



## Señalización educativa para la convivencia en el espacio público

El artículo presenta los resultados de una investigación que tuvo como objeto poner a prueba un conjunto de reglas representadas iconográficamente en señales educativas, con el propósito de motivar en los ciudadanos prácticas de convivencia en el espacio público de Chapinero, en Bogotá. La indagación, originada en el marco de la pedagogía urbana, pretende contribuir en la discusión sobre la posibilidad de utilizar estrategias comunicativas en la educación ciudadana, especialmente desde el uso creativo de las dinámicas del lenguaje.

**Palabras Clave:** señales educativas, metacontingencias, prácticas de convivencia, espacio público, aprendizaje por reglas.

**Descriptores:** Señales. Espacio público -- Bogotá, Colombia. Convivencia.

**Recibido:** Abril 26 de 2010

**Aceptado:** Julio 14 de 2010

## Educational Signposting for Peaceful Coexistence in the Public Space

This article presents the results of research work whose main aim was to test a set of rules iconographically represented via educational signs in order to motivate coexistence practices among citizens in public spaces in Chapinero, Bogotá. The inquiry, set within the framework of urban pedagogy, would like to contribute to the discussion around the possibility of resorting to communicative strategies vis-à-vis citizen education, particularly through the creative use of the dynamics of language.

**Key words:** educational signs, meta-contingencies, coexistence practices, public space, rule based learning.

**Search tags:** Signals and signaling. Public space -- Bogota, Colombia. Civilized citizenship.

**Submission date:** April 26<sup>th</sup>, 2010

**Acceptance date:** July 14<sup>th</sup>, 2010

### Origen del artículo

El presente artículo es producto de una investigación tutorada por el Grupo de Investigación de Pedagogía Urbana y Ambiental, de la Universidad Pedagógica Nacional, Bogotá, Colombia.

# Señalización educativa para la convivencia en el espacio público

## Introducción

**E**l debate sobre las posibilidades educativas que presentan los espacios urbanos ha sido constante en las últimas décadas. Producto de esta creativa y juiciosa discusión se ha formalizado un marco teórico, establecido desde la pedagogía urbana, para proponer y analizar diferentes modos que permitan la formación de los ciudadanos, especialmente de manera informal.

Precisamente, este artículo presenta los resultados de una investigación realizada en el espacio público de Chapinero, en Bogotá. El propósito de la indagación fue poner a prueba un conjunto de señales educativas, muy similares a las que oficialmente rigen el tránsito, con el objetivo de motivar en los ciudadanos prácticas sociales de convivencia y, en consecuencia, analizar un posible uso alternativo de convenciones simbólicas y señales iconográficas en la formación de las personas que transitan la urbe.

En una primera parte, el artículo expone las generalidades de la investigación. Posteriormente, explica la metodología utilizada en la investigación, el diseño de las señales propuestas y los instrumentos para registrar la información. Finalmente, da cuenta de los resultados alcanzados y su respectivo análisis.

## Generalidades de la investigación

La investigación tuvo origen en la siguiente pregunta: ¿de qué manera se pueden motivar prácticas de convivencia ciudadana a partir de señales educativas que originen la ocasión de seguir una regla en el espacio público urbano de la calle 13, entre las carreras 51 y 53, del barrio Chapinero, en Bogotá? El objetivo de la indagación era, en líneas generales, poner a prueba un conjunto de reglas representadas iconográficamente en señales educativas, que generen la ocasión de motivar en los ciudadanos prácticas de convivencia en el espacio público.

## Metodología

Se realizó un estudio de tipo cuasiexperimental, con el seguimiento a un grupo de control no equivalente, al aplicar un test antes y después (pretest y posttest) de introducir la variable, es decir, de fijar la señal que expone la práctica de convivencia.

## Participantes

El grupo seleccionado para la investigación fueron ciudadanos y ciudadanas que transitan por la carrera 13, desde la calle 49 a la 53. Este espacio se seleccionó por las siguientes características:

.....  
\* **Óscar Julián Cuesta Moreno.** Colombiano. Candidato a magíster en Educación de la Universidad Pedagógica Nacional. Comunicador social de la Universidad Santo Tomás, técnico en Locución y Producción de Medios Audiovisuales, del Colegio Superior de Telecomunicaciones, y especialista en docencia universitaria, de la Universidad Cooperativa de Colombia. Se desempeña como docente universitario y educador en proyectos con población vulnerable. **Correo electrónico:** oscarcuesta@colombia.com

- En la calle 53 con carrera 13 se encuentra el supermercado Éxito de Chapinero, lugar de notoria concurrencia de personas con diferentes ocupaciones y edades. Al frente de la entrada principal del éxito se ha creado, por uso ciudadano, un paradero de taxis y buses de transporte público. Este lugar se escogió para observar el siguiente comportamiento: solidaridad, en especial con las personas que necesitan ayuda para subir o bajar del transporte público, ya sea por algún impedimento físico o porque llevan gran cantidad de paquetes.
- En la calle 51 con carrera 13 se encuentra la iglesia de Nuestra Señora de Chiquinquirá, la salida de la Universidad Santo Tomás y diversos locales comerciales. Es un cruce muy concurrido, que, por lo general, presenta dificultades de movilidad para el peatón, sobre todo para cruzar la carrera 13, pues no existe un pare, un semáforo o una cebra. Este lugar se escogió para observar el siguiente comportamiento: conductores de automóviles que ceden el paso a los peatones que pretenden cruzar la carrera 13 con calle 51.
- En la calle 49 con carrera 13 se encuentra la Clínica Marly, es un cruce donde se presentan personas que padecen enfermedades o discapacidades, así como un número constante de adultos mayores. Este lugar se escogió para observar el siguiente comportamiento: solidaridad, es decir, ayudar a cruzar la calle a un desconocido con dificultades.

### Instrumentos

En estos lugares se fijaron las siguientes señales, que buscan incidir respectivamente en los anteriores comportamientos estipulados: señal de ayudar a bajar a una persona del bus (Figura 1), señal de ayudar a otra persona a cruzar la calle (Figura 2) y señal de un conductor cediendo el paso a los peatones (Figura 3).

