cultura ciudadana y la convivencia social, como dinámicas que ocurren en contextos y situaciones concretas tienen una intrínseca relación con el aprendizaje situado, que permite dilucidar los comportamientos de los individuos en macroambientes urbanos y cómo son sus transacciones entre ellos. Hay que decir primero que las reglas, como descripciones verbales de contingencias en un ambiente previamente experimentado o por experimentar que genera un conocimiento tácito lo cual tiene la posibilidad de generar aprendizajes. Las reglas se enseñan para influenciar nuestra manera de actuar, para afectar la manera como nos relacionamos con otras personas u objetos; pero igualmente para enseñar a autorregularnos, utilizando como instrumento el lenguaje. Por esto, las reglas sirven de puente entre las ocasiones en que se espera que ocurra la conducta y sus consecuencias sociales o legales.

De otro lado, en el espacio público existen señales informativas, que pueden facilitar una determinada conducta que se convierten en un elemento instigador para seguir una regla, como por ejemplo la demarcación de las sillas azules en los buses rojos de Transmilenio con un símbolo (pulgar hacia arriba) y la leyenda: silla exclusiva para personas con discapacidad, embarazadas, adulto mayor, adultos con niños de brazos, niños menores de siete años.

Para constituir la convivencia ciudadana de forma activa y propositiva, existen dos tipos de reglas: las formales y las informales; las primeras se comportan como elementos instigadores y normativos, como por ejemplo “no boten basura en este sitio, la multa de 100.000 pesos”; de otro lado, las reglas tácitas o informales, se aprenden en el hogar, escuela y los ambientes públicos a través de la observación a los demás; por ejemplo, pedir permiso para pasar, pedir excusas al tocar a un extraño, dar las gracias, saludar, ceder una silla en un vehículo de transporte público (Páramo, 2007).

Ahora, las reglas pueden ser descriptivas o impuestas: Las reglas descriptivas, permiten explicar lo que rige el comportamiento de la mayoría de las personas en una situación dada, indicado cual es la forma más adecuada de actuar. Un ejemplo significativo y reiterativo es ceder las sillas a una persona vulnerable en un bus de servicio público.

Por su parte, las reglas impuestas especifican lo que se debe hacer, cuál es la conducta adecuada o inadecuada. Por eso, en situaciones donde los individuos exhiben una conducta apropiada, como por ejemplo, cuando las personas no arrojan basuras a la calle, la conducta se puede fortalecer activando la regla descriptiva, haciendo ver que la mayoría de las personas no arrojan basuras y mantienen los espacios limpios y saludables. Por el contrario la regla impuesta que se puede activar al moldear el comportamiento apropiado de los individuos, como en el caso de los “mimos” durante la Administración de Antanas Mockus, para enseñar al peatón y al conductor a respetar la cebrá y así evitar accidentes en la Ciudad de Bogotá.



De otro lado, las reglas sirven para guiar nuestro comportamiento y mantener las prácticas sociales sin hacernos depender necesariamente de la presencia física de un ente regulador llamado autoridad o ciudadano del común para hacerla cumplir. En muchas ciudades las personas siguen reglas ciudadanas sin necesidad de controles externos, lo cual contribuyen a prácticas sociales de convivencia, por ello las personas no tienen que ser gobernadas día a día sino a través de reglas que actúan como mecanismos de autorregulación (Páramo, 2010).

Los comportamientos que se observaron en la investigación de los usuarios de Transmilenio, ante las diferentes situaciones relacionados con el uso de las sillas exclusivas, se puede afirmar que son de acción reacción, semejándose a un conductismo, puesto que ante el estímulo les genera una reacción ya sea cediendo la silla o asumiendo otras actitudes. En atención a lo anterior las propuestas pedagógicas para un aprendizaje situado deben estar dirigidas al colectivo, con ayuda de herramientas que vayan a los objetos y sujetos de forma específica.

### **7.7 Metacontingencias.**

La presente investigación relaciona las contingencias, metacontingencias, convivencia ciudadana, cultura ciudadana para poder dilucidar la omisión a la norma que regula el uso

de las sillas azules para personas vulnerables en los buses rojos del sistema masivo Transmilenio.

En ese orden de ideas, es importante establecer que al interior de los buses se da un ambiente particular, donde las reglas explicitas y tácitas regulan el comportamiento de las personas. Las formas de aprender y ejercer las reglas puede potencializar la mutua regulación de los ciudadanos que se transportan. Allí es donde juega un papel importante la categoría de metacontingencia.

Glenn (1988), define a las metacontingencias, como los posibles arreglos sociales entre las prácticas sociales y los resultados que las mantienen, así que una metacontingencia se establece cuando hay una relación funcional entre una práctica cultural de un grupo de personas, y el resultado que ésta produce, cuando los individuos cooperan entre sí, produciendo consecuencias favorables, mientras que si lo realizan de forma independiente no procede de la misma forma, por lo tanto, esta contingencia en lugar de ser positiva se comporta negativamente, por lo que no genera una metacontingencia favorable que contribuya a mejorar la convivencia (Páramo, 2010).

Prosiguiendo con el tema, las metacontingencias se consideran mecanismos que contribuyen a regular las prácticas sociales en el espacio público, pero es necesario que dichas prácticas se sostengan a través del tiempo, por lo tanto, es necesario diseñar y desarrollar programas de educación ciudadana para fomentar la convivencia ciudadana de

forma efectiva. Ahora, y para mantener las prácticas sociales a través del tiempo, se necesita implementar programas pedagógicos masivos para que los ciudadanos introyecten estas prácticas y se reproduzcan en los espacios públicos.

Por consiguiente, para que un individuo acate las reglas que le exige un extraño depende de que tan difundida, arraigada o aceptada esté la regla en la comunidad. Por esto cuando un ciudadano común demande la regla lo hará creyendo que será respaldado por la autoridad, o por el común de la comunidad (metacontingencia). Ahora, si la regla sólo se cumple en presencia de la autoridad de policía, quiere decir que no es reconocida ni aceptada por la población, por lo tanto los ciudadanos no exigirán su cumplimiento.

El sistema autopoietico planteado por Mattaini (1996), citado por Paramo (2010), sugiere que la red de contingencias debe mantenerse por sí sola, por lo cual la normatividad, su difusión, cooperación en la exigencia de los comportamientos deseables entre los ciudadanos, y los demás aspectos educativos deben ser a través del sistema, que debe ser reproducible y sostenible en el tiempo y lugar (Páramo, 2010).

Frente a la problemática de uso de las sillas exclusivas para las personas vulnerables en Transmilenio, es necesario plantear soluciones pedagógicas con contenidos sociales que sean propicias y que fácilmente sean comprendidas y acatadas por los usuarios. Como estrategias metodológicas y conceptuales se debe partir de la categoría Ciudad Educadora como sustrato principal puesto que allí es el escenario natural, social, ecológico, estructural,

económico, social y cultural, aunado a lo anterior otros conceptos como el aprendizaje por reglas, tanto explícitas como implícitas, impulso a las contingencias, y así llegar a niveles muy altos de convivencia social, especialmente el transporte público bogotano.

Para concluir con el capítulo anterior, es necesario partir de la ciudad, tomando esta como escenario natural donde se desarrollan los procesos sociales, por lo tanto, la ciudad y sus componentes físicos, culturales, ecológicos, religiosos, políticos, económicos y sociales sirven como insumos para la construcción de pedagogía y cultura ciudadana, y así poder asegurar la convivencia de sus habitantes en los diferentes ambientes.

