

# Formación ciudadana en comportamientos

urbanos responsables: etnografía rápida orientada a la convivencia en el espacio público urbano\*

Fecha de recepción: 26 de junio de 2016 Fecha de aceptación: 12 de diciembre de 2017 Disponible en línea: 5 de junio 2018

Pablo Páramo

Universidad Pedagógica  
Nacional, Colombia

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-4551-3040>

[pdeparamo@gmail.com](mailto:pdeparamo@gmail.com)

Margarita María Contreras Díaz

Camacol, Cúcuta, Colombia

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4806-6514>

[margaritamariacontrerasdiaz@gmail.com](mailto:margaritamariacontrerasdiaz@gmail.com)

**Resumen** Se desarrolló un estudio dirigido a analizar el efecto del diseño de un metacontingencia apoyada en una señalización urbana en el seguimiento de reglas que guían la adopción de comportamientos urbanos responsables a lo largo de una avenida de la ciudad de Cúcuta, Colombia. Tras una evaluación de etnografía rápida, que incluyó entrevistas a gestores urbanos y ciudadanos y un experimento de campo, se evaluó el efecto de la metacontingencia sobre comportamientos del individuo en el espacio público. Los resultados confirman que el arreglo entre la interdependencia de los individuos y las consecuencias anunciadas en la señalización produce cambios significativos en la conducta de los ciudadanos que circulan por el espacio público. Se discuten las implicaciones de los hallazgos para el fortalecimiento de la convivencia ciudadana como una práctica cultural.

**Palabras clave** espacio público urbano; comportamientos urbanos responsables; gestión urbana; metacontingencia; etnografía rápida

\* Artículo de investigación científica y tecnológica

Cómo citar este artículo: Páramo, P. y Contreras, M. M. (2018). Formación ciudadana en comportamientos urbanos responsables: etnografía rápida orientada a la convivencia en el espacio público urbano. Cuadernos de Vivienda y Urbanismo, 11(22). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cvu11-22.fccu>

# Citizenship Education in Responsible

Urban Behavior: Rapid Ethnography Oriented to Coexistence in Public Urban Spaces

**Abstract** A study was conducted aimed for analyzing the effect of the design of a metacontingency supported in an urban signage on monitoring rules that guide the adoption of responsible urban behaviors along an avenue of the city of Cucuta, Colombia. Following a Rapid Ethnographic Assessment that included interviewing urban managers, lay people, and a field experiment, it was evaluated the effect of the metacontingency on individual's behaviors in public spaces. The results confirm that the arrangement between the interdependence of individuals and the announced consequences in the signage produces significant changes on the behavior of citizens who circulate through public space. The implications of the findings for the strengthening of civic coexistence as a cultural practice are discussed.

**Keywords** urban public space; metacontingency; rapid ethnographic assessment; urban management; responsible urban behavior

## Educação cidadã em comportamento urbano

responsável: etnografia rápida orientada para a convivência no espaço público urbano

**Resumo** Foi realizado um estudo dirigido para analisar o efeito da concepção de uma metacontingência apoiada sobre uma sinalização urbana para o seguimento das regras que orientam a adoção de comportamentos urbanos responsáveis ao longo de uma avenida da cidade de Cúcuta, na Colômbia. A partir de uma Avaliação da Etnografia Rápida que incluiu entrevistas com gestores urbanos, pessoas comuns, e um trabalho de campo, foi avaliado o efeito da metacontingência sobre os comportamentos do indivíduo no espaço público. Os resultados confirmam que o acordo entre a interdependência dos indivíduos e as consequências anunciadas na sinalização, produzem mudanças significativas no comportamento dos cidadãos que circulam no espaço público. Foram discutidas as implicações dos resultados para o fortalecimento da coexistência do cidadão, como uma prática cultural.

**Palavras-chave** espaço público urbano; comportamentos urbanos responsáveis; gestão urbana; etnografia rápida

## Introducción

El espacio público urbano desde el punto de vista territorial no solo configura la urbe en su extensión geográfica o en sus componentes ambientales, sino que le imprime identidad a la ciudad, a la vez que dispone un escenario por excelencia de formación del ciudadano. Es allí donde todos se igualan y en donde, por medio de relaciones que parecen imperceptibles e intrascendentes, se aprenden las reglas de convivencia entre extraños.

En este sentido, “espacio público urbano” no solo son tres palabras que se hilan para crear un concepto; es lo que este denota para la producción y reproducción del espacio, por grupos de personas y por fuerzas históricas y políticas (Lefebvre, 1991; Low, 2017), cuya apropiación se manifiesta mediante distintas prácticas culturales o de sus elementos simbólicos (Low, 2000; Vergara, 2002); el divertimento, los encuentros amorosos o el esparcimiento (Licona, 2007); la expresión de las inconformidades y búsqueda de la reivindicación de los derechos de las minorías o de quienes vienen siendo excluidos de la sociedad (Irazábal, 2008); la recreación, el deporte, la religiosidad, usos y apropiaciones que le dan identidad a las distintas ciudades. También se apropia el espacio público al reproducir las prácticas culturales de socialización deseables para la convivencia, para enseñar y aprender las reglas que guían las formas de relacionarnos con los extraños, que sostienen la cultura, contribuye a formar, la identidad de lugar y crear las representaciones que compartimos sobre la ciudad en donde transcurre la mayor parte de la vida de un número cada vez mayor de la población mundial (Organización de Naciones Unidas, 2014).

El estudio que aquí se recoge parte de esta última forma de apropiación del espacio y pone a prueba particularmente el valor del espacio público urbano mediante una estrategia de gestión urbana orientada a la educación del ciudadano en espacios abiertos. Se vale de elementos teóricos derivados de la pedagogía urbana para la adopción de comportamientos que contribuyen a la convivencia ciudadana como elemento esencial de la calidad de vida urbana.

