

# El sentido de pertenencia desde la perspectiva de la cordialidad y el aseo urbano en la ciudad de Cúcuta

## The sense of belonging from the perspective of cordiality and the urban toilet the city of Cúcuta

<sup>a</sup>Jessica Dahiana Aristizábal-Gómez

<sup>b</sup>Heidy Roxana García-Carrascal

<sup>c</sup>Diana Yaqueline Henao-López

<sup>d</sup>Liana Carolina Ovalles-Pabón

### Resumen

El presente trabajo analiza el comportamiento cordial de los ciudadanos de Cúcuta frente al nivel de pertenencia y el cuidado con su entorno. Para ello se utilizaron las variables de cortesía positiva y negativa expuesta por Penélope Brown y Stephen Levinson, la contribución al control de la contaminación, la relación del entorno familiar en el comportamiento urbano, y la analogía del entorno familiar en el comportamiento urbano según el sentido de pertenencia de la pirámide de Maslow. La recolección de datos se llevó a cabo a través de la aplicación de una encuesta estructurada, la cual arrojó como resultado que hay una relación directa entre la cortesía, el respeto, la amabilidad y el sentido de pertenencia de los ciudadanos de Cúcuta con su entorno.

**Palabras clave:** basuras, contaminación, cortesía, cultura, sentido de pertenencia.

### Abstract

The present work analyze the cordial behavior of the citizens of Cúcuta against the level of belonging and care with their environment. To do this, the positive and negative courtesy variables exposed by Penelope Brown and Stephen Levinson were used; the contribution to the control of pollution, the relationship of the family environment in urban behavior, and the analogy of the family environment in urban behavior according to the sense of belonging of the Maslow pyramid. The data collection was carried out through the application of a structured survey, which showed that there is a direct relationship between the courtesy, respect and kindness and the sense of belonging of the citizens of Cúcuta with their environment.

**Keywords:** garbage, pollution, courtesy, culture, sense of belonging.

<sup>a</sup> Estudiante Tecnología en Servicios Hoteleros, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte – FESC, [yd.aristizabal@fesc.edu.co](mailto:yd.aristizabal@fesc.edu.co)

<sup>b</sup> Estudiante Tecnología en Servicios Hoteleros, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte – FESC, [hr.garcia@fesc.edu.co](mailto:hr.garcia@fesc.edu.co)

<sup>c</sup> Estudiante Tecnología en Servicios Hoteleros, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte – FESC, [dy\\_henao@fesc.edu.co](mailto:dy_henao@fesc.edu.co)

<sup>d</sup> Docente, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte - FESC, [lc\\_ovalles@fesc.edu.co](mailto:lc_ovalles@fesc.edu.co)

## 1. Introducción

Las bases de toda sociedad son el sentido de pertenencia y la cultura de las personas por su ciudad, siendo la cultura el conjunto de expresiones que caracterizan en el tiempo a una sociedad determinada; las cuales incluyen “costumbres, creencias, prácticas comunes, reglas, normas, códigos, vestimenta, religión, rituales y maneras de ser que predominan en el común de la gente que la integra”. (Definición abc, 2017).

Para Gálvez (2011), el sentido de pertenencia es “sentirse parte de un grupo, una sociedad o de una institución, esto tiene su origen en la familia ya que es el primer grupo al que pertenecemos” (s/p). En este sentido dentro del contexto cultural las personas siguen sus normas aceptadas por la mayoría de ellas, y ese sentido de responsabilidad hace que las personas se sientan seguras dentro de ese círculo social, ampliamente aceptado por todos para poder vivir de forma cordial y armoniosa.

En este sentido Giraldo (2015) define la cordialidad como un sinónimo de amabilidad que representa la manera de establecer unos principios internos que rigen al tratar a los demás de buena manera (s/p). En este contexto se puede apreciar que se entiende como un valor agregado de las personas para tener mejores relaciones personales con los demás, y así tener un equilibrio social dentro de la comunidad. Dicho valor constituye uno de los rasgos más importantes en la sociedad y en las personas que la integran, para las cuales es posible establecer si es cálida, amigable y diplomática a través de la aplicación de un test de personalidad.

