

## La concepción de cultura ciudadana en el municipio Chacao: convicción vs. coacción

*Martha Inés Urpín Herrera\**

### Resumen

El trabajo de investigación se desarrolló a partir de la relación existente entre la concepción de valores ciudadanos, el medio sociocultural y el comportamiento adoptado por ciudadanos habitantes, transeúntes y empleados del municipio Chacao, con la finalidad de determinar los factores que puedan incidir en este y si dicha conducta responde, exclusivamente, a circunstancias de carácter represivo o por el contrario, obedece a la influencia de un contexto de orden, apego a las normas y autorregulación. A través de esta investigación centrada en un enfoque de pluralismo y complementariedad metodológica y técnica cuantitativa-cualitativa, por medio de la aplicación de una encuesta de opinión sobre valores ciudadanos y entrevistas a informantes claves, se obtuvo que la conducta ciudadana, en general, se sustenta en valores como el respeto y la responsabilidad, no siempre interiorizados. No obstante, esta conducta se relaciona, principalmente, con motivaciones de tipo represivo. De los resultados destaca también la poca participación de los habitantes del municipio, pudiéndose relacionar con la falta de compromiso con este.

**Palabras clave:** Conducta ciudadana, autorregulación, valores ciudadanos, cultura participativa, compromiso.

---

\* Arquitecto. Especialista en Educación en Valores (UCAB, 2013). Dirección de Ingeniería Municipal del Municipio Chacao. [marthaurpin@hotmail.com](mailto:marthaurpin@hotmail.com)

## **The conception of citizenship culture in the city council of Chacao: conviction vs coercion**

### **Abstract**

The research was developed from the existing relationship between the conception of citizens values, the socio-cultural environment and behavior adopted by citizens, passersby and employees of the City Council of Chacao, in order to determine the factors that can influence it and if such behavior responds exclusively to circumstances of repressive types or on the contrary it is due to the influence of a context of order, adherence to standards and self-regulation. This research focused on an approach to pluralism and methodological complementary, quantitative – qualitative technique, through application of a survey of opinion about people values and interviews with key informants, and got that behavior citizen, in general, is based on values such as respect and responsibility, but not always internalized. However, this behavior relates mainly, with motivations of repressive types. Also the outcomes stands out the few participation of inhabitants of the city council can be related to lack of commitment to it.

**Keywords:** citizen behavior, self-regulation, citizen values, participatory culture, commitment.

## Introducción

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el marco del proyecto de promoción de la Cultura Ciudadana del Municipio Chacao, basado en el análisis de los resultados del Diagnóstico de Cultura Ciudadana para la Ciudad y elaborado por la fundación Corporación Visionarios para Colombia (CORPOVISIONARIOS) a solicitud del municipio. Su escenario fue la Dirección de Ingeniería Municipal, en virtud del número importante de ciudadanos que diariamente realizan allí sus trámites y que significó una fuente interesante de información por su diversidad.

Como bien ha sido estudiado, la cultura de una sociedad, incluida su cultura pública, no suele ser ni única ni estática (González Fabre, 2009), porque para cada sociedad existen diversos factores sociales, culturales y de otra índole que influyen en la conducta y el comportamiento de sus ciudadanos, así como también en sus maneras de enfrentar las situaciones que se le planteen.

Un paradigma del cambio cultural, expresado en cambio de actitud, lo significó por muchos años el Metro de Caracas, que a través de una campaña sostenida de promoción de valores ciudadanos logró, efectivamente, cambiar el comportamiento dentro del sistema.

Otro bastión de la cultura pública positiva dentro de la ciudad, lo representa el municipio Chacao. Sin duda existe la percepción generalizada de que en este municipio, el comportamiento ciudadano o la cultura ciudadana de sus habitantes y transeúntes varía considerablemente respecto al observado por estos mismos habitantes y transeúntes, en localidades vecinas. Comúnmente se atribuye tal condición, a que el cumplimiento de normas es exigido de manera estricta por parte de las autoridades municipales.

Sin embargo, resulta pertinente determinar si en efecto esta conducta responde solamente a las medidas punitivas o, por el contrario, es una respuesta

de los ciudadanos a un contexto de relativo orden, apego a las normas, sensación de respeto mutuo y si el comportamiento sería igual o mejor si estas condiciones se reprodujeran en otros ámbitos (medios socioculturales). Ciertamente los cambios en la cultura pública de los ciudadanos no obedecen exclusivamente a circunstancias de carácter represivo, sino al ejercicio de virtudes morales interiorizadas por estos y a la modificación del ámbito socio cultural (referido a la ciudad de Caracas, específicamente en el municipio Chacao), por lo que se pueden establecer parámetros y recomendaciones para extender estos cambios al resto de la ciudad.

El planteamiento del problema se resume en establecer la relación existente entre la concepción de valores ciudadanos, el medio sociocultural y la actitud adoptada por ciudadanos habitantes y transeúntes en el ámbito del municipio Chacao del estado Miranda, tomando como muestra ochenta (80) personas, entre ciudadanos y funcionarios que asisten y laboran en la Dirección de Ingeniería Municipal del mencionado municipio. Adicionalmente, se realizaron entrevistas con informantes claves.

Sin duda, existe una estrecha relación entre las vivencias como ciudadana, como profesional de la arquitectura y como servidor público en la escogencia de la temática de este trabajo de investigación y es que solo basta recorrer la ciudad para percibir y luego interrogarse acerca de las motivaciones de los ciudadanos para comportarse como tales. Los que por motivos profesionales debemos entender la dinámica de la ciudad necesariamente debemos conocer también la dinámica de sus habitantes, y es que cuando se diseña, desde un mueble hasta una moderna torre de oficinas, o desde una acera hasta un mobiliario urbano, el receptor final de tales objetos son los ciudadanos. Es por ello que resulta tan interesante poder descubrir, desentrañar las causas por las cuales las personas ejercen o no su ciudadanía y si en realidad la ciudad, el entorno inmediato y las instituciones pueden influir en esta situación. Desde este ejercicio, se trata de entregarle a Caracas algunas explicaciones que le debemos.

## El contexto

El trabajo se desarrolló, por una parte en el contexto institucional representado por Alcaldía del Municipio Autónomo Chacao del Estado Miranda y la Dirección de Ingeniería Municipal y el contexto local,

representado por el ámbito del municipio Chacao, donde se llevó a cabo la investigación.

Los ciudadanos en líneas generales no cuentan con las mejores condiciones para desarrollar su ciudadanía; sin embargo, tampoco se percibe su empeño en hacerlo. Existe muy poco o ningún control social sobre los infractores ‘in fraganti’, por ejemplo, a los cuales se les puede ver cometer cualquier tropelía, ante la mirada indiferente de un conjunto de individuos apáticos, quienes continúan su andar, sin haber reclamado por haber sido atropellados en su dignidad de ciudadanos.

Esta conducta, que se debate entre transgresora y resignada, tiene un punto de inflexión en los límites del municipio Chacao. Desde que se proclamó la autonomía del municipio en 1992, existe la percepción de una férrea observancia de las normas y su cumplimiento, por lo que, al traspasar esas fronteras, la mayoría se apresta a acatarlas.

