

De la Violencia Ciudadana a la Cultura Ciudadana

Ángela Tatiana Barrera Vergel

Lina Manuela Casallas Politte

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Centro Regional Soacha

Programa de Ciencias de la Comunicación

Comunicación Social y Periodismo

Soacha, Cundinamarca

2017

De la Violencia Ciudadana a la Cultura Ciudadana

Ángela Tatiana Barrera Vergel

Lina Manuela Casallas Politte

Tutor

Victor Conejo Sandoval

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Centro Regional Soacha

Programa de Ciencias de la Comunicación

Comunicación Social y Periodismo

Soacha, Cundinamarca

2017

Dedicatoria

A Dios primeramente, por el regalo de la vida, la salud y la oportunidad de vivir estos 5 años de experiencias maravillosas donde pudimos ver materializados los sueños.

A Jairo Barrera, mi padre, por su infinito amor, esfuerzo y dedicación durante todo este tiempo, él ha sido y es mi incondicional apoyo, sostén y guía. A mis hermanos Alejandra y Santiago, por ser mi mayor motivación para culminar este proceso. – **Ángela Tatiana Barrera.**

A mi sueño de convertirme en comunicadora social y periodista, por seguir vivo y mostrarme una nueva realidad.

A mi madre Ruth Politte y a mi hermano Fernando Politte, por permitir que una niña pequeña los entrevistara todo el tiempo con un micrófono falso en la cocina.

Y a todos los que sonreímos, aun cuando descubrimos nuestro alto nivel de humanidad. –
Lina Manuela Casallas.

Agradecimientos

Queremos agradecer a Jairo Barrera, Enrique Politte y Martha Politte por su apoyo y esfuerzo durante todo este periodo, lo cual nos permitió tener los recursos económicos para el sostenimiento de nuestra vida universitaria.

A Ruth Politte, Fernando Politte y Martha Vergel, por su compañía durante este proceso y la fé que siempre colocaron en nosotras.

A Gabriel Ríos, por su apoyo y confianza en este proceso y en este proyecto investigativo.

A los profesores: Miguel Tovar, German Bustos, Alexander Diaz (el diablo Fu), Idelfonso Arias, Victor Conejo, Miguel Ángel Castiblanco, David Beltrán, Martha Bohórquez y Jenny Jiménez, quienes, desde cada una de sus cátedras, influyeron en nuestra formación profesional y marcaron huella en nuestra formación, aportando también a nuestra construcción como personas. Siempre los recordaremos.

A cada una de las personas con las que tuvimos la oportunidad de compartir el aula de clase, en especial a Juan Hilarión, Juan Hurtado, Wilmar Quevedo, Dixson Buitrago y Sebastián Rivera, personas con las cuales vivimos experiencias inmemorables y crecimos como personas. Este maravilloso proceso nos dejó grandes amigos y colegas, seguramente nos encontraremos en otro espacio.

A Uniminuto Radio Soacha y su equipo: Felipe Fula, por abrirnos este maravilloso espacio de la radio y permitirnos explorarlo, creciendo como profesionales y personas. A Angie

Torres, Michael Anzola y David Montaña por ser nuestros compañeros de viaje, fueron casi dos años donde gozamos detrás del micrófono y fuimos muy felices

A cada una de las personas que fueron participes de este proyecto de investigación y que de una u otra manera apoyaron, aportaron, acompañaron, confiaron y animaron este proceso.

Gracias a todo aquel que siempre creyó en nuestras capacidades, habilidades y confió siempre en lo que podíamos lograr y alcanzar y sobre todo, en nuestro sueño de ser Comunicadoras sociales y periodistas.

Por último, a nuestro compañero Klauss Zapata, asesinado en marzo de 2016, alguien con quien tuvimos la oportunidad de compartir ideas, sueños, pensamientos y proyectos. Gracias por inspirarnos a culminar esta etapa y enseñarnos que los ideales se llevan hasta la muerte.

Tabla de Contenido

Introducción -----	11
CAPITULO I	
Descripción del Problema -----	13
Formulación del Problema -----	26
Pregunta Problema -----	28
Objetivos	
Objetivo general-----	28
Objetivos específicos -----	28
Justificación -----	29
Marco Referencial	
Estado del arte -----	31
Marco Teórico	
Comunicación -----	38
Violencia -----	41
Cultura Ciudadana -----	43
Violencia ciudadana -----	44
La violencia como forma de comunicación -----	45
Diseño Metodológico -----	49
Línea de Investigación -----	52
Tipo de Investigación -----	53
Instrumentos -----	54
Población y muestra	
Intervención 1 -----	58
Intervención 2 -----	58
Intervención 3 -----	59

CAPITULO II

Propuesta	60
Resultados Esperados	67
Análisis e interpretación de resultados	
Proceso de observación	68
Intervención 1 "Eco"	71
Intervención 2 "Mi eco es"	80
Intervención 3 "¡Qué suene tú eco!"	82
Discusión de Resultados	86

CAPITULO III

Producto	87
Referencias	89

Listas

Listado de Tablas y Figuras

CAPITULO I

Figura 1. Mapa del sistema Transmilenio. -----	19
Figura 2. Fase II y II proyectadas para Transmilenio en Soacha. -----	21
Figura 3. Crecimiento en la demanda de pasajeros entre 2001 y 2013. -----	22
Figura 4. Disturbios en el sistema Transmilenio en Soacha. -----	25
Figura 5. Logo de Transmicultura. -----	32
Figura 6. Campaña “Por amor a Bogotá me desarmo” -----	33
Figura 7. Planas para los colados de Transmilenio. -----	35
Figura 8. Campaña “Todos pagamos el pato” -----	35
Tabla 1. Instrumento de investigación utilizado para el cumplimiento de cada objetivo de investigación y su propósito -----	56
Tabla 2. Muestra Intervención 1 -----	58
Tabla 3. Muestra Intervención 2 -----	59
Tabla 4. Muestra Intervención 3 -----	59
Figura 9. Logo de la campaña “Tú eres el eco” -----	61

CAPITULO II

Figura 10. Una de las dos carteleras utilizadas para la realización de la intervención “Eco” ---	62
Figura 11. Sticker #1 utilizado Intervención “Mi eco es” -----	63
Figura 12. Sticker #2 utilizado Intervención “Mi eco es” -----	63
Figura 13. Sticker #3 utilizado Intervención “Mi eco es” -----	64
Figura 14. Sticker #4 utilizado Intervención “Mi eco es” -----	64
Figura 15. Sticker #5 utilizado Intervención “Mi eco es” -----	64
Figura 16. Sticker #6 utilizado Intervención “Mi eco es” -----	64
Figura 17. Sticker #7 utilizado Intervención “Mi eco es” -----	64
Figura 18. Sticker #8 utilizado Intervención “Mi eco es” -----	64

Figura 19. Sticker #9 utilizado Intervención “Mi eco es” -----	65
Figura 20. Captura fan page Facebook campaña “Tú eres el eco” -----	66
Figura 21. Publicación convocatoria ¡Qué suene tú eco! -----	66
Figura 22. Diario de Campo, jornada de observación 09 de octubre. -----	68
Figura 23. Diario de campo, jornada de observación 09 de octubre. -----	70
Figura 24. Cartel Número 1 Intervención “Eco” -----	75
Figura 25. Cartel Número 2 Intervención “Eco” -----	75
Figura 26. Inicio Intervenciones “Eco” y “Mi eco es” -----	76
Figura 27. Desarrollo Intervención “Eco” -----	76
Figura 28. Desarrollo Intervención “Eco” -----	77
Figura 29. Desarrollo Intervención “Eco” -----	77
Figura 30. Desarrollo Intervención “Eco” -----	78
Figura 31. Desarrollo Intervención “Eco” -----	79
Figura 32. Desarrollo Intervención “Eco” -----	79
Figura 33. Intervención “Eco” y “Mi eco es” -----	80
Figura 34. Desarrollo Intervención “Mi eco es” -----	81
Figura 35. Desarrollo Intervención “Mi eco es” -----	81
Figura 36. Desarrollo Intervención “Mi eco es” -----	82
Figura 37. Video participante intervención ¡qué suene tú eco! -----	83
Figura 38. Video participante intervención ¡qué suene tú eco! -----	84
Figura 39. Video participante intervención ¡qué suene tú eco! -----	84
Figura 40. Video participante intervención ¡qué suene tú eco! -----	85
Figura 41. Video participante intervención ¡qué suene tú eco! -----	85

RAE

RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO.	
1. Título.	De la Violencia Ciudadana a la Cultura Ciudadana
2. Autor:	Ángela Tatiana Barrera Vergel, Lina Manuela Casallas Politte
3. Edición	Editorial de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, Uniminuto, Cap. I “De la Violencia ciudadana a la Cultura Ciudadana”, pp. (2017)
4. Fecha	Noviembre 1 de 2017
5. Palabras claves,	Cultura Ciudadana, Violencia, Comunicación
6. Descripción.	Proyecto de grado en la modalidad (Investigación) Tesis.
7. Fuentes.	Jesús Martín Barbero, Rossana Reguillo, Michael Foucault, Antanas Mockus, Helena Oliveras, Friedrich Hegel, Hannah Arendt
8. Contenidos.	Capítulo I Capítulo II Capítulo III
9. Metodología.	Etnografía (Micro – etnografía)
10. Conclusiones.	<ul style="list-style-type: none"> - La violencia si se ha convertido en una forma de comunicación de los usuarios del transporte masivo Transmilenio en el municipio de Soacha - Esta violencia se genera por factores de pertenecientes al funcionamiento de Transmilenio en el municipio. - Se detectó la falta de canales de comunicación efectivos dentro del sistema masivo, donde el usuario pueda expresar su inconformidad y esta sea escuchada. - Los ciudadanos reconocieron al otro como igual. - Se creó un canal de comunicación alternativo a la violencia.
11. Autor del RAE	Ángela Tatiana Barrera Vergel

Introducción

El presente proyecto investigativo, tiene como propósito principal mitigar la naturalización de la violencia como forma de comunicación dentro del sistema de transporte masivo Transmilenio, en el municipio de Soacha, proponiendo la construcción de un proceso de comunicación alterno que trabaje desde la cotidianidad.

Para tal fin, se estudiaron principalmente conceptos como comunicación, cultura ciudadana y violencia, como estos pueden estar relacionados entre si y como este último puede llegar a convertirse en una forma de comunicación.

El sistema de Transporte masivo, su funcionamiento y la creciente problemática que presenta, también fue un aspecto importante a analizar, ya que, es la presencia de estas falencias y la poca efectividad que las soluciones que se han propuesto presentan, las que generan sentimientos y conductas negativas en el ciudadano, generándose así el fenómeno de la violencia.

Por otro lado, se encuentra que, aunque se cuenta con la existencia de canales de comunicación donde el ciudadano puede expresar sus opiniones, estas no son bidireccionales, generando esto en el usuario la inconformidad y la sensación de no ser escuchado, provocando así que encuentre en las manifestaciones violentas la única forma de comunicarse.

En ese sentido, la investigación realizó 3 intervenciones, presentadas bajo el nombre "tú eres el eco" que buscan principalmente cambiar el discurso violento por parte de los usuarios del

sistema, reconocer al ciudadano como base del funcionamiento de la ciudad y hacer un reconocimiento del prójimo como igual.

CAPITULO I

Descripción del Problema

“Soacha en la actualidad es uno de los municipios colombianos que presenta un mayor desorden físico, espacial y ambiental” (Alcaldía de Soacha, 2015).

A pesar de su cercanía con la capital colombiana y el aporte significativo de sus habitantes al desarrollo de la región, el municipio de Soacha sigue siendo un territorio inexplorado en muchos aspectos, desatando un sinnúmero de problemáticas y fenómenos que no han tenido la atención requerida, uno de estos es el transporte, que presenta grandes inconvenientes y atrasos, no solo en términos de infraestructura y vías, sino en el sistema que lo rige en la actualidad.

Para abordar el problema satisfactoriamente, es pertinente en esta investigación realizar un recuento histórico del transporte en el municipio, para así determinar su evolución y las razones por las que entró en crisis, el momento en el que se hizo necesario implementar un sistema de transporte masivo y como este ha desencadenado tanto beneficios como problemáticas en el usuario.

Teniendo en cuenta la fecha de constitución de Soacha como municipio perteneciente al departamento de Cundinamarca en el año 1600 (Alcaldía de Soacha, 2015), la idea de transporte y conexión vial se dio solo hasta principios del año 1896, con la construcción de una vía que comunicaría a Soacha con el municipio aledaño de Sibaté, aun así, diversas dificultades

impidieron la rápida ejecución de la obra hicieron que terminara 6 años después. (Soacha Histórica, 2017)

Posteriormente, contando con esta vía y la ya creación de la Autopista Sur, Soacha se fue interconectando con sus municipios aledaños. En 1940 se registra una estación de tren de la sábana localizada en la zona del Charquito. Respecto a las primeras rutas de bus, el grupo Soacha Histórica (2017) comenta:

Un humilde transportador, llamado Luis Eduardo Torres, manejaba una camioneta Ford modelo 1935 y en ella repartía la cerveza Bavaria desde la agencia a todas las tiendas del pueblo, tiempo después, vio en el transporte una idea de negocio y decidió dedicarse al transporte urbano, para ello adquirió dos buses un Ford y un Dodge y empezó a cubrir la ruta Soacha - Mesitas del Colegio.

Después, el municipio fue creciendo demográficamente y por tal, la necesidad de transporte de los habitantes fue creciendo exponencialmente, empezaron a nacer las primeras empresas de transporte que cubrían rutas menores de un punto a otro del municipio y luego a cubrir la demanda de pasajeros que viajan con frecuencia a Bogotá, de esta forma se creó el corredor de transporte Bogotá – Soacha con rutas que partían del municipio a las principales vías de la capital¹.

¹ A través de la Resolución 003 del 2 de enero de 2.013: “se establecen los recorridos dentro del perímetro urbano de Bogotá D.C. para el servicio de transporte público que sirve el corredor Bogotá-Soacha y viceversa” siendo las rutas principales que componen este corredor las siguientes: R1: Autopista NQS-Avenida 68-Calle 80,R2: Autopista NQS-Avenida Boyacá-Calle 80, R3: Autopista NQS-Avenida Villavicencio-Carrera 27-Calle 45,R5: Autopista NQS-Primero de Mayo-Calle 17 sur y R6: Autopista NQS-Avenida Bosa-Avenida de Las Américas. (periodismo Público, 2014)

En la actualidad, se cuentan con varias empresas de transporte en el municipio cubriendo estas rutas, sin embargo, la demanda de pasajeros de este corredor cada día es mayor, por lo que se creó la necesidad de cubrir esta demanda, por tal, se decidió implementar el sistema de transporte masivo Transmilenio de Bogotá en el municipio.