Buena parte de los problemas que experimentamos en el espacio público de las ciudades en Colombia y en América Latina puede atribuirse a la falta de consenso sobre las formas de actuación de los ciudadanos en los espacios que compartimos o de las reglas que deberían guiar los comportamientos de los individuos en estos espacios.

Entre los diversos problemas que se evidencian en los espacios públicos de nuestras ciudades y que comprometen la acción de las personas están: el inadecuado uso de los andenes y su ocupación por vendedores ambulantes, lo que dificulta la movilidad de los peatones; el estacionamiento indebido sobre las aceras, que obstaculiza el acceso a discapacitados y el tránsito fluido y continuo; la no adopción de comportamientos seguros mientras nos desplazamos; el arrojar basuras en la calle; la pintura de grafitis sobre elementos patrimoniales; las riñas callejeras, etc., falencias que suelen atribuirse a la falta de urbanidad.

La manera como se ha tratado de resolver estos y otros inconvenientes para mejorar la convivencia incluye la creación de normas de carácter

punitivo (códigos de policía) y de campañas publicitarias; las primeras generan rechazo por su connotación y las segundas producen apenas un efecto temporal.

La razón por la cual las campañas no generan cambios permanentes en los ciudadanos es que no actúan directamente sobre los mecanismos psicosociales que mantienen un comportamiento y que hacen del mismo una práctica cultural (Harris, 1964; 1979). En su gran mayoría, las campañas publicitarias carecen de los mecanismos sociales que permiten integrar a los individuos en pro de un beneficio colectivo para que la práctica se sostenga.

Para entender la evolución de la cultura, Harris (1979) se enfoca en la selección de prácticas a partir de los efectos que tienen sobre el ambiente y el sostenimiento del grupo, a lo que denomina permaclones, entendidos como grupo de contingencias o relaciones entre el comportamiento y el ambiente que, al sumarse entre individuos garantizan la replicación de dicha práctica en las siguientes generaciones; para ello, se requiere que esta sea sostenida, ya sea por los miembros de una familia, las clases sociales, los grupos de edad, los roles sexuales, la educación y socialización, las organizaciones políticas y las estrategias disciplinarias, enfocadas en mantener las relaciones entre los individuos.

Desde esta perspectiva teórica, se parte en este estudio de la idea de que la sostenibilidad de una práctica cultural —en nuestro caso, el de los comportamientos que contribuyen a la convivencia en el espacio público, a los que llamaremos comportamientos urbanos responsables (CUR)— dependerá del diseño de una metacontingencia, conceptos utilizados en la pedagogía urbana y que precisaremos a continuación.

## 1. Comportamientos urbanos responsables (CUR)

Los CUR, asumidos como prácticas culturales o permaclones, son formas de actuar entre los individuos y de estos con el ambiente, que contribuyen a la sostenibilidad de la ciudad y a la convivencia entre los habitantes de un macroambiente diverso y complejo como es la ciudad (Páramo, 2013).

Entre los CUR se incluyen: seguir normas de tránsito y las de seguridad por parte del peatón, no arrojar basura al piso, ser solidario con quien esté en dificultad, pagar impuestos, mantener una relación armoniosa con los demás, hacer uso apropiado del mobiliario urbano y cuidar el patrimonio, comportamientos que contribuyen a la habitabilidad de los espacios públicos. Estas prácticas culturales forman parte de las responsabilidades que debe tomar el individuo y que, junto con sus derechos, le dan su condición de ciudadano.

El origen teórico de los CUR se fundamenta en la naturaleza social de los seres humanos, pues al vivir en comunidad, requieren de unas reglas que orienten y regulen socialmente las actuaciones en ambientes físicos y sociales como los espacios públicos, en donde priman las relaciones entre extraños.

## 2. Metacontingencia

Al seguir los planteamientos de Harris (1979) y los de Glenn (1991; 1998; 2004), entenderemos por metacontingencia una relación funcional que establece un conjunto de comportamientos entrelazados y compartidos por un grupo de personas que se mantiene por el resultado común que produce en el ambiente. Lo que hace posible que el comportamiento se mantenga es la relación de interdependencia entre los individuos

que coadyuvan a que ocurran las conductas a fin de conseguir una ganancia común que favorezca tanto al grupo como al individuo, a la espera de que el beneficio común sea mayor que el individual. En otras palabras, la metacontingencia se trata del diseño de un pacto colectivo que busca el beneficio individual mediante el beneficio social. Ejemplos de metacontingencias sobre el espacio público es la que está implícita en el aviso que observamos en la parte posterior de algunos vehículos de servicio público: “¿Cómo conduzco? Llame gratis al 757 Opción 3”, en la invitación que se hace en noticieros de televisión a que los ciudadanos envíen sus videos para mostrar cómo algunos conductores cometen infracciones y la exhibición en pantallas gigantes del monto total de los impuestos recogidos por la ciudad, las tasas de accidentalidad y criminalidad en el espacio público y su efecto asociado con indicadores de convivencia. Recientemente, ante los fatales accidentes ocurridos por colarse al sistema de transporte Transmilenio, las redes sociales invitaron a que los pasajeros que esperan los articulados hicieran uso de pitos obsequiados por los organizadores de la estrategia cuando vieran personas colándose al sistema.

En todos estos casos, si bien la consecuencia por la acción interdependiente no es muy evidente, está de forma tácita: el beneficio en la reducción de accidentes, la disminución de la inseguridad y aquellas ganancias que se obtienen por la inversión en obras públicas, etc. Para mayor efectividad de la metacontingencia, haría falta presentarla de manera explícita y poner a prueba esta noción orientada a diseñar prácticas culturales, como lo han propuesto Mattaini (1996a; 1996b), Biglan y Embry (2013) y de manera más específica Páramo (2010) en el diseño de prácticas culturales de convivencia ciudadana.