**Figura 1.** Señal de ayudar a bajar a una persona del bus



**Figura 2.** Señal de ayudar a otra persona a cruzar la calle



**Figura 3.** Señal de un conductor cediendo el paso a los peatones



Las anteriores señales fueron diseñadas por el mismo investigador, siguiendo los colores convencionales de las señales de movilidad. El material, sin embargo, no fue el mismo; se utilizó acrílico y pintura acrílica. El tamaño de éstas cumplió con las dimensiones comunes de la señalética urbana (generalmente, 50 cm de diámetro).

Las señales, después de diseñadas, fueron puestas a consideración de un grupo de 30 personas de diferentes edades (un rango de 10 a 60 años) y diferente grado de escolaridad (básica primaria, secundaria y universidad), para determinar qué tan explícitas eran en sus mensajes y qué posibles dificultades de interpretación podrían presentar. Después de dicho ejercicio, se tomaron algunas consideraciones y se realizaron pequeños cambios a la propuesta inicial, para, finalmente, diseñarlas y hacerlas tal como fueron expuestas en el espacio público.

Para realizar el estudio se utilizó la técnica de la observación conductual (Urrego, 2008); se realizó un registro pretest (antes de introducir la variable —fijar la señal—) y postest (después de introducir la variable). La observación se realizó de manera discreta; es decir, se procuró que el ciudadano no se diera cuenta de que estaba siendo observado, para evitar inducir comportamientos.

Por otro lado, para propiciar el comportamiento solidario, como ayudar a una persona a cruzar la calle y el conductor que cede el paso, se utilizó a un actor a manera de “señuelo”, para propiciar la oportunidad de inducir la conducta. El registro se efectuó en formatos prediseñados por los investigadores. Así mismo, se utilizó el registro fotográfico esporádicamente; se procuró registrar el momento en que el comportamiento se presentaba y, del mismo modo, no se presentaba.

El registro se llevó a cabo de la siguiente manera:

- Calle 53 con carrera 13 (supermercado Éxito): *pretest*, durante tres días, por un periodo de dos horas, se observó el lugar. Esta observación se realizó en el periodo de mayor concurrencia (5 p. m. a 7 p. m.). Se registró el número de veces que algún ciudadano ayudaba a bajar o a subir del bus

a una persona desconocida que lo necesitara (solidaridad). *Postest*, después de fijar la señal, durante tres días, por un periodo de dos horas, se observó el lugar. Esta observación se realizó en el mismo horario del *pretest* (5 p. m. a 7 p. m.). Se registró el número de veces que algún ciudadano ayudaba a bajar o a subir del bus a una persona desconocida que lo necesitara (solidaridad).

- Calle 51 con carrera 13: *pretest*, el señuelo, un joven universitario, intentó cruzar la calle cada cinco minutos en diez oportunidades. Se registraba el número de veces que los conductores le cedieron (o no) el paso (solidaridad). Este registro se realizó en las horas de la tarde (de 3 p. m. a 4 p. m.). *Postest*, al día siguiente de fijar la señal, el mismo joven que hacía como señuelo intentó de nuevo, cada cinco minutos, cruzar la calle, en el mismo horario (3 p. m.). Igualmente, realizó diez intentos. Se registró el número de veces que los conductores cedieron o no el paso para que él cruzara (solidaridad).

- Calle 40 con carrera 13 (Clínica Marly): *pretest*, el señuelo, un señor con el pie vendado y caminando con bastón, intentó cruzar la calle cada cinco minutos en diez oportunidades. Se registraba el número de veces que los otros ciudadanos le ayudaban (o no) a cruzar la calle (solidaridad). Este registro se realizó en las horas de la tarde (de 3 p. m. a 4 p. m.). *Postest*, al día siguiente de fijar la señal, el mismo joven que actuaba como señuelo intentó de nuevo, cada cinco minutos, cruzar la calle, en el mismo horario (3 p. m.). Igualmente, realizó diez intentos. Se registró el número de veces que los ciudadanos le ayudaron o no a cruzar la calle (solidaridad).

Finalmente, se aplicó una encuesta a 60 personas (20 en cada uno de los lugares) con miras a determinar qué pensaban los ciudadanos sobre la propuesta, el diseño de las señales y la pertinencia de su propósito.

## Resultados y análisis de resultados

La investigación, en líneas generales, tenía el propósito de poner a prueba un repertorio de señales urbanas que incentivaran en los ciuda-

danos prácticas culturales deseables en el espacio público. En ese orden de ideas, la hipótesis básica que guió este trabajo es que una señal que indica comportamientos urbanos responsables puede motivar la consolidación de metacontingencias, visibles en prácticas de convivencia.

Así, pues, el presente análisis parte de examinar dicho propósito y la citada hipótesis. En primera instancia, es relevante decir que los resultados alcanzados no permiten reafirmar la hipótesis de manera tajante, dado que las señales no logran motivar el comportamiento de manera significativa:

- En la señal *ayudar a un desconocido a subir o bajar del bus*, ubicada en el Éxito de la calle 53, el pretest y postest arrojaron los mismos resultados: un comportamiento deseado antes y después de instalar la señal.
- En la señal *conductor que cede el paso a los peatones*, ubicada en la calle 51 con carrera 13, el postest arrojó un comportamiento presentado, a diferencia del pretest, en el que no se vio tal práctica.
- En la señal de ayudar a un desconocido con dificultades a cruzar la calle, ubicada en la calle 49 con carrera 13, el postest arrojó un comportamiento presentado, a diferencia del pretest, en el que no se vio tal práctica.

La investigación esperaba que el postest, es decir, después de instalar la señal, el comportamiento fuera más frecuente. Sin embargo, debe ponderarse el hecho de que se haya presentado el comportamiento, pues indica que la señal alteró la continuidad de la práctica ciudadana, y permite suponer que las señales urbanas propuestas aquí, con ciertas modificaciones de diseño y de exposición, pueden incentivar comportamientos urbanos responsables y prácticas culturales de convivencia.

