

ANÁLISIS DE EMOCIONES Y SENTIMIENTOS

en el espacio público de Bogotá

Grupo Focal — Proyecto Bogotaneidad

Localidad de Usaquén

Secretaría de Gobierno del Distrito — 2026

Equipo Bogotaneidad — Alcaldía Local de Usaquén

Introducción y propósito del análisis

El presente documento sistematiza el análisis emocional derivado del grupo focal realizado el 6 de abril de 2026 en la Casa del Consumidor (Cl. 122 #7A-61) de la localidad de Usaquén, como parte del proyecto Bogotaneidad. El grupo contó con siete mujeres adultas y personas mayores de los barrios Delicias del Carmen y el sector comprendido entre las calles 153 y 161.

La particularidad de Usaquén es que produjo el perfil emocional más crítico del proyecto: ausencia total de emociones positivas en el registro, combinada con la presencia de desesperanza aprendida. Este hallazgo, en sí mismo, orienta el diseño de intervención: cuando la carga emocional negativa ha alcanzado un estado de resignación, la intervención debe comenzar por restaurar la esperanza antes de cualquier apelación a la acción ciudadana.

Metodología del procesamiento de datos

El proceso metodológico siguió los cuatro pasos estándar del proyecto: transcripción y depuración de registros de audio, articulación con la Guía de Ejecución para Grupos Focales de la SGD, identificación y clasificación emocional con base en el marco conceptual de definiciones_emociones_final.xlsx (APA, 2010), y análisis integrado. El análisis de Usaquén fue realizado por el equipo Bogotaneidad de la Alcaldía Local.

Marco conceptual de referencia

La desesperanza aprendida —un concepto de la psicología cognitiva— describe el estado en el que una persona deja de intentar soluciones porque ha aprendido que sus acciones no producen resultados. En el contexto del espacio público de Usaquén, este estado emerge de la repetición de experiencias en las que la acción ciudadana correcta (corregir a un vecino, denunciar un incidente, intervenir en una situación de acoso) es respondida con agresión, indiferencia o amenaza. Este patrón castiga el comportamiento prosocial y refuerza la inacción del resto de la comunidad.

Análisis por eje de indagación

4.1 EJE 1: Relación con el espacio público (recorrido diario)

¿Cómo se sienten al caminar de su casa hacia la estación de transporte?

Las participantes de Usaquén caminan mucho por el barrio, observan el desaseo y tratan de intervenir. Sin embargo, cada intento de intervención es respondido con agresión o amenaza, generando un ciclo de cansancio creciente. Las emociones dominantes son la desconfianza, el miedo, la tristeza y la rabia, sin ninguna emoción positiva reportada. El barrio es descrito como un espacio donde la gente es grosera y rechaza las recomendaciones ciudadanas, incluso con violencia explícita ('voy a romper el vidrio').

Emoción	Tipo	Frecuencia	Grupos	Citas representativas
Desconfianza / Miedo	Negativa	Muy alta	GF1	"Desconfianza y susto." / "Miedo por la presencia de recicladores y mucha basura."
Tristeza / Rabia	Negativa	Muy alta	GF1	"Me da mucha tristeza el desaseo." / Rabia ante la respuesta agresiva de quien bota basura.
Impotencia / Cansancio de intervenir	Negativa	Alta	GF1	"Termino callada ante la impotencia por miedo a la agresión." / Cansancio creciente de intentar educar sin respaldo.
Desesperanza aprendida	Negativa	Alta	GF1	"Siente que no hay normas." / Resignación ante la repetición del problema sin respuesta institucional.
Indiferencia como norma social	Negativa	Moderada	GF1	"Indiferencia" reportada como comportamiento dominante en otros ciudadanos.

4.2 EJE 2: Puntos críticos de basuras

¿Qué sienten cuando visualizan basuras en su trayecto?

