

**FACULTAD DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PREGRADO
BOGOTÁ D.C.**

AÑO DE ELABORACIÓN: 2015

TÍTULO:

INTERVENCIÓN EN EL TRANSPORTE MASIVO DE BOGOTÁ
TRANSMILENIO ESTACIONES CALLE 45 Y MARLY

AUTOR (ES):

MONROY PIZA, Carolina y SUÁREZ SALCEDO, William Orlando

DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES):

PARRA ARÉVALO, Fabio Enrique

MODALIDAD: TRABAJO DE GRADO EN SERVICIO SOCIAL COMUNITARIO

PÁGINAS: **TABLAS:** **CUADROS:** **FIGURAS:** **ANEXOS:**

CONTENIDO:

Resumen, 13

Introducción, 14

Planteamiento del problema, 15

 Identificación del problema, 16

Justificación, 19

Objetivos, 20

 Objetivo general, 20

 Objetivos específicos, 20

Marco teórico, 21

Respeto, 21

Tolerancia, 22

Amabilidad, 23

Responsabilidad social, 24

Marco contextual, 27

Contexto institucional, 27

Contexto situacional, 28

Método, 31

Diseño, 31

Participantes, 31

Instrumentos, 31

Procedimiento, 32

Resultados y análisis de resultados, 33

Conclusiones, 48

Recomendaciones, 49

Limitaciones, 50

Referencias, 51

Apéndices, 53

PALABRAS CLAVES:

Intervención, cultura ciudadana, transporte masivo.

DESCRIPCIÓN:

La intervención que se realizó en el presente trabajo es una acción que va encaminar a contribuir en la mejora de una situación que está afectando, tanto individual como colectivamente a un sector de la población, específicamente a los usuarios de Transmilenio de las estaciones Calle 45 y Marly y que involucra directamente a estas

personas que transitan las estaciones, que por motivo de la constante aglomeración de gente siente el estrés y los cambios de emociones al observar situaciones que reflejan una mala cultura ciudadana. Lo primero que se hizo fue una observación previa de las situaciones que se presentaban dentro de las estaciones, se tomaron fotos, lo segundo fue el diseño un instrumento tipo encuesta con el fin de tener en cuenta los puntos de vistas de los participantes, realizando unas pruebas pilotos en la Universidad Católica de Colombia con unas herramientas visuales, estos fueron Posters y un video. Se tuvieron en cuenta los valores que se querían fomentar, pues el respeto, la amabilidad y la tolerancia son la base que se constituye para tener una sociedad más ordenada, además se les instruyó con los posters a los participantes sobre las consecuencias negativas tanto legales como emocionales de continuar con dichas conductas. Posteriormente se analizaron los resultados de las encuestas, realizando una observación de cada una de las preguntas con el fin de tener información sobre las percepciones de la intención social y comprensión de las problemáticas anterior mencionadas, se encontró en las observaciones de las encuetas, tener en cuenta en futuras presentaciones en otras instituciones, temas que se pueden incluir en el video o los posters como no sentarse en el piso de las estaciones o buses articulados

METODOLOGÍA:

Diseño

En el presente trabajo de intervención se utiliza como método el interaccionismo simbólico donde se utilizaron criterios taxonómicos de la metodología cualitativa, como la observación directa: Observación participante, Auto-observación, desde el cual todo análisis y creación de instrumentos se fundamenta en el interaccionismo simbólico, debe tener en cuenta dos bases fundamentales que se evidencian en las estaciones de Marly y Calle 45: **la interacción social** de los usuarios del sistema de transporte masivo TransMilenio y **los procesos de comportamiento** adecuado e inadecuados.

Participantes

Usuario del transporte masivo de Bogotá TransMilenio en las estaciones de la Calle 45 y Marly de la Ciudad de Bogotá. y en cuanto a la compañía de sensibilización se hizo estudiantes Universidad Católica de Colombia Sede el Claustro y la Carrera 13 en Bogotá

Instrumentos

Vídeo, Poster y Encuesta

Procedimiento

Fase I: Elección de las estaciones a intervenir:

Fase II. Diseño de los instrumentos.