## **CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO**

### **8. METODOLOGÍA.**

#### **8.1 Diseño metodológico.**

Se realizó un estudio de tipo descriptivo y de corte exploratorio, que buscó determinar el por qué la omisión de algunos usuarios a la norma que regula el uso de las sillas azules o exclusivas en el sistema de Transporte Masivo Transmilenio en Bogotá. Para realizar el estudio se optó por las siguientes técnicas de investigación.

#### **8.2 Observación directa**

En el interior de los buses rojos de Transmilenio, se decidió observar de manera no participativa, los comportamientos de los usuarios relacionados con el uso de las sillas azules. La población objeto fueron los usuarios del sistema, tanto hombres y como mujeres, mayores de 18 años, haciendo hincapié en los mayores de 60 años.

Se llevó a cabo una observación directa, y con la ayuda de un diario de campo (ver anexo No 1), se registraron los comportamientos de los usuarios de los buses rojos de

Transmilenio, en la ciudad de Bogotá. Puntualmente se procuró observar situaciones cotidianas en cuanto al uso de las sillas exclusivas de color azul. Se realizaron 8 observaciones directas en los buses rojos de Transmilenio los días 9,10,11,12,13,14,15 y 16 de septiembre de 2013, en horas pico y valle<sup>1</sup>.

Estas observaciones se realizaron en buses que cubrían rutas de Norte a Sur y de Occidente al Oriente, que transportan un promedio de aproximadamente 100 pasajeros en los buses articulados y 150 en los biarticulados, que se relacionan en la siguiente tabla.

DÍA	RUTA	RECORRIDO	HORA
9 de septiembre	D10	Del portal del Norte al Portal de la Calle 80	6:00 a.m. (hora pico)
10 de septiembre	H21	Del Portal calle 80 al Portal El Tunal	6:30 p.m. (hora pico)
11 de septiembre	F14	Del Portal del Norte al Portal de las Américas	9:00 a.m. (hora pico)
12 de septiembre	H74	Del Portal del Norte al Portal Usme	11:00 a.m. (hora valle)
13 de septiembre	H93	Del Portal del Norte al Portal Tunal	1:00 p.m. (hora Valle)
14 de septiembre	B1	Del Portal de las Américas al Portal Norte	9:00 a.m. (hora pico)
15 de septiembre	D3	Del Portal Usme al Portal Calle 80	2:00 p.m. (hora valle)
16 de septiembre	G12	Del Portal Norte al Portal del Sur	9:30 a.m. (hora valle)

Tabla: Ruta de Observación.

---

<sup>1</sup> Se entiende hora pico como la de mayor flujo y demanda de pasajeros. A diferencia de la hora valle, donde el flujo baja.

Las observaciones se llevaron a cabo de esta manera: primero, el investigador abordaba como cualquier usuario los buses rojos de Transmilenio de las rutas citadas.

Segundo, con la ayuda del instrumento (Diario de Campo) registró los comportamientos de algunos usuarios respecto al uso de las sillas azules y exclusivas para personas vulnerables durante el viaje.

### **8.3 Encuesta.**

Después de realizar las observaciones, se determinaron los comportamientos del mal uso de las sillas azules en los buses rojos de Transmilenio, que no eran cedidas a las personas vulnerables que por norma les corresponde. Para conocer el porqué de estos comportamientos, se aplicó una encuesta personal a los usuarios de los buses rojos del sistema Transmilenio en las diferentes rutas de servicio en la ciudad de Bogotá. Además se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia o discrecional, para lo cual se seleccionaron los usuarios que al parecer del investigador le era conveniente, por lo tanto los resultados de la presente investigación no se pueden generalizar para toda la población de usuarios del sistema masivo de transporte Transmilenio.

En ese orden de ideas, se diseñó una encuesta personal como instrumento para la recolección de los datos que constaba de 11 preguntas: 7 cerradas y 4 abiertas.

Con el fin de verificar la viabilidad de la encuesta, se realizó una prueba piloto los días 22, 23 y 24 de octubre de 2013, en las rutas: E26, del Portal de la Calle 80 a la zona de las universidades (centro de Bogotá); D10, del Portal Norte al Portal de la calle 80; G12, del Portal del Norte al Portal Sur; F14, del Portal Norte al Portal de las Américas y G5, del Portal Norte al Portal Sur, en el horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Se aplicaron cinco encuestas a personas que viajaban sentadas en las sillas azules y rojas de los buses rojos articulados y biarticulados del sistema masivo Transmilenio, quienes contestaron las 11 preguntas en un promedio de tiempo de 5 minutos. Al revisar las respuestas, fue necesario corregir la pregunta número 7 debido a que el color azul del símbolo (ver anexo 2, una mano con el pulgar hacia arriba) era muy tenue y, además, no se podía leer lo que indicaba (“sillas exclusivas para personas adultas, niños menores de 7 años, niños de brazos y embarazadas”). Por lo tanto se amplió el tamaño del símbolo y se imprimieron las encuestas a color para realzar el color azul y que la leyenda fuera más clara.

Después del pilotaje, se determinó la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia (fortuito, discrecional) porque va directamente a los individuos que más le



conviene al estudio, además es rápido, fácil y económico, especialmente cuando se trata de personas que de alguna manera están confinados en espacios determinados como es el caso de los buses rojos del sistema masivo Transmilenio. Si bien es un muestreo que no permite calcular la confianza de la muestra dado que no representa un porcentaje de la población total, la muestra provee información útil para responder a las preguntas relacionadas con la investigación (Páramo, 2011).

Finalmente, se aplicó el instrumento (ver anexo 2) a 23 usuarios de los buses rojos del sistema masivo Transmilenio, con el fin obtener la información que dé cuenta de cuáles son los factores de convivencia y cultura ciudadana que conllevan el no acatar las normas de uso exclusivo de las sillas azules, y en esta misma dirección establecer que conocimiento tienen respecto a la normatividad que rige para el uso de estas sillas exclusivas. El instrumento se aplicó entre el 10 y el 26 de diciembre de 2013, en las diferentes rutas, horas y días de la semana. La encuesta contiene variables relacionadas con el uso y frecuencia del servicio masivo Transmilenio, actitudes de los usuarios, reconocimiento de los pictogramas y colores que explicitan la norma que regula el uso de las sillas azules, grupo étnico, nivel educativo y estrato socioeconómico.

#### **8.4 Sistematización de Resultados.**

Para llevar a cabo la sistematización de los resultados se elaboró una base de datos mediante la utilización del programa office Excel 2007, con el fin de determinar la distribución porcentual de cada una de las variables del estudio, se crearon tablas de frecuencia para mostrar los resultados obtenidos en la encuesta.

## **CAPITULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **9. RESULTADOS.**

La presentación de los resultados se realiza de acuerdo al orden de ejecución de las técnicas. En ese sentido, primero se expondrá la observación realizada y luego los resultados de la encuesta.

#### **9.1 Resultados de la observación.**

Una vez se observó de forma directa el comportamiento de los usuarios que ocupaban las sillas azules de los buses rojos articulados y biarticulados del sistema masivo Transmilenio, se procedió a registrar los datos en el diario de campo (ver anexo No 1), el procedimiento fue el siguiente, el investigador abordó los diferentes buses rojos como un pasajero más se ubicó cerca a las sillas azules para observar de cerca los comportamientos de los usuarios que ocupaban estas sillas, a continuación se exponen los resultados de la observación.

La observación se inició con la ruta D10, que parte del Portal Norte al Portal 80, el día 9 de septiembre a las 6:00 a.m. en él se observó que las sillas rojas y azules estaban ocupadas por jóvenes mujeres y hombres, con apariencia de estudiantes y/o trabajadores, quienes portaban morrales y bolsos grandes; las sillas azules las ocupaban personas jóvenes, entre ellos dos mujeres que se maquillaban, mientras que los hombres dormían; entre tanto algunas personas de la tercera de edad viajaban de pié, pero no solicitaban una silla, sin embargo, los jóvenes tampoco las cedían. De otro lado, no se escucharon voces de solidaridad por parte de los demás pasajeros en solicitar una silla para ellos.