En cuanto al comportamiento de los ciudadanos, podemos encontrar comentarios, tales como:

Para nadie es extraño escuchar que cuando se entra al Municipio Chacao ‘las personas se pasan el suiche y cambian de conducta’, en especial los conductores y peatones. Este cambio es explicado por el sociólogo Amalio Belmonte (2003) como una “relación directa entre la satisfacción y el cumplimiento de las normas (p.2).

Para la profesora de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) y psicóloga social, Carmen Elena Balbás (2003): “Desde el punto de vista psicológico, existen las regulaciones del comportamiento, donde se establece una especie de control, eso hace que las personas al llegar al Municipio Chacao (...), amolden su comportamiento a las normativas establecidas, porque, por un lado existe un control externo y por otro se van adaptando y familiarizando con las reglas hasta que las interiorizan por completo” (p.2). Afirmaciones como las precedentes abren, entonces, el planteamiento acerca de cuánto hay en el comportamiento de los ciudadanos de un condicionamiento por regulaciones externas (obligatoriedad de cumplir la ley so pena de sanción) o si este, responde a la autorregulación de los individuos (como proceso interno y práctica de buenos hábitos ciudadanos).

## Planteamiento del problema y objetivos

El problema de investigación se definió como la relación existente entre la concepción de valores ciudadanos (buenos hábitos o ejercicio de virtudes), el medio sociocultural (condiciones del entorno) y la actitud (consciente y voluntaria) adoptada por ciudadanos habitantes y transeúntes en el ámbito del municipio Chacao.

Esto llevó a plantear ámbitos de investigación, como por ejemplo los aspectos del medio sociocultural de la ciudad (municipio Chacao) que los ciudadanos interpretan como válidos para justificar la modificación de actitudes y conductas, las motivaciones de los ciudadanos para respetar o acatar las normas sociales y si existe conciencia de que ellas forman parte de nuestra cultura ciudadana, los valores ciudadanos que sustentan la conducta adoptada en diferentes ámbitos de la ciudad (caso específico municipio Chacao), si es determinante para los ciudadanos la institucionalización de programas de formación y promoción de la cultura ciudadana, el reconocimiento como herramientas para el desarrollo de conductas cívicas, de valores como el respeto y la responsabilidad y el nivel de compromiso con el municipio, de los ciudadanos que viven, trabajan o visitan Chacao.

Para este estudio se plantearon los siguientes objetivos:

### Objetivo General

Determinar la relación existente entre la concepción de valores ciudadanos, el medio sociocultural y el comportamiento adoptado por habitantes, transeúntes y empleados en el ámbito del municipio Chacao.

### Objetivos Específicos

1) Analizar si existen diferencias entre el ciudadano que habita en el municipio Chacao y el que no, respecto a la importancia que se le atribuye a cada uno de los factores presentados.

2) Evaluar cuáles de los factores propuestos tiene mayor influencia en el comportamiento de los ciudadanos, incorporando la verificación de los valores ciudadanos: respeto, responsabilidad, tolerancia, solidaridad y compromiso.

3) Determinar si la cultura ciudadana, el entorno de desarrollo de la vida pública de los ciudadanos y las regulaciones normativas, influyen de manera determinante en la adopción de conductas cívicas.

En la investigación se establecieron algunos criterios de evaluación de la propuesta y su potencial valor en la utilización posterior en programas de formación y promoción de valores ciudadanos, cualquiera sea su condición, pública o privada, tales como la convivencia. Se pretendió desde un ámbito local, complementar y analizar ese diagnóstico, incluyendo la valoración del medio sociocultural (caso específico municipio Chacao) y la interiorización de normas que modelen el comportamiento de manera voluntaria (aparición de hábitos que predisponen adecuadamente para el cumplimiento del bien), la relevancia social e implicaciones prácticas y su valor teórico.

## Marco referencial

El desarrollo del trabajo se sustentó en una aproximación conceptual de algunas teorías, tales como la acción moral, el desarrollo humano y moral y la autonomía, entre otros. Se analizaron, entonces, los enunciados de Kohlberg (en Narváez, 2003), en relación con los procesos cognitivos del desarrollo del hombre que lo llevan a convertirse en un ser moral o los elementos de la moral de Emile Durkheim (en Múgica, F. 2005). Posteriormente, se realizaron algunas consideraciones acerca de la ciudadanía, la convivencia ciudadana y el espacio público, con especial atención a las instituciones.

Los valores como definición general son aquellos que otorgan una cualidad especial a algo o alguien y hacen que estos sean estimados o distinguidos. Cuando se habla de valores éticos o morales, se encuentra implícito un sujeto que se rige por ellos y a quien le permiten desarrollarse y relacionarse con su entorno. Pero, ¿de qué manera se manifiestan estos valores o cómo podemos percibir una conducta guiada por tales? Describe Kant (1983), dos tipos de acciones, las que se ejecutan conforme al deber y que se constituyen en acciones legales y las que se ejecutan por deber, que denomina acciones morales. Son estas las que tienen validez moral.

Ahora bien, para Kant (1983) “No queda, pues, otra cosa que pueda determinar la voluntad más que, objetivamente, la ley, y subjetivamente, el respeto puro a esa ley práctica (...) solo la representación de la ley en sí misma (que desde luego no se encuentra más que en un ser racional) en cuanto que

ella, y no el efecto esperado, es el fundamento determinante de la voluntad” (5-6).

Retomemos un instante el concepto de autonomía y cómo esta se relaciona con los buenos hábitos morales, entendidos como el ejercicio consecuente de actos buenos y que se han de adquirir a través de la cultura, pero que sin duda requiere práctica de la voluntad. Formar en hábitos de la conducta virtuosa requiere disciplina.

Sin duda, para llegar a estos niveles de racionalización de los actos, han de operar en las personas procesos físicos y mentales que le permitirán, a lo largo de su vida, incorporar nociones de normas, modo de relación con el entorno o el comportamiento moral individual y colectivo.

## Del desarrollo humano al desarrollo moral

Se define el desarrollo moral como el avance cognitivo y emocional que permite a cada persona tomar decisiones cada vez más autónomas y realizar acciones que reflejen una mayor preocupación por los demás y por el bien común. Piaget y Kohlberg (Papalia y otros, 2010) describieron etapas para explicar la autonomía moral del ser humano, estos, a partir de la psicología cognitiva, trataron de establecer aquellas fases que todo individuo debe superar, hasta llegar a la autonomía de sus actos. Kohlberg (Narváez, 2003: 39), continuador de los estudios de Piaget, definió tres etapas fundamentales divididas en estadios que explicarían el desarrollo o evolución de la conducta de los individuos.

¿Por qué concentrarse en el planteamiento teórico de Lawrence Kohlberg? Según Enrique Barra Almagia (1987) Kohlberg representa, del enfoque cognitivo evolutivo, uno de los más sólidos y vigentes marcos teóricos de la psicología moderna del desarrollo. Kohlberg elaboró la teoría más completa sobre el desarrollo del razonamiento moral y proporcionó las bases para una teoría y práctica de la educación moral evolutiva, que tiene como meta el desarrollo moral.