Como se ha dicho, los resultados alcanzados no permiten reafirmar la hipótesis propuesta, pero sí permiten reformularla, pues los comportamientos vistos en los ciudadanos que observaron la señal, sobre todo en los registrados en la señal de ayudar a un desconocido en dificultades a cruzar

la calle, permiten suponer que una señal urbana deliberadamente planificada puede estimular prácticas de convivencia mediante la consolidación de metacontingencias, si para tal propósito se evalúan factores como el tamaño de la señal, el grado de visibilidad, los días de exposición y un plan de acompañamiento educativo.

Como se puede determinar en los resultados obtenidos en la encuesta, los ciudadanos no observaron la señal expuesta:

- En la calle 49 con 13, señal de ayudar a cruzar a un desconocido con dificultades, sólo el 20% afirmó haber visto la señal.
- En la calle 51 con carrera 13, señal de conductor que cede el paso, solo el 10% afirmó haber visto la señal.
- En la calle 53 con carrera 13, señal de ayudar a subir o a bajar del bus a una persona que lo necesite, sólo el 10% afirmó haber visto la señal.

Dichos resultados obligan a repensar la dimensión de las señales, su diseño; también, a revisar el lugar donde fueron fijadas y, sobre todo, analizar la manera como los ciudadanos transitan por la ciudad y se percatan o no de las señales. En este caso, las señales respondían a una dimensión de 50 cm de diámetro, un poco más pequeña que un PARE tradicional.

Se buscó fijarlas en lugares donde la gente las pudiera ver con facilidad; por ejemplo, la señal ubicada en el Éxito pretendía dar cuenta de un aspecto particular: muchos ciudadanos esperan el bus en dicho sector, por lo tanto, la señal fue fijada de tal manera que su gráfica diera hacia el sur, pues los buses vienen del norte, lo que incrementa las posibilidades de ser vista. De allí que sea necesario reevaluar la forma como los ciudadanos transitan y observan las señales en el espacio público, pues parece que las señales no se destacan y su papel es anodino.

En ese mismo sentido, es importante evaluar la saturación de señales, pues se puede suponer que los ciudadanos, al ver tantas, ya no prestan atención. Esto es particular en el sector que se

realizó la investigación (carrera 13, entre calles 49 y 53), lugar donde se observa un gran número de señales; por citar un caso: entre las calles 51 y 52 la señal informativa de parqueadero se repite cuatro veces, en menos de 50 m.

Por otro lado, se encuentran falencias en el diseño de las señales, pues se prestan para interpretaciones ambiguas. Es importante aclarar que el diseño propuesto acá pasó por un proceso de discusión y rediseño, pues fue expuesto con anterioridad ante un grupo de 30 personas, de quienes se tomaron comentarios y sugerencias. Sin embargo, pese al proceso citado, las señales se prestan para diversas interpretaciones, lo cual sin duda afecta el propósito de incentivar un comportamiento urbano o motivar una práctica de convivencia.

Se citan aquí algunas de las interpretaciones dadas por las personas encuestadas y que son ajenas al propósito y la intencionalidad inicial planificada para la señal:

- Para la señal ayudar a un desconocido con dificultades a cruzar la calle: los carros deben parar y no pisar la cebra; el peatón debe cruzar siempre por la cebra; los carros deben esperar a que crucen las personas, porque hay una clínica; es una zona de cruce peatonal.
- Para la señal conductor que cede el paso a los peatones: está prohibido “tirársele” a un carro; el peatón no debe cruzar cuando el carro transita.
- Para la señal ayudar a subir o bajar del bus a una persona que lo necesite: esta es una zona especial para recoger personas en condiciones especiales; bajarse en los paraderos; tomar el bus en los paraderos; los carros de servicio público se deben acercar al andén.

Aunque la mayoría de personas encuestadas lograron la interpretación que el diseño deseaba, es pertinente revisar estas fugas en el mensaje de la señal, dado que afectan su propósito y, sobre todo, influyen en el ejercicio de la práctica o del comportamiento propuesto: por más que un ciudadano vea a una persona con muletas y,

simultáneamente, vea la señal, no ayudará a cruzar al otro si no entiende adecuadamente el concepto explicitado en la gráfica.

Respecto al diseño, se puede determinar que la gente piensa que es muy claro; no obstante, llega a interpretaciones no deseadas en la propuesta. Así que esta claridad debe ser revisada, teniendo en cuenta un criterio más concienzudo, como el de un especialista en la materia. En ese mismo orden, se puede decir que las señales están compuestas por muchos objetos o elementos, lo cual alimenta la ambigüedad. Se podría realizar una propuesta con menos unidades de diseño.

Lo anterior se hace notorio en la señal del conductor cediendo el paso, pues la gente se quedaba viendo el diseño varias veces; esto quiere decir que en una primera lectura no era evidente el mensaje, lo cual no es conveniente para este tipo de señales urbanas en el espacio público.

Dados estos inconvenientes en la interpretación, para el postest se involucró en la señal un acápite alfabético que aclarara la intención de la señal y posibilitara que fuera más factible el comportamiento o la práctica de convivencia. Así, a la señal del conductor se le acompañó de la frase “ceder el paso”; y a las señales de ayudar a cruzar y ayudar subir o bajar del bus se les incluyó la palabra “solidaridad”. Esto se hizo siguiendo a Rodríguez Diéguez (1977), quien habla de la redundancia en el mensaje visual como una de las funciones clave para lograr el propósito comunicativo y educativo.

Desde el punto de vista semiótico, la connotación no ocurre si el mensaje no es denotativo. Precedente evidente en los resultados alcanzados, pues los problemas de diseño de la señal no permiten la denotación (ayudar a bajar o subir del bus, por ejemplo) y la connotación esperada: la práctica solidaria de manera efectiva.

Lo anterior se debe, en palabras de Eco: “al mecanismo convencionalizador del código [...] La estabilidad concierne a la fuerza de la convención codificadora, pero, una vez que se ha establecido la convención, la connotación se convierte en futilio estable de una función semiótica cuyo

funtivo subyacente es otra función" (2000, p. 95). En pocas palabras, la connotación depende de un código base denotativo, de allí la importancia de revisar el diseño icónico de las señales para futuras propuestas de este mismo corte.

