

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES**

**INFORME TÉCNICO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Diseño de manuales y guías de cultura ciudadana, en el marco del programa de territorio inteligente para el área metropolitana de Bucaramanga

GICSE

**JUNIO 2018
BUCARAMANGA**

Informe Técnico del Proyecto de Investigación
Diseño de manuales y guías de cultura ciudadana, en el marco del programa de territorio inteligente para el área metropolitana de Bucaramanga
Dirección de Investigaciones / Unidades Tecnológicas de Santander
Avenida de los Estudiantes No. 9 - 82 / Ciudadela Real de Minas
PBX 64130000 Telefax 6447777
Bucaramanga - Colombia

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO	4
RESUMEN EJECUTIVO	5
1. OBJETIVOS.....	5
2.1. Objetivo general.....	5
2.2. Objetivos específicos	6
2. DURACIÓN.....	6
3. ACTIVIDADES REALIZADAS.....	6
4. INDICADORES VERIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS ... ¡Error! Marcador no definido.	
5. MEDIOS DE DIFUSIÓN.....	10
6. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	10
7. REFERENCIAS.....	11

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

FICHA TÉCNICA PROYECTO CÓDIGO XXX				
Título	Diseño de manuales y guías de cultura ciudadana, en el marco del programa de territorio inteligente para el área metropolitana de Bucaramanga			
Investigador principal	Alba Patricia Guzman Duque		Código	30.329.089
	Email	aguzman@correo.uts.edu.co	Celular	3165363774
Datos del investigador			Código	
	Email		Celular	
Datos del investigador			Código	
	Email		Celular	
Datos del investigador			Código	
	Email		Celular	
Grupo de investigación	GICSE			
Línea de Investigación	TIC EN LAS EMPRESAS Y EN LA EDUCACION			
Lugar y fecha de ejecución	Bucaramanga, Santander, Colombia			
Duración	2 Meses			
Tipo de proyecto	Proyecto de investigación: Propuesta de innovación social: La competitividad mediada por la tecnología social, la innovación y el uso de las TIC en los procesos educativos, buscando la productividad organizacional			
Costo	60'460.000			
Palabras claves	Capital Social, cultura ciudadana, innovación social, participación social, territorio inteligente.			
Los abajo firmantes confirman que todos los datos incluidos en la presente propuesta son correctos y verídicos, que no incumplen ninguna ley ni norma vigente. Declaran que corresponde a las Unidades Tecnológicas de Santander la titularidad de los derechos patrimoniales sobre los productos intelectuales y creaciones obtenidas como resultado del presente trabajo de grado, teniendo en cuenta que este trabajo de grado es considerado una obra por encargo. El estudiante ostentará los derechos morales como autor y tendrá el respectivo reconocimiento académico.				
Investigador 1	Investigador 2	Investigador 3	Investigador 4	

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación desarrollada tiene como objetivo el diseño de manuales y guías por medio de estrategias de comunicación, diseño gráfico y métodos innovadores de apropiación social de conocimiento, para mejorar el nivel de información sobre movilidad, el espacio público y la seguridad ciudadana de Bucaramanga y el Área Metropolitana, en concordancia con lo previsto en el proyecto territorio inteligente. Es de enfoque cualitativo, de tipo descriptivo interpretativo sustentada en el análisis teórico. Como técnica de indagación se usó la entrevista a personas relacionadas por su condición laboral y/o comunitaria al tema de la movilidad urbana.

Se encontró la información requerida sobre los problemas de Movilidad Urbana, Espacio Público y Convivencia Ciudadana, así mismo los objetivos y políticas de entidades como la Alcaldía de Bucaramanga, la Dirección de Tránsito de la ciudad, en la búsqueda de establecer los contenidos de los manuales y guías sobre cultura ciudadana. Adicionalmente se realizó una selección del contenido de los manuales y guías, teniendo en cuenta la aplicación de objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de las instituciones públicas responsables de la movilidad, el uso del espacio público y la seguridad ciudadana, además de la empresa privada y la comunidad en general del Área Metropolitana de Bucaramanga.