Sin embargo, este sistema ya cuenta con varios años de funcionamiento en la capital. A finales del siglo XX, la ciudad de Bogotá, que en ese entonces contaba con un aproximado de 4.947.890 habitantes (DANE, 2005) presentaba un sistema de transporte público incómodo y precario:

Desde los años 60 hasta los 90, el transporte colectivo corre, en su gran mayoría, por cuenta de empresarios privados, de manera anárquica, incomoda, costosa e insostenible y que, desde mediados de los 80 y, sobre todo, a finales de los 90, hace crisis. Esta crisis es fruto de la simple extensión de la ciudad, el aumento de la población y del parque automotor manteniéndose la infraestructura vial de la época. (Transmilenio S.A, 2013)

Por tal motivo, las administraciones de la época (Andrés Pastrana (1988-1990), Jaime Castro (1992-1994) y la primera de Antanas Mockus (1995 - 1997)), comenzaron a presentar propuestas, con la necesidad de establecer un sistema de transporte masivo en la ciudad, que solucionará o al menos, ayudará a mitigar la problemática de la movilidad.

De tales propuestas e iniciativas, solo una fue materializada: la creación y estructuración de un sistema de transporte que cumpliera con 4 premisas claras: rapidez, eficiencia, seguridad y comodidad; fue entonces, que, en el primer mandato de Enrique Peñalosa (1998-2000), el 13 de

octubre de 1999, el Concejo de Bogotá aprobó por medio del acuerdo 04 de 1999, la constitución de la Empresa de Transporte de Tercer Milenio, TRANSMILENIO S.A. “sociedad por acciones, constituida entre entidades públicas del orden distrital, bajo la forma de sociedad anónima de carácter comercial con aportes públicos” (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2002).

Estévez, R. (2013) explica el funcionamiento externo del sistema de la siguiente manera:

Transmilenio S.A es un sistema BRT (Buses de Transito Rápido) uno de los primeros de su clase en Latinoamérica², que consiste en vehículos articulados con paradas fijas en estaciones exclusivas y un corredor segregado del tipo sistema cerrado, de plataforma alta y con paradas tipo cápsula en las que se cobra antes de ingresar al bus. Por lo general, hay doble vía de exclusividad en los dos lados de la estación, para permitir que los articulados de servicio exprés sobrepasen a los de servicio corriente.

El Instituto Distrital de Turismo (2017), agrega: “El sistema está conformado por: Estaciones sencillas, Estaciones de cabecera o portales, Estaciones intermedias, Cruces peatonales, cruces semaforizados y patios de operación, mantenimiento y estacionamiento”.

El acceso a dichas estaciones, se hacen a través de puentes peatonales, el cruce a la calle o mediante el sistema de buses alimentadores, (buses complementarios) a las estaciones cabeceras e intermedias.

² Está basado en el modelo BRT de la ciudad de Curitiba con algunas mejoras. El sistema TransMilenio es el tercero de tipo BRT desarrollado en Latinoamérica, siendo el primero el mencionado de Curitiba (Brasil) y el segundo el trolébus de Quito (Ecuador).(Estevez, 2013)

Los usuarios pagan, desde la última reforma tarifaria, 2200 pesos Colombianos. (Cerca de US\$0,7) por un pasaje.

En cuanto a infraestructura, desde la fecha de su inauguración (18 de diciembre de 2000) a la actualidad, según el recuento de la entidad, el sistema ha desarrollado su expansión por fases, desarrolladas de la siguiente manera:

Fase I. el sistema comenzó operando entre las calles 80 y 6 por la avenida Caracas (del occidente al sur de la ciudad), a mediados de 2001, el servicio se extendió hasta la Autopista Norte hasta la calle 93 (Norte de la ciudad) y luego de unos meses se amplió el trayecto hasta la calle 166, poco tiempo después se estrenó el Portal del Norte, en la calle 170. También se ejecutó la construcción al sur de la ciudad, para unir la zona del Tunal (avenida Villavicencio con avenida Boyacá) con la avenida Caracas. En 2002 se extendió el sistema a partir de la línea de la Caracas por la Avenida Jiménez, y llegó al Centro Histórico de la ciudad (Eje Ambiental).

Fase II. El 27 de diciembre de 2003 se dio apertura al servicio por la Calle 13 y la Avenida de Las Américas, ampliando el corredor vial hacia la localidad de Kennedy (Occidente de la ciudad) integrándolo del Eje Ambiental (centro histórico).

En 2004 se entregó la troncal por la Av. Suba (noroccidente de la ciudad) que conecta a su vez con las troncales de la Autonorte, Calle 80 y Caracas.

El 1 de julio de 2005, se entregó la troncal sobre la NQS (Avenida Norte, Quito, Sur - Carrera 30), que se desprende de la troncal Autopista Norte a la altura de la calle 92 para la Autopista Sur con carrera 51. Aproximadamente un año después, el 15 de abril de 2006, se entregó

una ampliación de dicha troncal, que ahora iba desde la NQS con calle 40sur, hasta la Autopista Sur, a la altura de la avenida Villavicencio.

Fase III. En el 2012, a causa de una serie de retrasos, se entregó la troncal de la Calle 26 (Avenida Eldorado, occidente de la ciudad), con la puesta en funcionamiento del Portal Eldorado y la estación Gobernación en su primera etapa. Luego, en octubre se puso en servicio la totalidad de las estaciones de la calle 26 y la carrera Décima.

En octubre de 2013 se anunció el inicio de operación de los buses duales por la carrera Séptima, estos buses se detienen en los paraderos del carril exclusivo de la carrera décima hasta llegar a la estación subterránea de la estación Museo Nacional (centro de la ciudad) donde finaliza el carril exclusivo.

Actualmente el sistema cuenta con 112.9 Kms de vía en troncal en operación, 11 troncales en operación, 134 estaciones, 9 portales y 9 patio garajes. Moviliza en promedio 1.926.985 pasajeros diarios cubriendo el 30% de la demanda de transporte público. Además el Sistema tiene a su servicio 13 cicloparqueaderos con 2.331 puestos en total. (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2016).



Figura 1. Mapa del sistema Transmilenio. Fuente: Sistema Integrado de Transporte Público página oficial. Recuperado de: http://www.sitp.gov.co/plano_de_estaciones_y_portales_de_transmilenio

Ha sido tanta la demanda del sistema en la capital, que esta se expandió al municipio vecino de Soacha, donde son bastante frecuentes los trayectos Soacha – Bogotá y viceversa, por tal, se creó la necesidad de diseñar un plan para expandir Transmilenio hasta el municipio vecino, conectando ambos territorios y mejorando la movilidad en este sector; fue así como el 27 de diciembre de 2013 se inauguraron cuatro estaciones en el municipio de Soacha entre la zona de la Despensa (límites de Soacha y Bogotá) y la zona de San Mateo (Comuna 5 del municipio

de Soacha). Estas estaciones hacen parte de la primera fase de construcción del sistema de transporte en el municipio de las tres proyectadas.

Sin embargo, ante la gran demanda y la rápida saturación que sufrió el servicio en el municipio³, se hizo necesaria en marzo del 2015, la ampliación de las estaciones existentes, World Possible Development (WPD, s.f.) frente a esto explica:

Exceptuando la Despensa, se adecuaron las estaciones a la operación de buses biarticulados, así como la construcción de vagones adicionales en las estaciones de San Mateo y Terreros, las cuales juntas tienen una afluencia de 85 mil pasajeros diarios. Para la implementación del servicio de buses alimentadores, planeada dentro del municipio, se construyó la estación integrada de San Mateo, con capacidad para 7 mil personas, 754 cicloparqueaderos, 10 plataformas para buses, 24 taquillas y un nuevo puente peatonal en el costado norte de la estación. La obra fue finalizada en diciembre del 2014 pero debido a desacuerdos entre TransMilenio y la alcaldía de Soacha no fue puesta en funcionamiento inmediatamente, solo hasta 2016, con el servicio de una ruta complementaria que transporta a los pasajeros desde la estación de San Mateo hasta el Portal del Sur en Bogotá.

Fases II y III Transmilenio Soacha. Este proyecto de expansión del sistema en el municipio, liderado por la Gobernación de Cundinamarca, se hará debido a la creciente demanda de pasajeros con la que cuenta.

³ Periódico el Nuevo Siglo. (2017, febrero 20). Transmilenio se quedó corto a la demanda de Soacha. Recuperado de: <http://www.elnuevosiglo.com.co/articulos/02-2017-transmilenio-se-queda-corto-a-la-demanda-de-soacha>

Cardona, (Citado por Gossain, 2015) identifica la saturación del sistema como principal problema, de esto afirma:

Transmilenio ha llegado a su máxima capacidad, está saturado, congestionado, descuidado. En los últimos cuatro años los kilómetros de troncal aumentaron un 23% y el número de buses creció 40%. En ese mismo período, los pasajeros insatisfechos aumentaron al 80%. En 1999, cuando se empezó a construir TransMilenio, Bogotá tenía 6 millones de habitantes, y se estableció que el servicio tendría en total nueve etapas, llamadas ‘fases’. Al día de hoy, diecisiete años después, solo se han construido tres; no se volvió a invertir en su expansión, pero la ciudad siguió creciendo aceleradamente. Hoy tiene poco más de 8 millones.

Adicional a esto, la demanda de usuarios en el sistema ha aumentado circunstancialmente en los últimos años, evidenciando aún más el problema anteriormente mencionado.

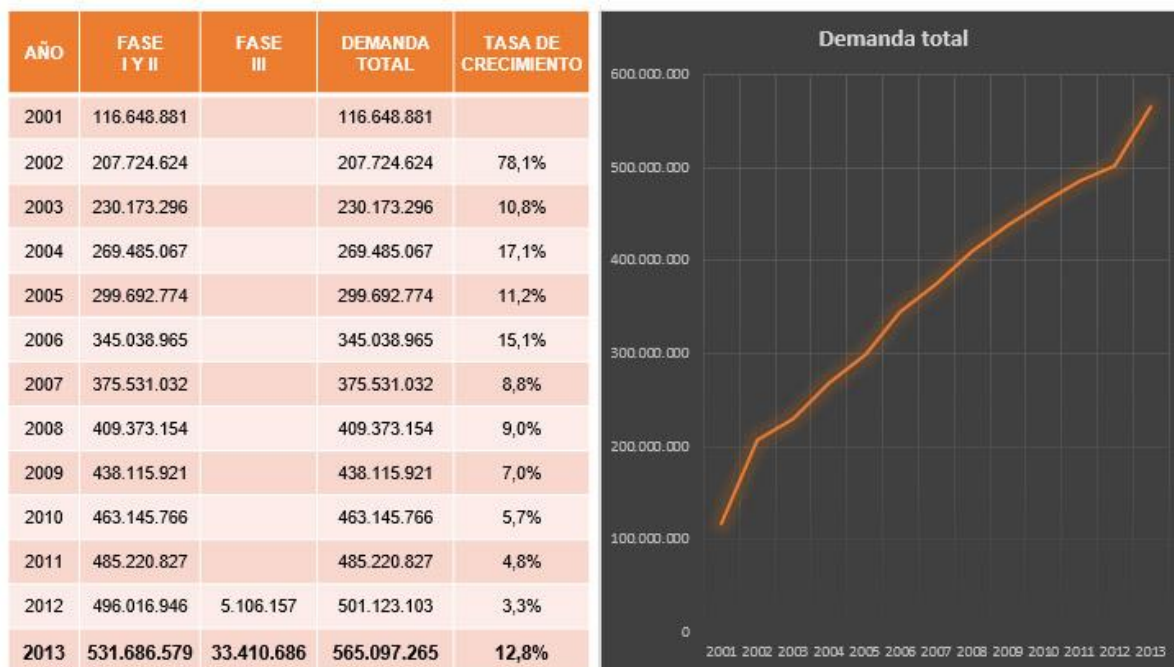


Figura 3. Crecimiento en la demanda de pasajeros entre 2001 y 2013. Fuente: Transmilenio S.A, Revista Semana. Recuperado de: <https://www.especiales.semana.com/especiales/por-que-exploto-transmilenio/index.html>

Otro problema latente, es el deterioro de estaciones, puentes y losas del sistema. Cifras de la Alcaldía de Bogotá (2014) indican que desde el año 2012 el distrito ha invertido alrededor de 14.500 millones de pesos en el mantenimiento de losas de las troncales Caracas y Autonorte, respectivamente. Caracol Radio (2016), comenta que según el IDU, han sido reparadas 1.004 losas en el corredor vial de la Autopista Norte y 3.199 en la avenida Caracas. Adicional, Cardona (Citado por Gossain, 2015) menciona: “La avenida Caracas perdió su vida útil hace seis años y ahora está destruyendo la flota de TransMilenio. Su mal estado también hace bajar la velocidad. La semaforización es mala, las estaciones ni siquiera las lavan, las puertas funcionan mal”

A este problema estructural se suma el social, ya que la inseguridad, los vendedores ambulantes y la falta de cultura ciudadana de los usuarios es cada vez más latente. El Espectador, (2014) comenta: “De acuerdo con cifras de la Policía Metropolitana de Bogotá, diariamente cerca de 2.500 personas infringen las normas del sistema de transporte TransMilenio, siendo los daños contra la infraestructura y el ingreso sin pagar los principales incumplimientos.”