Ahora bien, en el presente trabajo se otorgó especial atención a los enunciados de Kohlberg referidos a la tercera etapa del desarrollo y sus dos estadios, bajo la premisa de los niveles convencional y posconvencional, donde interviene la sociedad a partir de las reglas establecidas por un grupo y luego en un nivel superior las reglas universales y los principios. ¿Qué establece



entonces el nivel posconvencional o de principios? Los dos estadios en los que el individuo de manera racional se compromete, a partir de un contrato aceptado libremente y basado en principios morales universales (Papalia y otros, 2010). En el caso que nos ocupa, es interesante comprender cómo la participación social y la manera de asumir esta función forman parte de los factores básicos que influyen en el desarrollo. “(...) en este sentido, aunque la secuencia de los estadios morales es universal, la cultura influye en el ritmo de desarrollo pudiendo acelerar o retardar el paso de un estadio a otro” (Barra, 1987:16).

En la búsqueda de la comprensión del comportamiento moral colectivo y cómo la sociedad es determinante en la creación de normas morales que otorguen oportunidad y espacio para las mejores relaciones de los ciudadanos, en aquellos lugares donde, obligatoriamente, deben existir elementos normativos que regulen estas relaciones, se ha presentado cómo el desarrollo humano y moral ofrece las primeras herramientas para entender los comportamientos morales desde el individuo hacia el colectivo o sociedad. De igual manera se ha observado cómo estas teorías de desarrollo moral apuntalan propuestas de educación para la ciudadanía a partir de la idea de globalización, anteposición del colectivo y trabajo sobre la base de elementos comunes de la ciudadanía.

En este sentido, el sociólogo Emile Durkheim (2005) aportó interesantes teorías acerca de la moral colectiva y de qué manera es la misma sociedad la que se convierte en la “autoridad coercitiva” del cumplimiento de esas normas sociales (Múgica, 2005: 26). Durkheim establece, según nos indica Múgica (2005: 56), que si bien existen estas normas dictadas por la sociedad, es también cierta la necesidad de la intervención de lo que llamaría “el espíritu de la disciplina” que como primer elemento de la moralidad “consiste realmente en la conducta del agente, o, lo que es igual, sustraerla de la arbitrariedad del deseo y de las necesidades” (Múgica, 2005:45). El presupuesto de tal concepto no pretende otra cosa que establecer “la interiorización del límite (...) como etapa decisiva en el proceso formativo de la voluntad” (ídem), lo que garantizará la conciencia individual.

El segundo elemento de la moralidad de Durkheim se presenta en la “vinculación a un grupo social del que el individuo forma parte” (Múgica, 2005:53), que particularmente no es otra cosa que “no somos seres morales más que en la medida en que somos seres sociales” (Múgica, 2005:54). Para

Durkheim la moralidad del ser humano debe sostenerse en algo distinto de sí mismo, en que se sea y se sienta solidario de una sociedad (Múgica, 2005: 95).

El tercer elemento de la moralidad propuesto por Durkheim es la autonomía de la voluntad; entendida como algo que se alcanza progresivamente conforme se logra “una inteligencia mas completa de la realidad” (En Múgica, 2005:74). Y en el plano moral, aquella que se logra en la medida en que se es consciente de la manera más clara y completa posible “de las razones que guía nuestra conducta”. (ídem).

## Autonomía de la voluntad

Entendida la autonomía, como el ejercicio de la voluntad, el desarrollo de cualquier virtud requiere de su influencia, que sostiene la acción para consolidar al buen hábito. Referido al individuo, como ser que se desenvuelve en un contexto social, desde su autonomía y se relaciona con otros individuos, entonces, podemos hablar de lo que Adela Cortina (1997) llama la “Civildad como virtud necesaria” (p.17) y es que en las relaciones de la sociedad, como la ley y el castigo, ejercidos repetidamente, no conforman conductas humanizadoras permanentes. De lo anterior, se puede afirmar que el concepto de “respeto moral a otras personas” no es otra cosa que la fundamentación o basamento de la ciudadanía y por ende de las relaciones que pueden darse entre estos ciudadanos en lo que llamaremos convivencia, a decir de Adela Cortina (1997: 12-13).

## Ciudadanía

Una vez que Adela Cortina nos ha dado una pista para entender el concepto de ciudadanía, con el presupuesto de ser el valor máspreciado, esta es entonces la sustancia primordial de lo que se alimentarían las estructuras de los pueblos y con esta definición aproxima el establecimiento de un significado del término, jamás absoluto por su carácter dinámico. Además Cortina (1997) nos explica que la ciudadanía constituye el “vínculo” existente entre miembros de una comunidad política.

A partir de lo planteado, se podría esbozar el perfil de lo que constituye la ciudadanía, en donde tenemos un agente que pertenece a una comunidad política con la cual se compromete, que ejerce su autonomía, por medio de la cual se relacionará con sus pares en condiciones de igualdad (basada en

derechos), lo que le permitirá exigir sus propios derechos y los colectivos, todo ello basado en el respeto moral mutuo.

Adela Cortina (1997) señala que “los valores nucleares de la ciudadanía son entonces la libertad y la igualdad vividas desde la solidaridad, puesto que solo el apoyo mutuo hace posible las conquistas comunes” (p.98).

Se introduce aquí un elemento básico para el desarrollo de las relaciones en la ciudad que es la solidaridad. Si bien esta se basa en el ejercicio de la libertad acompañado por el derecho que, como persona, se tiene de ser tratado en igualdad de condiciones, debe fungir como elemento aglomerante, en tanto que promueve la alteridad, el sentido de colectividad y la tolerancia.

## Cultura y convivencia ciudadana

Una vez que se ha intentado establecer una visión aproximada y breve de lo que constituye la ciudadanía, donde se definen las actuaciones del ciudadano en el espacio individual y en el espacio colectivo de relaciones, como lo indica Cortina (1997), todo puede resumirse en hacer posibles “las conquistas comunes” (p.98).

Por otro lado, Illera (2005) define la cultura ciudadana como la piedra fundamental de la convivencia ciudadana. La autora señala que la etimología de la palabra convivencia proviene de *convivere*, que significa “vivir en compañía de otros, cohabitar” y refiere que “la existencia humana se lleva a cabo inevitable e inexorablemente en un contexto de convivencia” (Illera, 2005: 247).

Para Illera (2005) la convivencia se separa del orden público, por cuanto este se relaciona con los problemas del Estado y la sociedad civil. En cambio, la convivencia está referida a los problemas internos de la comunidad y que no entraría en conflicto con el ámbito de orden público.

En definitiva, expresa que la convivencia o coexistencia en paz está ligada al orden. Lo contrario, señala, de la convivencia pacífica es el desorden: “la intranquilidad o inseguridad ciudadana” (Illera, 2005: 248).

En conclusión, la convivencia ciudadana está orientada por las “normas” que otorga la cultura ciudadana; sin embargo, su fin último es “trascender la fragmentación y pensar el bien común” (Ochman, 2004: 482), garantizando

un estado de orden que permita el desarrollo del ejercicio de la ciudadanía de los individuos.

## De la ciudad y el espacio público

Hasta aquí se ha tratado de interpretar la dimensión moral del individuo, de entender cómo su autonomía lo libera para que pueda relacionarse con su entorno, que esta relación lo hace miembro de un colectivo con el cuál establecerá acuerdos de convivencia mediante el establecimiento de la cultura creada y sostenida en el tiempo, para desarrollar y ejercer la ciudadanía. Pero, ¿dónde la ejercerá? ¿Cómo influye esta cultura ciudadana en el desenvolvimiento de la vida pública de los sujetos? ¿Acaso importa el entorno?