Este estudio adopta una postura pragmática según la cual el trabajo de la ciencia no es neutral, sino que debe estar orientado a la resolución de

los problemas de la sociedad. De acuerdo con el pragmatismo, se considera verdadera aquella teoría que conduzca a identificar las influencias del ambiente sobre los comportamientos de las personas y, en la medida de encontrar estas relaciones funcionales, predecir y generar cambios. Al respecto, Samuel Harris (2011) argumenta que la pretensión de influir en el comportamiento de las personas a partir un análisis funcional entre el comportamiento y el ambiente está en los supuestos de una visión contextualista o pragmática de las ciencias del comportamiento.

Con el propósito de poner a prueba el papel de una metacontingencia como estrategia de gestión urbana educativa para la formación de ciudadanos en CUR, se optó por seleccionar como caso de estudio los espacios públicos de la ciudad de Cúcuta en el departamento de Norte de Santander (Colombia).

Cúcuta es una de las fronteras más activas de Colombia, por su relación comercial con Venezuela. Emerge como una gran urbe conurbada de más de un millón de habitantes en su área metropolitana y es una mezcla cultural construida por las decenas de personas que llegan cada día a la ciudad, como lo muestran los indicadores de Cúcuta cómo vamos (2016), que en 2015 registraron 6.300 nuevos pobladores con respecto a 2014. La población foránea —en gran medida inmigrantes venezolanos— ha ido configurando la ciudad y transformando la cultura, la idiosincrasia y la identidad, lo que representa un reto para educar a los ciudadanos en las reglas para la convivencia.

Según la más reciente entrega de indicadores de la encuesta, de marzo de 2017, en materia de seguridad se registra que un 34% de los cucuteños se siente inseguro en su propio barrio; el atraco callejero es el robo más común, con un porcentaje de 57 %, lo que corrobora la falta de gestión en el espacio público y los planes o programas para incentivar el arraigo o la utilización

del mismo. En general, los cucuteños no consideran importante la calidad del espacio público o la oferta cultural.

Existen claras evidencias de problemas asociados con la convivencia, identificados mediante sondeos como este. Prueba de ello son los resultados de la encuesta de Corpovisionarios en años recientes, que refleja que los cucuteños, en su mayoría, no confían en el otro, no tienen sentimientos de arraigo y su cultura ciudadana es casi nula. La mayor parte de los encuestados asegura que los funcionarios en Cúcuta son corruptos y que gran parte de los demás habitantes hace trampa, lo que, a juicio de Corpovisionarios, es una problemática muy grave para la convivencia. La gente desconfía de los amigos, de los vecinos y hasta de los compañeros de estudio y trabajo, puntualiza el informe (Alcaldía de Cúcuta, 2012).

Este estudio se complementa con los datos que arroja la Encuesta de convivencia y seguridad ciudadana que aplica el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2015) y el trabajo de Páramo y Burbano (2013) en catorce ciudades colombianas, en el que indaga sobre la habitabilidad del espacio público en Colombia. De acuerdo con los resultados de Páramo y Burbano, Cúcuta obtuvo las más bajas valoraciones del país en varios aspectos que incluían la inseguridad, la contaminación ambiental, la invasión del espacio público por parte de ventas ambulantes y vehículos mal estacionados y el cruce de avenidas por parte de los peatones por zonas no demarcadas para ello.

Dadas estas condiciones, a manera de estudio piloto, se decidió poner a prueba una estrategia de gestión educativa a partir del diseño de unas metacontingencias en el espacio público como escenario para el aprendizaje y la formación de los ciudadanos en comportamientos urbanos responsables (CUR).

El espacio público se convierte en un escenario en donde se desarrolla una función formativa en CUR como estructuradores de la convivencia ciudadana, sin dejar de reconocer que existen diferencias importantes entre los individuos y segregación en las posibilidades de apropiación del espacio; aun así, son fundamentales como acuerdos mínimos entre los ciudadanos.

La clave del éxito de una estrategia de gestión urbana orientada a propiciar un pacto social en CUR depende de un diseño cultural que integre componentes pedagógicos que lleven a acuerdos sobre las reglas a compartir; psicológicos, para diseñar los arreglos sociales sobre la acción colectiva e interdependiente; comunicativos, para lograr la difusión de las reglas y de la metacontingencia.

Respecto a este último aspecto, los comunicadores ven a la ciudad como un sistema de comunicaciones (Ruiz, 2001) y se valen de señaléticas, en particular la que se ubica en los espacios públicos (Margulis, 2002; Cuesta, 2010; Ibáñez, 2014), para transmitir a los transeúntes un conjunto de símbolos que facilitan la acción educativa. Por lo general, esta señalética transmite reglas sobre movilidad e informa sobre servicios cercanos. Sin embargo, su utilización para la formación ciudadana ha estado limitada a difundir las normas de la movilidad; son pocos los intentos que se han hecho para difundir reglas que incluyan otro tipo de comportamientos orientados a la convivencia en los espacios públicos y que establezcan metacontingencias para los individuos.

Es necesario que exista una dependencia funcional entre los comportamientos socialmente deseables y sus consecuencias y el espacio público es, sin duda, el escenario o la condición donde se ejercen dichas conductas; mientras las contingencias prevalezcan, las prácticas sociales se mantendrán. De aquí la importancia de formar a los ciudadanos en el seguimiento de reglas verbales en un entorno abierto y compartido por muchas personas.