Por su parte, Revista Semana (2014) comenta:

De todos los usuarios de Transmilenio ‘solo’ un 8% se porta mal (se cuela sin pagar, roba, toca a las mujeres, no respeta a los ancianos). Es el dato que da un vocero de la entidad queriendo mostrar como el sistema, en su mayoría, funciona bien. Sin embargo, que el 8% se porte mal implica que son miles de personas cada día. Serían 175.000 ‘maleducados’ si se partiera de la base de los 2,19 millones de pasajeros que mueve el sistema cada día. Pero no es un dato exacto porque una misma persona puede ser contabilizada como pasajero varias veces al día. (p.1)

Y son precisamente las inconformidades por estas falencias las que generan descontento en los usuarios, provocando hechos de desorden público que cada vez son más frecuentes en el sistema, algunos de los casos más sonados que se han presentado en el municipio de Soacha son:

Caracol Televisión (2016) informó:

Un nuevo bloqueo se presentó este viernes en Transmilenio, esta vez en los límites entre Bogotá y Soacha. De acuerdo con algunos usuarios del sistema, la protesta se da por el mal servicio y el aumento de la tarifa. “Aquí tenemos que pagar 1.000 pesos en el transporte urbano en Soacha y 2.000 pesos en TransMilenio”, dijo uno de los participantes de la protesta. En el lugar, muchos de los manifestantes se acostaron sobre la vía para evitar la circulación de los articulados. El coronel José Miguel Correa, comandante de la Policía de Cundinamarca, entregó un balance luego de las manifestaciones que se presentaron en la zona. “Tenemos León XII recuperado, algunos daños se presentaron contra la estación y vehículos de Transmilenio. Hay alrededor de cinco policías lesionados, también cinco ciudadanos atendidos porque entraron en ‘shock’ y siete detenidos por generar vandalismo”, dijo. Integrantes de la fuerza pública intentan controlar la situación para evitar desmanes.

Casa Editorial El Tiempo (2016) agregó:

Autoridades disiparon bloqueos en Soacha, pero persisten disturbios. Desmanes se mantienen en San Mateo, estación que sigue cerrada. Aún no hay paso de buses. Los bloqueos sobre la troncal de TransMilenio se registraron a la altura de la estación Terreros y en la estación San Mateo, así como en la de León XIII. Además, se han presentado disturbios y algunos daños

en puertas de estaciones, por lo que la Policía y el Esmad trabajan en recuperar el orden público, principalmente en la estación San Mateo. Los usuarios aseguraron estar inconformes por el cierre provisional del vagón 2, sentido Bogotá, de la estación León XIII, ubicada sobre la jurisdicción del vecino municipio.

Revista Dinero (2017) informó:

La autopista sur se colapsó luego de que decenas de ciudadanos salieran a protestar en contra del sistema de transporte masivo de Bogotá TransMilenio. La situación llegó al punto de que incluso fueron detonadas varias ‘papas’ bomba, de acuerdo al reporte de las autoridades. (...) La falta de buses y el anunciado incremento al precio del servicio de TransMilenio, que pasará desde el primero de abril de \$2.000 a \$2.200, y el del SITP, que subirá de \$1.700 a \$2.000, tiene muy molestos a los ciudadanos



Figura 4. Disturbios en el sistema Transmilenio en Soacha. **Fuente:** La Patria. Recuperado de: <http://www.lapatria.com/nacional/mas-disturbios-en-transmilenio-244230>

Formulación del problema

Al reconocer los problemas presentes en el sistema de transporte masivo Transmilenio, esta investigación busca enfocarse específicamente en la problemática que presenta el sistema en cuanto a cultura ciudadana y como la falta de esta genera otras formas de comunicación.

Frente a este problema, se conoce la implementación de estrategias y campañas generadas por la entidad para tratar y mitigar el problema de cultura que presenta el sistema, sin embargo, aunque estas campañas y estrategias han logrado ser virales, desafortunadamente no han logrado su cometido. Para apoyar esta afirmación, Revista Semana (2014) menciona: "No se conoce una campaña para mejorar la cultura en el uso del Transmilenio que haya tenido suficiente impacto. Apenas ahora, la secretaria de Cultura está diseñando una."

A este fracaso, se puede añadir que la existencia de este problema, desde la vista mediática, representa un problema de gran magnitud para el funcionamiento óptimo del sistema, Radio Cadena Nacional de Colombia (RCN 2017) afirma: "La falta de cultura ciudadana es la principal amenaza para un sistema de transporte masivo que busca optimizar el desplazamiento de los usuarios en la ciudad."

Por otro lado, se encuentra que, aunque la entidad cuenta con canales de comunicación para el ciudadano – en este caso—la sección de PQR (Preguntas, Quejas, Reclamos) y las redes sociales oficiales en plataformas como Facebook o Twitter, estas tampoco son efectivas, frente a esto, Amaris (2015) afirma:

A pesar de que las Entidades Distritales hacen uso de las redes sociales en Twitter y Facebook, no se registra una interacción de doble vía con la ciudadanía que participa reclamando mejoras específicas en el sistema masivo. (...) En este sentido, Transmilenio solo ha venido cumpliendo un papel informativo de una sola vía, mas no ha establecido un canal de comunicación donde ven al usuario como un determinante de la eficiencia en el servicio masivo de transporte de acuerdo al interés, disciplina e información suministrada. (p.15).

A partir de esto, se puede inferir que a falta de medios de expresión y guía en el uso del sistema, los usuarios se ven condicionados a recurrir a utilizar un lenguaje propio y optar por otras formas de comunicación, que en este caso son representados por la violencia.

Siendo así, la violencia convertida en comunicación se naturaliza dentro del sistema de transporte masivo, como consecuencia de su mal funcionamiento, dejando en desventaja a la comunicación dialógica tradicional. En esta investigación se busca mitigar la naturalización de la violencia como forma de comunicación dentro del sistema de transporte masivo, proponiendo un proceso de comunicación alterno que trabaja desde la cotidianidad.

Pregunta Problema

¿Cómo generar espacios o procesos de comunicación alternos a la violencia en la estación de San Mateo del sistema de transporte Transmilenio en el municipio de Soacha?

Objetivos

Objetivo General

Generar espacios o procesos de comunicación alternos a la violencia en la estación de San Mateo del sistema transporte masivo Transmilenio del municipio de Soacha.

Objetivos Específicos

- Realizar jornadas de observación con el fin de identificar el fenómeno de la violencia ciudadana como forma de comunicación dentro de la estación de San Mateo del transporte masivo Transmilenio en el municipio de Soacha.
- Diseñar y realizar propuestas de comunicación alternativa dentro del sistema de transporte masivo, diferentes al modelo de queja o reclamo, minimizando la potencia de la violencia ciudadana como forma de comunicación y llevando a la reflexión sobre el reconocimiento del otro como ciudadano desde la cotidianidad.
- Analizar los efectos y reacciones en los usuarios del sistema de transporte masivo Transmilenio en la estación de San Mateo, ante la propuesta de comunicación alternativa.

Justificación

Esta investigación, plantea generar una opción de comunicación alterna, que reemplace a la violencia como principal figura de expresión dentro del sistema de transporte masivo Transmilenio en el municipio de Soacha, construyendo un canal que, en vez de basarse en el pensamiento de inconformidad, se basa en la opinión y la figura de la cotidianidad como herramienta que lleva a la cercanía y reflexión del reconocimiento del otro como ciudadano.

Es importante tratar el tema de cultura ciudadana dentro de dentro del sistema de transporte masivo Transmilenio en el municipio de Soacha, ya que dentro de este espacio, se encuentran prácticas negativas repetitivas en los usuarios, tales como el acoso, la agresión verbal ligada a la simbólica, la agresión física, institucional y mediática; Las cuales representan modalidades de violencia efectuadas por diferentes canales y maneras de expresión, que en conjunto construyen un lenguaje constituido por la palabra y la quinesia.

En el momento en que la violencia se convierte en una opción de comunicación dentro de sistema de transporte masivo, la percepción de la ineficiencia aumenta para los ciudadanos, generando a su vez más violencia e inconformidad, afectando y potenciando un colapso, “Si fracasa el transporte, es la ciudad la que ha fracasado” Cardona (Citado por Gossain, 2015).

Cabe añadir, que, aunque se encuentran innumerables investigaciones, artículos y entrevistas que hacen referencia sobre este tema, son muy pocas las que hayan tratado esta

problemática específicamente en el municipio de Soacha, dando esto un importante aliciente a la investigación.

Mitigar la violencia ciudadana en el transporte masivo Transmilenio en el municipio de Soacha por medio de canales de expresión alternativos, no solo busca disminuir prácticas cotidianas violentas por parte de sus ciudadanos, también busca lograr que se identifique qué es violencia, qué es una conducta violenta más allá de lo que usualmente se considera violento en el municipio, destacar que éstas conductas son educables, que la violencia no es cuestión de avergonzarse sino de trabajar para modificarla y cambiar la concepción moralista que se tiene sobre la violencia, desde el punto de vista que las ciudades se han construido sobre ella, sobre la violencia, que es algo perteneciente a los antecedentes históricos (es decir pertenecientes a tiempo pasado), por lo cual no es algo sencillo eliminarla, y toma más tiempo que transmutarla, puede convertirse en una herramienta que se puede utilizar en otros aspectos cotidianos de forma racional como en un aspecto artístico.

Crear esa apropiación del municipio por parte de sus habitantes desde el pensamiento de disminuir los estigmas y prejuicios que existen sobre Soacha como un municipio violento, que desde la forma de hacer uso del transporte público del municipio se evidencie que el Soachuno tiene cultura ciudadana y que esa cultura siempre está escondida bajo el manto colectivo que convierte a la violencia dentro del pensamiento ciudadano en algo permanente e inmutable.

Marco Referencial

Estado del arte

Desde la comunicación, se encuentra en la sensibilización, una forma efectiva de llegar al individuo –y en este caso— aumentar las prácticas cotidianas hacia la cultura ciudadana, fomentando la apropiación de la ciudad para el ciudadano, desde el escenario del transporte masivo, utilizado diariamente. Desde esa perspectiva, se encuentra que las estrategias de comunicación funcionan como herramienta para llegar a esa sensibilización.

La empresa de Transporte del Tercer Milenio S.A, como entidad ha desarrollado a lo largo de los años, diferentes estrategias comunicativas con el fin de mitigar los comportamientos faltos de cultura ciudadana en los usuarios, entre las principales se pueden destacar:

TransmiCultura. Esta iniciativa, lanzada en agosto de 2013 por el Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD), el Instituto Distrital de las Artes (Idartes), Transmilenio, la Universidad Nacional y la Policía Nacional, buscaba principalmente crear sentido de pertenencia por parte de los usuarios al sistema y reforzar valores como el respeto y la tolerancia. Frente a la ejecución del proyecto, La Alcaldía Mayor de Bogotá (2013) explica:

Para cumplir con estos propósitos se tienen previstas cuatro estrategias:

1. Pedagogía ciudadana: Multiplicadores de Cultura para la Vida es un espacio de formación en el que la ciudadanía y los funcionarios trabajan conjuntamente para

identificar problemas y construir soluciones (...) capacitando a 700 personas (500 funcionarios y 200 ciudadanos) para mejorar la convivencia en Transmilenio y el SITP, generando un mayor sentido de pertenencia con el transporte público. 2. Componente informativo: se buscará mejorar la información que se ofrece al ciudadano sobre el uso del SITP y hacer acompañamiento para que la gente esté informada sobre los avances de Transmilenio en la atención. 3. Seguridad humana: se buscará lograr que la ciudadanía se sienta más tranquila al usar el sistema (...) 4. Corredor cultural de Transmilenio y SITP: se tendrá programación artística y cultural permanente que harán más agradable y atractivo el uso del transporte público en la ciudad.



Figura 5. Logo de Transmicultura. Fuente: Transmilenio S.A página oficial. Recuperado de <http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/manual-del-usuario>

Por amor a Bogotá me desarmo. Esta estrategia, lanzada en julio de 2015 por la Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaria de Gobierno, Comando de Policía y Transmilenio, tenía como principal objetivo invitar a los ciudadanos al desarme, fomentando valores como la tolerancia y el respeto por el otro.

Esta medida, se adoptó debido a los crecientes casos de hurto y agresiones que se presentaban en las principales estaciones del sistema Transmilenio con arma blanca. Frente a la estrategia, la Alcaldía Mayor de Bogotá (2015) explica:

Al ritmo de la Orquesta Sinfónica de Bogotá, seis grupos de teatro se toman las estaciones de Transmilenio invitando a transeúntes y a los usuarios al desarme ciudadano, a través de la puesta en escena de varios sketches con técnicas de teatro silente, performance y socio-dramas. (...) representan situaciones de la vida cotidiana en las que se reflejan aquellos comportamientos incívicos que afectan la convivencia y la seguridad de los habitantes de la capital.



Figura 6. Campaña “Por amor a Bogotá me desarmo” **Fuente:** Canal de Youtube de la campaña. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=J1nVfR2L7IQ>

Planas para los colados: Esta estrategia, implementada en abril de 2016, buscaba concientizar a los usuarios de Transmilenio sobre los riesgos que implica colarse en el sistema, principalmente aquellos casos donde atraviesan las barreras y entran por las puertas laterales, poniendo en riesgo su vida. El ejercicio, realizado en la estación Banderas del sistema, consistía en reunir un grupo de personas infractoras en una carpa de la policía situada en el lugar y allí realizaban una seria de planas que contenían la frase “No debo colarme en Transmilenio” de esta manera, los usuarios pagaban su penitencia y no querían volver a realizar esta conducta.



Figura 7. Planas para los colados de Transmilenio. Fuente: NovaColombia.
 Recuperado de: http://www.novacolombia.com/data/fotos2/546973364_lu_radio.jpg

Todos pagamos el pato: Esta estrategia de comunicación, lanzada el 21 de abril de 2017 por la Alcaldía Mayor de Bogotá, tiene como objetivo concientizar a la ciudadanía sobre los crecientes casos de personas que entran a las estaciones sin pagar el pasaje, enfatizando que si el un usuario incurre en este tipo de comportamientos, “Todos los usuarios tendrán que pagar el pato”; frente al objetivo de la campaña Rojas (citada por El espectador, 2017) , gerente del sistema explica: “El pato va a hacer presencia en el sistema para hacer evidentes los efectos negativos que causan los colados para todos los usuarios. Para recordarles a los ciudadanos que la gran mayoría de personas lo hace bien y rechaza estos comportamientos que nos hacen daño”



Figura 8. Campaña “Todos pagamos el pato” Fuente: Publimetro Colombia. Recuperado de: <https://www.publimetro.co/co/bogota/2017/04/20/campana-pato-se-quieren-reducir-colados-transmilenio.html>

Por otra parte, desde el ejercicio investigativo, se cuenta con la existencia de distintos proyectos que pueden ser tomados como referencia.