Los puntos críticos de basura en Usaquén son descritos con precisión: esquina de la calle 127 C con Tv 5B (aguas negras), calle 127 con 7 hacia el oriente (acumulación de basuras), calle 161 con 15 (presencia de ratas), predios abandonados en el sector 161, zona de desaseo recurrente entre las calles 157 y 161, y la Cra 120A frente a Burger King (grasa de establecimiento que contamina el espacio público). La gente que arrojar grasa de establecimientos en el espacio público es señalada como uno de los principales infractores, junto con recicladores informales que rompen bolsas y bicitaxistas que generan desorden.

Emoción	Tipo	Frecuencia	Grupos	Citas representativas
Indignación / Rabia (respuesta agresiva)	Negativa	Muy alta	GF1	"La gente es grosera y rechaza recomendaciones ciudadanas." / "Responde con violencia ante correcciones: 'voy a romper el vidrio'."

Emoción	Tipo	Frecuencia	Grupos	Citas representativas
Cansancio / Autocensura progresiva	Negativa	Alta	GF1	"Intentan educar a vecinos sobre limpieza con cansancio creciente."
Desesperanza aprendida	Negativa	Alta	GF1	"La ciudadanía delega en los 'escobitas': no asume responsabilidad individual."
Impotencia por edad / Vulnerabilidad	Negativa	Alta	GF1	"Vulnerabilidad por edad: mayor riesgo de agresión" cuando intentan intervenir.
Sentido de pertenencia latente	Positiva	Moderada	GF1	"Sentido de pertenencia latente" — presente como potencial pero sin expresión activa en el contexto actual.

4.3 EJE 3: Acoso callejero y otras violencias

¿Qué sienten al presenciar o experimentar situaciones de acoso?

Las participantes de Usaquéen presentan el perfil más activo en intervención ante situaciones de acoso de todos los grupos del proyecto: han intervenido en situaciones de acoso en TransMilenio, participan en frentes de seguridad del barrio y han tenido que intervenir ante actos abusivos observados. Sin embargo, esta actividad ciudadana coexiste con la amenaza directa de quienes denuncian. La paradoja central del grupo: las participantes que más actúan son las que más sufren las consecuencias negativas de actuar, lo que genera un ciclo de desesperanza específico para el comportamiento prosocial.

Emoción	Tipo	Frecuencia	Grupos	Citas representativas
Miedo a represalias (por actuar)	Negativa	Muy alta	GF1	"Termino callada ante la impotencia por miedo a la agresión." / "Amenaza directamente a quienes denuncian."
Rabia ante agresión de conductores	Negativa	Alta	GF1	"Conductores de transporte agresivos hacia personas mayores."
Indignación ante acoso escolar y callejero	Negativa	Alta	GF1	"Peleas y situaciones de acoso en salidas de colegios." / "Tocamientos por parte de hombres en el transporte."
Satisfacción por intervención activa	Positiva	Moderada	GF1	"Han intervenido en situaciones de acoso en TransMilenio." / "Participan en el frente de seguridad del barrio."
Reconocimiento de acoso emergente (mujeres a niños)	Neutra	Baja	GF1	"Mujeres que acosan a niños" — señalado como situación emergente poco reconocida.

4.4 EJE 4: Corresponsabilidad y pertenencia ciudadana

¿Qué emociones genera el tema de la responsabilidad y el sentido de ser bogotano?

Las participantes de Usaquén construyeron colectivamente una definición de identidad bogotana potente: Bogotá como ciudad grande que ayuda, ciudad de oportunidades donde nadie pasa hambre, ciudad de principios y valores, ciudad multicultural. Esta identidad es el activo emocional más valioso del grupo, porque contrasta radicalmente con el perfil de desesperanza aprendida que domina su experiencia cotidiana. La SDG debe explotar este contraste: las participantes saben y sienten lo que Bogotá puede ser, y esa aspiración puede ser la palanca para restaurar la esperanza.