En consecuencia con los planteamientos anteriores, se formuló el interrogante guía del estudio: ¿Qué características debería tener una estrategia de gestión urbana a partir del diseño de una metacontingencia orientada a la formación ciudadana en comportamientos urbanos responsables (CUR) en el espacio público de Cúcuta, que dé lugar a prácticas culturales sostenibles en el tiempo?

### 3. Método

Para responder esta pregunta, el estudio se propuso adelantar un trabajo de etnografía rápida. Con esta estrategia de investigación se buscó caracterizar una problemática e intervenir sobre ella con un equipo de investigadores interdisciplinario en un lapso corto. Se emplearon varias técnicas de recolección de datos, tanto cuantitativas como cualitativas, y se involucraron actores de la ciudad, quienes dieron información sobre las tradiciones culturales, el tipo de acciones educativas y de diseño urbanístico que se han adelantado en la ciudad y posibles explicaciones sobre el reciente deterioro de la convivencia ciudadana.

La estrategia incluyó la planificación de un experimento de campo que puso a prueba una metacontingencia apoyada en señalética orientada a la formación ciudadana en comportamientos urbanos responsables.

Una etnografía rápida con componente pedagógico, educativo y comunicacional como esta requiere ponerse a prueba en un ambiente pequeño en el que pueda valorarse y hacer seguimiento a la intervención. La Avenida Cero de Cúcuta fue el escenario escogido. La estrategia no solo implicó una formulación y un diseño metodológico particulares, sino que exigió una gestión que involucró a diversos actores de la ciudad para que dicha estrategia fuera puesta a prueba en uno de los espacios públicos más emblemáticos de la ciudad.

### 4. Participantes

El equipo interdisciplinario estuvo conformado por quince personas que colaboraron en diferentes momentos de la investigación. Entre quienes participaron en suministrar y recoger información se encontraron funcionarios de la Cámara de Comercio de Cúcuta y Corpocero (corporación cuyo objetivo es apoyar financieramente la actividad comercial de la Avenida Cero y velar por su espacio público), un diseñador gráfico, funcionarios y estudiantes de Arquitectura de la Universidad Francisco de Paula Santander y los autores del presente artículo. Además, participaron cincuenta transeúntes del sector que fueron encuestados y un número indeterminado de personas que transitaban por la Avenida Cero, quienes fueron objeto de observación.

### 5. Instrumentos

El equipo de trabajo se valió de diarios de campo, registros observacionales sistemáticos, encuestas, mapas del comportamiento, registro de imágenes mediante fotografías y video y entrevistas en profundidad, con el fin de conseguir un panorama amplio de la problemática y facilitar la triangulación de la información.

La señalética estuvo conformada por diez avisos de 1 m de ancho por 1,20 m de alto, los cuales simbolizaban y hacían explícitas la regla a seguir (la conducta esperada y su consecuencia individual o social) y la invitación al ciudadano para reclamar su seguimiento y aceptar el llamado de atención de otra persona, información mediante la cual se buscaba establecer la metacontingencia.

## 6. Procedimiento

Gracias a los estudios diagnósticos referidos y a las entrevistas a expertos de la gestión urbana de la ciudad, se definió la Avenida Cero como el lugar de intervención por ser una de las centralidades más importantes de la ciudad y por su conveniencia en términos espaciales, debido a sus amplios andenes y a su extensión. El trabajo de campo se adelantó durante los meses de septiembre, octubre y noviembre del año 2013. La estrategia etnográfica incluyó entrevistas a expertos, encuestas a ciudadanos y un experimento de campo. La recolección de información fue realizada por estudiantes de Arquitectura, quienes recibieron entrenamiento en técnicas para ello.

En principio se llevaron a cabo entrevistas a expertos, incluidas la directora del Departamento de Arquitectura, Diseño y Urbanismo de la Universidad Francisco de Paula Santander, la gerente de proyectos de la Cámara de Comercio de Cúcuta y la directora ejecutiva de Corpocero, por ser idóneas en la información desde diversos puntos de vista de la situación descrita.

La entrevista a estas funcionarias giró en torno a las funciones de los organismos de la gestión de la ciudad, a las acciones que se han ejecutado para promover la convivencia, a las principales problemáticas relativas al comportamiento de los ciudadanos, a las condiciones a las que se atribuye la problemática, a la identificación de la zona en donde se podría poner a prueba el proyecto y a las opiniones frente a la propuesta a implementar. Las preguntas orientadoras indagaron sobre la convivencia en Cúcuta, los problemas más comunes evidenciados en el espacio público y las acciones institucionales para incentivar la convivencia.

Paralelamente, se entrevistaron cincuenta personas mayores de edad, hombres y mujeres, vendedores ambulantes, transeúntes y conductores. Se

acompañó en un tramo de su recorrido mientras se les pedía que mencionaran el tipo de reglas que contribuían a la convivencia ciudadana y las que observaron que otras personas no seguían e iban en detrimento de la misma. Asimismo, se les preguntó por el tipo de consecuencias que, desde su punto de vista, están asociadas con el seguimiento o no de la regla.

Con base en la información recolectada mediante la entrevista a los funcionarios y a los transeúntes se planeó un experimento de campo en cuatro fases:

— Fase 1: durante la fase 1 o de línea base, se observaron y registraron en un diario de campo los tipos de comportamiento de los transeúntes que circulan por la Avenida Cero entre calles 10 y 15. Se prestó especial atención a la exhibición o no de comportamientos urbanos responsables (CUR), entre los que se incluyó cruzar la avenida por lugares demarcados para los peatones, arrojar la basura en las canecas, atravesar la avenida con audífonos, recoger las heces de los perros, conducir bicicleta, estacionar sobre las aceras, ayudar a personas mayores a cruzar la avenida, etc.