Ahora, en la ruta H21 del Portal 80 al Portal Tunal, el día 10 de septiembre a las 6:30 p.m. se observó que las sillas rojas eran ocupadas por personas en su mayoría jóvenes, y las azules eran ocupadas por personas adultas y adultos mayores, algunas de ellas con niños de brazos; también viajaban de pié personas de la tercera edad, y como las sillas azules estaban ocupadas por personas vulnerables, ninguno de los pasajeros que ocupaban las sillas rojas cedieron una silla a estos adultos mayores, pero tampoco estas personas solicitaron sillas; lo mismo que las pasajeros en general no fueron solidarios con estas personas.

Del mismo modo, en la ruta F14, del Portal Norte al Portal de las Américas, día 11 de septiembre 9:00 a.m. en este vehículo las sillas rojas totalmente ocupadas por personas (en

su mayoría jóvenes), y las azules ocupadas por personas jóvenes con niños de brazos, y niños menores de siete años; de pié viajaban personas de la tercera edad, y algunos de ellos portaban carpetas y bolsas alusivas a centros médicos y laboratorios, a estas personas no les ofrecieron ninguna silla, pero tampoco ellos las solicitaron.

Igualmente, en la ruta H74 del Portal Norte al Portal de Usme, el día 12 de septiembre, a las 11:00 a.m. se identificó la ocupación total de las sillas azules por personas jóvenes, y así como la presencia de adultos mayores de pié, a quienes no le cedieron las sillas como tampoco fueron solicitadas por estas personas. En la ruta H93 del Portal Norte al Portal Usme, el 13 de septiembre a las 1:00 p.m., se observó que las sillas rojas y azules las ocupaban en su mayoría personas jóvenes, una mujer joven sentada en una silla azul portaba un pequeño libro, que en la caratula que decía “santo rosario” y en la mano derecha una camándula, por lo visto estaba orando, y otras mujeres jóvenes que ocupaban las sillas azules dormían. Entre tanto varios adultos mayores viajaban de pié, quienes no solicitaban una silla, pero tampoco fueron cedidas, y los demás pasajeros no se solidarizaron con ellos.

En la ruta B1, del Portal de las Américas al Portal Norte, el día 14 de septiembre, a las 9:00 a.m. el bus totalmente lleno, las sillas rojas ocupadas por personas jóvenes y adultos mayores, las sillas azules ocupadas por: mujeres embarazadas, adultos mayores, adultos con

niños de brazos, y niños pequeños, por otra parte, varias personas de avanzada edad, niños pequeños menores de 7 años y hombres con niños de brazos, viajaban de pié y ningún pasajero les cedió una silla, pero tampoco ellos las solicitaron. Al mismo tiempo, la mayoría de las personas que viajaban sentadas dormían y algunas parejas se demostraban afecto; pero hay algo que recalcar, es que tan pronto se subía una mujer embarazada o una mujer con niños de brazos de inmediato les cedían el puesto, mientras que a los niños pequeños, hombres con niños de brazos y adultos mayores no eran tenidos en cuenta para cederle las sillas.

Ahora en la ruta D3 del Portal de Usme al Portal de la Calle 80 el 15 de septiembre (domingo) a las 2:00 p.m. observé que las sillas rojas y azules estaban totalmente ocupadas por personas jóvenes, adultos mayores y niños. En dos sillas azules contiguas viajaban dos mujeres jóvenes, que abordaron el bus en la estación de la Jiménez, y a la altura de la estación calle 45 abordó este bus una joven mujer afrocolombiana con una niña de aproximadamente 5 años, se ubicó al lado de las citadas mujeres, estas solamente la miraban y se reían, la mamá de la niña no solicitó una silla, tampoco se la cedieron, entre tanto la niña se sentó en la plataforma a los pies de las mujeres que viajaban sentadas, situación que generó más risa, y los demás pasajeros solamente observaban este episodio sin manifestarse, este caso finalizó en el Portal de la Calle 80.

Por último en la ruta G12 del Portal del Norte al Portal Sur, el día 16 de septiembre, a las 9:30 a.m. en la estación de la calle 100 se subió una señora de avanzada edad, se acercó a las sillas azules, estas estaban ocupadas por niños, adultos mayores, y una mujer joven embarazada, entre tanto, un pasajero de apariencia joven que viajaba sentado en una silla roja atrás de las sillas azules le solicitó a la señora embarazada que le cediera la silla azul a la señora, esta se paró y le contestó “que si no veía que estaba embarazada” y que por lo tanto no podía ceder la silla, el señor solicitante se quedó callado; los demás pasajeros le llamaron la atención al señor preguntándole por qué él no cedía la silla, y adujo que él estaba ocupando una silla roja que por lo tanto no era obligatorio cederla, ante la reacción de los demás pasajeros éste por fin la cedió.

A manera de síntesis se puede deducir que a las personas de la tercera edad y, en especial los hombres adultos mayores, hombres con niños de brazos, niños pequeños, no les ceden las sillas azules ni tampoco las rojas. De otro lado, estas personas tampoco solicitan que les cedan la sillas como si no fuera un derecho legal y constitucional; mientras que a las mujeres embarazadas en la mayoría de los casos les ofrecen una silla ya sea roja o azul tan pronto abordan el bus y en algunas ocasiones cuando no son cedidas los demás usuarios solicitan en voz alta que cedan una silla a la señora embarazada.

## **9.2 Resultados de la encuesta.**

La aplicación de la encuesta se llevó a cabo de la siguiente manera: se seleccionaron de forma discrecional nueve buses rojos articulados y biarticulados del sistema Transmilenio de las diferentes rutas de la Ciudad de Bogotá. Se abordaron los buses y se seleccionaron las personas entre adultos y adultos mayores de ambos géneros, que ocupaban las sillas de color rojo y azul a quienes se les solicitó la colaboración para que respondieran una encuesta relacionada con el uso de las sillas azules en el sistema. A los menores de 18 años no se les aplicó la encuesta, puesto que para ello se requiere de un consentimiento firmado por los padres o los adultos que los acompañan. A continuación se presentan los resultados de la encuesta.

*Pregunta No 1. ¿Cuántas veces al día utiliza el servicio de Transmilenio?.*

A la pregunta. ¿Cuántas veces al día utiliza el servicio de Transmilenio? Los 23 usuarios encuestados respondieron de la siguiente manera: el 78% utilizan el sistema más de una vez al día, mientras que el 22% solo una vez al día. Los resultados reflejan que los usuarios encuestados utilizan este servicio más de una vez al día, lo que indica que un buen



porcentaje de los bogotanos utilizan el Transmilenio como medio de transporte en su cotidianidad.

PREGUNTA	No PERSONAS	PORCENTAJE
¿Una vez al día?	5	22%
¿Más de una vez al día	18	78%
TOTAL	23	100%

Tabla No 1. Frecuencia de utilización del transporte masivo Transmilenio.

*Pregunta No 2. ¿Si Usted está ocupando una silla roja tan pronto ve que sube una persona vulnerable, qué actitud toma?*

Las respuestas que dieron los 23 encuestados de los buses rojos del sistema Masivo Transmilenio cuando están ocupando una silla roja, frente a la presencia de una persona vulnerable es: a la pregunta ¿cede la silla?, el 83% cede la silla, el 17% no la cede. A la pregunta ¿espera que alguien ceda una silla azul? quedó así: el 52% espera que alguien ceda una silla, el 35% no espera que alguien ceda la silla, y el 13% No sabe No responde, en cuanto a la pregunta ¿es indiferente? , las respuestas son: Si, es indiferente el 9%. No, es indiferente el 65%. No sabe, No responde el 26%.