La construcción de estos principios y valores en las personas según Monsalve (2016) en “un mundo altamente complejo como el actual, refleja una profunda crisis en todos los órdenes económico, político social y ambiental”(p 99). El orden ambiental según Ariza, León y Gómez 2006, citado por Avendaño (2011) ha sido motivo de profundo análisis, discusión y estudio vivenciada desde

los inicios de las empresas comerciales, quienes se preocupan por contribuir en la conservación, aplicando desde su entorno estrategias y capacitaciones para mejorar la naturaleza; así mismo Moreno y Ángulo (2015) señalan que se debería aflorar la figura de la opinión bien documentada en programas y proyectos, desde las premisas del pensamiento ecológico. En este orden de ideas es importante concientizar a la ciudadanía y a los medios de comunicación que se debe participar en proyectos de mejoramiento ambiental y conciencia ciudadana. Ante esto, situación se entiende que es necesario aportar soluciones viables para las ciudades actuales; realidades que no son ajenas para la ciudad de Cúcuta, la cual según encuesta muestra que se no se está conforme con el comportamiento de algunos ciudadanos. (La Opinión, 2017).

Los ciudadanos que participaron en dicha encuesta señalan que la falta de cultura ciudadana, de amor por la ciudad y de sentido de pertenencia, hace que las personas no respeten las señales de tránsito, boten basuras a las calles, no cumplan las mínimas normas de convivencia y conviertan la ciudad en aquel lugar donde “Todo se puede”, es decir, es posible infringir todas las reglas; así mismo, enumeraron descontento por la falta de tolerancia, envidia, uso de vocabulario soez, formas de vestir inadecuadas (sin camisa o descalzos) y elección de funcionarios corruptos en los cargos de elección popular como positivo señalaron la amabilidad, simpatía, buen humor y empuje para la búsqueda de soluciones a difíciles circunstancias, así como la forma de hablar y decir las cosas con franqueza y sin tapujos y proponen que las autoridades y los diferentes estamentos de la ciudad se unan en una gran campaña para promoverla y hacerla uno de los objetivos principales, con el fin de suscitar el amor y el cuidado por la ciudad.

De acuerdo a la problemática expuesta la presente investigación tiene como propósito analizar el comportamiento cordial de los ciudadanos cucuteños frente al nivel de pertenencia y el cuidado con su entorno.

## 2. Materiales y métodos

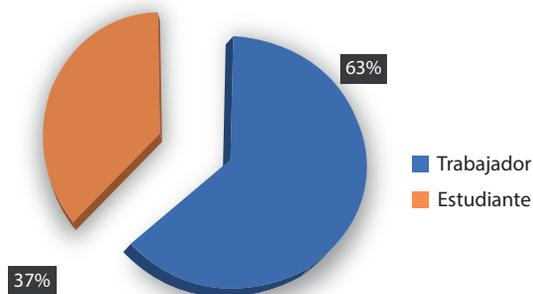
Se analizaron los diferentes referentes sociólogos de Penélope Brown y Stephen Levinson (para identificar la cortesía positiva y negativa); los psicológicos de Abraham Maslow (para medir el nivel de respuesta de la ciudadanía a los ofrecimientos de bienestar de la ciudad); y los pragmáticos de Henk Haverkate, entre otros.

Para identificar el nivel del cuidado con el entorno, se tomó como referente la teoría general de los sistemas, en la cual existen factores externos con los cuales se interactúa en los ambientes, tales como el medio físico y el medio socioeconómico, para así medir el control de contaminación y la relación del entorno familiar en el comportamiento urbano.

El tipo de investigación utilizada fue la cuantitativa, descriptiva, se aplicó una encuesta estructurada de 12 preguntas, dirigida a estudiantes y trabajadores de la ciudad de Cúcuta. Los datos se procesaron a través de tablas y gráficos de Excel.

## 3. Resultados y discusión

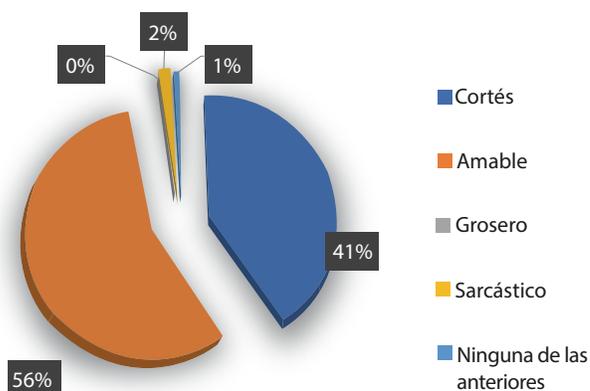
Una vez tabulada la encuesta se lograron los siguientes resultados para el estudio. En el gráfico 1, se observa el tipo de ciudadano encuestado.