Emoción	Tipo	Frecuencia	Grupos	Citas representativas
Identidad bogotana activa	Positiva	Alta	GF1	"Ciudad de principios, valores y mucha cultura." / "Es multicultural: gente de todo Colombia y extranjeros que a veces quieren más la ciudad que quienes la habitan."
Desesperanza aprendida (acción sin resultado)	Negativa	Muy alta	GF1	"Desesperanza aprendida" ante falta de resultados de sus acciones prosociales.
Cansancio por falta de respaldo institucional	Negativa	Alta	GF1	"Cansancio de educar sin respaldo institucional."
Aspiración de cambio cultural	Positiva	Alta	GF1	"Toca cuidarse y empezar a tener cultura ciudadana." / "Brindemos cariño y cultura bogotana."
Reconocimiento de corresponsabilidad	Neutra	Alta	GF1	"La responsabilidad es de todos los habitantes y del Estado."

Hallazgos transversales

5.1 La asimetría que castiga el comportamiento prosocial

La paradoja central de Usaquén es que las participantes que más hacen —intervienen, denuncian, educan, participan en frentes de seguridad— son las que más sufren las consecuencias negativas de actuar: agresiones verbales, amenazas, cansancio emocional. Esta asimetría castiga específicamente el comportamiento prosocial y refuerza la inacción del resto de la comunidad. Si no se resuelve, el riesgo es el retiro progresivo de estas ciudadanas activas del espacio público.

5.2 La desesperanza aprendida como perfil de mayor riesgo

La ausencia total de emociones positivas en el registro es, en sí misma, el hallazgo más crítico del grupo. La desesperanza aprendida indica que la carga emocional negativa ha alcanzado un estado de resignación que va más allá de la frustración momentánea. Antes de cualquier intervención orientada a cambios de comportamiento, la SGD debe intervenir sobre este estado emocional restaurando la esperanza a través de resultados concretos y visibles.

5.3 Las participantes como actoras de cambio, no como beneficiarias

Las mujeres de este grupo focal no son beneficiarias pasivas de programas institucionales: son actoras de cambio con recursos simbólicos sólidos, compromiso activo, experiencia de intervención y arraigo territorial. La intervención más efectiva no es capacitarlas sino darles respaldo institucional, visibilidad y protección para sostener la acción que ya realizan.

5.4 La identidad bogotana como palanca de restauración

La definición colectiva de identidad bogotana que construyeron las participantes —ciudad de principios, valores y oportunidades— es el activo emocional más potente identificado en el grupo. Este activo existe y es genuino: las participantes lo expresaron con convicción y detalle. La SGD debe conectar sus intervenciones con esta identidad para restaurar la esperanza y reconectar a las participantes con la Bogotá que desean habitar.

5.5 La regulación de actores informales como demanda estructural

Los bicitaxistas y los recicladores informales aparecen como los principales generadores de desorden en Usaquén. La propuesta del grupo es su regulación, educación y formalización: no su eliminación sino su incorporación como actores corresponsables. Este matiz es importante para el diseño de políticas que no criminalicen la informalidad sino que la regulen.

Mapa emocional para el diseño de intervenciones

Emoción clave	Disparador situacional	Comportamiento observado	Propuesta de intervención
Desesperanza aprendida / Autocensura	Repetición de acciones prosociales respondidas con agresión, amenaza o indiferencia	Abandono progresivo de la intervención ciudadana; retiro del espacio público como actoras de cambio	Dar respaldo institucional efectivo a quienes intervienen; visibilizar y proteger a las ciudadanas activas; comunicar resultados concretos de sus denuncias y acciones
Rabia / Cansancio (respuesta agresiva ante correcciones)	Intentar corregir a vecinos o reportar infractores y recibir agresión verbal o amenaza	Autocensura progresiva; decisión de 'quedar callada' para evitar el conflicto	Regular efectivamente a actores informales (bicitaxistas, recicladores); respaldar institucionalmente las denuncias ciudadanas; garantizar consecuencias visibles para quienes amenazan a quienes denuncian
Impotencia por vulnerabilidad de edad	Ser adulta mayor y enfrentarse a la agresividad de conductores y jóvenes infractores	Reducción de la intervención por riesgo físico real; dependencia de canales institucionales para actuar	Crear mecanismos de denuncia seguros que no requieran exposición física directa; reconocer el rol de guardianas de la convivencia de las personas mayores