Gómez y Zárrate, (2015) en la tesis de pregrado enfocada a la cultura ciudadana en Transmilenio, busca analizar los motivos por los cuales las estrategias de comunicación no se ven reflejadas en los comportamientos de los usuarios del sistema; frente a esto se concluyen que: “Transmilenio S.A tiene presente dentro de sus líneas estratégicas, la comunicación y la cultura ciudadana, línea que contienen acciones diversas para incentivar el buen comportamiento y el uso adecuado del sistema. Sin embargo, la mayoría de los usuarios no identifican cuales son”. (p.122)

Frente a esto también añaden:

No se debe hacer comunicación si esta no viene de la mano de un proceso de transformación real.

Pero este proceso debe ser de parte y parte, es decir, desde Transmilenio y desde el mismo usuario (...) Por tanto, que sea efectiva una estrategia de comunicación que está orientado a cambiar conductas, depende mucho de la actitud favorable de cada uno de las partes. (p.123)

Tomando como referencia los sistemas de transporte masivo de otras ciudades del país, se encuentra que se han realizado diversas estrategias de comunicación para modificar estas prácticas cotidianas que no permiten la convivencia y el aprovechamiento del transporte masivo como sistema de sostenimiento urbano, En Santiago de Cali el proyecto de grado relacionado con el transporte masivo, MIO, Gutiérrez y Polindara (2014) buscan crear una campaña teniendo en cuenta dos perspectivas: La primera se basa en un estudio e identificación del territorio, tomando en la investigación factores que pueden beneficiar o afectar al mismo, como pueden serlo el contexto, el entorno, los antecedentes y demás. La segunda se dirige al fomento de la pertenencia, la cultura cívica enfocada al buen uso del transporte masivo, buscando no sólo la mejoría de la calidad de vida de los ciudadanos, sino también buscando cambiar una percepción negativa hacia el servicio de transporte. (p.25).

Por otro lado, se encuentra que una forma de llegar al ciudadano y sensibilizarlo es por medio de ilustraciones, mensajes y hechos de impacto que generen recordación y promuevan la sana convivencia en el transporte masivo. En el proyecto de grado enfocado en Transmilenio, Lara, López, Páez, Quintero, Utria, (2015) buscan por medio de la pedagogía fomentar cultura ciudadana en el transporte masivo, relacionando esa búsqueda con el “Desarrollo ciudadano”, indicando que de esas inadecuadas prácticas cotidianas que se evidencian diariamente en el transporte masivo sale la detención al progreso, pero no el progreso en cuestión del capital, es una detención al progreso de la cultura como tal, de la civilización y su verdadera naturaleza como palabra sin alejarse de la legislación establecida. (p.31).

Estudiando desde la visión del ciudadano haciendo uso del transporte masivo, González (2009) valida cómo a través del tiempo las dinámicas sociales se convierten en colectivas y van siendo absorbidas y/o acumuladas por la ciudad. (p.18). Si ponemos este caso reflejado en el municipio de Soacha que lleva un ritmo acelerado y un tiempo espontáneo para la adaptación, las dinámicas sociales y prácticas cotidianas se convierten por adaptación en algo naturalizado, ignorando lo que debería ser en términos de acuerdos de convivencia, convirtiendo la sana convivencia y la cultura ciudadana en utopías más que lejanas. Ya el prejuicio no iría dirigido hacia el vándalo, iría dirigido a aquel que muestra flexibilidad en esa lucha que se vive diariamente en el sistema masivo que moviliza y sostiene a la ciudad, despiadadamente ignorando lo que compone a una ciudadanía, a una cultura y respeto hacia el otro.

Tratando el caso específico de la cultura ciudadana en el sistema masivo Transmilenio en el municipio de Soacha, Guzmán (2015) intenta hallar la relación entre cultura ciudadana y los problemas comunicativos verbales y no verbales que se presentan dentro de la ruta San Mateo – Simón Bolívar que presta el sistema. Frente a esto concluye:

Se observó que se presentan varios problemas comunicativos tanto verbales, como no verbales, las más frecuentes son agresiones físicas producidas por empujones, jalones, (...) palabras obscenas y/o agresivas, acoso en su mayoría a mujeres, dentro del servicio de transporte TransMilenio, por el incumplimiento de las normas establecidas, genera inconformidad a los usuarios dentro del servicio ocasionando que la movilización dentro de las estaciones no sea la más óptima.(...) Es necesario que se le dé importancia a los problemas comunicativos que se están presentando en este momento dentro de la estación San Mateo para evitar que se generen problemas de intolerancia más frecuentes y con mayor gravedad.(p.23)

Marco Teórico

Comunicación

La comunicación ha sido definida desde distintos campos y estudios, La Real Academia de la Lengua Española (RAE, 2017) la define como: “La transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor”.

Siendo esta, una definición muy global, es necesario entenderla desde otra perspectiva. Lucas, García, Ruiz (1999) definen la comunicación como: “es el medio que permite orientar las conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales que ayuden a trabajar juntos para alcanzar una meta” (p.33).

Desde esta concepción, la comunicación es entendida como un modelo que influye en una transformación que va desde lo singular hasta lo plural; Sin embargo, este camino de la singularidad a la pluralidad, el “trabajar juntos” se convierte en un proceso variable, donde pueden ser utilizadas varias herramientas. Barbero (2003) explica esto por medio del ejemplo de una puesta en escena teatral, de la siguiente manera:

Unas veces la solución será que sólo un actor hable y los otros respondan con gestos, o que el otro entre a escena cuando el que habló salga. Pero las estratagemas⁴ más logradas serán la utilización de carteles o pancartas en las que está escrito el parlamento o diálogo que corresponde a la acción de los actores, y la utilización de letras de canciones que hacen cantar al público

⁴ **Estratagema.** Del lat. *strategēma*, y este del gr. *στρατήγημα* *stratēgēma*, der. de *στρατηγός* *stratēgós*. que traduce ‘general de un ejército’, ‘estratega’. Se conoce como *estratagema* una acción hábil y astuta, que opera mediante el engaño o la sorpresa, y a través de la cual se procura conseguir o evitar algo, generalmente en la guerra. (RAE, 2017)

siguiendo las coplas impresas en volantes que le dan a la entrada con la melodía de canciones conocidas. (p.125, 126)

Se puede inferir entonces, que este proceso de la singularidad a la pluralidad es primeramente impulsada por un singular, que representa la figura de guía o líder, luego por un elemento u objeto que representa un canal, que por medio de un lenguaje compuesto por íconos y símbolos permite la expresión de una idea y una causa y después, estas toman sentido y aumentan su argumento cuando son aceptadas por un consenso -- desde la pluralidad-- dando forma y coherencia a la unión de los singulares que las siguen; En ese sentido, se comprende que en el sistema de comunicación, la propulsión generada por el singular, debe ser apoyado por un canal que representa el medio, para así alcanzar los objetivos comunes.

Por otro lado, para llegar a alcanzar esa meta colectiva entre dinámicas dispersas, donde los sujetos se mueven en direcciones diferentes y no permiten una sincronización total o hacen perder la visibilidad de los obstáculos reales, es necesario llegar al reconocimiento del otro, Hegel (citado por Orozco, 2013) afirma: “Es el reconocimiento un movimiento de doble sentido donde las dos autoconciencias obtienen, por un lado, la independencia individual, y por otro la independencia de la autoconciencia semejante” (p.117), y ese reconocimiento sólo es efectivo cuando “una autoconciencia asegura su libertad en la medida que reconoce a otra autoconciencia como libre y la acepta como su idéntica, como persona, como individuo independiente” (p.116).

Al lograr el reconocimiento del otro, se pasa de un imaginario a una realidad con un contexto más amplio, donde se pueden evidenciar las aprobaciones que se realizan de las prácticas o conductas cotidianas y cómo estas son naturalizadas en el entorno, aun cuando están

fuera de la concepción de la ética y de lo que debería ser por acuerdo social; El poder determinar las afectaciones producidas por las aprobaciones lleva a cuestionamientos que se convierten en inconformidades causas de unión, para así llegar a la transformación; Sin embargo, no siempre esto se cumple y llega a la deformación:

La deformación opera por la transformación de la fiesta en espectáculo: algo que ya no es para ser vivido, sino mirado y admirado (...) Sólo el capitalismo avanzado, el de la "sociedad del espectáculo" renacionalizará la oposición produciendo una nueva verdad para su negación. (Barbero, 2003, p.100.).

Es esta la excusa utilizada para no llegar a la transformación, para no comunicar, no opinar. Lo anterior, se conecta con la concepción de Barbero (2003) donde:

Hay también, en ese estilo de vida popular, conformismo basado en la desconfianza hacia los cambios, cierto grado de fatalismo que se apoya en la larga experiencia de su destino socioeconómico, y una tendencia a replegarse, a encerrarse en el pequeño círculo cuando las cosas salen mal. La acción de la industria cultural aparece estudiada y evaluada desde un criterio básico: "El efecto de las fuerzas de cambio está esencialmente condicionado por el grado en que la actitud nueva puede apoyarse sobre una actitud antigua". Lo cual no impide el que la acción de lo masivo sea a su vez sentida como una operación de desposesión cultural. (p.87,88.)

Lo masivo es un obstáculo para el reconocimiento del otro, y cuando llega el momento del reconocimiento, también nace el riesgo de ser dominado por él o de ser expuesto de forma negativa por las expresiones propias, dejar de ser considerado un sujeto acorde a la ideología manejada en la sociedad, lo cual imprime temor en el sujeto desde la idea de preservar su

singularidad libre; Es este un temor absurdo, ya que según lo que Hegel (citado por Orozco, 2013) expone:

Se da la paradoja en la cual, a pesar de la contienda de las conciencias, es imposible e insostenible que una destruya a la otra, ya que, en la destrucción de la rival, la conciencia vencedora queda en soledad y sin nadie que posibilite su reconocimiento. (p.116,117.)

Violencia

Para dar claridad al cómo y desde dónde se comprende la violencia en esta investigación es necesario recurrir al concepto manejado desde las sociales, allí, Reguillo (2012) comprende la violencia a partir de diferentes enfoques:

Podemos entender la violencia como una acción, es decir un ejercicio, una operación, cuyo “objetivo” es imponer —o autoimponer— de manera intencional un daño a través de ciertas conductas y métodos que causan dolor, sea este físico o psicológico. Asumiendo este tipo de definición es posible prever tres dimensiones elementales: la idea de la imposición —o auto imposición—, la intencionalidad en el acto y cualidad de lo violento y la no menos importante noción de causalidad.

Imposición, intencionalidad y causalidad se refieren inmediatamente a una cultura de la violencia, es decir, un sistema capaz de incorporar ritos y creencias (Balibar, 2005). Primero, la imposición o autoimposición implica un régimen de jerarquía en el que hay un poder que se despliega para afirmar una autoridad, ya sea del sujeto armado que apunta sobre un cuerpo desarmado, ya sea la del Estado y su norma, imponiendo a los ciudadanos una conducta cuya falta pueda ser punible, o la de un suicida, sometido por el poder de su otro. En segundo lugar, la intencionalidad apunta a la conciencia del yo ejecutor de la

violencia que sabe y entiende que está ejerciendo fuerza sobre otro o sobre él mismo. Finalmente, la causalidad sería indicativa de que toda acción violenta tiene una consecuencia que se reinserta en el ámbito de lo social y genera aprendizajes, disciplinamientos, efectos buscados y efectos “laterales”. Se trata de tres procesos que autorizan a pensar que la violencia, aquí en singular, puede ser metonímicamente asimilada a un lenguaje y a una cultura y por ende susceptible de ser leída o interpretada a través de la gramática: reglas, pautas, usos, dispositivos. El esquema que trato de esbozar contiene tres ingredientes clave: poder, racionalidad y alcances. En otras palabras, toda violencia está sustentada en la capacidad o, mejor, competencia, de unos sujetos conscientes que buscan alterar la realidad o el curso de los sucesos mediante el uso de métodos, mecanismos o dispositivos violentos para conseguir ciertos resultados previstos, más los que se añaden a la cadena en espiral de las acciones violentas.

Quisiera dejar fuera de este análisis las patologías —los asesinos seriales, por ejemplo— y la idea —errónea, a mi juicio— de una “inocencia” o actos prerreflexivos en los que la violencia parecería brotar de ningún lado o venir de un “más allá” como fuerza heterónoma inexplicable. A esta imagen opongo la idea y la pregunta sobre los dispositivos de socialización en los sujetos, es decir, ¿qué tanta sociabilidad cabe o es posible producir en una sociedad determinada?, ¿cuál es el poder real de Leviatán para inducir —violencia mediante— la renuncia a la violencia por parte de los ciudadanos? En otros términos, mi propuesta es que la violencia se inserta como dispositivo de modelaje, aprendizaje y disciplinamiento de los sujetos, y en tal sentido no es válido argumentar que es ajena a los procesos de socialización.

Cabe preguntarse sobre la capacidad del Estado —contemporáneo— de operar como un auténtico Leviatán, miedo supremo, violencia mayor, capaz de con-vencer a todos los ciudadanos de su única y legítima potestad en el uso de la violencia. Los datos a la mano cuestionan seriamente el papel de los Estados y de la sociedad a través de sus instituciones intermediarias (Berger y Luckmann, 1997) de su capacidad de contención de las violencias informes y desatadas que

desestabilizan el pacto social. Si los argumentos aquí presentados se aceptan, es posible inferir que las violencias —ahora en plural, dado que alude a los múltiples ámbitos en que ellas se expresan— constituyen lenguajes y por ende culturas entendidas como sistemas de rituales y creencias. (p.36, 37)

Cultura Ciudadana

“Cultura ciudadana” también es un concepto definido desde diferentes pensamientos. La alcaldía mayor Bogotá (1995) la define como:

Conjunto de costumbres, acciones y reglas mínimas compartidas que generan sentido de pertenencia, facilitan la convivencia urbana y conducen al respeto del patrimonio común y al reconocimiento de los derechos y deberes ciudadanos. Su propósito es desencadenar y coordinar acciones públicas y privadas que inciden directamente sobre la manera como los ciudadanos perciben, los entornos sociales y urbanos y cómo se relacionan entre ellos en cada entorno. (p.15.)

Frente a tantos pre-juicios lo que hicimos fue acercarnos a la cotidianidad de esas prácticas para mirarlas de cerca y así poder escuchar de qué nos hablan. Pues no se trataba de convertir lo popular en lugar de la verdad o la autenticidad —la hora del buen salvaje pasó hace tiempo— se trataba de poner al descubierto el empobrecimiento radical de la comunicación cotidiana producido por la funcionalización de la vida social que acarrea la modernización mercantil.