**Gráfico 1. Tipo de ciudadanos encuestado**

El 63% de los encuestados fueron trabajadores y el otro 37% estudiantes.

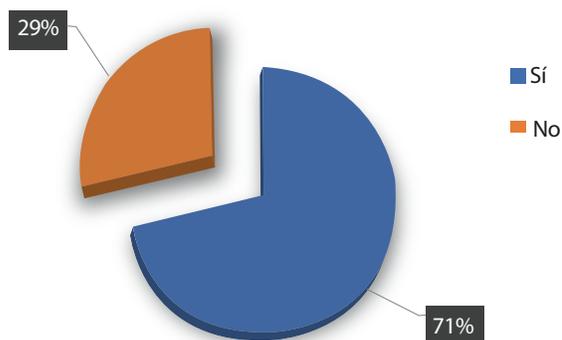
En el gráfico 2 se observan las preferencias de los ciudadanos de Cúcuta cuando se le solicita ser cortés.



**Gráfico 2. ¿Cuándo le piden ser cortés usted prefiere?**

El 56% de los ciudadanos cucuteños asimila que parte de ser cortés es tener una actitud amable, mientras que el 41%, demuestra que las personas tienen clara la definición de cortesía.

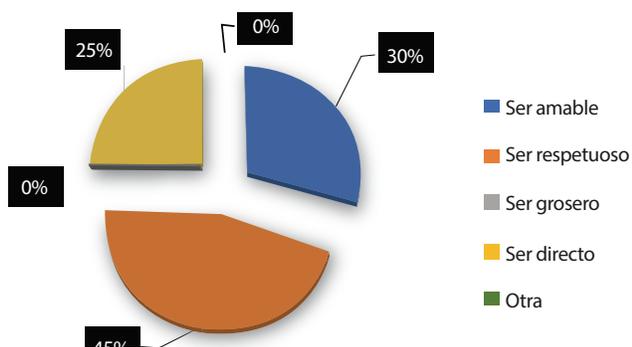
En el gráfico 3, se observa el tipo de expresión que prefieren los ciudadanos de Cúcuta.



**Gráfico 3. Considera más valioso expresarse de forma directa**

El 71% de los ciudadanos prefieren expresarse de forma directa, confirmando lo planteado en la encuesta realizada por el Diario La Opinión, cuando hacían referencia que una de las fortalezas de los ciudadanos era ser directos al momento de decir las cosas.

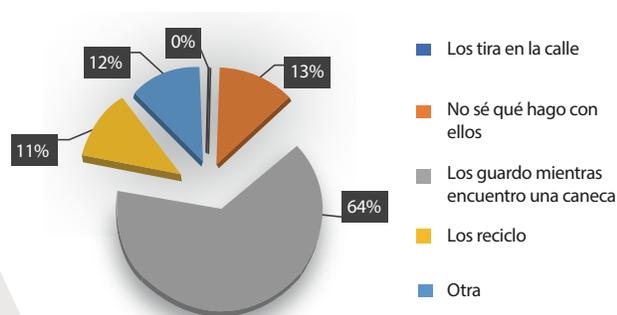
En el gráfico 4, se observa la tendencia de la respuesta de los ciudadanos de Cúcuta frente a ser cortés.



**Gráfico 4. ¿Qué considera más importante de ser cortés?**

El 45% de los habitantes de la ciudad de Cúcuta encuestados consideran que parte de los valores más importantes para lograr la cortesía es el respeto, el 38% de ellos ser amable.

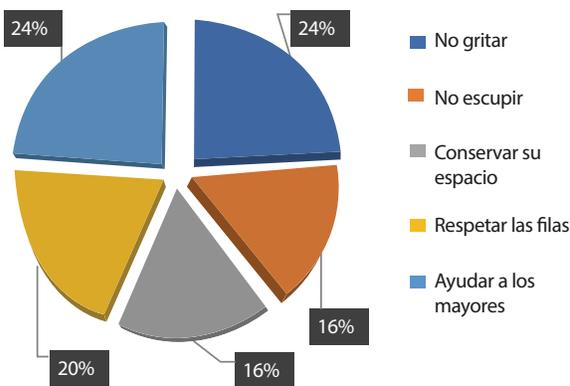
En el gráfico 5, se observa el tipo de comportamiento del cucuteño frente al entorno en el que se encuentra, a la hora de darle un manejo adecuado a los desperdicios de bolsillo.