Cuando las personas encuestadas no realizaron la interpretación deseada para la propuesta gráfica en la señal, se hace evidente un desvío en el propósito comunicativo. La duda de las personas encuestadas al responder sobre qué significa la señal, en palabras de Klinkenberg (2006), se constituye en un fracaso comunicativo, es decir, bien la no coincidencia de dos significaciones (el receptor entiende alguna cosa, pero no lo que el emisor se proponía comunicarle), o bien la ambigüedad: incertidumbre del receptor. Tanto la no coincidencia de las significaciones como la ambigüedad quedaron manifiestas en las respuestas de la encuesta.

Debe rescatarse, por otra parte, que las personas consideran los diseños novedosos, pues nunca habían visto señales que explicitaran mensajes con los comportamientos propuestos. Sin embargo, es necesario recalcar que exigían que este diseño fuera más llamativo, para que convocara más atención en los transeúntes. El diseño propuesto por la investigación buscó que las señales siguieran los patrones de la señalética urbana tradicional, especialmente, de las normas que rigen la movilidad, con el fin de que las personas pensaran que eran señales oficiales y alimentar más la posibilidad del comportamiento. Así, se podría pensar un diseño ajeno al oficial y tradicional en una futura propuesta de este corte, dado que sus contenidos son novedosos.

Las personas consideran que las señales convienen y son pertinentes para la ciudad. Este es un punto necesario de ponderar, pues permite suponer que una propuesta a gran escala, teniendo en cuenta los resultados aquí alcanzados, podría consolidar una estrategia pedagógica de comportamientos urbanos responsables y prácticas culturales de convivencia. Los ciudadanos encuestados creen que una propuesta con señales que incentiven prácticas de convivencia puede tener éxito; incluso, la mayoría las considera necesarias.

Conforme con lo anterior, los encuestados propusieron prácticas y comportamientos para un posible diseño señalético; de éstos cabe destacar los siguientes: no orinar en rincones y postes; cuidar los árboles; tener prudencia al cruzar la calle; ayudar a los niños y ancianos; esperar los buses en el paradero; no tomar licor en la calle; que no haya personas bajo los efectos del alcohol en la calle; no pitir en trancos; caminar por la derecha; una señal que invite a respetar el resto de las señales urbanas; otra para que los peatones cedan el paso a otros peatones que están cargando paquetes o cajas; una más para delatar los robos y los ladrones.

Las motivaciones de la gente para proponer este tipo de comportamientos en una señal urbana pueden tener origen, entre otros, en estos factores: desorden en la movilidad, ausencia de solidaridad, inseguridad e insalubridad.

Como se puede ver, las personas sienten inquietud por cruzar la calle y la desorganización de los paraderos de buses ("recogen y dejan gente en la mitad de la calle", afirmó un encuestado); manifestar incomodidad por factores de salubridad: pitir (contaminación auditiva) y orinar en el espacio público; perciben que hay una necesidad de ser más solidarios: ayudar a niños y ancianos, ceder el paso a las personas que lo necesitan; y muestran inquietud por la inseguridad: no ser indiferentes al robo y evitar a las personas que no estén en sus cabales (bajo influencia de sustancia psicoactivas), que podrían generar riesgos para los demás.

Por otro lado, es de rescatar que los resultados alcanzados en la investigación se convierten en un novedoso referente para futuras propuestas de indagación en el marco de la pedagogía urbana y ambiental, pues la propuesta presentada en el presente proyecto abre la posibilidad de motivar prácticas culturales de convivencia a partir de un diseño planificado de señales, diferente a otras investigaciones que han investigado sobre el uso y lecturas que hacen los transeúntes sobre la señalética urbana oficial (Salcedo y Caicedo, 2007).

La posibilidad de motivar comportamientos urbanos responsables por medio de un diseño planificado de señales, también se convierte en futuro

referente para posibles investigaciones que deseen abordar de manera propositiva los problemas de convivencia en la ciudad. En ese mismo orden, el uso de señales urbanas con fines formativos se convierte en una alternativa educativa para la consolidación de relaciones ciudadanas diferentes.

Lo anterior, en líneas generales, puede coadyuvar a lo propuesto por Colom, dado que puede ofrecer nuevas variables y alternativas en el perfeccionamiento del hombre en su dinámica social, sobre todo, en la convivencia: “facilitándole una formación adecuada para poder vivir en la sociedad cívica o urbana” (Colom, 1990, p. 121).

Colom, por otro lado, había afirmado que uno de los rasgos de la pedagogía urbana era la innovación de medios y métodos de aprendizaje (1990, p. 124); pues bien, guardando las proporciones, la iniciativa de la investigación aquí presentada permite presentar nuevos referentes y alimentar la creatividad para futuros abordajes que se deseen hacer en la formación de ciudadanos, en el marco de propuestas pedagógicas de corte urbano.

Sobresale que la metodología utilizada por la investigación y los resultados alcanzados con ella responden a la intención de formar ciudadanos; en este caso, siguiendo estrategias informales y utilizando los recursos que ofrece la ciudad en su espacio público. Lo cual materializa lo conceptualizado por Páramo (2010), quien hace hincapié en el desarrollo de mecanismos a partir del uso de los recursos que ofrece la ciudad.

Conforme con ello, la posibilidad de motivar prácticas culturales de convivencia en los ciudadanos por medio de la exposición de una señalética en el espacio público se puede inscribir en la segunda dimensión propuesta por Trilla (1993), en su análisis de educación y medio urbano: aprender de la ciudad, es decir, la ciudad como agente que enseña. Cuando las personas ven la señal pueden observar un llamado a realizar un comportamiento de convivencia que genera una primera reflexión personal, si la persona efectúa la práctica allí expuesta (por ejemplo, ayuda a cruzar la calle a un desconocido con dificultades) puede ser observado por los otros transeúntes, lo cual

genera un referente en los ciudadanos que vieron su práctica de convivencia, y abren la posibilidad de que ellos la sigan en el futuro.