Se escogieron veintisiete puntos para observar los comportamientos de peatones y conductores de vehículos (motos, bicicletas, carros, otros); cada punto contó con registro fotográfico e información sobre conductas, flujos, estado del tiempo y otras características que influyen en este proyecto, datos consignados en los diarios de campo y los registros conductuales.

Una vez identificadas las categorías de comportamientos más comunes, se levantó una línea base a partir de los registros comportamentales que dieron cuenta de la frecuencia de alguno de estos comportamientos en períodos de observación de cinco minutos en intervalos de media hora durante las horas pico de circulación de gente, dos días entre semana y un sábado por dos semanas.

— Fase 2: en esta fase de metacontingencia se pusieron a prueba las estrategias orientadas a fortalecer los comportamientos urbanos responsables de peatones y conductores de vehículos. Se emplearon señales visuales que simbolizaban el comportamiento deseado, el beneficio colectivo que se obtiene al ejecutarlo y la importancia de la relación interdependiente entre los ciudadanos para obtener los beneficios individuales y colectivos. La introducción de esta metacontingencia se puso a prueba a lo largo de seis cuadras de la Avenida Cero de Cúcuta, en los cruces con las calles 10, 11, 12, 13, 14 y 15.

La metacontingencia se apoyó en una señalética conformada por diez avisos publicitarios basada

en los comportamientos urbanos responsables que se identificaron como relevantes en la fase inicial o de línea de base.

Los avisos se ubicaron en los mogadores (estructuras rígidas utilizadas para publicidad, instaladas en las esquinas de la Avenida Cero) y en la pantalla gigante ubicada en la calle 10 con Avenida Cero, punto de partida de las observaciones y una de las esquinas hito de la ciudad de Cúcuta. Los avisos iban acompañados de la invitación a la metacontingencia en la parte inferior de cada señal (Figura 1).

La metacontingencia se estableció mediante la invitación a seguir las reglas que guían los



Figura 1. Muestra de la señalética utilizada en el estudio

Fuente: elaboración propia

comportamientos urbanos responsables y la retroalimentación a la ciudadanía. Se informó en la pantalla gigante y en pancartas sobre la cantidad de individuos que a diario o por semana siguieron algunas de las reglas de convivencia y se invitó a los conciudadanos a motivar su seguimiento.

En medio de los mensajes se ubicó un círculo rojo en el que se actualizaban los números, de acuerdo con la cantidad de personas que adoptaban la conducta en los períodos de observación (Figura 2).

La información se actualizó durante una semana, en tres momentos del día por períodos de una hora. La utilización de los mogadores para la ubicación de la señalética fue el resultado de la gestión ante la Administración de la ciudad durante el lapso que duró el experimento.

— Fase tres: la consignación de las observaciones fue similar a la de la fase 1. Se empleó el registro conductual y se contabilizó el número de individuos que seguían o no las reglas definidas por los CUR. Para la intervención se escogieron



Figura 2. Retroalimentación a la ciudadanía de los resultados obtenidos mediante la metacontingencia en curso

Fuente: elaboración propia

las conductas más frecuentes (las que arrojaron mayores valores en general y mayor estabilidad en la etapa de línea base). Esta fase tuvo una duración de dos semanas.

— Fase cuatro o de seguimiento: posterior a esta intervención se hizo una última observación sistemática en campo para evaluar el impacto de las metacontingencias dos meses después del experimento. Se utilizó otro estímulo visual (pancartas) que incluía mensajes similares a los de la señalética, pero con elementos visuales como gráficos y colores para captar la atención de los transeúntes.

## 7. Resultados

Como resultado de la entrevista a los gestores urbanos de la ciudad, se evidenció la necesidad de diseñar programas de educación ciudadana orientados hacia el cuidado del entorno y la convivencia en acciones concretas como el estacionamiento de vehículos en el espacio público, el

manejo de las basuras y la posibilidad de circulación por un espacio libre no invadido por vendedores, entre otras. Manifestaron también la importancia de buscar soluciones permanentes a estos problemas, por cuanto existe la preocupación de que los cambios producto de las campañas publicitarias de la Administración de la ciudad y las organizaciones encargadas de velar por el espacio público no tengan perdurabilidad.

Los participantes de este componente del estudio expresaron su frustración ante los alcances de las propuestas y programas, en la medida en la que se hacen grandes inversiones económicas en infraestructura o en campañas publicitarias que no logran transformar el comportamiento de los habitantes de la ciudad.

Los resultados de la encuesta a los ciudadanos se presentan en la Tabla 1, en la que se recogen los datos proporcionados por cincuenta hombres y mujeres a partir de cuatro preguntas a cuyas respuestas se les hizo un análisis de contenido que dio lugar a varias categorías de respuestas.

Tabla 1. Resultados entrevista a transeúntes de la Avenida Cero

Pregunta	Respuestas a partir de las categorías	Frecuencia de respuestas	N° encuestas
1. ¿Cuál es su concepto sobre la cultura ciudadana?	No sabe	14	50
	Comportamiento y modales en la calle	12	
	Respetar las leyes	1	
	Responsabilidad y respeto cultural	2	
	Falta mejorar mucho	10	
	Valorar y respetar la ciudad, las personas y las señales de tránsito	3	
	No arrojar basura a la calle	1	
	Ha mejorado	1	
	Respeto hacia los demás, respeto a todo	2	
	En la ciudad no hay cultura ciudadana	4	
2. ¿Cuáles reglas sigue usted en el espacio público y cuáles no?	No sabe	1	50
	Respetar el semáforo	8	
	Las reglas más enseñadas en casa	1	
	Respetar las señales y el semáforo	3	
	Cruzar las calles por las cebras	6	
	Botar basura en la calle por ausencia de canecas y no respetar semáforo	1	
Depositar la basura en canecas y respetar el semáforo	11		