PREGUNTA	RESPUESTA	No PERSONAS	PORCENTAJE
¿Cede la Silla?	SI	19	83%
	NO	4	17%
	N.R	0	0
	TOTAL	23	100%
¿Espera que alguien ceda una silla azul?	SI	12	52%
	NO	8	35%
	N.R.	3	13%
	TOTAL	23	100%
¿Es indiferente?	SI	2	9%
	NO	15	65%
	N.R.	6	26%
	TOTAL	23	100%

Tabla No 2. Actitud que asumen los usuarios de Transmilenio durante el viaje, cuando van ocupando una silla roja, ante la presencia de una persona vulnerable.

De acuerdo a las respuestas los usuarios afirman ceder la silla roja en un alto porcentaje al ver que una persona vulnerable aborda el bus, pero de acuerdo con lo observado esto no sucede con frecuencia, puesto que cuando se trata de hombres o mujeres adultas mayores, niños menores de 7 años, hombres con niños de brazos el ofrecimiento no se observó y esperan que alguien ceda una silla azul, sin embargo ante la presencia de mujeres embarazadas, mujeres con niños de brazos los usuarios se muestran menos indiferentes.

*Pregunta No 3. Si Usted ve, que una persona por su condición de vulnerabilidad requiere de una silla, toma la iniciativa de:*

Las respuestas que los 23 usuarios encuestados dieron a las siguientes preguntas son:  
 ¿la solicita de inmediato? El 69% la solicitan de inmediato, el 17% no la solicitan y el 14% No sabe, No responde. A la pregunta ¿se queda callado? las respuestas son: el 17% se queda callado, el 43% no se queda callado y el 40% No sabe, No responde. Las respuestas a ¿espera que los demás la soliciten? El 30% esperan que los demás la soliciten, el 30% no esperan que los demás la soliciten, entre tanto el 40% No sabe, No responde.

PREGUNTA	RESPUESTA	No PERSONAS	PORCENTAJE
¿La solicita de inmediato?	SI	16	69%
	NO	4	17%
	N.R	3	14%
	TOTAL	23	100%
¿Se queda callado?	SI	4	17%
	NO	10	43%
	N.R.	9	40%
	TOTAL	23	100%
¿Espera que los demás la soliciten?	SI	7	30%
	NO	7	30%

N.R.	9	40%
TOTAL	23	100%

Tabla No 3. Iniciativas que toman los usuarios de Transmilenio, frente a una persona en condición de vulnerabilidad que requiere de una silla.

*Pregunta No 4. Si Usted, aborda un bus rojo de Transmilenio y requiere de una silla por su condición de vulnerable o para alguno de sus acompañantes, su actitud es:*

Los 23 usuarios encuestados respondieron así: a la pregunta ¿espera que cedan una silla? el 61% esperan que le cedan una silla, el 17% no esperan que les cedan una silla, mientras que 22% No saben, No responden; a la pregunta ¿Se queda callado?, el 35% se quedan callados, el 26% no se quedan callados, solicitan la silla de inmediato, mientras que el 39% No Sabe, No responde, y por último a la pregunta ¿espera que los demás la soliciten? el 35% esperan que los demás la soliciten, el 26% no esperan que los demás la soliciten y el 39% No Saben, No responden.

Las personas vulnerables o sus acompañantes cuando abordan un bus rojo del sistema masivo Transmilenio, en un porcentaje muy alto, esperan que los demás les cedan una silla, se quedan callados o esperan que los demás la soliciten, esto hace que los comportamientos

negativos estén alimentados por este tipo de conductas que son más dicientes cuando se trata de personas vulnerables.

PREGUNTA	RESPUESTA	No PERSONAS	PORCENTAJE
¿Espera que cedan una silla?	SI	14	61%
	NO	4	17%
	N.R	5	22%
	TOTAL	23	100%
¿Se queda callado?	SI	8	35%
	NO	6	26%
	N.R.	9	39%
	TOTAL	23	100%
¿Espera que los demás la soliciten?	SI	8	35%
	NO	6	26%
	N.R.	9	39%
	TOTAL	23	100%

Tabla No 4. Actitudes que toman las personas vulnerables o acompañantes ante la necesidad de una silla, en los buses rojos de Transmilenio.

*Pregunta No 5. Si Usted va ocupando una silla azul, y no es persona vulnerable, y ve que sube alguien que si lo es ¿qué actitud toma? Responda en el siguiente espacio.*

A la pregunta los 23 encuestados respondieron de la siguiente manera: el 95.6% (me paro y cedo la silla) mientras que el 4.4% respondieron que (nunca utilizo las sillas azules).

Los pasajeros del sistema masivo Transmilenio, cuando van ocupando una silla azul y ven que una persona vulnerable aborda el bus, un alto porcentaje de los encuestados respondieron que se paran y ceden la silla, claro está que el investigador del presente estudio observó que esta actitud se refleja más cuando son mujeres embarazadas, mujeres con niños de brazos, mas no para adultos mayores, niños menores de siete años y hombres con niños de brazos.

RESPUESTA	No PERSONAS	PORCENTAJE
Me paro y cedo la silla	22	95.6%
Nunca utilizo las sillas azules	1	4.4%
Total	23	100%

Tabla No 5. Actitudes que toman los usuarios de los buses rojos de Transmilenio, si van ocupando una silla azul, y no es una persona vulnerable.

*Pregunta No 6. ¿Para Usted qué significa el color azul de las sillas, en los buses de Transmilenio?, responda en el siguiente espacio.*

Los 23 encuestados respondieron así a la pregunta: el 78% (dejar que la ocupen las personas vulnerables, y el 13.3% (son sillas preferenciales) y el 8.7% (respetarlas).

Los pasajeros encuestados tienen claro que las sillas de color azul son exclusivas y preferenciales, y que deben ser respetadas puesto que son para el uso exclusivo de personas vulnerables.

RESPUESTA	No PERSONAS	PORCENTAJE
Dejar que la ocupen las personas vulnerables	18	78%

Son la sillas preferenciales	3	13.3%
Respeto	2	8.7%
Total	23	100%

Tabla No 6. El significado del color azul de las sillas en los buses rojos de Transmilenio.

*Pregunta No 7. ¿Usted qué entiende por este símbolo?*

El símbolo corresponde a un pictograma tipo tarjeta pedagógica con el pulgar hacia arriba y las leyendas alusivas a la exclusividad de las sillas azules (ver anexo 2). Los 23 usuarios respondieron así: el 26% (no se deben ocupar estas sillas), un 43% (que este espacio es solo para personas vulnerables, con discapacidad, adultos mayores, embarazadas y personas adultas con niños de brazos), el 22% (que son sillas exclusivas), y un 9% que el símbolo es un (gesto de agradecimiento).

Los pasajeros, identificaron el símbolo de color azul con el pulgar hacia arriba, que tiene relación con las sillas del mismo color, las cuales no se deben ocupar, puesto que son exclusivas para personas vulnerables, y que también significa agradecimiento.



RESPUESTA	No PERSONAS	PORCENTAJE
No se deben ocupar	6	26%
Que este espacio es solo para personas vulnerables, con discapacidad, adultos mayores, embarazadas y personas con niños de brazos	10	43%
Son sillas exclusivas	5	22%
Gracias	2	9%
Total	23	100%

Tabla No 7. Qué se entiende por el símbolo de una mano con el pulgar hacia arriba, de color azul, ubicado en el área de las sillas azules de los buses rojos de Transmilenio.