En un principio, se pensó diseñar y exponer las señales en un colegio distrital de Bogotá, dado que permitía un mayor dominio de las variables y seguimiento a la investigación. Sin embargo, se optó por realizar la propuesta en el espacio público de Chapinero, pues permite sentar un precedente que abra la posibilidad de consolidar proyectos que permitan mejorar las prácticas de convivencia y los comportamientos que se dan en la ciudad. Visto de esta manera, los resultados alcanzados tienen como marco básico entender que: “en el espacio público prima el interés común” (Páramo y Cuervo, 2006, p. 25). Si las personas siguen el comportamiento propuesto en la señal, van a beneficiar a un extraño y, así mismo, en un futuro ellos mismos o familiares suyos podrían ser los beneficiarios.

Las señales se enmarcaron en rojo y fondo blanco para darles un carácter de obligatorio cumplimiento, tal como las oficiales del sistema de tránsito. Esto, con el fin de hacer obligatorio el comportamiento, pues el cumplimiento de las reglas es la base de la convivencia ciudadana (Burbano y Páramo, 2008). Sin embargo, como se puede ver en los resultados, a pesar de que el ciudadano tenía la oportunidad de efectuar el comportamiento, no lo hacía. Así mismo, según se deriva de las encuestas, la mayoría de personas que transitan por el sector no vieron las señales, esta es la explicación más directa para entender por qué no seguían el mensaje expuesto en la señal.

No obstante, ver la señal y ver su carácter de obligatorio cumplimiento no garantiza que las personas acaten. Como se puede observar en la descripción del postest realizado en la calle 49 con carrera 13, algunos transeúntes veían la señal, al mismo tiempo veían al señuelo (hombre con bastón), pero no ayudaban a éste a cruzar. Al igual que las señales oficiales, las personas las pueden ver, pero no las acatan. El ejemplo más notorio es el prohibido parquear, pues es común ver la señal y al lado un automóvil incumpliendo la regla. Por otro lado, es de destacar que la propuesta de la

señal con marco rojo y fondo blanco, siguiendo los rasgos de una de obligatorio cumplimiento, tenía la idea de convertir en reglas unas prácticas de convivencia deseadas, es decir, que fuera norma para los ciudadanos ayudar a un desconocido.

Lo anterior, aunque no quedó materializado en los resultados alcanzados, puede empezar a consolidar dinámicas educativas, como las propuestas por Burbano y Páramo (2008), y que estos autores llamaron *aprendizaje por reglas*; es decir, la norma como elemento en un proceso de aprendizaje, al establecer parámetros en las prácticas culturales de los ciudadanos en el espacio público.

Para un futuro ejercicio similar al presentado en esta investigación, es importante destacar que desde el punto de vista de la educación conductual (Santos y Lobo, 2003), las reglas o normas, como las que pone una señal de obligatorio cumplimiento, se convierten en mecanismos de regulación de las personas, observables en conductas motivadas (cruzar por la cebra) o inhibidas (no arrojar basura).

Así mismo, es pertinente tener en cuenta que las reglas o normas no solamente se cumplen por conciencia social (el ciudadano tiene presente la importancia de ayudar a una mujer embarazada a bajar del bus, como lo indica la señal que fue expuesta en la calle 53 con carrera 13), sino por las consecuencias de no cumplirlas, como las sanciones punibles y la delación pública de las otras personas. Este último caso podría ser un posible complemento a la señalética aquí propuesta: si usted no ejerce la práctica de convivencia expuesta en la señal, otros ciudadanos lo pondrán en señalamiento público, lo cual tendría consecuencias que sería pertinente indagar.

Conforme con lo anterior, es pertinente aclarar que esta noción de norma se articula con la categoría de contingencias y metacontingencias, conceptos fundamentales a lo largo de la presente investigación. En ese orden de ideas, se entiende la *contingencia* como una dinámica que regula la conducta de grandes grupos humanos en un macroambiente, como el caso del espacio público urbano, y es producto de una experiencia moti-

vadora de un conocimiento tácito: "y que muchas veces los individuos no saben describir pero aún así generan aprendizaje" (Páramo, 2009).

La contingencia, siguiendo a Glenn (1988), hace referencia a eventos y condiciones que siguen una conducta, más exactamente, las consecuencias de la conducta; así, la contingencia refuerza o castiga la práctica ejercida, convirtiéndose en una experiencia que motiva o inhibe al ciudadano, lo cual se transforma en dinámicas centrales del espacio público y sus prácticas sociales. Las metacontingencias, por su parte, se refieren a posibles pactos sociales entre las prácticas y los resultados que las mantienen. La metacontingencia se establece cuando hay una relación funcional entre una práctica cultural de un grupo de personas y la consecuencia que ésta produce (Páramo, 2009).

Precisamente, el propósito de la investigación era poner a prueba las señales que posibilitaran prácticas de convivencia en el marco de las metacontingencias: que el ciudadano se diera cuenta de que realizar esa práctica favorece a todos, no sólo al que recibe su ayuda, pues: "los individuos cooperan entre sí cuando su comportamiento interdependiente produce mayores consecuencias favorables que el comportamiento independiente" (Páramo, 2009).

Ayudar a cruzar la calle a una persona con dificultades, colaborarle a una mujer embarazada a bajar del bus o ceder el paso a un peatón son prácticas que, básicamente, favorecen a todos, pues muy posiblemente usted o algún ser cercano esté en condiciones de recibir dichos beneficios.

Aunque los resultados alcanzados en la investigación no permiten asegurar que las señales motiven estas metacontingencias, si se puede decir que los ciudadanos tienen muy presente que seguir el mensaje que éstas explicitan es muy favorable para todos, como se puede ver en las respuestas que la gente dio sobre la conveniencia de las señales en las respectivas encuestas.

Páramo (2009) afirma que las consecuencias positivas de esas prácticas interdependientes orientan la conducta de las personas y garantizan su sostenimiento, mediante la transmisión

cultural de dichas prácticas. Los resultados alcanzados permiten suponer que, con algunas correcciones, la planificación de señales que motiven prácticas culturales de convivencia posibilita la consecución de comportamientos urbanos responsables y su posible sostenimiento y transmisión cultural.