Se planteó el diseño general de los manuales, para que posteriormente se puedan publicar, junto con las guías y la información, a través de canales adecuados, para fortalecer la cultura ciudadana sobre movilidad, uso del espacio público y la seguridad ciudadana en el Área Metropolitana de Bucaramanga. El trabajo en general apunta a ampliar el conocimiento de las sociedades de Bucaramanga y su área metropolitana, primordialmente sobre los objetivos y procedimientos de las instituciones públicas responsables de la movilidad urbana, espacio público y seguridad, en el Área Metropolitana de Bucaramanga, en concurso con la empresa privada y la comunidad en general, que se planteó como pregunta de investigación.

Finalmente, se realizó el diseño de los manuales y guías sobre información, con el objetivo de afianzar la cultura ciudadana sobre movilidad, uso del espacio público y la seguridad ciudadana en el Área Metropolitana de Bucaramanga. Esto en conjunto con las pautas que puedan seguirse por los organismos especializados, a través de manuales y guías de convivencia, para atacar estos inconvenientes, en la búsqueda de la buena marcha y del crecimiento ordenado de la capital de Santander.

1. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Diseñar manuales y guías por medio de estrategias de comunicación, diseño gráfico y métodos innovadores de apropiación social de conocimiento, para mejorar el nivel de información sobre movilidad, el espacio público y la seguridad ciudadana de Bucaramanga y el área metropolitana en concordancia con lo previsto en el proyecto territorio inteligente.

2.2. Objetivos específicos

Priorizar información relacionada con objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos, a través de técnicas e instrumentos de investigación, para establecer los contenidos de los manuales y guías sobre cultura ciudadana.

Seleccionar el contenido de los manuales y guías, mediante el uso de técnicas de comunicación y métodos innovadores, para facilitar la difusión, interpretación y aplicación de objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de las instituciones públicas responsables de la movilidad, el uso del espacio público y la seguridad ciudadana, en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

Publicar los manuales y guías sobre información, a través de canales y/o instrumentos innovadores de información, para fortalecer la cultura ciudadana sobre movilidad, uso del espacio público y la seguridad ciudadana en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

2. DURACIÓN

2 MESES

3. ACTIVIDADES REALIZADAS.

Objetivo 1	TECNOLOGIAS SOCIALES	Fecha: 2017
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
1. MARCO TEORICO	<p>Teóricamente para el desarrollo de la investigación se tomarán los siguientes referentes teóricos: Participación ciudadana, capital social.</p> <p>2.1.1 Participación ciudadana Relacionada con los diversos conceptos asociados al comportamiento social de la comunidad en general y su incidencia en el entorno en el que hace presencia. (Espinosa, 2008, pg.) Esta definición tan general ha producido problemas de ambigüedad tanto en la misma problemática, como en la búsqueda de soluciones al tema (Espinosa, 2008, pg.) (Estalella, 2015, pag.?), manifestó acerca de la pedagogía de los habitantes de una ciudad, que la estrategia es enseñar nuevas formas de vivir en la ciudad y de inversión (Pág., 55) "Pedagogía, imaginarios sociales urbanos, Es el empoderamiento de espacios, desde las perspectivas, y considerando su actuar y haciendo coherente las acciones, tanto urbanas como sociales y ambientales, esto genera tanques de pensamiento" (Aguilera, Vargas, Serrano, & Castellanos, 2015).</p> <p>Capital social, "Son las reglas, organizaciones y entidades que promueven la cooperación" (Durston, 2000). Capital social perspectiva clásica, "El Razonamiento acerca de la deserción de puestos de trabajo, en condiciones similares (portes,1995), o para identificar los estándares de calidad y de desarrollo económico entre regiones" (Milan, 2014) .</p>	

2. MARCO ETICO	Esta investigación recopila información sobre la población de estudio de tal forma que garantice su importancia científica; al mismo tiempo, selecciona la población de estudio disminuyendo los riesgos y, encamina a fortalecer otros principios, especialmente el de la asociación colaborativa y el valor social de la investigación, la elección de la población debe proponer e identificar y proteger a las poblaciones vulnerables. (Suárez, 2015) La propuesta, contempla la normatividad nacional acerca de temas de legislación en educación y en temas de legislación de la investigación.
----------------	--