Pregunta	Respuestas a partir de las categorías	Frecuencia de respuestas	N° encuestas
2. ¿Cuáles reglas sigue usted en el espacio público y cuáles no?	Caminar por el andén (uso de zona peatonal)	4	50
	Los conductores no respetan a los peatones	1	
	Falta de paraderos para el servicio público	1	
	Respetar la zona de parqueo	3	
	Brindar el espacio que le corresponde al peatón	1	
	Seguir las normas	9	
3 ¿Cuáles reglas ve usted que otros siguen?	Respetar el semáforo	14	50
	Algunas personas acatan las normas, otras no (la gente poco sigue las reglas)	11	
	No sabe	6	
	Uso de zonas peatonales	3	
	Cruzar las calles por las cebras	3	
	Ninguna, la gente arroja basura en el suelo	4	
	Los motorizados no respetan las señales	1	
	La gente arroja basura en las canecas	8	
4 ¿Qué tipo de comportamientos cree que se puede mejorar, cambiar o incentivar, para favorecer la convivencia entre las personas en el espacio público en la ciudad de Cúcuta?	Mejorar señalización	7	50
	No sabe	3	
	Mejorar el estado de las canecas (manejo de basuras)	7	
	Incentivar e informar con campañas o capacitaciones la cultura ciudadana y normas de tránsito	18	
	No arrojar basura en la calles	2	
	Ninguno, las campañas no sirven de nada, la gente no hace caso	2	
	Generar conciencia a los conductores sobre el respeto a los peatones	1	
	Cambiar el alcalde	1	
	Lograr cambiar el pensamiento de las personas	4	
	Seguir las normas y dar buen ejemplo	1	
	Mejorar los espacios de esparcimiento público	1	
	Hacer respetar los deberes y derechos	3	

Fuente: elaboración propia

Los hallazgos evidencian que la mayor problemática que identifican los encuestados está asociada con la movilidad tanto vehicular como de peatones y, en segundo lugar, el manejo de las basuras. Otro aspecto que llama la atención es que las personas demandan más educación ciudadana, es decir, son conscientes de la problemática y la atribuyen a la falta de educación.

Respecto al diseño de la metacontingencia sobre los CUR, cabe recalcar que la instalación de la señalética en los mogadores sobre la Avenida Cero durante el mes de noviembre de 2013

estuvo acompañada por los mismos diseños que conformaron la señalética en la pantalla gigante ubicada en la calle 10 con Avenida Cero, esquina, con el fin de reforzar los mensajes para los conductores de vehículos y el gran flujo peatonal de este sector, por ser este lugar la salida peatonal del centro comercial Ventura Plaza y la conexión con el centro comercial A cielo abierto.

Al comparar los resultados de línea de base con los de seguimiento respecto a los peatones, se observó un mayor número de individuos que acatan las reglas sobre conductas de atravesar la

calle por la cebra y caminar por el andén y no por la calzada. En cuanto a los conductores de vehículos se apreciaron cambios positivos en la conducta de detener el vehículo antes de la cebra ante el semáforo en rojo y en el estacionamiento adecuado mediante el uso de señales de estacionamiento (Figura 3).

Se halló un pequeño incremento de los comportamientos urbanos responsables (CUR) a partir de la exposición de la señalética en los mogadores y en la pantalla gigante. El estudio no permitió evidenciar la participación de otros individuos en

la exigencia del cumplimiento de las reglas por lo difícil que resultaba la observación de este comportamiento. En algunas observaciones casuales se detectó que las personas veían altamente estimuladas cuando notaban que otras seguían las reglas y que esto elevaba el número del conteo de ciudadanos que se ajustaban a la regla.

Otro resultado no tangible fue la cantidad de comentarios en las redes sociales sobre el proyecto y las noticias de prensa que destacaron la importancia del proyecto (Figura 4).