*Pregunta No 8. ¿Durante sus viajes en Transmilenio ha presenciado, o ha sido objeto de agresiones verbales o físicas por personas no vulnerables que ocupan las sillas azules?*

El 60% de los encuestados respondieron que sí han presenciado y ha recibido agresiones por parte de usuarios no vulnerables que ocupan las sillas azules, y el 40% no han presenciado, ni han sido objeto de estos comportamientos.

Es significativo el hecho que el 60% haya recibido agresiones o presenciado agresiones por exigir el respeto de la silla azul. Esto es un síntoma de intolerancia, pese a que el presente estudio refleja que los usuarios del sistema Transmilenio, si conocen el uso de las sillas azules, tácitamente es la aceptación de las normas legales e implícitas que rigen para este servicio, y que al realizar actos contrarios se está violando el derecho a las personas en estado de indefensión cuando requieren del servicio de transporte público masivo.

RESPUESTA	No PERSONAS	PORCENTAJE
SI	14%	60%
NO	9	40%
Total	23	100%

Tabla No 8. Actitudes agresivas de los usuarios no vulnerables, cuando ocupan las sillas azules.

*Pregunta No 9. ¿Su edad está entre? Marque con una X*

Las opciones de respuesta se establecieron por rangos de edades.

La edad de los 23 usuarios de Transmilenio encuestados es: el 60% (14) está entre los 18 y 40 años, un 30% (7) entre 41 y 60 años, y el 10% (2) mayores de 60 años.

La mayoría de los pasajeros encuestados están en un rango de edad entre los 18 y 40 años, seguido por los de 41 a 60 años y mayor de 60 años en baja proporción, este porcentaje se dio porque cuando el investigador abordaba a estos adultos mayores se rehusaban a contestar la encuesta aduciendo que no veían o que estaban ocupados.

	No	
RESPUESTA	PERSONAS	PORCENTAJE
18-40 Años	14	60%
41-60 Años	7	30%
Mayor de 60 años	2	10%
Total	23	100%

Tabla No 9. Edad de los encuestados.

*Pregunta No 10. ¿Su nivel educativo es? Marque con una X*

Las opciones de respuesta se dieron por grados de escolaridad.

El nivel educativo de los 23 encuestados usuarios de Transmilenio es el siguiente: el 13% (3) cursaron primaria, el 48% (11) secundaria, el 17 % (4) universitario y un 22% (5) profesional.

El nivel educativo de los usuarios se encuentra en mayor porcentaje entre los que han cursado secundaria y muy significativo el grado de profesional, mientras que los que cuentan con primaria o con estudios universitarios ocupan un menor porcentaje.

Primaria	3	13%
Secundaria	11	48%
Universitaria	4	17%
Profesional	5	22%
Total	23	100%

Tabla No 10. Nivel educativo.

*Pregunta No 11. ¿Su estrato económico es?*

El estrato económico al que pertenecen los 23 usuarios encuestados en los buses rojos de Transmilenio es: 4.5% (1) estrato 1; 48% (11) estrato 2; 30% (7) estrato 3; 13% (3) estrato 4, y el 4, 5% (1) estrato 5, mientras que el estrato 6 no registró ninguna información.

De acuerdo a los resultados un alto porcentaje de los usuarios del sistema masivo Transmilenio pertenecen a los estratos 2, 3, y 4 y un bajo porcentaje al estrato 5.

RESPUESTA	No PERSONAS	PORCENTAJE
1	1	4.5%
2	11	48%
3	7	30%
4	3	13%
5	1	4.5
Total	23	100%

Tabla No 11. Estrato económico.

## **10. ANÁLISIS DE RESULTADOS.**

Para realizar el análisis de resultados se hizo, en primer lugar, un ejercicio de triangulación entre los resultados de las dos técnicas utilizadas, es decir, la observación y la encuesta, y como amalgama las categorías centrales del marco teórico.

Inicialmente, los hallazgos de la observación directa guarda relación con lo planteado en el problema, puesto que se pudo observar que son pocas las veces que los usuarios no vulnerables ceden las sillas azules a quienes realmente las necesitan, y que también las demás personas que viajan en los buses rojos no exigen que se respete su uso específico de acuerdo a las normas del sistema Transmilenio. A diferencia de los resultados de la encuesta del presente trabajo, el gran porcentaje de los usuarios afirman ceder y hacer respetar las sillas azules.

Lo dicho anteriormente se confirmó con las respuestas a la encuesta que se aplicó a los usuarios del sistema Transmilenio, donde el 100% de los encuestados respondieron que si conocen las normas de uso de las sillas azules. El solo hecho que los ciudadanos conozcan las normas pero que no las cumplan es un desafío que enfrentan actualmente las ciudades y

los gobiernos en materia de cultura ciudadana y convivencia social, y de acuerdo con Trilla (citado por Cabezudo, 2006), quien afirma que la ciudad como dimensión educadora, debe tener como reto para el nuevo milenio procesos educativos formales, no formales e informales tanto en las megalópolis, grandes y medianas ciudades y especialmente en América Latina donde la población posee una vaga experiencia de la ciudad como conjunto educativo, que se debe en gran parte a la migración del campo, de otras ciudades y poblaciones pequeñas, perdiéndose así la experiencia de lo urbano, debilitándose los lazos de solidaridad y sentido de pertenencia.

Bogotá no es ajena a esta problemática, y se ve en el día a día que la convivencia ciudadana es preocupante, especialmente en el transporte público masivo como es Transmilenio, donde se observó y constató que los usuarios a pesar de conocer las normas no las cumplen especialmente en el uso de las sillas azules para personas vulnerables.

Ahora bien, y con el fin de paliar en parte estos desequilibrios, es necesario que la educación cumpla un papel fundamental, y es el gran reto que la ciudad de Bogotá deje de ser un simple escenario de la acción educativa para convertirse en una maestra educadora donde las diferentes formas de educación y aprendizaje no actúen de forma independiente

si no que den respuesta de forma sinérgica, y que mediante proyectos pedagógicos involucren a todos los actores sociales de la capital (Cabezudo, 2006).

Para Colom (1996, p.39) “La pedagogía urbana representa un variado aporte al pensamiento pedagógico, a la didáctica, amplía el campo de acción de la pedagogía, genera una antropología de las formas de vida urbana, aporta a la gestión social y a los servicios educativos y culturales”. En ese orden de ideas, es un reto mayúsculo para los pedagogos urbanos el hecho que, conociendo la norma, las personas no las sigan. Por eso, Páramo (2013) ha planteado la necesidad de la auto regulación y mutua regulación a partir de delaciones que hagamos los mismos ciudadanos, esto ayudaría a configurar comportamientos urbanos responsables sostenibles en el tiempo.

De acuerdo con los resultados de la encuesta y la observación a los usuarios de los buses rojos de Transmilenio, se puede inferir que las personas que utilizan este servicio no han modificado su comportamiento en el buen uso de los recursos que provee este sistema, y en especial el uso de las sillas azules que por norma ya están establecidos.



De allí que sea importante recuperar la categoría de aprendizaje situado, que permite plantear propuestas para que se desarrolle un aprendizaje en los ambientes comunes, de manera activa y propositiva entre los ciudadanos. Para ello es importante comprender cómo actúan los individuos en los macroambientes, por su estructura, el lenguaje de la ciudad, las reglas y propósitos, el comportamiento e interacción con otras personas, las contingencias y las metacontingencias que pueden presentarse en ese lugar (bus rojo de Transmilenio) (Páramo, 2010).