Siendo esto muy poco aplicado dentro del contexto de lo urbano. Mockus (1995), define la cultura ciudadana como una conducta modificable, influenciable y con posibilidad de regulación de la siguiente manera:

Cultura ciudadana partió del reconocimiento de un “divorcio” entre tres sistemas reguladores del comportamiento: ley, moral y cultura. Buscó tener en cuenta la autonomía y la fuerza relativa de la regulación cultural, frente a la regulación jurídica y a la regulación moral individual. Pretendió ayudar a cambiar conscientemente la mutua regulación de los comportamientos entre las personas cuando se encuentran en contextos como el espacio público, el transporte público o los espectáculos públicos y, así mismo, cambiar la regulación de las interacciones entre ciudadanos y funcionarios, interacciones que fortalecen la ciudadanía del ciudadano o la destruyen y que correlativamente crean o aniquilan un sentido de autoridad imparcial. (p.1)

Teniendo en cuenta la definición de Mockus, las relaciones que se forman entre los ciudadanos pueden construir o destruir el sistema de interacción social; Pero la “cultura ciudadana”, ha sido apreciada desde un punto de vista en el que se acatan normas, se cumplen derechos y deberes como ciudadanos para el crecimiento y progreso de la ciudad; Es decir, no para la destrucción del sistema que sostiene a la ciudad.

Violencia Ciudadana

Con base en apartado anterior, es importante desprenderse de la idea de la “ausencia de cultura ciudadana”, hay que pensar en antónimos directos que se van reflejando como resultado del comportamiento y reacción en diferentes contextos urbanos de una de las bases del sostenimiento ciudadano. Se genera como antónimo directo: La “Violencia ciudadana”.

Ha sido tanto el deterioro, que el término “ciudadanía” dejó de ser símbolo de apropiación de la ciudad por parte del ciudadano. Esto se argumenta junto con una concepción o

pensamiento que se ha creado dentro de lo popular; La cultura de actuar correctamente bajo presión del miedo o la vergüenza, lleva a esa conclusión de aceptar reconocimiento por lo considerado moralmente bueno y, avergonzarse de la existencia de lo “malo”.

En su mayoría las investigaciones que tratan temas acerca de la violencia que se genera cuando hay carencia de cultura ciudadana, hablan de “violencia urbana”, más no de “violencia ciudadana”, no se acepta que la violencia puede generarse por parte del ciudadano a quien pertenece la ciudad. Se habla de urbanidad en general, creando dentro del pensamiento individual de cada ciudadano que otros son los creadores de la violencia, creando una barrera para identificar sus prácticas violentas en la cotidianidad.

Bobeá (2003) intenta mostrar cómo la visión de la ciudad por parte del ciudadano, genera una reducción en las formas de interacción social, sacando la raíz de la violencia y reduciendo la calidad de vida de la ciudad. (p.20). Pese a su excelente apreciación de cómo una interacción –o comunicación— distorsionada puede terminar en un conflicto general en la organización de la ciudad; habla de urbanidad al referirse a la violencia, haciendo más lejana la concepción de violencia del ciudadano.

La violencia como forma de comunicación

Pese al alejamiento que se ha intentado dar al ciudadano de las prácticas violentas, hay espacios donde no se encuentra manera de desligarlo. El transporte masivo se ha convertido en un espacio caótico, falto de canales de comunicación donde el ciudadano pueda expresar su

inconformidad y es allí donde el ciudadano no encuentra otra forma de manifestarse que por medio de las palabras, que entre otras pueden convertirse en violencia. Cuando la frustración es colectiva esa violencia generada se convierte en una práctica masiva cotidiana aceptada y naturalizada justificándola desde el instinto y transformándola en una forma de comunicación:

La prohibición de "los diálogos" va a obligar al espectáculo popular no sólo a reencontrarse con el mimo —"el arte del mimo resucita porque el actor no puede expresarse con palabras"—, sino a inventar una serie de estratagemas escénicas que se sostienen íntegras en la complicidad del espectador". (Barbero, 2003, p.125)

Es decir, al no disponer de un canal de comunicación en el que el discurso verbal lidera, se construye entre los ciudadanos la comunicación por medio del discurso expresado por la quinesia -- en este caso violenta--, pero sin representarse directamente por agresiones físicas.

Aun cuando esto se presenta, el poder del discurso verbal no pierde el poder de demostrar de qué forma se está construyendo la violencia, cuáles son sus causas y consecuencias, siempre y cuando se planteen las ideas con la contemplación del estado en que se encuentra el contexto desde la percepción del individuo:

La violencia empieza donde el discurso acaba, las palabras pierden su cualidad discursiva y se convierten en clichés", podemos pensar entonces que el discurso en este sentido constituye la antesala de la violencia, ya que el discurso es el **medio** que permite sentar algunos elementos de su origen, (o sea de la violencia) aunque la violencia aun no es física sino sólo se anuncia como un "comercial" de T.V". (Arendt,2005, p.372)

Al no tener un impacto tan directo, sino implícito en la convivencia, debido a la preferencia por parte de la pluralidad de quedarse en el espectáculo y no intervenir, para Foucault (1973):

Nace la idea de ver al discurso como violencia cuya tarea debe de imponerse en la práctica cotidiana, como algo discontinuo, pero no es para nada una violencia en el sentido física sino un modo de romper con un paradigma, esto tiene que ver con el discurso como una linealidad que opera de acuerdo a las limitaciones del autor. (p.31)

El hecho de no querer ir más allá de dichas limitaciones, pero tampoco querer intervenir se convierte en la excusa que permite justificar a la violencia en el ser humano, en el ciudadano, desde la concepción que se le da de ser un impulso instintivo, involuntario e incontrolable que tiene como objetivo la supervivencia, sin embargo, Oliveras (2006) expone que dichos instintos pertenecen a la agresividad y no a la violencia, la cual si es controlable:

La agresividad es una tendencia natural y sirve a la supervivencia, a la autodefensa. La violencia, en cambio, es un indeseable “patrimonio de la humanidad (...) Esencialmente humana, la violencia arrastra lo humano hacia lo inhumano. Depende de condicionamientos sociales y culturales. De allí que mientras la agresividad es inevitable, la violencia podría evitarse. Ligada al ejercicio del poder adopta las más absurdas justificaciones que intentan hacer aparecer al hecho violento como natural. (p.35)

Dada la representación de la violencia como un ritual de comunicación en el espacio público, se puede continuar con la idea de que debido a esto (a su existencia), existe la cultura ciudadana que es vista de forma errónea como opción para mitigarla (es decir a la violencia) y no

como otro ritual de comunicación de mayor dificultad y efectividad. Por lo anterior, en esta investigación se comprende la cultura ciudadana a partir de una visión que la liga a la comunicación, convirtiéndola en influencia de transformación de la misma Mockus (2003) explica esto de la siguiente manera:

La resonancia entre cambios de comportamiento efectivos en la ciudad, la comunicación de esos cambios y el debate público sobre su justificación han sido factores importantes de éxito. Es tan así que alguna gente ha llegado a confundir Cultura Ciudadana con un programa de comunicaciones. Sin embargo, Cultura Ciudadana es un proceso pedagógico que de alguna manera pone a su servicio y da sentido a muchos procesos de comunicación. Así, la ciudad puede verse como un aula y un laboratorio dentro del cual también cabe soñar con transformar rasgos de la comunicación cotidiana para reducir agresiones y aumentar la productividad.

Cultura Ciudadana otorga así un papel clave a la ampliación de las posibilidades de comunicación, y en su versión actual reconoce también la necesidad de transformar la interacción entre ciudadanos en dirección a una *comunicación apreciativa* que reconozca los avances y logros de la ciudadanía y la ciudad; una *comunicación no violenta* donde sea posible que las personas comuniquen sus sentimientos y necesidades, lo cual puede llevar a elaboraciones sociales de los resentimientos causados por las agresiones que vive toda sociedad. Dicho de otra manera, Cultura Ciudadana requiere de la comunicación para hacerse efectiva, y simultáneamente la convierte en uno de sus campos de acción, de intervención transformadora. Así, Cultura Ciudadana puede manifestarse a través de actos de comunicación que buscan transformar la comunicación misma. (p.106,107)

Siendo así, al apoyarse en esta definición, se logra reconocer por fin cómo la cultura ciudadana, puede ser vista no como una oposición a la violencia, sino como una forma de comunicación alterna a esta.

Diseño Metodológico

El presente trabajo de investigación posee un enfoque cualitativo, siendo este la estructura más a fin al proyecto, ya que se pretende generar un proceso dinámico e interactivo con una determinada población para permitir así una transformación, como se evidencia en el objetivo general, el cual busca: **Generar procesos de comunicación alternos a la violencia en la estación de San Mateo del sistema transporte masivo Transmilenio del municipio de Soacha.**

Para evidenciar un poco más la afinidad del método cualitativo con el proyecto, es necesario mencionar algunos aspectos importantes de este enfoque. Con respecto al trabajo de campo Sampieri (2010) afirma que:

En la investigación cualitativa la inmersión inicial en el campo significa sensibilizarse con el ambiente o entorno en el cual se llevará a cabo el estudio, identificar informantes que aporten datos y nos guíen por el lugar, adentrarse y compenetrarse con la situación de investigación, además de verificar la factibilidad del estudio. (p.8)

Tales etapas, son precisamente las que se realizaran en la investigación; primeramente se hará un proceso de observación de la población, logrando identificar la problemática, sus causas y sus protagonistas, para así poder determinar desde la comunicación, de qué manera es conveniente intervenir.

Además de esto, el enfoque cualitativo permite una carta abierta de variedad a concepciones e interpretaciones, uno de estos es el determinado patrón cultural, donde Colby (1996), parte de la premisa de: “toda cultura o sistema social tiene un modo único para entender situaciones y eventos” (citado por Sampieri, 2010, p.10.). Adicionalmente, este complementa:

Esta visión del mundo, afecta la conducta humana. Los modelos culturales se encuentran en el centro del estudio de lo cualitativo, pues son entidades flexibles y maleables que constituyen marcos de referencia para el actor social, y están contruidos por el inconsciente, lo transmitido por otros y por la experiencia personal. (p.10)

Siendo así, asociándolo con el proyecto, los aspectos relacionados con la ciudadanía y sus prácticas se pueden entender como modelos culturales y las visiones particulares de ellas, afectan la conducta humana – en este caso, las conductas violentas- en lo que es pertinente realizar una investigación de corte cualitativo.

Por otro lado, se encuentra a la etnografía el método investigativo más acorde a la investigación. Giddens (citado por Murillo y Martínez, 2010) hace referencia a la etnografía como “el estudio directo de personas o grupos durante un cierto periodo, utilizando la observación o las entrevistas como comportamiento social” (p.2)

Murillo y Martínez (2010) amplían este concepto, añadiendo:

La etnografía es un proceso sistemático de aproximación a una situación social, considerada de manera global en su propio contexto natural. El objetivo fundamental y el punto de partida que

orienta todo este proceso de investigación es la comprensión empática del fenómeno objeto de estudio. La etnografía se interesa por lo que la gente hace, cómo se comporta, como interactúa; se propone descubrir sus creencias, valores, motivaciones...etc. (p.2)

Por otra parte, se encuentra que, aunque la etnografía por definición es un estudio exhaustivo y detallado de las conductas, la intensidad de la investigación varía de acuerdo a la complejidad del grupo investigado; frente a eso se concluye que la más acorde al proyecto es la micro-etnografía. Murillo y Martínez (2010) la explican de la siguiente manera:

Consiste en focalizar el trabajo de campo a través de la observación e interpretación del fenómeno en una sola institución social, en una o varias situaciones sociales. En esta opción, la investigación constituye un trabajo restringido que amerita poco tiempo y puede ser desarrollado por un solo investigador o etnógrafo. Un ejemplo para esta opción puede consistir en describir lo que ocurre en un salón de clases en cuanto a la asignación de actividades por el docente para arribar a una explicación ecológica de lo que sucede entre los protagonistas. (p.3)

Línea de Investigación

La línea de investigación seleccionada para el presente proyecto investigativo es la de **Desarrollo Humano y Comunicación**, dado que su temática es la más acorde a los puntos desarrollados en el proyecto.

La Corporación Universitaria Minuto de Dios (Uniminuto, s.f) describe las temáticas de esta línea de la siguiente manera:

El desarrollo cognitivo, emocional y praxeológico se asocia estrechamente con el despliegue de nuestras competencias comunicativas. Esta línea se propone recuperar el papel generativo del lenguaje, reconoce que devenimos humanos en nuestras conversaciones, y que las palabras conforman nuestro hábitat, en una estrecha relación entre lenguaje y pensamiento. Por otra parte, los medios masivos de comunicación se constituyen en un actor social preponderante y su importancia radica en la conformación de nuevos aprendizajes sociales. En dicho sentido, se debe destacar también el papel jugado por los medios alternativos de comunicación como la radio y la televisión comunitaria, así como el advenimiento de la era digital y la popularización de las nuevas tecnologías de información y comunicación. Sin duda esta es una línea básica para la apuesta por el desarrollo humano y el desarrollo social sostenible y caben en ella una amplia gama de investigaciones relacionadas con el desarrollo integral de la persona, la comunicación social y los aprendizajes sociales. En UNIMINUTO, las investigaciones en esta línea se han dado alrededor de los siguientes tópicos: comunicación para el desarrollo, comunicación para la convivencia, lenguajes, semiótica y literatura, pensamiento filosófico, hermenéutica bíblica, éticas y desarrollo.

Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se encontró más acorde al proyecto es la **Investigación exploratoria**.

Castillero (2017) la define como:

Este tipo de investigación se centra en analizar e investigar aspectos concretos de la realidad que aún no han sido analizados en profundidad. Básicamente se trata de una exploración o primer acercamiento que permite que investigaciones posteriores puedan dirigirse a un análisis de la temática tratada. (p.1)

Instrumentos

Como primera instancia y de acuerdo al primer objetivo que es **Realizar jornadas de observación con el fin de identificar el fenómeno de la violencia ciudadana como forma de comunicación dentro de las estación de San Mateo del transporte masivo Transmilenio en el municipio de Soacha** y como bien se enfatiza en él, se considera conveniente utilizar la observación como herramienta inicial.

