

Ciudades transformadoras: el valor de la confianza

Diego Lombardi y Stefan Gzyl

Diego Lombardi, director ejecutivo de Ciudades Transformadoras y director de Investigación e Innovación del Instituto de Gerencia y Estrategia del Estado Zulia. Stefan Gzyl, arquitecto y profesor de la Universidad Central de Venezuela,

Una de las cualidades que definen una ciudad es la posibilidad de construir experiencias comunes, enmarcadas en el espacio público. En la Venezuela del presente esa posibilidad está limitada por la inseguridad y la pérdida de confianza en la gente y en las instituciones.

Las dinámicas urbanas pueden explicarse mediante el cruce de dos ejes: sistemas e interacciones. Ambos forman un campo dentro del cual puede ubicarse una ciudad, según el funcionamiento de sus servicios públicos, la infraestructura y, en general, la manera como esté organizado el espacio urbano para permitir relaciones positivas entre sus habitantes. Si a lo largo del eje de sistemas se ubican aspectos clave para el correcto funcionamiento de una ciudad (tales como transporte público, calidad de servicios y manejo de desechos), la puntuación a lo largo del eje de interacciones permite evaluar aspectos cualitativos y quizás más elusivos —no por ellos menos importantes— acerca de la forma de habitar el espacio urbano y cómo la ciudad hace posible la interacción entre sus habitantes.

El diagnóstico realizado por el proyecto Ciudades Transformadoras muestra cómo las relaciones entre los habitantes de Maracaibo se han visto afectadas por problemas de seguridad ciudadana, confianza institucional y

oferta de espacios públicos, entre otros. El primer dato del estudio que llama la atención se refiere a la confianza institucional: en promedio el 73 por ciento de los marabinos desconfía de las instituciones del Estado, desde las municipales hasta las nacionales, incluso del sistema de administración de justicia. Se encontró también que la falta de confianza está directamente asociada con la renuencia a denunciar la mayoría de los delitos. La percepción de impunidad está en 79 por ciento: apenas un 21 por ciento de la población considera que los delitos son sancionados. Si bien la impunidad es uno de los principales estímulos del delito, esta suerte de carta blanca a la delincuencia afecta las conductas ciudadanas de la mayoría de la población, desde el acatamiento de las normas y reglas más básicas. De hecho, apenas el 18 por ciento de la población percibe que los demás respetan las normas establecidas en cuanto a tránsito, uso de espacios y bienes públicos, normas ambientales y de construcción.

Confianza y participación: bases para las interacciones en la ciudad

El auge de conductas infractoras y delictivas se ha convertido en una de las principales causas de la rotura del tejido social. Altera no solo la actitud del individuo hacia la ciudad, sino, peor aún, la actitud hacia otros ciudadanos. El estudio de Ciudades Transformadoras incluyó el aspecto de la confianza interpersonal, entendida como una medida de la propensión a interactuar y cooperar de las personas, cuyo punto de partida es la confianza en los demás. Se tomaron en consideración tres indicadores: 1) confianza en los vecinos, 2) confianza en personas conocidas y 3) confianza en personas que se conocen por primera vez.

Maracaibo registra altos valores en confianza en vecinos y confianza en conocidos. La confianza en quienes conocen la capital zuliana resultó superior a las de todos los países latinoamericanos comparados. Sin embargo, en cuanto a la confianza en desconocidos, la ciudad venezolana cae al último lugar: solo el cuatro por ciento de los entrevistados

Medidas de la confianza interpersonal en Maracaibo y un grupo de países seleccionados (porcentajes)

Confianza en vecinos			Confianza en conocidos			Confianza en desconocidos		
1	España	80	1	Suecia	97	1	Suecia	57
2	Suecia	79	2	Estados Unidos	91	2	Estados Unidos	35
3	Nigeria	76	3	Alemania	88	3	España	32
4	Alemania	74	4	España	88	4	Alemania	31
5	Corea del Sur	72	5	Holanda	87	5	Chile	23
6	Estados Unidos	72	6	Corea del Sur	81	6	Holanda	22
7	Uruguay	69	7	Maracaibo	71	7	Nigeria	22
8	Holanda	69	8	Chile	70	8	Corea del Sur	19
9	Chile	65	9	Nigeria	66	9	Ecuador	18
10	Maracaibo	58	10	Colombia	59	10	Uruguay	18
11	Colombia	50	11	México	50	11	México	12
12	Ecuador	49	12	Perú	44	12	Colombia	12
13	México	48	13	Uruguay	44	13	Perú	5
14	Perú	34	14	Ecuador	42	14	Maracaibo	4