Ahora, el conocimiento previo y la experiencia no son los únicos factores determinantes del aprendizaje, para el caso de los comportamientos de los usuarios de los buses rojos de Transmilenio los determina las características del lugar, las normas legales, las reglas implícitas y las contingencias, cuestión que no contrastan precisamente con lo observado en la investigación, pero si hay indicios de cumplimiento de las normas y de aprendizaje situado en los resultados de las encuestas.

Para finalizar, se puede decir que la pregunta de investigación puede ser respondida con la siguiente afirmación: la omisión de la norma que regula el uso las sillas azules en los buses rojos de Transmilenio no pasa por el desconocimiento de la regla, sino en la apropiación activa de ella. Esto tiene que ver, según Páramo (2013), con niveles de

conciencia que permitan a los ciudadanos comprender que el no acatamiento es una vulneración de un derecho a un ser cercano.

En efecto, hay que lograr que los usuarios piensen que no ceder la silla, es una posibilidad que no se la cedan a su mamá, a su esposa o a él mismo en un futuro. Esa conciencia permitiría lograr que la regla sea vivida y aceptada socialmente. Para lograrlo, entre otras cosas, es necesario la auto-regulación y mutua regulación. La primera se logra cuando se entiende la frase “cumplir para convivir” de Mockus. La segunda, cuando yo regulo al otro con consecuencias. Por ejemplo, como se vio en la investigación, cuando un usuario se le exige ceder la silla y al no hacerlo es sancionado socialmente por los demás usuarios, y este de inmediato la cede. Esta sanción podría ser moral, pero también puede ser punitiva, como pagar una multa (lo que implicaría que otro ciudadano hiciera delación ante una autoridad para que lo sancione). Si bien puede sonar coercitiva la propuesta, está demostrado que estas sanciones logran cambiar conductas, como lo demuestran las cifras de las leyes que castigan conductores ebrios.

## **11. CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES.**

Las observaciones permitieron ratificar lo dicho por Fuertes (2010): las sillas especiales no se respetan. En consecuencia, se pudo establecer que el comportamiento de los usuarios frente al uso de las sillas azules en los buses rojos del sistema Transmilenio es muy diferente a las respuestas que dieron en la encuesta donde afirman que si conocen las normas de uso de las sillas y que además las respetan y las ceden a quienes las deben utilizar por derecho.

Por otro lado, se puede asegurar que las personas conocen las normas que regulan el uso de las sillas azules, como lo indican los resultados de las preguntas 6 y 7. Lo que permitiría desvirtuar cualquier hipótesis que trate de explicar la omisión a la norma por su desconocimiento.

Si bien la encuesta no plantea preguntas de las que se pueda deducir ¿el por qué los usuarios no acatan la norma a pesar de conocerla?, si es evidente que saben que las sillas azules son para personas en condiciones físicas especiales y, además, reconocen el

significado del color y la señalética que acompañan las sillas (resultados de las preguntas 6 y 7).

Así, por razonamiento abductivo, se puede deducir que los usuarios de Transmilenio omiten la norma que regula el uso las sillas azules porque no se han apropiado de la normativa, es decir, no la han incorporado en su comportamiento a pesar que si la conocen.

Por lo anterior, se hace necesario que las autoridades, las instituciones civiles y gubernamentales, especialmente las de educación, elaboren y pongan en marcha programas de sensibilización a los usuarios del sistema, mediante estrategias pedagógicas de forma permanente, tanto adentro como afuera de los buses rojos, con contenidos que hagan alusión al respeto por las personas, por los bienes estructurales, el patrimonio cultural y la cultura de la empatía (ponerme en el lugar del otro). En la observación se pudo constatar que la presencia de autoridades policivas era prácticamente inexistente, lo que refuerza la recomendación de elaborar y poner en marcha actividades pedagógicas que exalte el aprendizaje por reglas y los Comportamientos Urbanos Responsables (C.U.R.), y así lograr buenos niveles de convivencia, y el respeto por el otro.

Finalmente, se puede concluir que no basta con que las personas conozcan las reglas, sino que es necesario que ésta sean apropiadas de forma activa y propositiva. Para ello, se

puede usar la delación y mutua regulación que dé como consecuencia sanciones morales e, incluso, punitivas (como multas). Además, se debe acompañar este proceso con campañas pedagógicas que inviten a las personas a asumir el lugar del otro, de tal manera que piensen que si no se cede la silla hoy, a lo mejor mañana no se la cedan a mi mamá, papá o esposa, esto debe reiterar el principio dejado por Mockus de que la convivencia se basa en el cumplir la norma, pues cualquier transgresión de ella es motivo de conflicto.

En ese orden de ideas, se hace necesario realizar futuras investigaciones que permitan determinar cómo influye esta dinámica de las migraciones a la ciudad y dentro de la misma ciudad (migración interna) en el cumplimiento de normas de convivencia. Pues, este estudio no puede ayudar a determinar esa variable como posible explicación de la omisión de la norma de uso de las sillas azules de los buses rojos en el sistema Transmilenio.

En el siguiente apartado se proponen lineamientos pedagógicos como parte de las conclusiones de este estudio.

## **12. PROPUESTA PEDAGOGICA.**

### **INTRODUCCIÓN**

Bogotá cuenta con un sistema de transporte público masivo constituido por buses de color rojo articulados (cuarenta sillas rojas y 8 azules) y biarticulados (69 sillas rojas y 14 azules) que transportan aproximadamente 2.000.000 de pasajeros diariamente por las diferentes rutas que constituyen las tres fases construidas hasta el momento.

Inicialmente se creía que con la puesta en marcha de este sistema mejoraría la convivencia ciudadana resquebrajada por el tipo de transporte que imperaba desde hace más de 60 años. Con motivo del bogotazo en 1948 y la introducción del servicio de buses y otros vehículos de transporte masivo y las migraciones han hecho que Bogotá colapse.

En los métodos de transporte, la cultura y la convivencia ciudadana no existía en el idioma de los capitalinos hasta 1995 con la administración Mockus quien dio inicio al tema de la cultura y convivencia ciudadana que trascendió más allá de las aulas educativas

convencionales y comenzó a incorporarse en las políticas públicas de la ciudad de forma determinante en los planes de desarrollo de la ciudad de Bogotá.

Las investigaciones referenciadas en el presente trabajo, y los resultados del mismo muestran que la cultura y la convivencia ciudadana no es lo que se esperaba con la puesta en marcha del nuevo sistema de transporte y los programas de pedagogía y cultura ciudadana que las administraciones distritales han puesto en ejecución desde algún tiempo atrás, puesto que se pudo evidenciar en la presente investigación que los usuarios de los buses rojos de Transmilenio no acatan las normas de convivencia propuestas por el mismo sistema y las autoridades gubernamentales del Distrito Capital.

La presente propuesta es producto de la principal conclusión alcanzada en la investigación presentada a lo largo de este documento: los usuarios de Transmilenio omiten la norma que regula el uso de las sillas azules porque no la han incorporado de manera activa y proactiva en su comportamiento a pesar de conocer la normatividad vigente que regula los comportamientos dentro de los buses rojos del sistema de transporte masivo Transmilenio.

## **OBJETIVO**

El objetivo principal de esta propuesta pedagógica es buscar mecanismos que generen en los usuarios un cambio de actitud y respeto con las personas que interactúan diariamente al interior de los buses rojos del sistema Transmilenio.

Para ello, se proponen mecanismos para que, además de conocer y acatar las normas que regulan el uso de las sillas azules, los usuarios las incorporen de manera activa y las hagan manifiestas en su comportamiento.