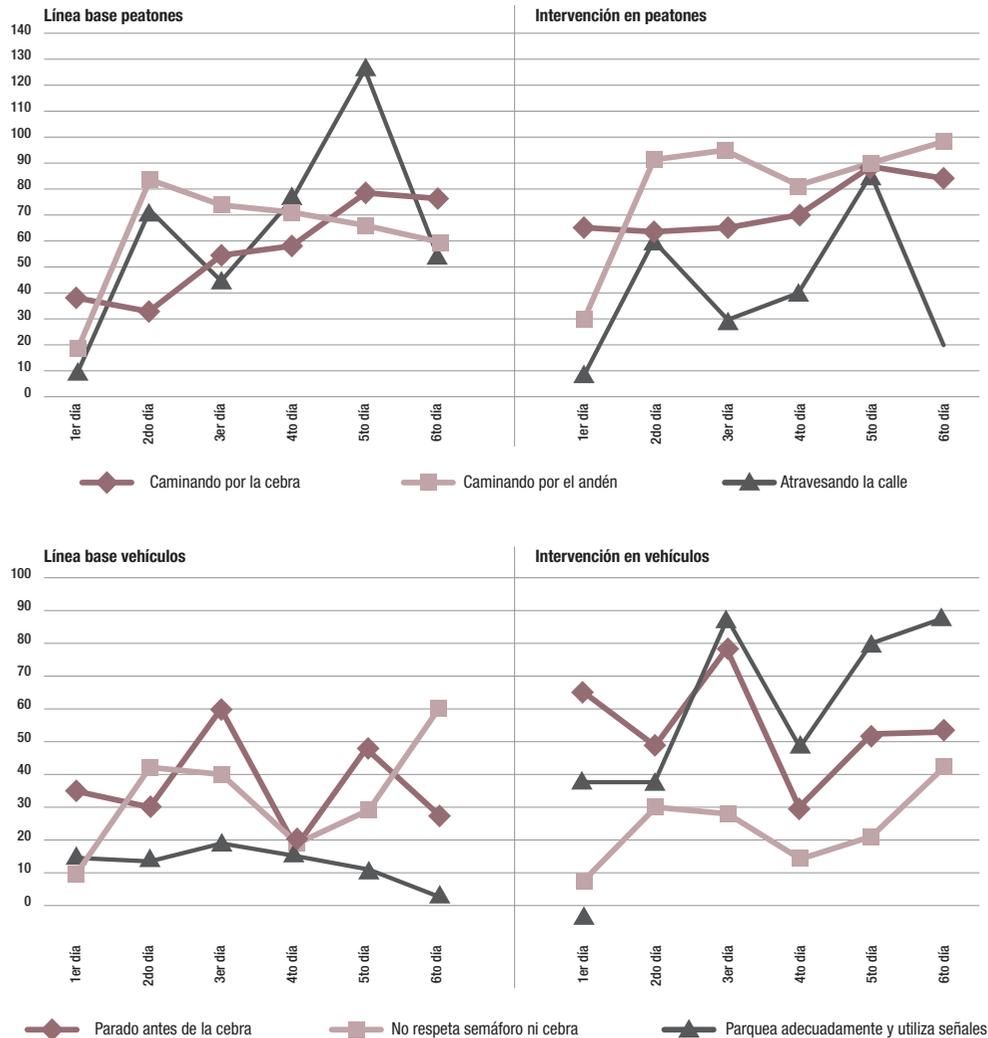


Figura 3. Línea de base y seguimiento de tres de los comportamientos objeto de intervención

Fuente: elaboración propia

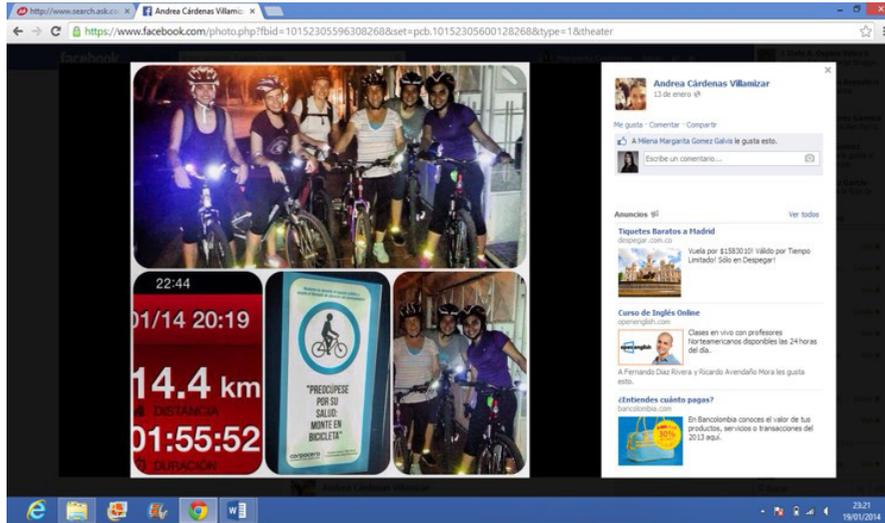


Figura 4. Comentarios sobre el proyecto en redes sociales y prensa  
Fuente: elaboración propia

## Conclusiones

Aunque se trató de un estudio piloto, son prometedores los resultados en la pretensión de educar a los ciudadanos en aquellos comportamientos que contribuyen a la convivencia ciudadana en espacios abiertos, más aún en un ambiente en el que confluye población flotante (por la condición

fronteriza), con formas de apropiación del espacio probablemente diferentes.

La experiencia de este trabajo ha permitido validar algunos conceptos de la literatura científica que no han tenido eco en los planes de desarrollo municipal o que no han contado con los suficientes mecanismos de gestión para ponerlos a prueba en el ambiente natural.

La investigación aporta al urbanismo, al desarrollar nociones derivadas de la antropología cultural, la psicología del aprendizaje y la pedagogía urbana, como son los de práctica cultural, metacontingencia y comportamientos urbanos responsables, respectivamente, para diseñar un cambio cultural en un espacio abierto. Con ello se ofrecen algunos indicios de la manera como deberían diseñarse las intervenciones educativas y comunicacionales encaminadas a que la educación por medios masivos produzca duraderos cambios de comportamiento para que se conviertan en prácticas culturales.

Un componente a explorar es el de la vinculación de la tecnología al diseño de los espacios para facilitar el cambio de los comportamientos, como lo proponen Aurigi y De Cindio (2008) y Balsamo (2011). El empleo de pantallas gigantes para informar a los ciudadanos, el wifi gratuito, las aplicaciones para los teléfonos inteligentes y otras para la difusión de reglas de comportamiento y propias de cada ciudad harán una gran contribución a la autorregulación de los individuos en el ambiente urbano.

Sin lugar a dudas, la gestión ante las instituciones de la ciudad es en un elemento a destacar en la pretensión de la formación ciudadana por medios masivos. El trabajo adelantado con los expertos de la ciudad mediante las entrevistas mostró que la posibilidad de implementar proyectos de esta naturaleza, sobre todo cuando se emplean recursos que administra la ciudad, como los mogadores o las pantallas gigantes.

Ejecutar la gestión urbana consiste en hacer propuestas o planes piloto que respondan a necesidades prioritarias de la ciudad por todos los medios (contactos, insumos, redes, amigos y medios de comunicación) para aunar esfuerzos y convencer a la ciudadanía de los beneficios individuales que se obtienen del bien común. En este sentido, se

ha asumido la gestión urbana como gestión de comportamientos ciudadanos.