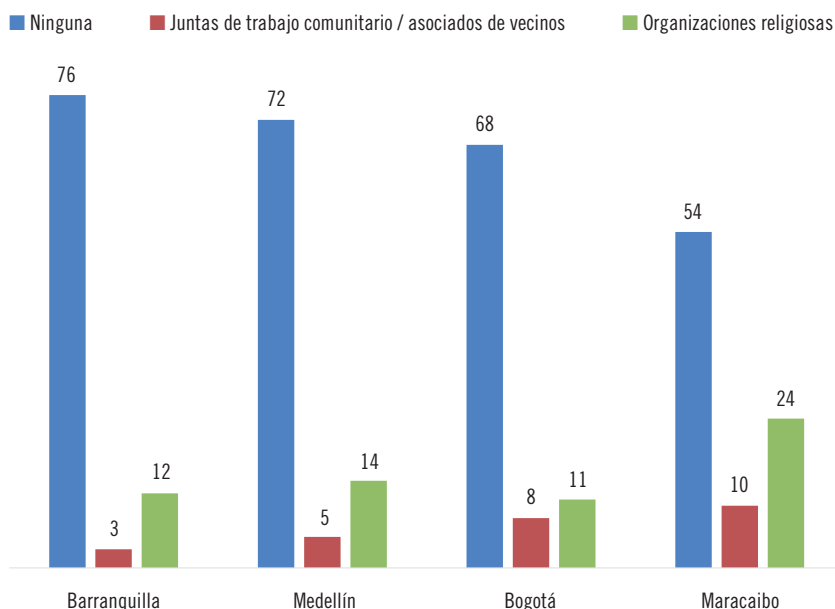
manifestó confiar en las personas que conoce por primera vez y, de estos, cerca del ochenta por ciento manifestó una «desconfianza absoluta».

Las explicaciones pueden ser diversas: algunas son más estructurales (como es el caso de la desconfianza en las instituciones) y otras más circunstanciales (como la creciente inseguridad). Las instituciones tienen un papel regulador de las interacciones en la sociedad. En la medida en que se confía en ellas, en su efectividad para hacer cumplir las normas, la necesidad de confiar en otros se hace menos relevante; pues se espera que, en el caso de una agresión, habrá un tercero que actuará para defender los derechos del agredido. Por su parte, la percepción de inseguridad trae como consecuencia que las personas desconfíen de quienes no conocen, pues en el espacio de la ciudad todo desconocido es un potencial delincuente, toda interacción una posible agresión.

Las implicaciones de la desconfianza pueden analizarse desde el punto de vista de la ciudad y su eje de interrelaciones. Si bien la confianza en los vecinos, compañeros de trabajo, amigos y familiares (es decir, los conocidos) es importante, desde el punto de vista de las interacciones en el ámbito urbano la confianza en los desconocidos es de particular relevancia, dado que la mayoría de las relaciones cotidianas en la ciudad ocurren precisamente con personas desconocidas. Desde el momento en que una persona sale de su hogar interactúa con desconocidos. Sea en el ámbito cerrado de un carro, al tomar el transporte colectivo, caminar por la acera o entrar en una panadería, cada persona participa en un sinnúmero de interacciones y transacciones con desconocidos. Si se tiene esto en mente es fácil imaginar cómo serán las relaciones entre personas que, de entrada, perciben que los demás pueden aprovecharse de ellas. Esto, sin duda, lleva a una actitud defensiva, que refuerza el ciclo de bajas interacciones positivas.

Al tomar como referencia el marco conceptual de sistemas e interacciones no sorprende que, en Maracaibo, las medidas de confianza en los desconocidos sean bajas. Sin embargo, con respecto a los indicadores de participación ciudadana, se observa que la capital zuliana obtuvo resultados superiores a los de algunas ciudades colombianas comparadas. Específicamente, esto es cierto en lo que se refiere a participación formal, que según distintas teorías acerca de la sociedad civil permite fortalecer el entramado social. Maracaibo registró el menor valor

Participación formal en Maracaibo y un grupo de ciudades colombianas (porcentajes)



en «Ninguna» participación o, lo que es lo mismo, el mayor valor en participación (46 por ciento), comparada con Bogotá (32), Medellín (28) y Barranquilla (24). Entre los modos de participación formal en el caso de Maracaibo, los resultados fueron: organizaciones religiosas (24 por ciento), juntas de trabajo comunitario o asociaciones de vecinos (10), asociaciones deportivas (4), asociaciones culturales (2), agrupaciones benéficas (2), organizaciones de derechos humanos (1), sindicatos (1), organizaciones profesionales (1) y organizaciones ambientales (1).