## **ESTRATEGIAS**

1. Para poder llevar a cabo la propuesta pedagógica y lograr que los usuarios cumplan la norma que regula el uso de las sillas azules de Transmilenio, se pueden plantear ideas como las siguientes: Que se promulgue un proyecto pedagógico plegado al plan de desarrollo de Bogotá, con participación de entidades como: Transmilenio, Secretaría de Educación, universidades públicas y privadas para que los estudiantes realicen sus prácticas pedagógicas y sociales en los espacios públicos, de forma sustentable y sostenible en el tiempo.



2. Reactivar los multiplicadores de cultura ciudadana y democrática urbana para la vida en Bogotá mediante el auspicio de la Universidad Nacional de Colombia, Secretaría de Cultura, Secretaría de Educación, Recreación y Deporte y Transmilenio para que realicen promoción, educación y prevención de forma continua y dinámica a los pasajeros del Sistema. Una forma puede ser poner personas permanentemente en el sistema. Verbigracia: un hombre o mujer que este en varias rutas y horario pidiendo que le cedan la silla a una persona de la tercera edad o incapacitada y que, cuando esto no se dé, delate al infractor. Esta persona también debe alentar a los demás ciudadanos a exigir y delatar.
3. Ahora, para que se pueda desarrollar, el proyecto se requiere de vigilancia y apoyo de la policía, para que así los usuarios y capacitadores se sienten seguros. En efecto, que si yo exijo el respeto de la silla azul tenga la posibilidad de delatar ante una autoridad al infractor de la norma para que este reciba una sanción. Suena coercitivo, pero es un primer paso para que la autorregulación se dé.
4. Habilitar los monitores y los sistemas de T.V. dentro de los buses para que den mensajes continuos con el fin de reforzar las reglas implícitas de cultura y convivencia social. Estos mensajes pueden reforzar la noción de que si cedo la silla hoy, mañana me la podrían ceder a mí si lo necesito o para mi esposa o madre. Este vínculo empático alimenta más la convivencia ciudadana en la medida que rompe con el individuo para pensar en el otro más cercano.

5. Siguiendo los postulados de Páramo (2010) para la formación del ciudadano en macroambientes, como es el espacio público de una ciudad, y para el mejoramiento de la calidad de vida mediante la convivencia pacífica, la vida sana y la democracia, las campañas educativas deben ser mediante reglas explícitas (verbales y escritas) y tácitas (contingencias). Todo ello se debe enmarcar en los Comportamientos Urbanos Responsables (C.U.R.), que se basan en tomar conciencia de que el cumplimiento de la regla es un beneficio común, por lo que conlleva a que se mantenga en el tiempo.

## **EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA**

Para evaluar el impacto positivo o negativo de las estrategias propuestas anteriormente, se deben realizar investigaciones mediante observaciones directas o participativas que puedan determinar si realmente las acciones pedagógicas que se están impartiendo si están impactando positivamente en el comportamiento de los usuarios del Sistema.

## BIBLIOGRAFÍA

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2009). *Cultura ciudadana y gobierno urbano, amor por Bogotá, enfoques y nuevos escenarios. Programa de cultura ciudadana de la Bogotá positiva.*

Aparicio, P. T. (2006). *Cómo lograr una buena convivencia.* Puleva Salud. Centro de Psicología ciudadana. Granada España.

Ballén, F. (2007). *Derecho a la movilidad. La experiencia de Bogotá Prolegómenos. Derechos y valores.* Vol. X No 20 julio-diciembre pp. 169-181 Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá.

Barrero, G. J. (2011). *Los multiplicadores de la cultura ciudadana: una apuesta por la convivencia en Bogotá.* Disponible en internet [portalbogota@alcaldiabogota.gov.co](mailto:portalbogota@alcaldiabogota.gov.co), consultado 12 de abril de 2014.

Cabezudo, A. (2006). *Ciudad educadora, una manera de aprender a vivir juntos*. Universidad Nacional de Rosario Argentina.

Cafiero, A. y otros. (2011). *Cultura ciudadana, normas de convivencia en Bogotá*. Programa para contribuir a la cultura ciudadana en Bogotá.

Camacho, R. y Salazar, F. (2006). *Repercusiones a nivel socioeconómico y cultural de la incorporación del Sistema Transmilenio en Bogotá*. Universidad de La Sabana Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Chía Cundinamarca.

Cámara de Comercio de Bogotá, (2004). *Ejercicio de control social juvenil al Sistema Integrado de Transporte Masivo Transmilenio*. Informe sobre los resultados de las mediciones, observaciones y encuestas de mayo de 2004. Bogotá.

Carrero, A. (2009). *Estudio de impacto del nuevo sistema de transporte masivo Transmilenio sobre el tejido urbano de Bogotá*. Disponible en internet: [www.cpsv\\_upc.es/tesines/resummaus\\_alfonsocarrero.pdf](http://www.cpsv_upc.es/tesines/resummaus_alfonsocarrero.pdf). Consultado abril 13 de 2014.

Castaño, C. (2010). *La experiencia en el espacio público registrada en las imágenes fotográficas de Bogotá en el siglo XX (1910-1948). Una mirada histórica desde las prácticas sociales.* Rv Colombiana de Educación. Universidad Pedagógica Nacional pp. 77-100.

Colom, A. (1996). “*La pedagogía urbana, marco conceptual de ciudad educadora*” en aportes No 45 ciudad educativa y pedagogía urbana. Revista de Dimensión Educativa, Bogotá.

Concejo de Bogotá. (2012). *Aspectos relacionados con el uso del Sistema Transmilenio y de precaver posibles accidentes que involucren la vida o la integridad física de los usuarios del sistema y de los peatones en general.* Bogotá. Acuerdo No 088.

\_\_\_\_\_, (2012). *Acuerdo 088. Bogotá. Por medio del cual se modifica el Artículo 98 del Acuerdo 79 de 2003.*

\_\_\_\_\_, (2013). *Proyecto de Acuerdo 012. Por el cual se modifica parcialmente la estructura administrativa del Distrito Capital en el sector cultura y se crea el Instituto Distrital de Cultura.* Bogotá.

\_\_\_\_\_, (2003). *Acuerdo 079, Código de Policía de Bogotá.*

Corte Constitucional. (2005). *Sentencia T-087 de 2005.*

Colombia Constitución Política. (1991). *Derechos ciudadanos.*

Colombia Congreso de la República. (2013). *Ley 1618. Establece disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.*

\_\_\_\_\_. Ministerio de Transporte. (1997). *Ley 361. Por el cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitaciones. Bogotá.*

\_\_\_\_\_. Ministerio de Transporte. (2003). *Decreto 1660. Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los medios de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad. Bogotá.*

Cuesta, M. O. J. (2010). *Pedagogía urbana, convivencia ciudadana y aprendizaje por reglas*. Rv. Educación y Desarrollo Social 2: 176-188. Bogotá.

Delgado, M. (2007). *Análisis de la Filosofía simbólica Mockusiana como propuesta pedagógica para una nueva forma de hacer política en el contexto colombiano*. Monografía para optar el título de politóloga. Universidad del Rosario, Bogotá.

Durán. L. (2012). *Estudio de percepción de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Occidente jornada nocturna sobre el impacto del SITM- MIO en la cultura ciudadana de Santiago de Cali*. Facultad de Ciencias Económicas y administrativas. P. 39

Ecuador. (2012). *Decreto ejecutivo 1196. Reglamento general para la aplicación de la ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial*. Quito.

Fuertes, V. (2010). *El fracaso de las sillas azules de Transmilenio*. Disponible en internet <http://www.soyperiodista.com/recomendaciones/nota3786-el-fracaso-de-sillas-azules-de-transmilenio>. Consultado abril 13 de 2014.