**Gráfico 5. ¿Qué hace usted con los desperdicios de bolsillo?**

El 64% de los habitantes afirma que guarda los desperdicios mientras encuentra un lugar donde depositarlos; el 12% dice arrojarlos en la calle; un 13% que no sabe qué hacer con ellos y que puede inconscientemente depositarlos en la calle, y el 11% lo recicla.

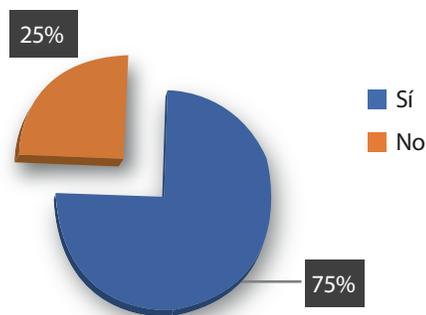
En el gráfico 6, se observa el tipo de normas de comportamiento utilizadas por parte del cucuteño en espacios públicos.



**Gráfico 6. En su entorno familiar existen normas para el comportamiento en el espacio público.**

El 24% confirma que aplica normas de comportamiento en espacios públicos, como no gritar y ayudar a los mayores, el 20% respeta las filas, y el 16% no escupe y conserva su espacio.

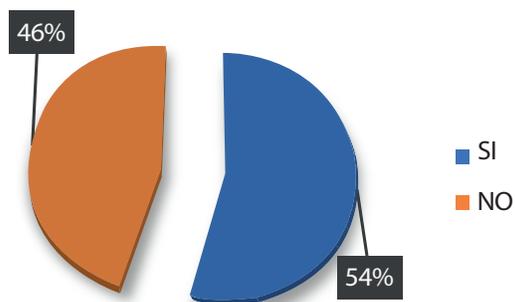
En el gráfico 7, se observa el tipo de conocimiento del cucuteño acerca de sanciones por comportamiento.



**Gráfico 7. ¿Sabe usted si existe una sanción por el mal comportamiento?**

El 75% de los ciudadanos de la ciudad de Cúcuta si saben de la existencia de sanciones por el mal comportamiento en público, mientras el 25% expresan no tener conocimiento de ellas.

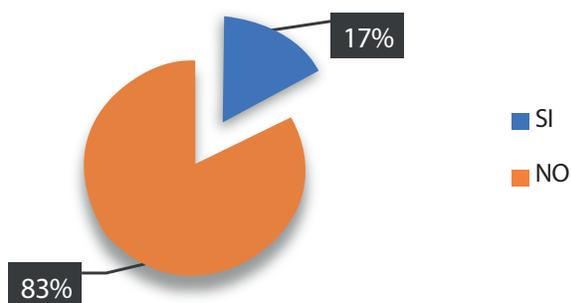
En el gráfico 8, se observa el conocimiento del tipo de sanciones por mal comportamiento de los ciudadanos de Cúcuta.



**Gráfico 8. ¿Conoce usted algún tipo de sanción por el mal comportamiento en público?**

El 54% de los habitantes conocen las sanciones por un mal comportamiento en el espacio público, mientras que el 46% no tiene conocimiento.

En el gráfico 9, se observan las respuestas de los ciudadanos de Cúcuta frente a si han sido sancionados por mal comportamiento en los espacios públicos.

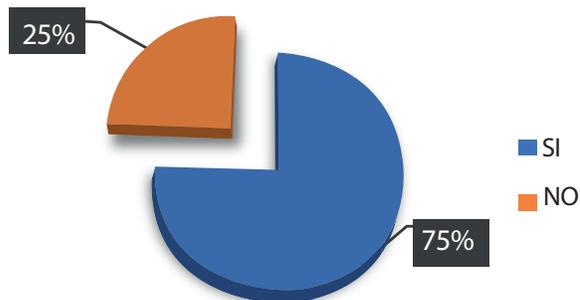


**Gráfico 9. ¿Lo han sancionado alguna vez por mal comportamiento público?**

El 17% de ellos han sido sancionados por estos hechos, mientras que el 83% de los cucuteños no han sido sancionados.