Emoción clave	Disparador situacional	Comportamiento observado	Propuesta de intervención
Identidad bogotana activa (palanca)	Habitar una ciudad percibida como grande, de oportunidades, multicultural y de valores	Disposición alta a actuar cuando se sienten respaldadas institucionalmente	Articular las intervenciones con la identidad bogotana que las participantes ya construyeron; usar esta narrativa como eje de las campañas en Usaquén
Sentido de pertenencia latente	Participar en espacios de escucha activa; ver que otros cívicos también actúan	Reconexión con la acción prosocial cuando el entorno responde positivamente	Ampliar los espacios de escucha activa; crear redes de apoyo comunitario para ciudadanos activos; hacer visible la cultura ciudadana que ya existe en el barrio

Recomendaciones estratégicas para la SGD

7.1 Intervenciones físicas prioritarias

- Crear baños públicos en los puntos críticos identificados: la ausencia de baños genera ocupación inadecuada del espacio público (orinar en la calle) que es identificada específicamente por el grupo.
- Intervenir los predios abandonados del sector entre calles 157 y 161, identificados como focos de acumulación de desechos.
- Mejorar el mantenimiento de infraestructura (canecas, iluminación) en los corredores de mayor tráfico peatonal.

7.2 Intervenciones pedagógicas y culturales

- Trabajar con colegios en la formación de cultura ciudadana desde edades tempranas: los colegios deben abordar temas reales del entorno local.
- Ampliar el alcance de los espacios de escucha como el grupo focal a toda la comunidad: las participantes piden que no solo los grupos reducidos accedan a estas instancias.
- Articular la narrativa de bogotaneidad con la identidad que las participantes ya construyeron: ciudad de principios, valores y oportunidades.

7.3 Intervenciones normativas y de control

- Regular y formalizar a los bicitaxistas: educación, normatividad y control son las tres dimensiones de la propuesta del grupo.
- Garantizar consecuencias visibles para quienes amenazan a los ciudadanos que denuncian: la impunidad de las amenazas es la principal barrera para la acción ciudadana en Usaquén.

7.4 Intervenciones de fortalecimiento comunitario

- Dar respaldo institucional, visibilidad y protección a las ciudadanas activas del grupo: son actoras de cambio, no beneficiarias de programas.

- Articular con Juntas de Acción Comunal como primera instancia de acción comunitaria y de articulación con la institucionalidad.
- Crear redes de apoyo para ciudadanos activos que sostengan la acción colectiva y reduzcan el riesgo individual de intervenir.

Conclusión

El análisis emocional del grupo focal de Usaquéen revela la paradoja más aguda del proyecto: las ciudadanas más activas y comprometidas son las que más sufren las consecuencias de actuar. La desesperanza aprendida no es falta de voluntad ni de conciencia: es el resultado de un entorno que castiga sistemáticamente el comportamiento prosocial sin ofrecer respaldo institucional.

La SGD tiene en Usaquéen un imperativo ético y estratégico: proteger, visibilizar y respaldar a las ciudadanas que ya actúan antes de perderlas como actoras comunitarias. Si ese respaldo llega, la identidad bogotana que estas mujeres han construido colectivamente —ciudad de principios, valores y oportunidades— tiene toda la potencia emocional necesaria para convertirse en motor de cambio territorial.

Nota metodológica: Las citas textuales provienen de las transcripciones del grupo focal realizado el 6 de abril de 2026 en la Casa del Consumidor, localidad de Usaquéen, por el equipo Bogotaneidad de la Alcaldía Local de Usaquéen. La clasificación emocional se realizó con base en el marco conceptual del archivo definiciones_emociones_final.xlsx (APA, 2010).