García, A. (2011). *Del transporte tradicional a Transmilenio*. Universidad Central. Bogotá disponible en internet: <http://garciandrea.blogspot.com/2011/09/excelente-conversor-de-audio-video-e.html> consultado julio 18 de 2013.

Guerrero, A. (2012). *Acciones que reflejan falta de cultura ciudadana se replican a diario en este sistema de transporte*. Disponible en internet: [contenido@diarioadn.co](mailto:contenido@diarioadn.co) Consultado diciembre 10 de 2013.

Londoño, R. (2003). *Líneas de Investigación en los programas de cultura ciudadana de Bogotá (1995-1997, 2001-2004)*. Rv. Pensar Iberoamérica.

Molas, B. (1990). *“la ciudad y la ciudadanía democrática. Una perspectiva política”, en la ciudad educadora*, Barcelona.

Nájera, M.E. (2008). *Esbozos para una pedagogía urbana pertinente a los desarrollos educativos en las ciudades*. Rv. Polis V 7 No 20. Santiago de Chile. pp. 73-86



Negretti, H. (2010). *Un sistema de transporte masivo de alta capacidad y bajo costo*. disponible en internet .[http://www.slideshare.net/hectornegretti/transmilenio-bogota?utm\\_source=slideshow02&utm\\_medium=ssemail&utm\\_campaign=share\\_slideshow#](http://www.slideshare.net/hectornegretti/transmilenio-bogota?utm_source=slideshow02&utm_medium=ssemail&utm_campaign=share_slideshow#) consultado enero 18 de 2014.

Plata, L.A. (2011). *Estrategias de comunicación, diseño e interacción en los sistemas integrados de transporte masivo en ciudades intermedias de Colombia*. Tesis para optar el título de Magister. Universidad de Caldas, Manizales.

Páramo, P. (2007). *La ciudad una trama de lugares. Comportamientos urbanos responsables*. Rv. Psicología y la Ciudad No 10 pp. 1-21 Editores Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá.

\_\_\_\_\_, P. (2010). *Aprendizaje situado: creación y modificación de prácticas sociales en el espacio público urbano*. Rv. Psicología y Sociedad; 22(1):130-138 Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá.

\_\_\_\_\_, P. (2010). *Pedagogía urbana: elementos para su delimitación como campo de conocimiento*. Rv. Colombiana de educación No 57 pp. 15-28 Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá.

\_\_\_\_\_, P. (2007). *La ciudad una trama de lugares, comportamientos urbanos responsables*. Rv. La psicología y la ciudad No 10; pp. 1-21 Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá.

\_\_\_\_\_, P. (2011). *Investigación en ciencias sociales, estrategias de investigación*. Universidad piloto de Colombia. Bogotá.

\_\_\_\_\_, P. (2011). *Sociolugares*. Universidad Piloto de Colombia pp. 13-14 Bogotá.

\_\_\_\_\_, P. (2013). *Comportamiento Urbano Responsable: las reglas de convivencia en el espacio público*. Rv Latinoamericana de Psicología Vol. 45 No 3 Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Bogotá.

Touriñan, J.M. (2009). *Formación para la convivencia ciudadana*. Consultado en <http://webspersoais.usc.es/persoais/josemanuel.tourinan/convpaz.html>, Agosto 7 de 2014

Transmilenio. (2011). *Informe de gestión 2011*. Bogotá p. 96



## Anexo No 1

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

FACULTAD DE EDUCACIÓN

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

GRUPO PEDAGOGÍA URBANA Y AMBIENTAL

LAS SILLAS EXCLUSIVAS EN EL SISTEMA TRANSMILENIO DE BOGOTÁ, UNA

LECTURA DESDE LA PEDAGOGÍA URBANA

DIARIO DE CAMPO

TECNICA: OBSERVACIÓN DIRECTA

Lugar: Bus TM. Color rojo.	Comportamiento de los usuarios de Transmilenio frente al uso de las sillas azules, exclusivas para personas con discapacidad, embarazadas, personas adultas mayores, niños
----------------------------	--

Ruta:	menores de 7 años.
Tramo de observación:	
Fecha:	
Hora:	

## Anexo No 2



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

FACULTAD DE EDUCACIÓN

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

GRUPO PEDAGOGÍA URBANA Y AMBIENTAL

LAS SILLAS EXCLUSIVAS EN EL SISTEMA TRANSMILENIO DE BOGOTÁ, UNA  
LECTURA DESDE LA PEDAGOGÍA URBANA.

ENCUESTA PERSONAL

Ciudad y Fecha \_\_\_\_\_ Ruta \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_

Esta encuesta tiene como fin recolectar información acerca de sus experiencias relacionadas con el uso de las sillas de color azul en los buses rojos del sistema Transmilenio, exclusivas para personas vulnerables como: adultos mayores, embarazadas, niños menores de 7 años, adultos con niños de brazos y personas con discapacidad o limitaciones físicas.

A la siguiente pregunta responda marcando con una X los espacios en blanco.

1. ¿Cuántas veces al día utiliza el servicio de Transmilenio?

¿Una vez al día? \_\_\_\_\_, ¿más de una vez al día? \_\_\_\_\_

A las siguientes preguntas marcar con una X, según se identifique frente a cada una de ellas.

2. ¿Si Usted está ocupando una silla roja tan pronto ve que sube una persona vulnerable, qué actitud toma?

¿Cede la silla? SI \_\_\_\_\_, NO \_\_\_\_\_

¿Espera que alguien ceda una silla azul? SI \_\_\_\_\_, NO \_\_\_\_\_

¿Es indiferente? SI \_\_\_\_\_, NO \_\_\_\_\_

3. Si Usted ve, que una persona por su condición de vulnerabilidad requiere de una silla, toma la iniciativa de:

¿La solicita de inmediato? SI \_\_\_\_\_, NO \_\_\_\_\_

¿Se queda callado? SI \_\_\_\_\_, NO \_\_\_\_\_

¿Espera que los demás la soliciten? SI \_\_\_\_\_, NO \_\_\_\_\_

4. Si Usted, aborda un bus rojo de Transmilenio y requiere de una silla por su condición de vulnerable o para alguno de sus acompañantes, su actitud es:

¿Espera que cedan una silla? SI \_\_\_\_\_, NO \_\_\_\_\_

¿Se queda callado? SI \_\_\_\_\_, NO \_\_\_\_\_

¿Espera que los demás la soliciten? SI \_\_\_\_\_, NO \_\_\_\_\_

¿Usted mismo la solicita? SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

5. Si Usted va ocupando una silla azul, y no es una persona vulnerable, y ve que sube alguien que si lo es. ¿qué actitud toma? Responda en el siguientes espacio: \_\_\_\_\_

6. ¿Para Usted qué significa el color azul de las sillas, en los buses de Transmilenio?, responda en el siguiente espacio: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Usted qué entiende por este símbolo?





Responda en el siguiente espacio:

---

8. ¿Durante sus viajes en Transmilenio ha presenciado o ha sido objeto de agresiones verbales o físicas por personas no vulnerables que ocupan las sillas azules?  
SI \_\_\_\_\_, NO \_\_\_\_\_

9. ¿Su edad esta entre? Marque con una X

18- 40 años: \_\_\_\_\_

41-60 años: \_\_\_\_\_

Mayor de 60 años: \_\_\_\_\_

10. ¿su nivel educativo es?: Marque con una X

Primaria: \_\_\_\_\_ Secundaria: \_\_\_\_\_ Universitaria: \_\_\_\_\_ Profesional: \_\_\_\_\_

11. ¿Su estrato económico es?: 1\_\_\_\_,2\_\_\_\_,3\_\_\_\_,4\_\_\_\_,5\_\_\_\_,6\_\_\_\_

Muchas gracias por su colaboración