Sobre todo, porque la práctica de un comportamiento que presenta consecuencias positivas para todos tiene la posibilidad de ser imitada, como se pudo evidenciar en el postest realizado en la calle 53 con carrera 13, donde, accidentalmente, a una persona se le cayeron unas botellas y fue auxiliada por un hombre joven; otros transeúntes, al ver el comportamiento, también colaboraron solidariamente.

Las señales puestas a consideración en la investigación se articulan a la propuesta de Páramo (2009), quien considera que las metacontingencias pueden llegar a garantizar prácticas culturales deseables que perduren en el tiempo, independientemente de quienes estén presentes. Las señales pueden ser una posibilidad para institucionalizar, en el mismo ciudadano y en el ambiente del espacio público, prácticas culturales de convivencia.

Por otro lado, se debe especificar que, según los resultados alcanzados, existe un problema en la dinámica comunicativa propuesta por las señales. Según Aicher y Krampen (1979), expertos en diseño señalético, el proceso de comunicación es correcto cuando el receptor asigna a la señal el mismo mensaje que el emisor quería transmitir. Como se pudo observar, no todos los ciudadanos que veían la señal propuesta en la investigación llegaban a la interpretación deseada en la planificación de su diseño, sobre todo, en la señal de ayudar a subir o bajar a una persona del bus, y, en una segunda instancia, en la señal de ayudar a un desconocido con dificultades a cruzar la calle. El mensaje que se quería transmitir no fue totalmente asimilado por el ciudadano receptor.

Lo anterior, en líneas generales, responde al diseño mismo de la señal y se pueden encontrar los siguientes elementos de análisis:

- Señal de ayudar a subir o bajar del bus: la destacada línea del andén hace pensar al observador, según respuestas de las encuestas, que el mensaje es tomar el bus en el paradero o que los conductores no deben dejar los pasajeros a mitad de la calle. Así mismo, no es claro el ademán del gráfico y el mensaje de ayudar a subir o a bajar a una persona del bus se tergiversa. La gráfica del muñeco que hace de mujer embarazada bajando del bus no es claro.
- Señal de conductor que cede el paso a los peatones: la mano del conductor que cede el paso debe tener mayor protagonismo en el diseño de la señal. La señal contiene muchos elementos, sobre todo en la referencia a los peatones, lo cual desvía la atención del interés central del conductor cediendo el paso. Dado que es para conductores, la señal debe ser más explícita y directa en su mensaje, que no necesita varias lecturas o una lectura concentrada.
- Señal de ayudar a un extraño con dificultades a cruzar la calle: la gráfica de los muñecos que indican persona con bastón y hombre ayudándolo es muy clara; sin embargo, los rasgos de las líneas que hacen referencia a la cebra son muy protagónicos, de allí que algunas personas encuestadas hayan pensado que la señal indicaba cruzar por la cebra y no una práctica solidaria.

Así mismo, es importante indicar que la interpretación de las señales fue más coherente con su propósito cuando éstas estuvieron acompañadas de un acápite alfabético. En pocas palabras, que los ciudadanos interpretaron más fácilmente el mensaje de la señal cuando ésta indicaba la práctica deseada: solidaridad y ceder el paso. Esta redundancia en el mensaje (gráfica y alfabéticamente) permite garantizar mayor grado de fidelidad en la comprensión del mensaje expuesto y, en consecuencia, podría ser un punto por considerar en futuras propuestas de este tipo, dado que muchas veces la complejidad del diseño no logra explicitar lo deseado.

Por otra parte, es pertinente decir que las señales fueron expuestas en lugares coherentes con su propósito y su mensaje: la señal de ayudar a subir

o a bajar del bus se instaló en un lugar donde gran cantidad de personas toman su transporte público; la señal de ceder el paso fue expuesta en un cruce peatonal donde los ciudadanos corren alto riesgo por cruzar la calle, dado que no hay semáforos, policías acostados ni pares; la señal de ayudar a un desconocido en dificultades a cruzar la calle se situó en un cruce que da a una clínica y por donde cruzan ancianos, personas con muletas y en sillas de ruedas. De esta manera, se cumplió lo que plantean Aicher y Krampen (1979), al afirmar que la presencia de la señal en determinado lugar (circunstancias donde se desarrolla la comunicación) permite la identificación más fidedigna del mensaje.

### Conclusiones y recomendaciones

En cuanto al diseño y el contenido, se puede concluir que las señales deben constituir una propuesta particular, pues no se puede universalizar esta propuesta para todas las ciudades, dado que no son las mismas necesidades, y las prácticas deseadas podrían girar en otros aspectos. Además, como afirma Costa, las condiciones funcionales, arquitectónicas, ergonómicas y ambientales “implican la necesidad de crear y desarrollar programas especiales para cada circunstancia concreta” (1987, p. 122).

Así mismo, diseñar programas señaléticos con los propósitos mencionados en esta investigación supone, fundamentalmente, tres aspectos: determinar con exactitud la práctica o comportamiento por incentivar; constituir diseños simples, que sean percibidos e interpretados sin mayor dilación por el observador; y exponer las señales en un tamaño apropiado para el ambiente urbano específico donde se van a fijar.

El diseño de la señal icónica puede ser acompañado por un contenido alfabético que facilite la interpretación. En ese orden de ideas, la redundancia en el mensaje aquí no es un error, sino una oportunidad de aclarar y fijar más intencionalmente el contenido. En ese mismo sentido, es necesario en la señal una armonía y coherencia entre el código alfabético, el icónico y el cromático.

Debe reiterarse que las dificultades interpretativas que mostraron los ciudadanos al ver las señales propuestas aquí permiten reafirmar la necesidad de que, más que ningún otro signo, la señal no debe exigir esfuerzos de comprensión, no debe obligar al ciudadano a detenerse atentamente a observarla, pues pierde la funcionalidad, ya que su éxito radica en producir una reacción casi que instantánea. En pocas palabras, la señal debe ser monosémica.