Objetivo 2	SITUACION EMPRESARIAL	Fecha: 2017
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
3. ENTREVISTA A PROFESIONALES UNIVERSITARIOS	<p>¿Según su percepción, cuales son los principales problemas que originan la falta de movilidad en Bucaramanga? R. El principal problema se radica en la falta de planeación y coordinación interinstitucional de entidades del estado, en unión con el sector privado, quienes no deben operar como ruedas sueltas. En segunda instancia la falta de cultura ciudadana y educación de gran parte de la población.</p> <p>¿Según su percepción, cuales son los principales problemas que originan la falta de espacio público en Bucaramanga? R. Fundamentalmente el problema radica en la infraestructura, que está mal diseñada en la ciudad, en segunda instancia, los andenes no cumplen su propósito fundamental para el que fueron creados, que tiene que ver con la circulación del peatón y por el contrario sirve para el parqueo de carros, en tercera instancia, falta mucho control de entidades como el tránsito (realiza autocritica), planeación municipal, secretaria del interior y espacio público. Finalmente es importante acotar, que el problema se acrecienta por la falta de cultura de la ciudadanía.</p> <p>¿Ayudan los manuales de convivencia para la solución de estos problemas y en qué aspectos o comunidades los enfocaría? R. Es indudable que un manual de convivencia ayudaría en la solución del problema, pero se deben enfocar para que se socialice y se conozca desde la formación en las escuelas primarias, algo así como la educación cívica que se debe impartir desde la educación básica, de la misma forma que se formaba, por ejemplo, con la urbanidad de Carreño.</p>	
4. ENTREVISTA A FUNCIONARIOS AGUSTIN CODAZZI	<p>¿Según su percepción, cuales son los principales problemas que originan la falta de movilidad en Bucaramanga? R. Si bien es cierto, la planeación de la ciudad no se realizó de forma adecuada y esto lo reconoce el instituto, el principal problema de movilidad de Bucaramanga, se presenta por la falta de ciclo vías, solo existe una, que atraviesa la carrera 27.</p> <p>¿Según su percepción, cuales son los principales problemas que originan la falta de espacio público en Bucaramanga?</p>	

	<p>R. Indudablemente la implementación de Metrolínea, que disparó la piratería, el moto-taxismo y demás fenómenos que van en contra de los espacios públicos en la ciudad. Sin embargo, el fenómeno ha ido mejorando en Bucaramanga.</p> <p>¿Ayudan los manuales de convivencia para la solución de estos problemas y en qué aspectos o comunidades los enfocaría?</p> <p>R. Un manual de convivencia sería muy importante para tomar conciencia, de cien personas que los lean, por lo menos tres que asuman estas conductas, ayudan con la solución del problema.</p>
<p>5. ENTREVISTA A PERIODISTAS</p>	<p>¿Según su percepción, cuales son los principales problemas que originan la falta de movilidad en Bucaramanga?</p> <p>R: yo creo que en su orden son la falta de vías en la ciudad, originado por la carencia de planeación en el crecimiento de Bucaramanga, en segunda instancia porque existen demasiados taxis en la ciudad y finalmente, esos taxis utilizan zonas de parqueo en sectores no adecuados, acrecentando los problemas de movilidad</p> <p>¿Según su percepción, cuales son los principales problemas que originan la falta de espacio público en Bucaramanga?</p> <p>R. El problema está en las altas cifras de desempleo y estas personas para obtener el sustento diario, utilizan los espacios públicos para ventas improvisadas. También la mendicidad que origina falta de movilidad en los semáforos.</p>