Los principales mecanismos de participación formal son organizaciones cuyo campo de actuación, si bien es cercano a la vida cotidiana del individuo, no necesariamente se extiende hacia lo público o trae beneficios a la ciudadanía en general. Los sindicatos y las organizaciones profesionales, así como las organizaciones ambientales, si bien se ocupan de temas de interés para el individuo, no son percibidos como parte del quehacer diario de las personas. Esto es consistente con las teorías acerca de la sociedad civil, en lo referido a encontrar mayor participación formal en organizaciones cuyas actividades son percibidas por las personas como más cercanas a su realidad.

El estudio mostró que, a pesar de existir desconfianza en los desconocidos y en las instituciones, las interacciones en la ciudad de Maracaibo se basan en la confianza interpersonal (con personas conocidas) y en la participación en organizaciones formales de carácter religioso y comunitarias o vecinales. La ciudad

presenta un tipo de interacción que depende fundamentalmente de las relaciones de cercanía. Esta situación, a pesar de los buenos resultados que pueda brindar, implica un riesgo de dejar ciertos ámbitos de lo público en una situación de desamparo en cuanto a participación ciudadana. Existen numerosos ejemplos de organizaciones religiosas o comunitarias interesadas en ampliar su actuación hacia lo público como un medio para empoderar al ciudadano, incentivar las relaciones entre individuos de una comunidad y fortalecer el sentido de pertenencia. Pero estas formas de organización requieren reconocimiento de los demás y operan a escalas locales a partir de intereses comunes. Cuando las acciones de estos grupos ocurren en un medio de desconfianza y miedo generalizado pueden resultar en formas urbanas que fomentan aún más el aislamiento, la segregación y, finalmente, la inseguridad. La tendencia al encierro, al enrejado, a las calles cerradas y vigiladas que abundan en Venezuela es un claro ejemplo de ello.

Espacios públicos para la interacción

Un valor fundamental de cualquier ciudad es la disponibilidad de espacios públicos. Además de lugares de recreación y esparcimiento, son también espacios para el encuentro y la interacción de los ciudadanos, para la construcción de una experiencia común. La carencia de estos espacios influye de manera importante en cómo se interrelacionan los ciudadanos.

Al consultar a los marabinos sobre su grado de satisfacción con respecto a

ARQUITECTURA Y CIUDAD

los espacios públicos en la ciudad casi el cuarenta por ciento manifestó estar «insatisfecho», comparado con seis por ciento en el caso de Barranquilla. De hecho, cuando se consultó sobre la satisfacción con los parques y áreas verdes en las zonas donde habitaba el entrevistado, el 78 por ciento manifestó insatisfacción y un 52 por ciento señaló lo mismo con respecto a las aceras y espacios para los peatones. En general, la población marabina no está satisfecha con los espacios públicos disponibles.

Ha ocurrido un repliegue desde la esfera pública hacia espacios más controlados. Visitar centros comerciales se ha convertido, para el 49 por ciento de la población, en la principal actividad de recreación. Frente al proceso de degeneración cuantitativa y cualitativa del espacio público, el capital privado ha reaccionado para promocionar un tipo de espacio que ha servido para suplantar una necesidad de vida urbana. El centro comercial ha devenido en un espacio que trasciende su función primaria de consumo, para convertirse en un lugar de encuentro y disfrute de la ciudadanía en general, más allá de distinciones sociales y económicas. Si bien este ha sido