Dado que las señales son diseñadas para ser expuestas en el espacio público y, aún más, buscan que los comportamientos que exhiben se ejerzan en dicho espacio, es pertinente que los programas señaléticos respondan a las necesidades particulares de tal espacio y a sus dinámicas propias.

Por otro lado, la propuesta de incentivar prácticas sociales de convivencia en los ciudadanos por medio de un repertorio de señales icónicas o visuales expuestas en el espacio público es, en primer lugar, una iniciativa que debe seguir siendo explorada, pues a partir de esta investigación se abren nuevas posibilidades y replantean hipótesis. En segundo lugar, tal propuesta debe ser alimentada por una visión investigativa más amplia, donde converjan diferentes campos del saber, dado que sería muy pertinente observar cómo el diseño de las señales, su exposición y resultados se enriquecen a partir de un diálogo interdisciplinario entre la psicología perceptiva, la psicología ambiental, el diseño, la comunicación visual, la sociología y pedagogía, por citar algunas.

Es pertinente ver propuestas señaléticas de este corte en otros espacios urbanos de características semipúblicas e, incluso privadas, pues en tales lugares los resultados podrían ser más notorios, dado que tienen una regulación y una dinámica más formal. Por ejemplo, realizar esta propuesta en un centro comercial o en un colegio permitirían un mayor seguimiento a la influencia de la señal en las personas que la perciben.

Se propone, en ese sentido, una investigación comparativa de una propuesta señalética con propósitos de convivencia ciudadana puesta a prueba en un colegio privado y, al mismo tiempo,

en uno público o en dos municipios culturalmente diferentes, lo cual permitiría explorar y reflexionar más las hipótesis expuestas en este trabajo.

En ese orden, se puede establecer que la pedagogía urbana se ve enriquecida con propuestas de este corte, que le aportan nuevas formas de observar la ciudad y los elementos con que ella cuenta en el espacio público. Más exactamente, alimenta la posibilidad de utilizar los contenidos comunicativos presentes en la ciudad, como las señales, los avisos publicitarios, las pancartas, etc., en propuestas de lineamientos educativos de manera informal. Los ciudadanos tienen muy presente la importancia de la convivencia ciudadana, basada en el respeto y la solidaridad. En ese mismo sentido, los ciudadanos consideran que propuestas como las aquí expuestas pueden ser muy útiles y permitirían consolidar una dinámica más amable en el diario transitar de la ciudad.

La constitución de contingencias y metacontingencias en el espacio público puede ser articulada con propuestas novedosas que concienten a los ciudadanos de la importancia de la autorregulación y la mutua regulación, el respeto a los acuerdos y las normas y la trascendencia de la solidaridad. La novedad de estas propuestas radica en el uso creativo de las posibilidades educativas que presenta la ciudad misma.

Incentivar prácticas de convivencia en los ciudadanos por medio de señales visuales en el espacio público puede consolidar comportamientos urbanos responsables que alimenten una cultura ciudadana, que permita la convivencia entre desconocidos. Sin embargo, dicha iniciativa se puede acompañar con un proyecto más amplio, donde participen los medios de comunicación masivos, las instituciones de educación formal y las autoridades gubernamentales de la ciudad. Un repertorio de señales como las aquí propuestas, acompañadas por una campaña educativa en televisión y radio, colegios y universidades, podría generar resultados significativos a una escala amplia, pues hay más posibilidades de su éxito.

La educación en general, pero la pedagogía urbana en especial, debe acercarse a investigar la influencia de otros mecanismos alternativos en la

consolidación de la convivencia ciudadana; es decir, ampliar el repertorio de posibilidades para motivar el ejercicio del mutuo respeto y la solidaridad más allá del marco legal establecido por la autoridad institucional, como la Constitución Nacional, el Código de Policía, el Código de Tránsito, los manuales de comportamientos de los colegios, etc.

Mockus afirma que el éxito de la cultura ciudadana está en armonizar la ley, la moral y la cultura, para lo cual es fundamental la comunicación interpersonal (2003). En este trabajo se pudo observar que dicha comunicación interpersonal se ve potencializada a partir de programas señaléticos, pues pueden invitar de manera explícita y tácita a relacionarse con el otro. En el caso de las tres propuestas presentadas acá (ayudar a bajar o a subir de un bus, ayudar a cruzar la calle y ceder el paso al peatón), si el comportamiento se presenta, se materializa la comunicación interpersonal de manera explícita, ya sea de manera verbal o no verbal.

Dado que la autorregulación y la mutua regulación ciudadana o la constitución de contingencias y metacontingencias dependen de la conciencia que tenga el ciudadano sobre la trascendencia del comportamiento y de la sanción o celebración social de su conducta, se puede pensar en un programa señalético que invite explícitamente a celebrar o sancionar públicamente al ciudadano que, respectivamente, ejerza una práctica de convivencia o no sea solidario.

Se recalca, nuevamente, la necesidad de promover programas educativos y propuestas creativas que, desde la pedagogía urbana, fomenten en los ciudadanos la formación de hábitos y prácticas referidas al cumplimiento de las normas y el ejercicio de la convivencia, así como de la concientización de su importancia como un beneficio individual y, en segundo orden, social.

Estos programas y propuestas deben ser consensadas y discutidas públicamente; en los que los ciudadanos puedan aportar y debatir. En ese sentido, no deben buscar la manipulación siniosa o soterrada de las personas; es decir, programas que buscan que los ciudadanos lleguen a tener comportamientos de convivencia por influencias de las que no son cons-

cientes, como se podría ejercer desde la comunicación y desde la misma señalética.

Finalmente, para futuras propuestas con este mismo propósito se dejan enunciados los siguientes comportamientos, que podrían ser expuestos en señales visuales en el espacio público:

- Solidaridad: conductas encaminadas en función de ayudar a un extraño que lo necesite, como brindar información cuando se solicita, delación de hurtos, ayudar o ceder el paso a las personas con paquetes o cargas pesadas, etc.
- Protectores del ambiente: comportamientos en procura de mantener adecuadamente el espacio público y mobiliario urbano, como no fijar avisos, no satisfacer necesidades fisiológicas (por ejemplo, no orinar en postes), hacer buen uso de los teléfonos públicos, etc.