DeWalt y DeWalt (2002) definen la observación como:

Es el proceso que faculta a los investigadores a aprender acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural a través de la observación y participando en sus actividades. Provee el contexto para desarrollar directrices de muestreo y guías de entrevistas. (p.7)

Tomando esta referencia, se puede decir que la observación como instrumento de investigación, es una base que nos permite reconocer el lugar y/o contexto de estudio, junto a su entorno y todo lo que se ejerce y vive dentro de él. En el caso de la violencia ciudadana, se puede identificar a través de las conductas por parte del ciudadano hacia el sistema de transporte masivo Transmilenio en el municipio de Soacha y las prácticas cotidianas que se emiten entre ellos mismos, esa es la base de la investigación que aquí se presenta, por lo cual la observación es el instrumento base para llegar a cualquier tipo de conclusión.

Por otra parte, se considera adecuado la utilización del sondeo para el cumplimiento del segundo objetivo.

“El sondeo es una herramienta básica en el oficio del sociólogo, a través de ésta se obtiene la posibilidad de construir datos que permitan el conteo y medición de dimensiones de las relaciones sociales” (Vélez, 2014, p.1).

Con respecto a la pertinencia de esta herramienta y su utilidad, La Universidad de Antioquia UDEA (s.f) añade:

En todos los casos los sondeos (...) han de poder registrar tanto opiniones como información objetiva, no sólo para determinar o clasificar a los consumidores o usuarios sino para poder establecer comparaciones. (p.3)

Finalmente, se encuentra adecuado utilizar el instrumento de recopilación documental, utilizado por medio de una pieza audiovisual que permita observar el proceso de intervención que se realizó, la reacción de los participantes y qué efectos produjo en ellos. La recopilación documental, nos permite precisamente tener un documento que registre lo que se realiza dentro de la investigación, también teniendo la función de apoyar y dar fuerza al argumento que resulta de está.

Tabla 1

Instrumento de investigación utilizado para el cumplimiento de cada objetivo de investigación y su propósito.

Objetivo	Instrumento de Investigación	Propósito
<p>Realizar jornadas de observación con el fin de identificar el fenómeno de la violencia ciudadana como forma de comunicación dentro de la estación de San Mateo del transporte masivo Transmilenio en el municipio de Soacha.</p>	<p>Observación</p>	<p>Identificar la problemática de la violencia ciudadana en las estaciones San Mateo y Terreros del Sistema masivo Transmilenio en el municipio de Soacha</p>
<p>Diseñar y realizar propuestas de comunicación alternativa dentro del sistema de transporte masivo, diferentes al modelo de queja o reclamo, minimizando la potencia de la violencia ciudadana como forma de comunicación y llevando a la reflexión sobre el reconocimiento del otro</p>	<p>Sondeo</p>	<p>Mitigar la naturalización de la violencia como forma de comunicación dentro del sistema de transporte masivo Transmilenio, en el municipio de Soacha, proponiendo la construcción de un proceso de comunicación alterno que trabaje desde la cotidianidad.</p>

como ciudadano desde la cotidianidad.		
Analizar los efectos y reacciones en los usuarios del sistema de transporte masivo Transmilenio en las estaciones San Mateo y Terreros, ante la propuesta de comunicación alternativa.	Recopilación documental	Sacar conclusiones, determinar la pertinencia de las intervenciones realizadas y el efecto de los usuarios frente a estas.

Población

Intervención 1.

La población está conformada por habitantes del municipio de Soacha, usuarios del transporte masivo Transmilenio en el municipio, en la estación de San Mateo, tanto hombres como mujeres de edades que oscilan entre los 17 a 35 años.

Muestra

Tabla 2

Muestra Intervención 1

Género	Número	Rango de edades
Hombres	5	17 – 35 años
Mujeres	13	17 – 35 años
Total		18

Intervención 2.

La población está conformada por habitantes del municipio de Soacha, usuarios del transporte masivo Transmilenio en el municipio, en la estación de San Mateo, tanto hombres como mujeres de edades que oscilan entre los 17 a 35 años.

Muestra

Tabla 3

Muestra Intervención 2

Género	Número	Rango de edades
Hombres	5	17 – 35 años
Mujeres	13	17 – 35 años
Total		18

Intervención 3

La población está conformada por habitantes del municipio de Soacha, usuarios del transporte masivo Transmilenio en el municipio, usuarios activos de la red social Facebook, que posean un teléfono inteligente y acceso a internet. Tanto hombres como mujeres de edades que oscilan entre los 17 a 35 años.

Muestra

Tabla 4

Muestra Intervención 3

Género	Número	Rango de edades
Hombres	7	17 – 35 años
Mujeres	6	17 – 35 años
Total		13

CAPITULO II

Propuesta

Esta investigación, como primera instancia, considera pertinente realizar jornadas de observación, donde se haga un primer acercamiento a la estación de San Mateo y así identificar la existencia del fenómeno de la violencia, anteriormente expuesto en este proyecto. Los resultados de esta observación se registraron en un diario de campo.

Por otro lado, analizando los resultados de los procesos de observación anteriormente realizados, esta investigación propone 3 intervenciones, que hacen parte de una campaña titulada “Tú eres el eco”, la cual utiliza el eco de la opinión ciudadana como forma de comunicación alterna a la violencia dentro del sistema de transporte masivo Transmilenio en el municipio de Soacha, generando un canal que impulsa a la cultura ciudadana desde la interacción indirecta entre ciudadano y ciudadano, dejando atrás el modelo ineficiente de interacción entre ciudadano y sistema (una comunicación unilateral).

El nombre de la campaña, se basa en el significado de la palabra eco como un sonido que se repite, choca contra un sólido y se refleja expandiéndose en el espacio (Torres et al, 2009); La idea de que los ciudadanos puedan ser el eco desde su singularidad y esto permita llegar a conclusiones desde la pluralidad transformándose entre ellos, permite apreciar como la cultura ciudadana puede convertirse en un canal alterno de comunicación.



Figura 9. Logo de la campaña “Tú eres el eco”

Dentro de la campaña, fueron diseñadas y realizadas tres intervenciones subtituladas cada una como “Eco”, “Mi eco es” y “¡Qué suene tú eco!”. Realizando las dos primeras de forma simultánea y la otra por medio digital, a través de la red social Facebook.

Intervención 1. “Eco”

El usuario del sistema de transporte masivo Transmilenio, escribe en una cartelera, una frase que desee dejarle al siguiente participante de la actividad, también usuario de Transmilenio; Este siguiente usuario al azar, a su vez, recibe la frase y escribe la suya para el siguiente, de esa forma se forma una cadena indirecta de interacción, generando eco.



Figura 10. Una de las dos carteleras utilizadas para la realización de la intervención “Eco”

Intervención 2. “Mi eco es”

En esta intervención, cada uno de los participantes que fueron parte del ejercicio de la campaña eco, obtuvieron y en otros casos escogieron un sticker con la frase con la que más se sintieron identificados. Para este ejercicio se diseñaron 9 frases diferentes, enfocadas a público entre los 17 y los 35 años usuarios de Transmilenio. Las frases diseñadas son las siguientes fueron:

1. Yo también estoy cansada y los únicos gritos que quiero escuchar, son los de mis hijos al verme llegar.
2. También tengo prisa, de ver a mi mejor amig@ sacudir su colita al verme llegar.
3. Los únicos empujones que quiero hoy, son los de mi gatit@ al darme la bienvenida.
4. Ya quiero llegar, soy estudiante, anoche trasnoché y necesito un buen café.

5. Yo también quiero correr a abrazarla. (Hablo de mi almohada).
6. Si te quieres acercar, me puedes preguntar, lo peor que puede pasar es que te quiera saludar.
7. Mi día también acaba de comenzar, tampoco quería madrugar, pero hoy, voy a soñar.
8. Yo también tengo prisa, tengo clase justo ahora y voy tarde; Ojalá pudiera volar.
9. Qué bueno que mi día aún no termina, aún puedo sonreír.

Cada frase fue pensada sobre las motivaciones y desmotivaciones más cotidianas. Las frases permitieron establecer una comunicación entre los participantes y nosotras, como investigadoras, pudimos de esta manera abrir posibilidades a comprender el contexto en el que se desenvuelve cada uno de estos ciudadanos y la justificación de su discurso en la intervención eco.



Figura 11. Sticker #1 utilizado Intervención “Mi eco es”



Figura 12. Sticker #2 utilizado Intervención “Mi eco es”



Figura 13. Sticker #3 utilizado Intervención “Mi eco es”



Figura 14. Sticker #4 utilizado Intervención “Mi eco es”



Figura 15. Sticker #5 utilizado Intervención “Mi eco es”



Figura 16. Sticker #6 utilizado Intervención “Mi eco es”



Figura 17. Sticker #7 utilizado Intervención “Mi eco es”



Figura 18. Sticker #8 utilizado Intervención “Mi eco es”



Figura 19. Sticker #9 utilizado
Intervención “Mi eco es”

Intervención 3. “¡Qué suene tú eco!”

Mediante la realización de una “fan page” de la campaña en la red social Facebook, en esta intervención se convocó a los ciudadanos por medio de esta plataforma digital a participar en un sondeo sobre la temática de la investigación. El participante debía enviar un video mayor a 30 segundos y menos de 2 minutos, respondiendo las preguntas siguientes:

1. Dentro del sistema de transporte masivo Transmilenio ¿consideras que la violencia se ha convertido en una forma de comunicación?
2. Como ciudadano ¿piensas que los canales o medios de los que dispones para expresar tu opinión respecto a Transmilenio son efectivos? Cuéntanos porque sí o por qué no.

Esta participación, tiene como objetivo complementar a las anteriores y reafirmar la percepción de los ciudadanos sobre de la ineffectividad del sistema y el conocimiento que estos poseen sobre los canales de expresión del sistema de transporte masivo Transmilenio.



Figura 20. Captura fan page Facebook campaña “Tú eres el eco”

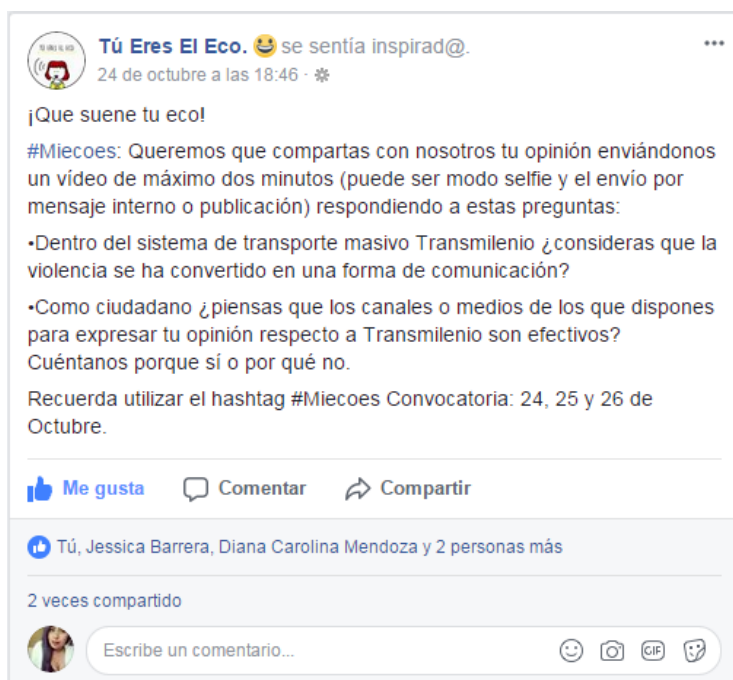


Figura 21. Publicación convocatoria ¡Qué suene tú eco!

Resultados Esperados

- En el proceso de observación, se busca lograr hacer un primer acercamiento a la problemática e identificarla por completo.
- Con las intervenciones, se espera participación de los usuarios y que la campaña para estos sea llamativa y eficaz.
- Se logrará sensibilizar a los usuarios, sobre la cultura ciudadana en Transmilenio en la estación de San Mateo.
- Se quiere lograr también que haya un reconocimiento del otro como igual y verificar si el canal alternativo que se está creando si es efectivo.


Análisis e interpretación de resultados

Proceso de observación

El proceso de observación fue realizado en dos jornadas, la primera, el día 09 de octubre de 2017 en la estación de Transmilenio San Mateo en el municipio de Soacha, entre las 5:30h y 8:30h de la mañana y la segunda, realizada el día 13 de octubre de 2017 entre las 16:30h y 18:00h. De este proceso se puede concluir que:

- El sistema presenta una demanda desmedida en esta estación, en tan solo 1 hora, llegó al colapso y se formaban tumultos de personas que llegaban hasta la parte superior del puente peatonal de la estación
- No hay normas básicas de convivencia y civismo, algunas personas no hacen uso del puente peatonal sino por el contrario, atraviesan corriendo la autopista y trepan hasta llegar a la entrada de la estación, por otro lado aunque algunas personas optan por hacer fila, otras no lo hacen, atravesando a la fuerza la multitud de personas, generando en las demás actitudes negativas. También se pudo ver que no respetan normas como la línea amarilla que indica el sistema para esperar el articulado y suben y bajan corriendo las escaleras y no comer en las estaciones.
- Definitivamente existe el fenómeno en la violencia en el sistema, las personas optan por gritar, empujar, señalar y utilizar lenguaje Soez ante la situación de caos que están viviendo.
- Algunos funcionarios del sistema se muestran indiferentes ante los usuarios, algunos mantienen una actitud pasiva y solo responden a las personas que se acercan, otras simplemente optan por ignorar, mientras otras responden a los usuarios de tono agresivo.

- Hay una percepción fuerte de inseguridad, ya que algunas actitudes en los usuarios es de proteger sus maletas y pertenencias, antes de la preocupación por el empujón que están recibiendo.



Corporación Universitaria Minuto de Dios |
Regional Soacha.

Proyecto Investigativo "De la Violencia Ciudadana a la Cultura Ciudadana"

Investigadoras: Tatiana Barrera, Lina Casallas.

Fecha: 09/10/2017

Hora: 05.30h-20.30h

Lugar: Estación de Transmilenio San Mateo – Municipio de Soacha, Cundinamarca

Actividad: Ejercicio de observación

Objetivo: Primer acercamiento a la problemática a estudiar, (violencia ciudadana), observar y analizar los comportamientos de los usuarios de esta estación.

Descripción del grupo observado: Hombres, mujeres y niños, habitantes del municipio de Soacha.

Observación: A medida que va trascurriendo el tiempo, más y más personas se van acercando a la entrada de la estación, en su mayoría personas con trajes formales, maletines y maletas, lo que permite inferir que se dirigen a sus lugares de trabajo, otros, por su parte, portan uniformes de colegios o portafolios y maletas, lo que indican que posiblemente se dirigen a sus lugares de estudio, ya sea colegio o universidad.