La ciudad contiene a todos y a todo, a los ciudadanos, a los espacios privados y a los espacios públicos. En realidad, lo importante es cómo estos ciudadanos interactúan para hacer propia la urbe. Y no se trata de imponer límites, reales o virtuales a la vivencia de la ciudad por parte aquellos que se creen con más derecho que otros de estos espacios. Una vez más la convivencia y la cultura ciudadana se hacen presentes para otorgar los mecanismos de intervención y transformación de ese territorio al que cada día modificamos, sin siquiera advertirlo.

## Metodología

### Tipo de Investigación

La elección del tipo de investigación se centró en un enfoque de pluralismo y complementariedad metodológica y técnica. Así tenemos que el presente trabajo de investigación se desarrolló dentro de la modalidad de proyecto factible. A partir de investigación documental que se constituyó en el eje de la fundamentación teórica de una tesis referida al comportamiento ciudadano en el ámbito del municipio Chacao y con la aplicación de instrumentos diseñados para tal fin, se logró la obtención de resultados que configuran el diagnóstico general.

Una vez analizados, estos resultados sirvieron de base para la elaboración de una propuesta que se ha denominado Observatorio de Valores Ciudadanos, que pretende ofrecer respuestas a aquellos factores detectados y que son

susceptibles de ser mejorados o resueltos por medio de procesos de formación en valores ciudadanos (UPEL, 2006, p.21).

En relación con el tipo de investigación efectuada, se trata de una investigación aplicada, toda vez que se desarrolla sobre la base de una situación real, basada en un proceso sistemático, empírico y crítico de recolección de datos, teóricos y prácticos (Valarino, Yáber y Cemborain, 2011: 66). De igual manera, se encuadra dentro de la modalidad de investigación observacional o no experimental, del tipo descriptivo, correlacional y causal/comparativo (Valarino, Yáber y Cemborain, 2011: 67).

Una ventaja que ofrece la investigación no experimental es que las “variables hipotetizadas” están orientadas a la realidad, como ya se ha indicado, por lo que se le puede dar mayor validez externa; es decir, brinda la posibilidad de generalizar resultados, a otros sujetos y situaciones, “por lo que resulta más cercana a la realidad cotidiana” (Hernández, Fernández Collado y Baptista, 2001: 197). En cuanto al procedimiento a utilizar se escogió el método mixto: cuantitativo y cualitativo.

## Unidad de estudio e instrumentos

En primer lugar, se plantea la investigación de la cultura ciudadana ejercida por personas que habitan o trabajan en el ámbito del municipio Chacao, donde se ha observado la variación de esta conducta cívica, por razones, que se aspiran establecer en el presente estudio. La recolección de datos se efectuó a partir de la aplicación de una encuesta y la realización de entrevistas semiestructuradas para informantes claves. La encuesta está conformada por preguntas cerradas o de alternativas de respuesta fija, en las que se utilizó en su diseño el escalamiento tipo Likert y cuya aplicación fue de manera autoadministrada (ver anexo 1).

## Anexo 1

### ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE VALORES CIUDADANOS EN EL ÁMBITO DEL MUNICIPIO CHACAO.

Investigación para trabajo especial de grado para la especialización en Educación en Valores Ciudadanos.  
Universidad Católica Andrés Bello

Esta encuesta de opinión forma parte de un estudio de investigación acerca de Valores Ciudadanos en el ámbito del Municipio Chacao, que sólo pretende conocer la opinión de los encuestados acerca de las interrogantes planteadas. Es de carácter anónimo y bajo ninguna circunstancia se podrá conocer la identidad del encuestado. Se agradece su total sinceridad en las respuestas; puede dejar en blanco cualquier pregunta que no desee responder o tenga inconveniente en ello. Se valora su participación y el tiempo que dedica.

DATOS DE CARÁCTER GENERAL				Fecha de la encuesta:			
I	Sexo	<input type="checkbox"/> Hombre	<input type="checkbox"/> Mujer	Año de nacimiento			
II	Nivel Educativo Marque el nivel más alto obtenido por usted	Ninguno	Primaria	Secundaria	T.S.U.	Universitaria	Post Grado
III	Vive en el Municipio Chacao	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Urbanización			
	Trabaja en el Municipio Chacao	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Urbanización			

1	En cuanto a la Gestión desarrollada por la Alcaldía del Municipio Chacao, considera usted que: (Marque con una equis (x) para cada opción). INDIQUE SU PERCEPCIÓN				
	Situaciones. LA ALCALDÍA:	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	Tiene una correcta política tributaria (fiscalización, cobro e inversión de impuestos)				
	Estimula y organiza eventos de participación ciudadana tales como Presupuesto participativo, Asambleas de ciudadanos, Alcaldía en la calle (jornadas medico-odontológicas, vacunación de mascotas, etc.)				
	Promueve y colabora con la formación de Consejos Comunales, Asociaciones de Vecinos o cualquier otra organización de participación ciudadana				
	Promueve, colabora y estimula a los ciudadanos a participar en actividades programadas por el Instituto de Protección Civil y Ambiente (IPCA) o la Policía Municipal				
	Informa acerca de las actividades de tipo cultural y social que se desarrollan en el Municipio				
	Cumple y estimula el respeto de las normas (Leyes, Ordenanzas, acuerdos, etc.)				



<b>2 Para las siguientes situaciones, indique si usted considera que: (Marque con una equis (x) para cada opción).</b>				
<b>Situaciones CREE USTED QUE:</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
En el Municipio Chacao se respetan las normas de tránsito				
¿El comportamiento ciudadano de las personas varía de acuerdo al municipio en el cuál se encuentren?				
Las personas demuestran mas cultura ciudadana en aquellos espacios donde se hacen cumplir las normas				
Las personas demuestran mas cultura ciudadana independientemente de que se cumplan las normas				
Salud Chacao debería atender a personas que no sean residentes del Municipio Chacao				
Las instalaciones deportivas del Centro Eugenio Mendoza y el Gimnasio vertical de Bello Campo deberían ser abiertos al público en general.				
Se brinda, a personas que no son residentes, oportunidad de participar en actividades culturales o sociales programadas para este municipio				
En el ámbito del Municipio Chacao, las personas son más responsables con el mobiliario urbano (bancos, papeleras, alumbrado, paisajismo, etc.) en relación con otros municipios				

<b>3 Los espacios públicos del Municipio Chacao (Plaza Los Palos Grandes, Parque Boyacá, Plaza Altamira, Parque El caballito, Av. Fco de Miranda, etc.), así como sus edificios institucionales (Colegio Juan de Dios Guánchez, Teatro Municipal, Mercado de Chacao, etc.) son espacios que propician valores como: (Marque con una equis (x) una o varias opciones).</b>				
<b>a</b> Solidaridad	SI		NO	
<b>b</b> Respeto	SI		NO	
<b>c</b> Tolerancia	SI		NO	
<b>d</b> Responsabilidad	SI		NO	
<b>e</b> No propician ningún valor, son espacios públicos simplemente	SI		NO	

<b>4 En la Plaza Los Palos Grandes de esa misma urbanización, se desarrollan distintas actividades, tales como, Yoga, danza urbana o actividades recreativas. Considera que esto es: (Marque una sola opción)</b>	
<b>a</b> Bueno para los vecinos porque pueden participar en estas actividades, a pesar de que no todos los que las practican son habitantes de la urbanización.	
<b>b</b> No es bueno para los vecinos porque el ruido molesta y allí sólo deberían estar los habitantes de la urbanización.	
<b>c</b> Es indiferente. Las personas pueden hacer lo que quieran en espacios públicos.	