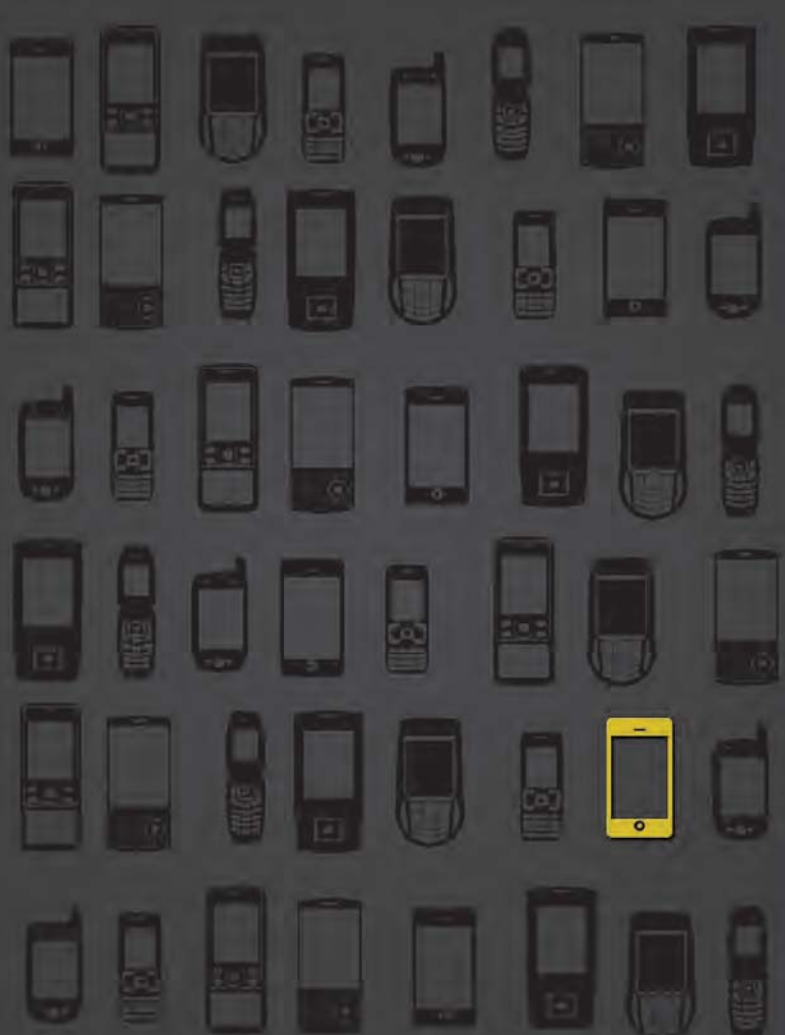
un fenómeno común en numerosas ciudades del mundo, en Venezuela ha adquirido matices particulares, debido no tanto a la capacidad de consumo de la población, sino a la inseguridad y la falta de inversión en la dotación de espacios públicos de calidad. En todos los lugares donde ocurre, la privatización de la esfera pública viene acompañada de vigilancia y control sobre las conductas y formas de relación entre los individuos. De ahí que, si bien el centro comercial puede llegar a suplir ciertas carencias de la ciudad, difícilmente podrá compararse con la libertad de comportamiento y expresión, así como la diversidad y las posibilidades de encuentro, que puede ofrecer una ciudad.

La construcción de la experiencia común

Una de las cualidades que definen una ciudad es la posibilidad de construir experiencias comunes, enmarcadas en el espacio público. En la Venezuela del presente esa posibilidad está en buena medida cercenada. La inseguridad y la pérdida de confianza entre ciudadanos, y también ante las instituciones reguladoras, han producido ciudades no solo desorganiza-

das y caóticas en términos urbanos, sino también desarticuladas socialmente, con individuos incapaces de actuar de manera coherente y concertada. La recuperación de esta coherencia requiere actuar en múltiples frentes: desde lo institucional y lo educativo hasta la inversión en infraestructura y servicios públicos; es decir, reforzar paralelamente los ejes de sistemas e interacciones de la ciudad.

Existen ejemplos de ciudades — Medellín, Bogotá, México o Nueva York— que han logrado en periodos cortos mejoras notables en la calidad de vida urbana. Han probado que esto es posible, si se entiende la complejidad del problema y se actúa con un fin común en todas las escalas, desde la metropolitana hasta la vecinal e individual. La capacidad del venezolano para establecer relaciones de confianza rápidamente es un rasgo que puede trasladarse al ámbito público y desempeñar un papel importante en un proceso de recuperación urbana y social. Pero esto debe venir acompañado de la comprensión de que los espacios de la ciudad donde es posible establecer una relación de confianza con otros son tan propios como la calle o el barrio donde se vive. Aquí está el verdadero reto. ■



Entre miles de marcas, tu trabajo va a destacar

Porque con la Maestría en Mercadeo del IESA, vas a empezar a hacer las cosas como nunca antes.

Recibe las herramientas que necesitas para destacarte y llegar a nuevos niveles en tu carrera.

Descubre más de la Maestría en Mercadeo en www.iesa.edu.ve/postgrados o consúltanos a través de tufuturo@iesa.edu.ve

Tlf: 555.4371 / 555.4354

Twitter: @maestriasiesa



GERENCIA Y LIDERAZGO RESPONSABLE



Única escuela de negocios en Venezuela acreditada internacionalmente.