Poco a poco se forma una multitud; la capacidad en cuanto a infraestructura de la estación no da abasto y esto hace que, las personas formen filas interminables que llegan hasta la parte superior del puente peatonal, sin embargo, no todas las personas acatan la fila, y van atravesando a las demás hasta llegar a los torniquetes de entrada. Por su lado, las personas que si deciden hacer la fila, forman filas interminables que llegan hasta la parte superior del puente peatonal de la estación.

Esto, a su vez, produce que algunas personas, poniendo en riesgo su vida, no utilicen el puente peatonal, sino atraviesen la autopista sur y trepen hasta la entrada de la estación, contribuyendo un poco más al caos y el desorden.

Poco a poco los usuarios logran entrar a la estación y cada persona se dirige a la parada que va a tomar.

Figura 22. Diario de Campo, jornada de observación 09 de octubre

Los articulados, parqueados justo debajo del puente peatonal, empiezan a circular, en su mayoría son buses denominados "bi-articulados" más grandes y con más capacidad de personas que los normales. Al aviso del sonido de los buses acercándose, las personas, que ya formaron un enorme tumulto alrededor de alrededor de las paradas de los buses se amontonan aún más, pasando por alto la norma del sistema de esperar el bus justo detrás de la línea amarilla que se enmarca en cada puerta.

El ambiente se torna tenso y se empiezan a generar dificultades para la circulación de los usuarios. El articulado se detiene en la parada correspondiente y apenas abren las puertas, la gente, a son de desespero se avalancha en el bus en búsqueda de una silla, como si estuvieran jugando el popular juego donde se baila alrededor de una silla con un oponente y el que primero se sienta en ella, gana.

La fuerza y la cantidad de personas que entran al tiempo al articulado, hacen que otras entren casi por inercia, empujadas por las otras.

Se observa un ambiente hostil y negativo, las personas responden a los empujones de las otras por medio de gritos, palabras soeces o simplemente devuelven el empujón.

Conclusiones: • El sistema presenta una demanda desmedida en esta estación, en tan solo 1 hora, llegó al colapso y se formaban tumultos de personas que llegaban hasta la parte superior del puente peatonal de la estación

- No hay normas básicas de convivencia y civismo, algunas personas no hacen uso del puente peatonal sino por el contrario, atraviesan corriendo la autopista y trepan hasta llegar a la entrada de la estación, por otro lado aunque algunas personas optan por hacer fila, otras no lo hacen, atravesando a la fuerza la multitud de personas, generando en las demás actitudes negativas. También se pudo ver que no respetan normas como la línea amarilla que indica el sistema para esperar el articulado y suben y bajan corriendo las escaleras y no comer en las estaciones.
- Definitivamente existe el fenómeno en la violencia en el sistema, las personas optan por gritar, empujar, señalar y utilizar lenguaje Soez ante la situación de caos que están viviendo.
- Algunos funcionarios del sistema se muestran indiferentes ante los usuarios, algunos mantienen una actitud pasiva y solo responden a las personas que se acercan, otras simplemente optan por ignorar, mientras otras responden a los usuarios de tono agresivo.

Figura 23. Diario de campo, jornada de observación 09 de octubre

Intervención 1 “Eco”

La intervención, fue realizada el día 27 de octubre de 2017 entre las 17:30h y las 19:45h en el puente peatonal de la estación San Mateo de Transmilenio en el municipio de Soacha. Se contó con la participación de 18 personas. A continuación se exponen, por orden de participación, las frases elaboradas por cada ciudadano desde su posición de usuario de Transmilenio con conciencia de transmitir un mensaje a otro en el ejercicio de la intervención:

1-Ten mucha paciencia.

2-Escucha la opinión de los demás.

3-Ten mucha paciencia.

4-Ten cuidado.

5-Buenos días.

6-El resto es la mejor norma de urbanidad.

7-Respeto, principio de casa.

8-Más cultura, más tolerancia, somos animales racionales, no nos comportemos como si no pudiéramos razonar.

9-Ten un buen día.

10-Que la guerra descansa en paz.

11-Dios te bendiga.

12-Dios te ama.

13-Respeto a todo el mundo.

14-No importa que tan malo sea, siempre mira el lado bonito.

15-Lo bueno y lo malo siempre pasará, sonrío.

16-Hombre, respeta a las damas, no les cojas el culo.

17-Siempre sonrío.

18-Respeto exigimos las mujeres.

En un inicio se puede deducir que participaron 18 personas en esta intervención, pero es aquí donde la teoría de Barbero se comprueba, siempre se busca un actor que hable por los demás en la escena y es seguido por gestos que apoyan sus ideas. Esta conclusión proviene del ejercicio realizado, ya que por ejemplo en la frase número 4, se crea el supuesto de que la participación está compuesta por un sólo ciudadano, sin embargo, la participación y comunicación se generó en realidad con una familia conformada por 4 miembros (mamá, papá, hija, hijo) de los cuales uno fue el actor principal (La madre). En este caso los 4 ciudadanos interactuaron entre ellos para definir qué palabras eran las adecuadas, para terminar en la decisión de dejar la frase "ten cuidado" al ciudadano siguiente.

Así mismo ocurre con otras de las frases donde la participación fue de 2, 3, o 4 personas, que aunque cada una elaboraba y discutía una frase propia, no tomaron la decisión de participar desde su singularidad, a excepción del caso de las frases 17 y 18 en las que otra familia de 4 miembros eligió a los 2 más jóvenes (hijos) para plasmar su opinión, a pesar que los mayores tenían frases y opiniones propias como por ejemplo el padre, quién expuso desde su opinión "Como diría Kalimán: paciencia y serenidad".

Se puede concluir también, que cada una de las frases permite identificar cómo ven los participantes al sistema de transporte masivo Transmilenio y cómo ven la convivencia dentro de él; En orden: las primeras frases son recomendaciones, consejos en los que se busca que el otro no desista, que realice las acciones que se indican, y que no tenga que vivir situaciones que el ciudadano 1 (quien deja el mensaje) ha tenido que vivir dentro del sistema. En caso de la frase número 1 que se repite en la 3 (Ten paciencia) y la frase número 4 (Ten cuidado), se evidencia el cómo se ve al sistema de transporte masivo como una causa de preocupación para el ciudadano. ¿Paciencia por qué?, ¿Es realmente tan poco digna la experiencia dentro del transporte masivo, para que el ciudadano deba ser paciente dentro de él?.

Ahora, de la frase 5 a la 6 hay un cambio en la intención de los mensajes; En respuesta a la frase 5 ("buenos días") y como mensaje a la siguiente persona, pasa de buscar aconsejar al otro a generarle una conciencia, el decir "el resto es la mejor forma de urbanidad", invita al ciudadano siguiente no sólo a reconocer quienes comparten el sistema con él, también a construir urbanidad.

Después de la etapa de recomendaciones y búsqueda de conciencia, sigue la importancia que se le da a lo espiritual para mantener el control ante las situaciones cotidianas violentas e inseguras dentro de Transmilenio. Las frases 11 y 12, son la representación de la espiritualidad desde lo religioso, mientras que la frase número 10 (que la guerra descansa en paz), representa la espiritualidad relacionada con el contexto actual en que se encuentra el país. Cabe mencionar, que esta frase fue escrita por un joven de 17 años, quien desde su estética transmite antecedentes de su relación con el campo, y relacionando esa estética con las palabras escogidas, ya se genera

una deducción que puede llevar a una idea de pos- conflicto de una conciencia que reconoce que la violencia no sólo se vive en lo rural, sino también en la ciudad y en este caso se identificó que se vive dentro del sistema de transporte masivo.

Adicional, se pudo identificar que los más jóvenes que participaron en el ejercicio (especialmente estudiantes) son los más dispuestos a escuchar información y ser sujetos de cambio; Incluso en su mayoría las personas que se detuvieron sólo a observar fueron jóvenes, mientras que los adultos observaron sin detenerse y huyeron en cuanto detectaron algún tipo de contacto visual.

Después de la espiritualidad, en este orden se dio una etapa que llamaremos etapa positiva, en la que la intención de las frases se convirtió en motivacional. Impulsando el ciudadano 1 al ciudadano siguiente a tener emociones cálidas o de alivio, como es el caso de las frases 14, 15 y 17 (siempre sonrío).

Para cerrar el ejercicio se dieron dos etapas que fueron menores y entre los ciudadanos se reconocieron como mínimas: La etapa del género y la etapa de búsqueda de comunicación. La etapa de género se evidencia en las frases 16 ("hombre, respeta a las damas, no les cojas en culo") y 18 ("respeto exigimos las mujeres), aquí se hace visible que dentro del sistema de transporte masivo se presenta la violencia de género como algo marcado en la mujer y un reto en el que aún debemos trabajar.

En la etapa de búsqueda de comunicación, el ciudadano 1, genera la impresión de iniciar una conversación, buscando una respuesta. Esta etapa, se puede identificar en las frases 5 ("buenos días") y 9 ("ten un buen día"). Donde se busca una reciprocidad, aunque debido al ejercicio sea nulo cumplirla.

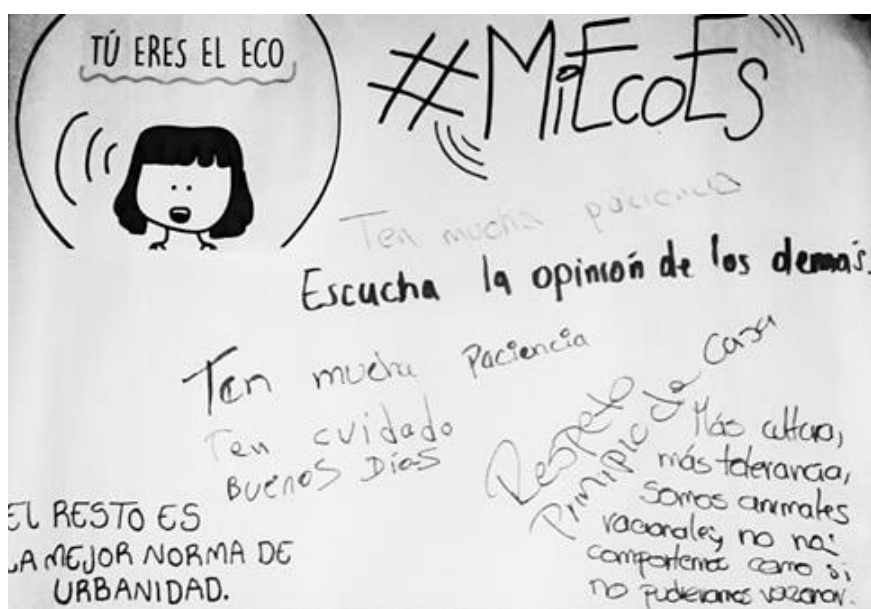


Figura 24. Cartel Número 1 Intervención "Eco"



Figura 25. Cartel Número 2 Intervención "Eco"



Figura 26. Inicio Intervenciones "Eco" y "Mi eco es"



Figura 27. Desarrollo Intervención "Eco"



Figura 28. Desarrollo Intervención "Eco"

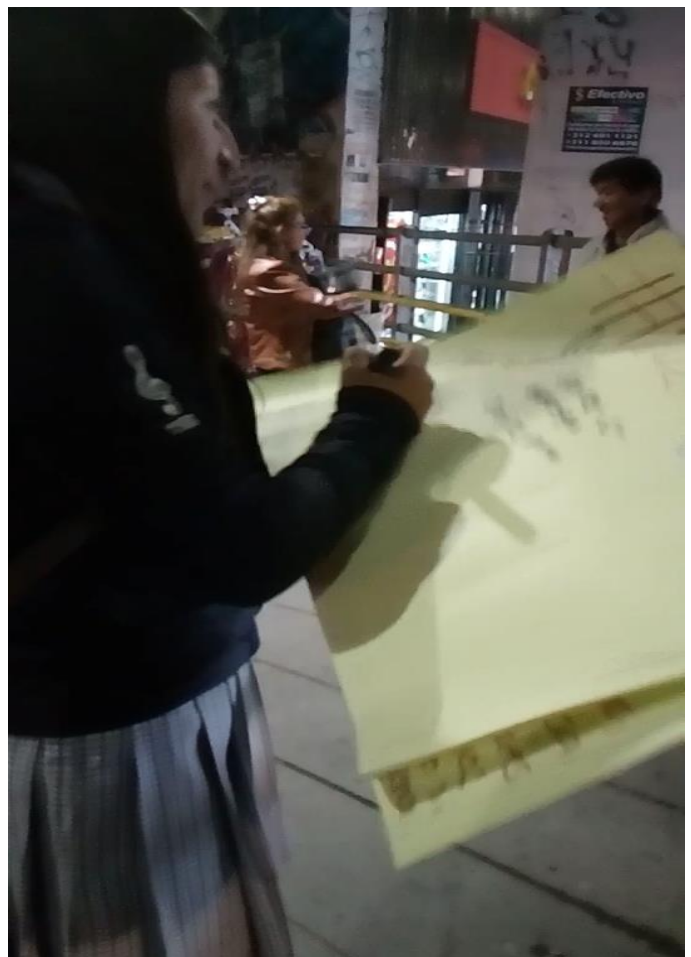


Figura 29. Desarrollo Intervención "Eco"



Figura 30. Desarrollo Intervención "Eco"



Figura 31. Desarrollo Intervención "Eco"



Figura 32. Desarrollo Intervención "Eco"

Intervención 2. “Mi eco es”

La aplicación en simultanea de esta intervención con la anterior, permitió una retroalimentación, la cual nos permitió generar una idea de qué realidad, lugares o no lugares se mueve cada uno de los ciudadanos participantes del ejercicio, nosotras realizamos preguntas como "¿Tú qué haces? o ¿ a qué te dedicas?" con un lenguaje simple, y a partir de la respuesta se pudo determinar cuál de las 9 opciones de stickers generaría una reacción de mayor impacto en el ciudadano, aquí, algunos respondían al leerlo con comentarios como "esta es mi frase".

No obstante, en la mayoría de reacciones se destacó la comunicación no verbal, predominaron los gestos, en su mayoría la sonrisa y se logró transformación de actitudes después de hacer un sondeo personalizado que determinó qué sticker se debía utilizar para llegar a ello.



Figura 33. Intervención “Eco” y “Mi eco es”



Figura 34. Desarrollo Intervención “Mi eco es”



Figura 35. Desarrollo Intervención “Mi eco es”



Figura 36. Desarrollo intervención “Mi eco es”

Intervención 3. ¡Qué suene tú eco!