<b>5 Cree usted que intervenciones urbanas como la avenida Francisco de Miranda, TransChacao, el Boulevard Arturo Uslar Pietri, La plaza Los Palos Grandes, el programa de renovación de aceras y obras como El teatro de Chacao y la sede del Mercado Municipal o las nuevas sedes de colegios municipales, y en general el Municipio Chacao, son factores que : (Marque con una equis (x) una o varias opciones)</b>				
<b>a</b> Contribuyen a valorar el entorno y estimulan el buen comportamiento de las personas	SI		NO	
<b>b</b> Marcan una diferencia con el resto de la ciudad, pero no estimulan algún cambio en la conducta del ciudadano	SI		NO	
<b>c</b> Existe diferencia entre este Municipio y el resto de la ciudad	SI		NO	

<b>6</b>	<b>¿Cree Usted que las autoridades en el municipio Chacao, sancionan o corrigen a los ciudadanos que incurren en los siguientes comportamientos? (marque con una equis (x) cada opción)</b>				
	<b>Situaciones</b>	<b>Las Autoridades sancionan o corrigen</b>			
		<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
	Estacionar vehículos en zonas prohibidas				
	Arrojar basura a la calle				
	Dañar mobiliario público				
	Arrojar escombros o materiales en las vías				
	Vender mercancías en las aceras/Buhoneros				
	No usar casco para andar en motocicleta				
	Hablar por celular mientras conduce				
	Cruzar la calle por donde no corresponde				

<b>7</b>	<b>¿Cree Usted que los ciudadanos, en el municipio Chacao, corrigen o alertan a otros ciudadanos que incurren en los siguientes comportamientos?</b>				
	<b>Situaciones</b>	<b>Los Ciudadanos corrigen o alertan a otros ciudadanos</b>			
		<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
	Estacionar vehículos en zonas prohibidas				
	Arrojar basura a la calle				
	Dañar mobiliario público				
	Arrojar escombros o materiales en las vías				
	Vender mercancías en las aceras/Buhoneros				
	No usar casco para andar en motocicleta				
	Hablar por celular mientras conduce				
	Cruzar la calle por donde no corresponde				

<b>8</b>	<b>Indique cuánto influyen en la conducta ciudadana de las personas, los siguientes factores: (donde 1 = nada y 5 = mucho).</b>						
	<b>a</b>	Concepción y práctica de los valores como el ejercicio de buenos hábitos.	1	2	3	4	5
	<b>b</b>	El entorno o espacios de la ciudad que potencian hábitos de cuidado y pertenencia de espacios públicos	1	2	3	4	5
	<b>c</b>	Institucionalización de la cultura participativa. La Cultura ciudadana como política pública.	1	2	3	4	5
	<b>d</b>	Campañas publicitarias sobre cultura ciudadana	1	2	3	4	5
	<b>e</b>	La autorregulación de las personas	1	2	3	4	5

<b>9</b>	<b>¿Que tan orgulloso está del Municipio Chacao?</b>		
	<b>a</b>	Nada Orgullosa	
	<b>b</b>	Poco Orgullosa	
	<b>c</b>	Orgullosa	
	<b>d</b>	Muy Orgullosa	



<b>10 Si vive en el Municipio Chacao, indique para las siguientes situaciones, si usted: Marque con una equis (x) para cada opción.</b>				
<b>Situaciones</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
Paga los tributos municipales puntualmente				
Asiste a eventos de participación ciudadana tales como Presupuesto participativo, Asambleas de ciudadanos, Alcaldía en la calle (jornadas medico-odontológicas, vacunación de mascotas etc.)				
Forma parte de o participa en Consejos Comunales, Asociaciones de Vecinos o cualquier otra organización de participación ciudadana				
Ha sido voluntario en alguna actividad programada por el Instituto de Protección Civil y Ambiente (IPCA) o la Policía Municipal.				
Se mantiene informado respecto a las actividades de tipo cultural y social que se desarrollan en el Municipio				
Considera necesario el cumplimiento de las normas (Leyes, Ordenanzas, acuerdos, etc.) en el ámbito del Municipio				

Adicionalmente, se realizaron entrevistas a tres informantes claves. Se trató de una entrevista personal, semiestructurada, con un cuestionario prediseñado y que se aplicó en ambiente apropiado y de la misma manera. Estos informantes claves fueron escogidos por sus vivencias, capacidad de establecer empatía y relaciones con el entorno objeto de estudio (ver anexo 2).

## Anexo 2. Guion para la realización de la entrevista

Indicar sexo, edad, grado de instrucción, lugar de residencia, años trabajando en la Alcaldía de Chacao y años trabajando como servidor público.

1. Basándote en tu experiencia, ¿cómo es la política de estímulo a la participación ciudadana en la Alcaldía de Chacao?
2. Cómo se cumple y estimula el respeto por las normas en el ámbito del municipio Chacao?
3. Hacer cumplir las normas, ¿de qué manera estimula la cultura ciudadana en las personas? O por el contrario, ¿las normas no tienen alguna influencia?
4. ¿Consideras que instituciones como Salud Chacao, el Centro Eugenio Mendoza o el Gimnasio Vertical deben atender a todo público, independientemente del municipio en donde habiten?
5. A su juicio, ¿qué característica define al habitante del municipio Chacao? ¿Hay diferencia respecto al que trabaja o transita el municipio?

6. ¿Qué valores ciudadanos son promovidos en los espacios públicos del municipio, como la plaza Los Palos Grandes, la plaza Altamira, el parque Caballito, entre otros?
7. ¿Se corrigen o sancionan, en el ámbito del municipio Chacao, por parte de las autoridades el comportamiento inadecuado de los ciudadanos? ¿Cómo lo sabes?
8. Concepción y práctica de los valores como ejercicio de buenos hábitos. ¿De qué manera influye en la conducta ciudadana de las personas?
9. ¿De qué manera influye en la conducta ciudadana de las personas la cultura ciudadana como política pública?
10. ¿En que medida consideras que los ciudadanos corrigen o alertan a los mismos ciudadanos cuando infringen las normas establecidas por el ente municipal?
11. ¿De qué manera pueden las intervenciones urbanas como la renovación de la Avenida Fco. de Miranda, Transchacao, el Teatro Municipal o el mercado contribuir a valorar el entorno y generar cambios en la conducta de las personas?
12. A su criterio y por su experiencia, ¿cómo es la participación ciudadana en el Municipio?
13. ¿A que consideras se debe ese nivel de participación?
14. ¿Cuáles son las características del entorno del municipio Chacao, que estimulan algún cambio de conducta del ciudadano? ¿Crees en ese cambio? O por el contrario, ¿es un mito, una falsa creencia, una elaboración ficticia construida desde el gobierno de Irene Sáez hasta el presente?
15. ¿Estás orgulloso de Chacao?