Fase III. Campaña de sensibilización.

Fase IV, Resultados y análisis

CONCLUSIONES:

Las personas que participaron en la actividad en su mayoría estaban de acuerdo en la realización de esta y se recomendó que se realicen más actividades con más frecuencia, las sugerencias que se plantearon se pueden implementar hacia futuro.

La implementación de este instrumento demostró que si hay necesidad de seguir realizando campañas pedagógicas y que las personas se sienten identificados y además quisieran proponer y contribuir para mejorar la situación

Tener instrumentos que sean llamativos y cotidianos con componentes visuales hace que las personas se interesen más por el contenido y por lo que se quiere explicar generando un proceso de reflexión.

Se pretende ver que el ambiente del tras milenio puede llegar a ser amable, el trato con los demás puede ser respetuoso

FUENTES:

- Aguiló, A. (2011). *Libertad y tolerancia en una sociedad plural: El arte de convivir*. Madrid: Palabra, S.A.
- Arrieta, B., & De La Cruz, C. (2005). *La dimensión ética de la responsabilidad social*. Bilbao, España: Universidad de Deusto.
- Blumer, H. (1982). *El interaccionismo Simbólico. Perspectiva y método*. Barcelona: Hora S.A.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE, (2014). *Boletín Técnico Transporte Urbano de pasajeros II Trimestre*. Recuperado de: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/transporte/bol_transp_Iir_im14.pdf.
- García, C.E. & Rodríguez, A. (2014). Las interacciones sociales en el transporte masivo en Bogotá. Casos Calle 45 y Marly. Un proceso de naturalización. Trabajo de Grado. Pregrado. Facultad de Psicología. Universidad Católica de Colombia. Bogotá D.C.
- Gallego Codes , J. (2006). *Educación en la adolescencia*. Madrid: Thomson .
- González, L. (2010). *Ciudad y arquitectura urbana en Colombia 1980-2010*. Medellín, Colombia: Editorial: Universidad de Antioquia.
- Grupo Editorial El Periódico S.A.S. (2012-2013). *Campaña 1+ busca que cultura vial y ciudadana sea responsabilidad de todos*. Recuperado de: <http://hsbnoticias.com/noticias/bogota/campana-1-busca-que-cultura-vial-y-ciudadana-sea-responsabil-133692>.
- Koenig, H. (2010). *Amabilidad y alegría* . Bogotá: San Pablo .
- Lovasik, L. G. (2014). *El poder oculto de la amabilidad*. Madrid : Rialp, S.A.
- Maxwell, J. (2007). *El ABC de las relaciones*. Buenos Aires : V y R.
- Montezuma, R. (2000). *Presente y futuro de la movilidad urbana en Bogotá: Retos y realidades*. Recuperado de http://www.peatonescolombia.org/yahoo_site_admin/assets/docs/PresenteyFuturodeLaMovilidad.333141321.pdf.

- Navarro, F. (2008). *Responsabilidad social corporativa: teoría y práctica*. España: ESIC
- Pick, S., Givaudan, M., Troncoso, A., & Tenorio, A. (2002). *Formación Cívica y ética*
2. México: Limusa.
- Rizo, R. (2006). *Interpretando la experiencia de la tolerancia*. Peru: Pontificia
Universidad Católica de Peru .
- Salvador-Cabedo, M. (2006). *Filosofía y cultura de la tolerancia*. Castellón, España:
Universitat Jaume.
- Secretaría de Distrital de Cultura, Recreación y Deporte. (2008). Localidad de chapinero
ficha básica. *Observatorios de Culturas*. Recuperado de:
<http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/observatorio/documentos/localidades/chapinero.pdf>.
- Tomas, R. & Amérigo, M. (2011). *El comportamiento socio-espacial en los transportes
públicos urbanos: una aproximación cualitativa*. Recuperado de:
<http://www.uaemex.mx/antropoformas/documentos/capitulosantro1/1Elcomportamientosocioespacial.pdf>.

LISTA DE ANEXOS:

- Apéndice A. Formato de encuesta, 54
- Apéndice B. Fotografías que hacen parte del video, 55
- Apéndice C. Vídeo, 58