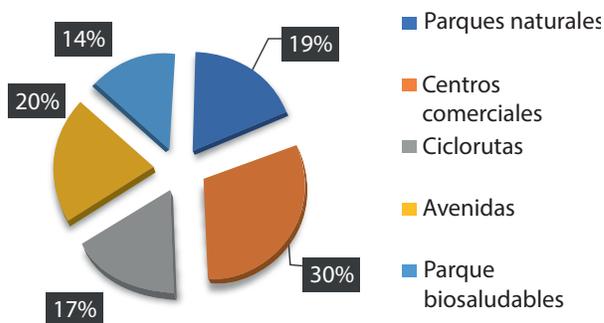
En el gráfico 10, se observa el uso que hacen los ciudadanos de Cúcuta de los espacios públicos.

El 75% hace uso de los espacios públicos, mientras el otro 25% niega usarlos, pero no tienen el conocimiento de que és espacio público, debido a que todos hacen uso de las calles y vías al transitar, las cuales también conocen como parte de dicho espacio.



**Gráfico 10. ¿Hace usted uso de los espacios públicos?**

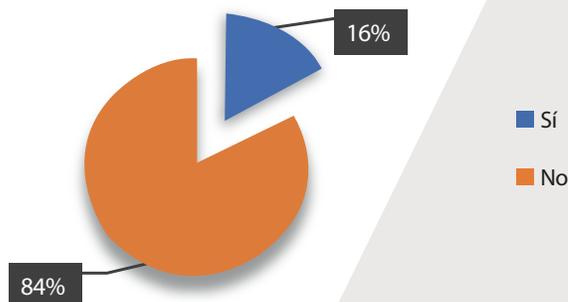
En el gráfico 11, se observa el tipo de espacio público utilizado por parte de los ciudadanos de Cúcuta.



**Gráfico 11. ¿Qué espacio público visita con más frecuencia?**

El 30% indicó que los espacios utilizados son los centros comerciales.

En el gráfico 12, se observan las respuestas de los ciudadanos de Cúcuta, frente a si ven normal o no el hecho de arrojar basura, entre otras prácticas en el espacios público.



**Gráfico 12. ¿Considera normal: Lanzar basura, vendedores invadiendo espacio público, gritar?**

El 84% de los cucuteños no consideran normal el arrojar basura en la calle, tampoco ver vendedores invadiendo espacio público y gritando, por el contrario el 16% si lo ven normal.

#### 4. Conclusiones

Se pudo determinar que los cucuteños relacionan la cortesía con los valores del respeto y amabilidad.

A pesar de que la mayoría de los encuestados conocen los malos comportamientos en espacios públicos, pocos son sancionados debido a la falta de control por parte de las autoridades competentes para generar conciencia.

En cuanto a las normas de comportamiento en espacios públicos se identificó que éstas son adquiridas desde el interior de la familia, pero no son aplicadas.

Finalmente que parte de los habitantes de esta ciudad no tienen conocimiento de las sanciones en que pueden incurrir en caso de un mal comportamiento en espacio público, generando así una actitud de escepticismo entorno al arrojar basuras o no a la calle; las personas ven estas actitudes de forma normal, y replican lo que los demás hacen, arrojar papeles, invadir espacios, gritar en zona pública, entre otros, más no generar una conciencia de pertenencia.

#### 5. Referencias

Avendaño, W. (2011). Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Desarrollo Sostenible: una mirada desde la Declaración de Rio de 1992. *Respuestas*, 16(2), 45-59.

Definicionabc. (18 de Septiembre de 2017). Definicion abc. Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/social/cultura.php>

Díaz, L. (2013). Trapitos al Arte. *Mundo Fesc*, 5 (5), 52-56.

Giraldo, K (2015) Cordialidad – Valor personal. Recuperado de: <https://www.kathegiraldo.com/cordialidad/>

La Opinión. (23 de enero de 2017). Falta de Cultura Ciudadana, principal problema para los cucuteños. n , p.. 1-2. Recuperado de: <https://www.laopinion.com.co/falta-de-cultura-ciudadana-principal-problema-para-los-cucuteos-87415>

LD Gálvez. (Febrero de 2011). Sentido de pertenencia. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://valores200904.blogspot.com.co/2011/02/sentido-de-pertenencia.html>

Monsalve, E. (2016). Formación para la gerencia del docente en la promoción y desarrollo de una cultura ambientalista. *Revista Mundo Fesc*, 0(13), 98-105.

Moreno, A. & Angulo, L. (2015). La información medioambiental en los periódicos nacionales de Colombia y España: un estudio comparativo. *Respuestas*, 20(2), 34-5.