## 5. Conclusiones ¿qué se obtuvo?

El trabajo se centró en determinar los factores que pudieran incidir en el comportamiento ciudadano de las personas en el marco del municipio Chacao, donde existe la idea generalizada de ejemplo de conducta cívica. Se pretendió, entonces, establecer si realmente existen esos factores generadores de ciudadanía o, por el contrario, si ese comportamiento es la suma de respuestas individuales.

Una vez concluida la etapa de investigación y analizados sus resultados, se pudo concluir:

### 5.1. Datos sociodemográficos

La muestra quedó conformada por 80 personas, entre ciudadanos y funcionarios que laboran y asisten en la Dirección de Ingeniería Municipal del precitado municipio y se desarrolló en el período comprendido entre los meses de febrero y junio de 2012.

Las variables de contexto que se utilizaron para la investigación fueron: sexo, año de nacimiento, nivel educativo, residencia o no dentro del municipio Chacao y si labora o no en el mismo. Así se tiene que el 52,5% de las personas encuestadas corresponde a mujeres y 47,5% a hombres. El mayor índice para “año de nacimiento” corresponde para los nacidos entre 1951-1960 con 23,8%, 1961-1970 (22,5%), 1971-1980 (20%), 1981-1990 (18,8%), 1930-1950 (8,8%) y 1991-2000 (3,8%).

De igual manera el 75% de la muestra tiene un nivel educativo universitario o postgrado, el 16,3% de técnico superior universitario y el 8,8% de secundaria o menos. El 76,3% manifestó no vivir en el municipio Chacao y el 23,8%, sí lo hace.

La urbanización con mayor concentración de respuestas afirmativas acerca del lugar de residencia es Población Chacao con 15%, seguida de la urbanización Los Palos Grandes (3,8%), la urbanización Sans Souci (2,5%) y las urbanizaciones Bello Campo, Campo Alegre, La Castellana y La Floresta (1,3% cada una).

Para la condición “trabaja o no en el municipio Chacao”, el 71,3% afirmó trabajar en el municipio y la urbanización El Rosal con 38,8% es la de mayor porcentaje para la categoría “urbanización donde trabaja”, seguida de Población Chacao (8,8%), La Castellana (3,8%) y Los Palos Grandes (1,3%).

## 5.2. Caracterización de los aspectos evaluados con relación a valores ciudadanos en el ámbito del municipio Chacao

### 5.2.1. *Gestión desarrollada por la Alcaldía de Chacao*

La primera pregunta del instrumento está compuesta por seis reactivos que sondean la opinión de los encuestados con relación al desempeño de la Alcaldía de Chacao como institución.

Al respecto los encuestados valoran de manera positiva el desempeño de la institución (Alcaldía del Municipio Chacao) en cuanto al cumplimiento y estímulo del respeto de las normas (92,6%), con relación a su política tributaria (88,8%), a la divulgación de las actividades de tipo cultural y social que se desarrollan en el municipio (88,8%), al estímulo y organización de eventos de participación ciudadana tales como Presupuesto Participativo, Asambleas de Ciudadanos, Alcaldía en la Calle (88,8%), a la promoción y colaboración con la formación de consejos comunales, asociaciones de vecinos o cualquier otra organización de participación ciudadana (83,8%) y en la promoción, colaboración y estímulo a los ciudadanos en participar en actividades programadas por el Instituto de Protección Civil y Ambiente (IPCA) o la policía municipal (83,8%).

### 5.2.2. *Percepción individual de aspectos relacionados con valores ciudadanos*

El segundo apartado está compuesto por ocho reactivos por medio de los cuales se estimó la valoración individual de los encuestados respecto a valores ciudadanos.

Se puede observar que los grados más altos de aprobación se dan en la opciones de expresiones favorables, que comprenden las respuestas “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, en donde la afirmación “Las personas demuestran más cultura ciudadana en aquellos espacios donde se hacen cumplir las normas”, tiene la mayor proporción de respuestas afirmativas con un 95,1%, seguida de la afirmación concerniente al comportamiento ciudadano de las personas que varía de acuerdo al municipio en el cual se encuentren (92,5%), luego, el respeto a las normas de tránsito en el municipio Chacao (81,3%), oportunidad de participación para personas no residentes en actividades culturales o sociales programadas para este municipio (77,6%) y

responsabilidad de las personas con el mobiliario urbano en relación con otros municipios (75,3%).

Destaca la menor concentración de respuestas positivas (68,8%) para el reactivo referido a la posibilidad de atención, por parte de Salud Chacao, a personas que no sean residentes del municipio Chacao.

En contraparte, en relación a respuestas de desaprobación representadas por las opciones “en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo”, se observa que 48,8% de los consultados considera que las instalaciones deportivas del Centro Eugenio Mendoza y el gimnasio vertical de Bello Campo no deberían ser abiertos al público en general.

En cuanto a la afirmación relacionada a si las personas demuestran más cultura ciudadana, independientemente de que se cumplan las normas, la tendencia es pareja para los grupos de respuestas afirmativas y negativas y se presentan los más bajos porcentajes de respuestas para cada una de las opciones con 38,8% para los que refieren estar “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” y 32% para las opciones “en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo”. El patrón observado es poco claro por lo semejante, con una leve tendencia en las respuestas afirmativas.

### *5.2.3. Espacios públicos y edificios institucionales como generadores de valores*

Se puede observar que el valor Respeto obtuvo la mayoría de las opiniones favorables con 82,5%, seguido del valor Responsabilidad (76,3%), el valor Tolerancia (76,3%) y la Solidaridad (72,5%). Para la opción que refiere que no propicia valor alguno, el 16,3% de los encuestados, lo consideró de esta manera.

### *5.2.4. Espacios Urbanos. Solidaridad y Tolerancia*

El cuarto apartado con tres reactivos estima el nivel de solidaridad y tolerancia en espacios públicos en virtud de actividades que se llevan a cabo en la plaza Los Palos Grandes de esa urbanización; los resultados destacan que la mayoría de los encuestados (83,8%) lo estiman bueno para los vecinos porque pueden participar en estas actividades, a pesar de que no todos los que las practican son habitantes de la urbanización. En contraparte al 5% de los consultados le es indiferente.

### 5.2.5. *El entorno como moldeador de conducta*

En el quinto módulo del instrumento se explora si intervenciones urbanas como la avenida Francisco de Miranda, TransChacao, el *boulevard* Arturo Uslar Pietri, la plaza Los Palos Grandes, el programa de renovación de aceras y obras como el teatro de Chacao y la sede del mercado municipal o las nuevas sedes de colegios municipales y, en general, el municipio Chacao son factores capaces de modelar conducta.

Los resultados en general destacan opiniones favorables (80%) respecto a que las intervenciones urbanas contribuyen a valorar el entorno y estimulan el buen comportamiento de las personas, asimismo, un 66,3% expresa que sí existe diferencia entre el municipio Chacao y el resto de la ciudad.

Para la afirmación relativa a que las intervenciones marcan una diferencia con el resto de la ciudad, pero no son un factor determinante en el cambio de conducta del ciudadano, se observa la mayor concentración de respuestas no contestadas en general, con 47,5%. Solo el 37,5 % de los encuestados coincide con esta afirmación.