Objetivo 3	INSTRUMENTOS	Fecha: 2016
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
<p>6. POBLACION Y MUESTRA</p>		<p>Para la plantilla de observación se tuvo en cuenta la vigilancia de 50 personas en cuatro puntos estratégicos de la ciudad, carrera 17 con calle 35, calle 36 con carrera 18. En cabecera en la carrera 33 con calle 52 y en la carrera 35 con calle 51 entre el Éxito de Cabecera y el centro comercial cuarta Etapa.</p> <p>Para la entrevista se tomó la opinión de la doctora Claudia Celmira Mejía, funcionaria profesional de la Dirección de Transito de Bucaramanga y encargada de los asuntos de convivencia Ciudadana en esa entidad, del señor Julio Blanco, funcionario del Instituto Geográfico Agustín Codazzi, conocedor del tema del crecimiento urbano; además la opinión del señor Jorge Torres, periodista y gerente del canal Televisión Ciudadana, quienes han hecho especiales sobre el tema de movilidad en el área metropolitana de Bucaramanga y finalmente del señor Jorge Enrique Martínez, taxista en la ciudad hace 28 años y propietario de dos taxis y un vehículo de servicio especial.</p>

7. ENTREVISTA	Para la entrevista se formularon tres preguntas abiertas, conducentes al desarrollo de los objetivos específicos planteados y se aplicaron a cuatro conocedores del tema de movilidad, espacio público y cultura ciudadana
---------------	--

Objetivo 4	DIAGNOSTICO	Fecha:
Actividades propuestas		Justificación de las actividades
8. RESULTADOS	<p>A través de la revisión de las principales causas que originan el caos vehicular, el espacio público y la seguridad en la ciudad, priorizando la información relacionada con objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos, por medio de técnicas e instrumentos de investigación, se deben establecer los contenidos de los manuales y guías sobre cultura ciudadana, para posteriormente seleccionar lo implícito en los manuales y guías, mediante el uso de técnicas de comunicación y métodos innovadores, para facilitar su difusión e interpretación de las políticas y atribuciones, unido a la organización y procedimientos de las instituciones públicas responsables de la movilidad, el uso del espacio público y la seguridad ciudadana, en el Área Metropolitana de Bucaramanga. En la segunda parte del tercer capítulo, con base en las entrevistas, las plantillas de observación y la revisión teórica, se presentó la información requerida sobre los problemas de Movilidad Urbana, Espacio Público y Convivencia Ciudadana, así mismo los objetivos y políticas de entidades como la Alcaldía de Bucaramanga, la Dirección de Tránsito de la ciudad, en la búsqueda de establecer los contenidos de los manuales y guías sobre cultura ciudadana. Se realizó una selección del contenido de los manuales y guías, teniendo en cuenta la aplicación de objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de las instituciones públicas responsables de la movilidad, el uso del espacio público y la seguridad ciudadana, además de la empresa privada y la comunidad en general del Área Metropolitana de Bucaramanga.</p>	

	Se planteó un diseño general de los manuales, para que posteriormente se puedan publicar estos y las guías con la información, a través de canales adecuados, para fortalecer la cultura ciudadana sobre movilidad, uso del espacio público y la seguridad ciudadana en el Área Metropolitana de Bucaramanga
--	--

4. MEDIOS DE DIFUSIÓN

Repositorio Institucional
 Blog Institucional
 Capítulo del libro

5. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los problemas en general de movilidad en Bucaramanga y el área Metropolitana, están asociados a diversos factores, dentro de los que se puede citar la falta de crecimiento ordenado de la ciudad, las vías obsoletas, la falta de autoridad de tránsito única, la implementación del Metrolínea y todo lo que esto ha acarreado, unido a factores como la falta de cultura ciudadana. Los problemas de espacio público se originan como consecuencia de la baja movilidad y de factores sociales y económicos como el desempleo, que obligan a las personas a montar su negocio para sobrevivir, en cualquier esquina de la ciudad, usando andenes y vías que deben ser para los peatones. Un buen manual de cultura ciudadana, debe involucrar a todos los actores, partiendo de las alcaldías locales, las autoridades de tránsito de cada localidad, la empresa privada, además las acciones deben ser conjuntas y no operar como ruedas sueltas, finalmente contar con el concurso de la comunidad en general.