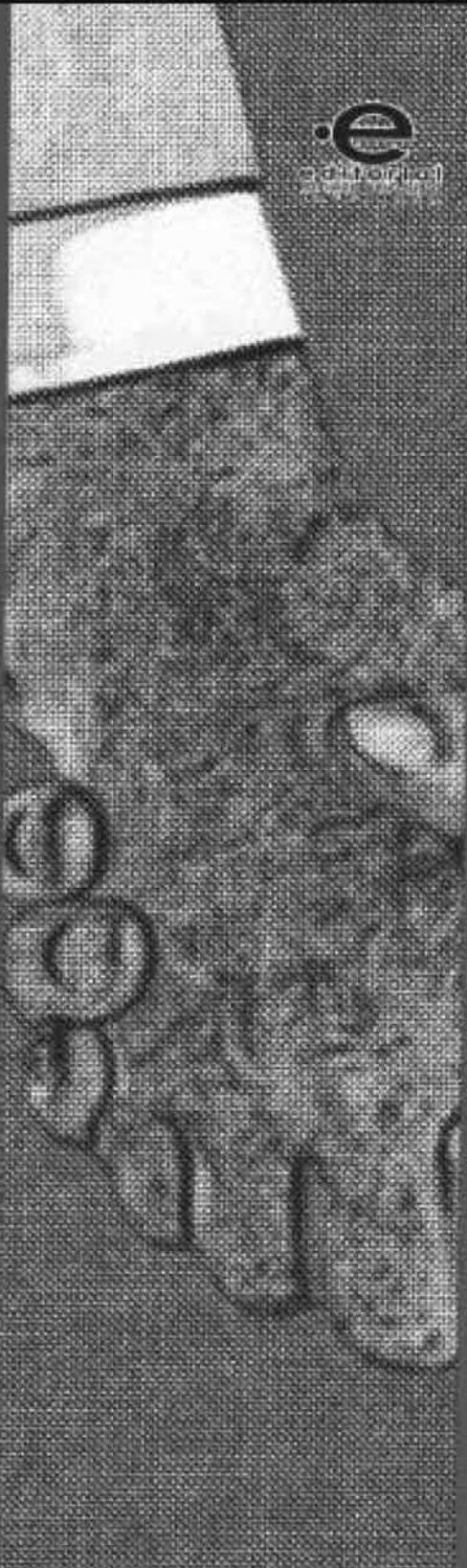
## Referencias

- Aicher, O. y Krampen, M. (1979), *Sistemas de signos en la comunicación visual*, Barcelona, Gustavo Gili.
- Burbano, A. y Páramo, P. (2008, julio-octubre), “El aprendizaje por reglas y la convivencia ciudadana en el espacio público”, *Pre-Til*, año 6, núm. 18, Universidad Piloto de Colombia, pp. 62-72.
- Colom, A. (1990), “La pedagogía urbana, marco conceptual de la ciudad educadora”, en *La ciudad educadora. 1 Congreso Internacional de Ciudades Educadoras*, Barcelona, Ajuntament de Barcelona, pp. 115-128.
- Costa, J. (1987), *Señalética*, Barcelona, Enciclopedia del Diseño. Centro Internacional de Investigación y Aplicaciones de la Comunicación.
- Eco, U. (2000), *Tratado de semiótica original*, Barcelona, Lumen.
- Glenn, S. S. (1988), “Contingencies and Metacontingencies: Toward a Synthesis of Behavior Analysis and Cultural Materialism”, *The Behavior Analysis*, núm. 11, pp. 161-179.
- Klinkenberg, J.-M. (2006), *Manual de semiótica general*, Bogotá, Fundación Universitaria Jorge Tadeo Lozano.
- Mockus, A. (2003), “Cultura ciudadana y comunicación”, en *Revista La Tadeo*, Fundación Universitaria Jorge Tadeo Lozano, núm. 68, pp. 106-111.
- Páramo, P. (2009, marzo-junio), “Metacontingencias y cambio de prácticas culturales en el espacio público urbano”, en *Pre-Til*, Año 7, núm. 20, Instituto de Investigación y Proyectos Especiales, Universidad Piloto de Colombia.
- (2010), “Pedagogía urbana: elementos para su delimitación como campo de conocimiento”, en *Revista Colombiana de Educación*, núm. 57, Universidad Pedagógica Nacional, pp. 14-27.
- Páramo, P. y Cuervo, M. (2006), *Historia social situada en el espacio público de Bogotá desde su fundación hasta el siglo XIX*, Bogotá, Ediciones Universidad Pedagógica Nacional.
- Rodríguez Diéguez, J. L. (1977), *Las funciones de la imagen en la enseñanza: semántica y didáctica*, Barcelona, G. Gili, Colección de Comunicación Visual.
- Salcedo, M. A. y Caicedo, S. (2007, julio-diciembre), “Señales visuales urbanas en algunos cruces viales de Cali, Colombia”, en *Revista Científica Guillermo de Ockhan*, vol. 5, núm. 2, pp. 11-133.
- Santos, C. y Lobo, N. (2003), *Psicología del aprendizaje*, Bogotá, Universidad Santo Tomás.
- Trilla, J. (1993, mayo), “La educación y la ciudad”, en *Educación y ciudad*, núm. 2, Bogotá, Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico (IDEP), pp. 6-19.
- Urrego, Y. (2008), “Observación conductual”, en Páramo, P., *Técnicas de recolección de información*, Bogotá, Universidad Piloto de Colombia.

Catalina Montoya Londoño

# Alianzas entre medios de comunicación y Organizaciones de la Sociedad Civil

*Balances y propuestas para  
fortalecer la Democracia y los  
Derechos Humanos en  
América Latina*



MÁS INFORMACIÓN

[catalina.montoya@javeriana.edu.co](mailto:catalina.montoya@javeriana.edu.co)  
[editorialpuj@javeriana.edu.co](mailto:editorialpuj@javeriana.edu.co)