### 5.2.6. *Valoración de las autoridades*

El sexto apartado, con ocho reactivos, sondea la percepción de los personas en relación con las autoridades en el municipio Chacao y si estas sancionan o corrigen a los ciudadanos en los aspectos planteados. Así se tiene que los encuestados (87,6%), coinciden en señalar que las autoridades sancionan hablar por celular mientras conducen, estacionar vehículos en zonas prohibidas (81,3%), vender mercancías en las aceras/buhoneros (80%), no usar casco mientras se conduce en motocicleta (77,5%) y arrojar basura a la calle (55,1%).

Con relación a corregir o sancionar el daño del mobiliario público, 48,8% manifestó estar de acuerdo con las opciones agrupadas “siempre” y “casi siempre”. Para la opción cruzar la calle por donde no corresponde, los encuestados (51,3%) estimaron que “nunca” “casi nunca” se corrige.

### *5.2.7. Valoración de ciudadanos que corrigen o alertan a otros ciudadanos*

Se conforma por los mismos ocho reactivos del apartado seis, pero explora en qué medida los encuestados consideran que los ciudadanos corrigen o alertan la conducta impropia de otros ciudadanos.

Al respecto se observó que los encuestados (63,8%) coinciden en que los ciudadanos “nunca” o “casi nunca” corrigen o alertan a otros ciudadanos al arrojar basura a la calle, no alertan por no usar casco para conducir en motocicleta o cruzar la calle por donde no corresponde (58,8%). Asimismo, los consultados (56,3%) manifiestan que “nunca” o “casi nunca” alertan o corrigen a otras personas por hablar por celular mientras conducen o estacionan vehículos en zonas prohibidas y finalmente no se corrige entre ciudadanos dañar el mobiliario urbano (52,3%) o la venta de mercancía en las aceras/buhoneros (51,3).

### *5.2.8. Influencia de factores de cultura ciudadana en la conducta de las personas*

Con este apartado se trata de identificar cuánto pueden influir factores de cultura ciudadana en el comportamiento de las personas. Al respecto se observó que 70,1% de los encuestados señalaron que las campañas publicitarias sobre cultura ciudadana son muy influyentes, la concepción y práctica de los valores como el ejercicio de buenos hábitos (68,8%), la cultura ciudadana como política pública (68,8%), el entorno o espacios de la ciudad (63,3) y la autorregulación de las personas (53,8%).

### *5.2.9. Pertenencia e identificación*

En el noveno apartado se explora la actitud y sentimiento hacia el municipio Chacao, al utilizar como reactivo la pertenencia e identificación con este. En los resultados se puede observar que una proporción considerable de los consultados (88,8%), se encuentra de acuerdo con las opciones “orgullosa” o “muy orgullosa” del municipio Chacao.



### *5.2.10. Valoración individual del habitante del municipio Chacao*

En esta sección se indaga la opinión e interés de los encuestados, que para estos seis reactivos debían ser exclusivamente habitantes del municipio, sobre diversos asuntos de la relación habitante-municipio. Para el análisis de este apartado se trabajó con el porcentaje válido, que no toma en consideración las personas que no habitan en el municipio en virtud de obtener los resultados de la muestra exclusiva de vecinos.

Así tenemos que los resultados en general apuntan a destacar mayoría a las opiniones agrupadas en las expresiones “nunca” y “casi nunca” con relación a las afirmaciones que les fueron desplegadas. Se pudo observar que 87,5% de los encuestados refirió que “nunca” o “casi nunca” ha sido voluntario en alguna actividad programada por el Instituto de Protección Civil y Ambiente (IPCA) o la policía municipal. Igualmente 60% “nunca” o “casi nunca” ha formado parte de o participado en consejos comunales, asociaciones de vecinos o cualquier otra organización de participación ciudadana. 57,6% de la muestra expresa que “nunca” o “casi nunca” asiste a eventos de participación ciudadana tales como Presupuesto Participativo, asambleas de ciudadanos, Alcaldía en la Calle (jornadas medico-odontológicas, vacunación de mascotas etc.).

En contraparte, en lo referente al necesario cumplimiento de normas (ley) en el ámbito del municipio Chacao, 100% de los consultados lo consideró necesario siempre; de igual manera 88% manifestó pagar los tributos municipales puntualmente, así como mantenerse informado respecto a las actividades de tipo cultural y social que se desarrollan en el municipio (70,9%).

*Con relación a la institución.* La Alcaldía del Municipio Chacao, como organización, es reconocida como un ente con una política tributaria correcta, que promueve y estimula la participación ciudadana en actividades de diversa índole, que otorga al ciudadano oportunidades no solo de participación, sino también de toma de decisiones.

Adicionalmente, el municipio se considera un lugar donde se respeta y se cumple la ley. Cuenta con un cuerpo de autoridades valorado positivamente con relación al cumplimiento y estímulo al respeto por las normas establecidas. Se le considera altamente profesionalizado, lo que le confiere un carácter de firmeza en el ejercicio de sus funciones.



Se otorga gran importancia a la presencia física de las autoridades y al control que estas puedan realizar. Se delega en ellas toda acción de corregir o reprender el comportamiento inadecuado, lo que somete a las autoridades a unos altos niveles de expectativa por parte de los ciudadanos.

En líneas generales, el municipio Chacao y su institución de gobierno local, la alcaldía, se valoran positivamente en cuanto a la prestación de servicios y se expresa que ha modelado cultura ciudadana a partir del ejercicio de la autoridad. El comportamiento ciudadano se modifica dentro del municipio, porque se le otorga legitimidad al interlocutor.

*Del entorno y los factores que influyen en la ciudadanía.* Entre los factores con mayor influencia en el comportamiento ciudadano se encuentra, en primer lugar, la existencia de una autoridad que se ejerce con firmeza. En segundo lugar, se tienen las condiciones del entorno, donde se consideran fundamentales las intervenciones urbanas (creación de plazas, parques y edificios institucionales) tendentes a mejorar las condiciones de este entorno y se le otorga una cualidad modeladora de conducta y estimulante del buen comportamiento.

Se considera a los espacios públicos como generadores de valores. De la muestra obtenida se coloca el respeto como el principal valor generado, le siguen en orden de aceptación la responsabilidad, la tolerancia y por último la solidaridad. Se establece una dialéctica entre el entorno y las personas y la respuesta es positiva.

En cuanto a compartir los espacios públicos (plazas, bulevares y parques) los ciudadanos se mostraron abiertos y dispuestos al respeto y la tolerancia y no hay discriminación por la procedencia de los usuarios de estos espacios. De igual manera es con la atención de salud por emergencias en las instalaciones del sistema de atención pública municipal, la cual es aceptada por la mayoría. No ocurre lo mismo con el uso de instalaciones deportivas y recreativas, que se consideran de uso exclusivo de los habitantes del municipio Chacao.

Como tercer factor se tiene a la cultura ciudadana como política pública, en la cual se encuentra la institucionalización de planes y programas de cultura ciudadana, tales como campañas educativas, publicitarias, escuelas, entre otros. Sin embargo, existe una actitud crítica en cuanto al seguimiento y control de estos programas, cuyos esfuerzos se pueden desvanecer si no se les impulsa permanentemente.