Los estudios realizados por diversas entidades, como alcaldía de Bucaramanga, Tránsito de la ciudad, coinciden en gran parte con las respuestas de personas entrevistadas y conocedoras del tema, de manera que el diagnóstico es el adecuado, sin embargo, el problema está en encontrar la solución un problema que es bastante muy complejo. Sin el concurso de autoridades locales, empresa privada en general y comunidad de Bucaramanga y el área metropolitana, no es posible que el Manual de Convivencia cumpla el objetivo para el que fue fundado, es importante obtener el concurso de todos los actores involucrados. El trabajo en general apunta a ampliar el conocimiento de los habitantes de Bucaramanga y su área metropolitana, primordialmente sobre objetivos y procedimientos de las instituciones públicas responsables de la movilidad urbana, espacio público y seguridad, en el Área Metropolitana de Bucaramanga, en concurso con la empresa privada y la comunidad en general, que se planteó como pregunta de investigación.

6. REFERENCIAS

- Aguilera, F., Vargas, P., Serrano, N., & Castellanos, M. (20 de Noviembre de 2015). <http://editorial.ucatolica.edu.co>. Obtenido de <http://editorial.ucatolica.edu.co>: http://editorial.ucatolica.edu.co/ojsucatolica/revistas_ucatolica/index.php/RevArq/rt/printerFriendly/407/963
- AlcaldíadeBucaramanga. (2015). www.alcaldíadebucaramanga.gov.co. Obtenido de www.alcaldíadebucaramanga.gov.co
- Alcaldíadebucaramanga.gov.co. (2015). www.alcaldíadebucaramanga.gov.co. Obtenido de Plan de desarrollo 2012-2015: www.alcaldíadebucaramanga.gov.co
- autor. (2014, pg.xcx). Los problemas de fondo en la movilidad. *Revista Dinero*, 120-126.
- Bohórquez, Á. (2016). Obtenido de <https://compartirpalabramaestra.org>: <https://compartirpalabramaestra.org/articulos-informativos/que-son-los-manuales-de-convivencia>
- Caicedo, J. C. (4 de Abril de 2016). Recuperado el 28 de Noviembre de 2017, de Las 2 Orillas: <https://www.las2orillas.co/la-cultura-ciudadana-vuelve-bogota/>
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. (2014).
- Durston, J. (2000). *¿ Qué es el capital social comunitario?* . Cepal.
- Espinosa, M. (2008, pg.). *SciELO*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2017, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632009000100004
- Estalella, A. (27 de Abril de 2015, pag.?). *Ciudad Escuela*. Obtenido de <http://ciudad-escuela.org/seccion/pedagogia/>
- Fundacióncoherencia. (2012). [www.funcoherencia.com](http://funcoherencia.com). <http://funcoherencia.com>. Obtenido de [www.funcoherencia.com](http://funcoherencia.com). (2012). Obtenido de http://funcoherencia.com/index.php?option=com_content&view=article&id=87&Itemid=89
- Martínez, A. (2009). <https://es.slideshare.net/adalbertomartinez/paso-manual-de-convivencia-2711071>. Obtenido de <https://es.slideshare.net/adalbertomartinez/paso-manual-de-convivencia-2711071>
- Milan, S. (2014). *CAPITAL SOCIAL PRESPECTIVA CLASICA*.
- Muñoz. (2017). Muñoz, E. (2017). www.vanguardia.com/opinion/columnistas/77767-la-movilidad-en-bucaramanga. Obtenido de Muñoz, E. (2017). www.vanguardia.com. Obtenido de <http://www.vanguardia.com/opinion/columnistas/77767-la-movilidad-en-bucaramanga>
- Patiño. (2016). *patíño, p. (05 de abril de 2016)*. [vanguardia.com/area-metropolitana/bucaramanga](http://www.vanguardia.com/area-metropolitana/bucaramanga). Obtenido de *patíño, p. (05 de abril de 2016)*. [vanguardia.com](http://www.vanguardia.com). Obtenido de <http://www.vanguardia.com/area-metropolitana/bucaramanga/353482-las-vidas-detras-del-mototaxismo-en-bucaramanga>
- PROGRAMA BUCARAMANGA COMO VAMOS. (2016). *INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA*. BUCARAMANGA.

ANEXOS