Por último, pero no menos importante, subyace la idea de un ambiente social que, aunque diverso, puede ser planificado a partir de metacontingencias en función del bienestar colectivo, a lo que se denomina convivencia ciudadana. Se parte de la definición de una problemática urbana multidimensional que caracteriza a muchas ciudades colombianas y latinoamericanas con altos índices de desempleo, inequidad social, falta de espacios públicos, poca planeación urbana y educación ciudadana, lo que lleva a formas de apropiación del espacio que incluyen las ventas callejeras, la protesta ciudadana y poca acogida a las normas de urbanidad o de convivencia. Por eso, al suponer el estudio un ideal de lo que debería ser el espacio público urbano sin considerar las limitaciones de la realidad social de las ciudades latinoamericanas, como es el caso de Cúcuta, se podría condicionar la efectividad de estas intervenciones. Se trata de instituir una relación funcional que ha quedado demostrada entre la gestión adelantada —incluida la metacontingencia— y el cambio del comportamiento como un aporte a la comprensión y solución de los problemas de convivencia que se sitúan en los espacios públicos urbanos.

## Agradecimientos

Artículo resultado del trabajo de investigación “Estrategias de gestión urbana para promover la formación ciudadana en comportamientos urbanos responsables, orientados a la convivencia en el espacio público”, financiado con recursos propios de los autores. El trabajo se desarrolló durante el año 2013 y estuvo bajo la dirección del primer autor.

## Bibliografía

- Alcaldía de Cúcuta. (2012). *Corpovisionarios socializa con la Administración municipal resultados de la encuesta*. Recuperado de <http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/noticias.shtml?apc=Cnxx-1-&x=1376526>
- Aurigi, A. y De Cindio, F. (2008). *Augmented Urban Spaces*. Aldershot: Ashgate.
- Balsamo, A. (2011). *Designing Culture: The Technological Imagination at Work*. Durham: Duke University Press.
- Biglan, A. y Embry, D. D. (2013). A Framework for Intentional Cultural Change. *Journal of Contextual Behavioral Science*, 2(3-4), 95-104.
- Cúcuta cómo vamos. (2016). *Encuesta de percepción ciudadana*. Recuperado de <http://www.cucutacomovamos.com/quienes-somos1-cefk>
- Cuesta, O. (2010). Señalización educativa para la convivencia en el espacio público. *Signo y Pensamiento* 29(57), 458-470.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. (2015). *Encuesta de convivencia y seguridad ciudadana*. Recuperado de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/seguridad-y-defensa/encuesta-de-convivencia-y-seguridad-ciudadana-ecsc/ecsc-2015>
- Glenn, S. (1991). Contingencies and meta-contingencies: Relations among behavioral, cultural, and biological evolution. En P. A. Lamal (ed.), *Behavioral Analysis of Societies and Cultural Practices* (pp. 39-73). Washington: Hemisphere Press.
- Glenn, S. (1998). Contingencies and Meta-contingencies: Toward a Synthesis of Behavior Analysis and Cultural Materialism. *The Behavior Analyst*, 11(2), 161-179.
- Glenn, S. (2004). Individual Behavior, Culture, and Social Change. *The Behavior Analyst*, 27(2), 133-151.
- Harris, M. (1964). *The Nature of Cultural Things*. Nueva York: Random House.
- Harris, M. (1979). *Cultural Materialism*. Nueva York: Random House.
- Harris, S. (2011). *The Moral Landscape: How Science Can Determine Human Values*. Nueva York: Simon & Schuster.
- Ibáñez, C. (2014). *El modelo Barcelona de espacio público y diseño urbano: usted está aquí. Comunicación y señalética urbana*. (Tesis de maestría). Universitat de Barcelona, España.
- Irazábal, C. (2008). *Ordinary Places, Extraordinary Events*. Nueva York: Routledge.
- Lefebvre, H. (1991). *The Production of Space*. Oxford: Blackwell.
- Licon, E. (2007). *El zócalo de la ciudad de Puebla. Actores y apropiación social del espacio*. Ciudad de México: UAM.
- Low, S. (2000). *On the Plaza: The Politics of Public Space and Culture*. Austin: University of Texas Press.
- Low, S. (2017). *Spatializing Culture*. Nueva York: Routledge.
- Margulis, M. (2002). La ciudad y sus signos. *Estudios Sociológicos*, 20(60), 515-536.
- Mattaini, M. (1996a). Envisioning Cultural Practices. *The Behavior Analyst*, 19(2), 257-272.

Mattaini, M. (1996b). Public Issues, Human Behavior, and Cultural Design. En M. Mattaini y B. Thyer (eds.), *Finding Solutions to Social Problems* (pp. 13-40). Washington: APA.

Organización de Naciones Unidas [ONU]. (2014). *2014 Revision of World Urbanization Prospects*. Recuperado de <https://esa.un.org/unpd/wup/Publications/Files/WUP2014-Report.pdf>

Páramo, P. (2010). Aprendizaje situado: creación y modificación de prácticas sociales en el espacio público urbano. *Psicología & Sociedad*, 22(1), 130-138.

Páramo, P. (2013). Comportamiento urbano responsable: las reglas de convivencia en el espacio

público. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 45(3), 475-487.

Páramo, P. y Burbano, A. (2013). Valoración de las condiciones que hacen habitable el espacio público en Colombia. *Territorios* (28), 187-206.

Ruiz, J. (2001). Sistemas urbanos complejos. Acción y comunicación. *Cuadernos de Investigación Urbanística* (32). Recuperado de <http://polired.upm.es/index.php/ciur/article/view/246/242>

Vergara, A. (2002). *Identidades, imaginarios y símbolos del espacio urbano*. (Tesis doctoral inédita). Universidad Autónoma Metropolitana, Ciudad de México.