Por último, la intervención ¡qué suene tú eco!, contó con la participación de 13 personas que enviaron sus videos. Aun así, la página en Facebook recibió el interés de alrededor de 40 personas hasta la fecha.

Por medio del análisis realizado a los videos recibidos, se encontró en las opiniones, puntos principales que no se habían contemplado al inicio de esta investigación, como lo fueron:

- La violencia se da como forma de comunicación no sólo entre ciudadanos, también los funcionarios del sistema utilizan esa forma de comunicación al dirigirse a los ciudadanos.
- Al hablar de Transmilenio especificando la estación de San Mateo, los ciudadanos lo llevan a la generalidad, es decir, indican que sus respuestas aplican para todo el sistema de transporte masivo Transmilenio. Sólo 1 ciudadano de 13 mencionó la estación en el vídeo.

Adicional, en las respuestas a la primera pregunta, el resultado obtenido fue que la mayoría sí considera la violencia como forma de comunicación en el sistema de transporte masivo Transmilenio y que esta, se ha intensificado en los últimos años. Por otro lado, en las respuestas a la segunda pregunta, se evidencia que los usuarios no conocen un canal de expresión en Transmilenio, y las redes sociales no brindan respuestas efectivas.



Figura 37. Video participante intervención ¡qué suene tú eco!

m.facebook.com

Harold Rondón Bustos



Envía videos con Messenger para celulares.
El martes a las 22:26 · Enviado desde Messenger

Tú Eres El Eco.
Hola Harold, gracias por tu mensaje. En este momento no podemos responderte, pero pronto nos pondremos en contacto contigo.
El martes a las 22:26

Tú Eres El Eco.
Bienvenido, Tu eres el eco, si acabas de enviarnos un vídeo nuedtras preguntas, queremos decirte que estamos felices de que compartas tu eco con nosotros. 😊
El martes a las 22:34


Harold Rondón Bustos
Gracias
El martes a las 22:41 · Visto: Mar 22:41 · Enviado

Figura 38. Video participante intervención ¡qué suene tú eco!

m.facebook.com

en el celular

Maleja Rubio



Envía videos con Messenger para celulares.
El miércoles a las 20:21 · Enviado desde Messenger

Tú Eres El Eco.
Bienvenid@, tú eres el eco de la ciudad, si tienes alguna duda responderemos lo antes posible, si acabas de envíar un vídeo respondiendo a nuestras preguntas, nos hace feliz que compartas tu eco con nosotros.
El miércoles a las 20:21

Figura 39.. Video participante intervención ¡qué suene tú eco!



Figura 40. Video participante intervención ¡qué suene tú eco!



Figura 41. Video participante intervención ¡qué suene tú eco!

Discusión de resultados

Después de realizadas el proceso de observación y las tres intervenciones, el grupo investigativo define que:

- La intervención de más impacto en esta investigación es "eco", ya que con ella se evidencia ese primer momento de conciencia de reconocimiento del otro, al cuestionarse qué palabras son las más idóneas para transmitir un mensaje al ciudadano siguiente y tomar tiempo para dejarlas plasmadas en la cartelera.
- Se demuestra que se da un grado de importancia al hecho de comunicarse con otro usuario. Es de ahí que parte el reconocimiento del otro, se crea una conciencia y se contempla la existencia de otro ciudadano con motivaciones y desmotivaciones, que comparte el mismo rol de usuario en el sistema de transporte masivo Transmilenio.
- Se convierte en indispensable la claridad del mensaje, el entendimiento por parte del otro de dicho mensaje, puesto que hay una sed de comunicarse con quien nunca antes hubo una comunicación, no desde un imaginario, sino desde la realidad.

Eso es cultura ciudadana, reconocer al otro, su existencia y su posición dentro del sistema e identificar que se comparte un espacio con él, para luego construir estrategias que permitan la mejoría de las condiciones actuales. No es la cultura ciudadana lo opuesto a la violencia (que es una forma de comunicación como resultado de la frustración), es un canal alternativo de comunicación a dicha violencia ciudadana generada en el transporte masivo Transmilenio en el municipio de Soacha.

CAPITULO III

Producto

El producto que se entregara es un video de recopilación, construido a partir del registro tanto fotográfico como audiovisual de las intervenciones realizadas en la estación de Transmilenio San Mateo en el municipio de Soacha.

El video tendrá como título el mismo nombre de la campaña “tú eres el eco” y tiene como propósito, además de visibilizar los procesos realizados en esta investigación, apoyar los planteamientos y conclusiones anteriormente expuestos.

Referencias

- Historia del municipio de Soacha. (2013). Sitio web del municipio Soacha en Cundinamarca. Soacha. Gobernación de Cundinamarca. Recuperado de www.soacha-cundinamarca.gov.co/
- Alcaldía de Soacha - Cundinamarca. (2016). Nuestro Municipio. Soacha. Recuperado de: http://www.soacha-cundinamarca.gov.co/informacion_general.shtml
- Grupo Soacha Historica (2017). Historia de nuestro municipio. Soacha. Recuperado de https://www.ugc.edu.co/documentos/arquitectura/ecociudades_1/Soachahistorica.pdf
- Historia de nuestra entidad. (2015). Web oficial de TransMilenio. Bogotá. Transmilenio S.A. Recuperado de <http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/historia>
- Demografía y Población. Sitio Web oficial del DANE (2005) . Bogotá. Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Recuperado de www.dane.gov.co/
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2002). Radicación número 1.438 TRANSMILENIO SA. Bogotá. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=9280>
- Estevez,R. (2013,27 de noviembre).Bogotá, un ejemplo de movilidad. *EcoInteligencia*. Recuperado de: <https://www.ecointeligencia.com/2013/09/bogota-ejemplo-movilidad-sostenible/>
- Instituto Distrital de Turismo. (2017). Transmilenio. Bogotá. Recuperado de: <http://bogotaturismo.gov.co/Transmilenio>
- World Possible Development. (s.f).Transmilenio. Recuperado de: https://www.developmenthttp://dev.worldpossible.org:81/wikipedia_es_all_2016-02/A/TransMilenio.html
- Gossaín, J (2017,28 de septiembre).Transmilenio, el drama que agobia a los bogotanos. El Tiempo. Recuperado de: <http://www.eltiempo.com/bogota/los-principales-problemas-de-transmilenio-en-bogota-135362>
- Caracol Radio. (2016, 04 de mayo). IDU ha intervenido más de 370 losas en las troncales de Transmilenio. Recuperado de: http://caracol.com.co/emisora/2016/05/04/bogota/1462335205_073078.html

- Revista Semana. (2014). ¿por qué explotó Transmilenio?. Publicaciones semana. Recuperado de: <http://especiales.semana.com/especiales/por-que-exploto-transmilenio/index.html>
- Caracol Televisión (febrero, 2016). Disturbios y bloqueos en estaciones de Transmilenio en Soacha. Recuperado de <http://noticias.caracoltv.com/colombia/desesperados-por-mal-servicio-usuarios-bloquean-transmilenio-en-soacha>
- Casa Editorial El Tiempo (febrero, 2016). Nuevos bloqueos en Transmilenio, esta vez en Soacha. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/bogota/nuevo-bloqueo-de-transmilenio-esta-vez-en-soacha/16507963>
- Revista Dinero.(2017, 28 de marzo).Inconformidad con TransMilenio alcanza su punto más alto en Soacha. Publicaciones Semana. Recuperado de: <http://www.dinero.com/pais/articulo/transmilenio-en-soacha-esta-bloqueado-por-manifestaciones/243357>
- Radio Cadena Nacional de Colombia RCN. (2014, 12 de enero). Incultura, nuevo problema que afecta Transmilenio. Recuperado de: <http://www.noticiasrcn.com/nacional-bogota/incultura-nuevo-problema-afecta-transmilenio>
- Amaris, O. (2015).Las redes sociales como herramienta de control social: el caso de Transmilenio (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2013, 23 de agosto). 'Transmicultura': el programa para mejorar la convivencia y la seguridad al interior del SITP. Recuperado de: <http://www.bogota.gov.co/Transmicultura%20el%20programa%20para%20mejorar%20a%20convivencia%20y%20la%20seguridad%20al%20interior%20del%20sitp>
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2015, 21 de julio). Campaña de cultura ciudadana se toma Transmilenio. Recuperado de: <http://www.bogota.gov.co/en/node/10899>
- El Tiempo. (2015, 20 de marzo). En video: con planas sancionan a 'colados' de TransMilenio. Casa Editorial El Tiempo. Recuperado de: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-15432355>
- El Espectador. (2017, 20 de abril). 'Todos pagamos el pato', la estrategia de Transmilenio para hacerles frente a colados. Recuperado de: <https://www.elespectador.com/noticias/bogota/cultura-ciudadana-la-apuesta-en-transmilenio-para-hacerles-frente-colados-articulo-690095>

- Gómez, D. y Zárrate, L. (2015). Efectividad de las estrategias de comunicación de cultura ciudadana en Transmilenio. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Bogotá.
- Gutiérrez, R. y Polindara A. (2014). Campaña de cultura cívica del buen uso del transporte MIO, (Tesis de pregrado) Icesi. Cali.
- Lara, D. López, G. Páez, A. Quintero, J. y Utria, D. (2015). Transmilenio, un reto para la cultura ciudadana en Bogotá. (Tesis de pregrado). Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogotá.
- Saboya, S. (2009). El uso social del espacio público y sus vínculos con el sistema integrado de transporte masivo. Caso: Cartagena. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Javeriana. Cartagena.
- Guzman, J. (2015). Cultura Ciudadana y Comunicación trascendentales en el servicio de Transmilenio en Soacha (Tesis de pregrado). Corporación Universitaria Minuto de Dios. Soacha, Cundinamarca
- Real Academia de la Lengua Española RAE (2017). Significado Estratagema. Recuperado de: <https://www.dle.rae.es/srv/search?m=30&w=estratagema>
- Real Academia de la lengua Española RAE (2017). Significado de Comunicación. Recuperado de: <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=A58xn3c>
- Lucas, A, García, C, Ruiz, J. (1999) *Sociología de la comunicación* . Madrid.
- Barbero, J (2003). *De los medios a las mediaciones: Comunicación, cultura y hegemonía*. Bogotá: Editorial Nomos S.A
- Orozco, S. (2013). *El concepto de reconocimiento en Hegel: un principio de justicia social*. Instituto de Filosofía Universidad de Antioquia Seccional Oriente. *Volumen* (3), pp. 115-124. Recuperado de: www.iatreia.udea.edu.co/index.php/versiones/article/download/20874/17466
- Reguillo, R. (2012). *De las violencias: caligrafía y gramática del horror*. Descantos. Centro de Investigaciones y Estudios Superiores de Antropología Social. *Volumen* (40), pp. 33 - 46. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13925007003>
- Plan de Desarrollo Formar Ciudad. (1995). Sitio web de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Bogotá. Alcaldía Mayor de Bogotá. Recuperado de

http://www.alcaldiabogota.gov.co/portal/page/portal/PortalSDP/ciudadania/PlanesDesarrollo/FormarCiudad/1995_1998_FormarCiudad_a_Plan_Decreto295_1995.pdf

- Mockus, A. (1995). *Armonizar ley, moral y cultura*. Instituto de Estudios Urbanos.
Recuperado de:
http://www.institutodeestudiosurbanos.info/dmdocuments/cendocieu/coleccion_digital/Cultura_Ciudadana/Armonizar_Ley_Moral-Mockus_%20Antanas.pdf
- Bobea L. (2003). *Entre el crimen y el castigo. Seguridad ciudadana y control democrático en América Latina y el Caribe*. Venezuela. Ed. Flacso-RD / Woodrow Wilson International Center / Nueva Sociedad
- Arendt, H (2005). *Comprensión y política en Ensayos de comprensión 1930-1954*. Caparrós editoriales, colección esprit.
- Foucault, M. (1973). *El orden del discurso*. Fabulas Tus Quests Editores, España.
- Oliveras, E. (2006). *Estética: la cuestión del arte*. Recuperado de:
<http://www.gracielataquini.info/pdfs/oliveras.pdf>
- Mockus, A. (2003). *cultura ciudadana y comunicación*. Revista La Tadeo. *Volumen (68)*. Bogotá, D.C. pp.106-111. Recuperado de:
http://avalon.utadeo.edu.co/dependencias/publicaciones/tadeo_68/68106.pdf
- Sampieri, R, Fernández, C, Baptista, P (2010). *Metodología de la investigación* (5ta. ed.). México D.F. Ed.McGraw Hill.
- Murillo, F. J. y Martínez-Garrido, C. (2010) *Investigación etnográfica*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/I_Etnografica_Trabajo.pdf
- Corporación Universitaria Minuto de Dios - Uniminuto. (s.f). *Líneas de investigación*.
Recuperado de:
<http://www.uniminuto.edu/documents/1003568/0/L%C3%ADneas+investigaci%C3%B3n+CSP/8223753b-5e2c-4f26-9a33-b6cf1b907c1d>
- Castellero, O. (2017, 03 de abril). *Los 15 tipos de investigación (y características)*. Psicología y mente. Recuperado de: <https://psicologiyamente.net/miscelanea/tipos-de-investigacion>

- DeWalt y DeWalt (2002). *La observación participante como método de recolección de datos*. Recuperado de <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/466/998>
- Vélez, H. (2014). *Diseño de Sondeo*. Facultad de ciencias sociales y económicas. Universidad del Valle - Univalle. Recuperado de:
 - <http://cms.univalle.edu.co/socioeconomia/media/files/V%C3%A9lez%20Hernando%20-%20Dise%C3%B1o%20de%20Sondeo%201-14.pdf>
- Universidad de Antioquia - UDEA. (s.f.). *Las características de los sondeos de opinión pública*. Centros de estudios de opinión. Recuperado de:
 - <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/download/.../6883>
- Torres, J, Pérez, R, Terán, L, Juárez, J, Carrillo, A, Sánchez, A, Cervantes, R, Rodríguez, J. (2009). *El movimiento ondulatorio*. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de: www.cch-sur.unam.mx/guias/experimentales/fisicaII.pdf
- Periodismo Público. (2014). Distrito modifica recorridos para el corredor Soacha-Bogotá. Recuperado de: <http://periodismopublico.com/Distrito-modifica-recorridos-para-el-corredor-Soacha-Bogota>