En síntesis, el entorno y las condiciones socioculturales sí contribuyen en la generación de conductas y respuestas positivas por parte de los ciudadanos y estos así lo expresan, como motivación para respetar y acatar normas sociales que generan una reacción en cadena, y esta motivación estimula a realizar un esfuerzo y crea conexión y trabajo en consenso social, traducido en acuerdos entre habitantes y visitantes.

*De los ciudadanos.* Una vez que se han analizado los factores que podrían contribuir con el comportamiento ciudadano, toca hablar ahora de los ciudadanos. El vecino de Chacao se presenta exigente, informado de lo que acontece en su entorno y considera necesario el estricto cumplimiento de la ley; sin embargo, declara no participar activamente. Destaca su poco compromiso con el municipio.

Con relación al control o alerta entre ciudadanos de conductas incorrectas, no participa en tales situaciones y en la mayoría de los casos prefiere la presencia de la autoridad antes que involucrarse en ellas. La autorregulación no es un factor presente entre sus prioridades, pero se considera responsable por pagar sus tributos.

Por otra parte, se encuentran los ciudadanos que trabajan o transitan por el municipio. A los primeros se les tiene como más comprometidos con el municipio que aquellos que solo van de paso. En el sondeo de correlación entre personas que viven o no en el municipio, estos últimos evalúan más positivamente a la institución y consideran al entorno como generador de valores, en comparación con los vecinos.

Ahora bien, para el reactivo referido al sondeo de pertenencia e identificación, los no residentes del municipio se expresaron más favorablemente acerca de sentirse orgullosos o muy orgullosos de Chacao; sin embargo, el porcentaje general es muy alto para esta categoría, lo que indica que efectivamente hay sentido de pertenencia e identificación con este, que puede ser factor de influencia en el comportamiento. No obstante, como ya se ha acotado antes, no llega a convertirse en compromiso para los vecinos.

Con relación a los ciudadanos que no residen en el municipio, se puede observar una identificación con las buenas prácticas de este, declara motivarse por las condiciones del entorno y se puede percibir que desearía contar con instalaciones y espacios públicos que prestaran servicios similares.

En la introducción de esta investigación se citaba a González Fabre (2009) cuando expresaba la aspiración de construir una cultura pública distinta y su búsqueda de oportunidades institucionales de realizarse. Este autor destaca el conflicto entre lo que piensan los ciudadanos y cómo se comportan; sin embargo, no podemos olvidar que la ciudad es un modelo complejo de convivencia.

Luego de realizada esta investigación resalta la vigencia de tal afirmación, en virtud de ciudadanos a los que se les brinda la oportunidad de colaborar con la “construcción de una cultura pública distinta”, de empoderarse como sociedad y autodeterminarse en su localidad. Simplemente se satisface con el cumplimiento de deberes formales como el pago de impuestos y la exigencia aislada de mejoras, de acuerdo con las necesidades del lugar donde reside. A pesar de conocer y reconocer las instancias de participación que tiene a su disposición, conscientemente, no las utiliza.

¿Las personas se portan mejor en Chacao? Sí, y aunque depende primordialmente de la vigilancia férrea de la autoridad, se aprecia algún cambio como respuesta a la ciudad ordenada, capaz de ofrecer mejores condiciones para el desarrollo de las actividades y la vida en general.

Se puede percibir en los ciudadanos alguna motivación distinta a la represión de la autoridad, por el ejercicio de virtudes morales. El problema estriba en que estos aún no internalizan tales virtudes y las consideran factores externos de comportamiento social. Es por ello que se observa un cambio latente en la conducta ciudadana, no sin contradicciones –si me comprometo en ocasiones, soy trasgresor en ocasiones–. El reto frente a condiciones sociales y políticas adversas que provocan el fenómeno de la vida hacia dentro es insistir en la formación de ciudadanos y que estos reconozcan en la ciudadanía una manera de vivir y abandonar el *locus* de control externo instalado en el inconsciente colectivo de nuestra sociedad como manera de evadir las responsabilidades ciudadanas.

Y esta es una buena noticia para Caracas y es que a pesar de las contradicciones, se percibe el germen de ciudadanos sensibilizados y dispuestos a cumplir con la ciudad. Capaces de identificar los factores que influyen en su proceder ciudadano y eso es un buen camino. Ya se sabe que la respuesta al entorno estimula el buen comportamiento y que la condición es orden en

todos los sentidos, de ley, del medio y de los ciudadanos y solo resta estimular la corresponsabilidad y el compromiso verdadero y definitivo.

## Bibliografía

- Barra Almagiá, E. (1987). El desarrollo moral: Una introducción a la teoría de Kohlberg. *Revista Latinoamericana de psicología*, 19 (001), 7-18.
- Barreto, L. M. (2011). *La racionalidad y el sentido moral*. Caracas: Fondo Editorial de Humanidades y Educación. Universidad Central de Venezuela.
- Borja, J. (1998). Ciudadanía y espacio público. VV.AA. Ciutat real, ciutat ideal. Significat i funció a l'espai urbà modern. *Urbanitats*, 7, Centro de Cultura Contemporánea de Barcelona, Barcelona.
- Borrás, V., López, P. y Lozares, C. (1999). La articulación entre lo cuantitativo y lo cualitativo: De las grandes encuestas a la recogida de datos intensiva. *Qüestió*, 23, (3), 525-541.
- Cisterna, F. (2005). Categorización y triangulación como proceso de validación del conocimiento en investigación cualitativa. *Theoria*, 14, (1), 61-71.
- Cortina, A. (1997). *Ciudadanos del mundo. Hacia una teoría de la ciudadanía*. Madrid: Alianza.
- Gómez López, D. (2007). Ciudad y espacio público, perspectivas complementarias y nuevos desafíos. *Revista Desafíos*, 16, 69-104.
- González Fabre, R. (2009) Desafíos socio-culturales de la vida pública en Venezuela. VV.AA. *Una mirada sobre Venezuela: reflexiones para construir una visión compartida*, Caracas: UCAB-Centro Gumilla.
- Gutiérrez Tamayo, A. (2009). Ciudadanía y Territorio: Escenario para la Formación Ciudadana. *Revista Palabra*, 10, 109-127.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2001). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Illera, M. (2005). Convivencia y Cultura ciudadana: dos pilares fundamentales del derecho policivo. *Revista de Derecho* 23, 240-259.

- Kant, E. (1983). *Fundamentación de la metafísica de las costumbres*. Buenos Aires: Espasa-Calpe.
- López de Llerga, A. T. (2000). *Valores, Valoraciones y Virtudes*. México: CECSA
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). *Revista IIPSI*. 9 (1), 123-146.
- Múgica Martinena, F. (2005). Emile Durkheim. La constitución moral de la sociedad (III). Los elementos de la moralidad y la configuración social de la vida ética. (Serie de clásicos de la sociología). *Cuadernos de Anuario Filosófico*. Universidad de Navarra.
- Tallone, A. y Toro, B. (Coord.) (2011). *Educación, valores y ciudadanía*. (Serie Educación en Valores). España: OEI-Fundación SM.
- Narváez, D. (2003). Educación y Desarrollo moral. *Revista Republicana Política y Sociedad*. 2 (2), 39-49.
- Ochman, M. (2004). Sociedad civil y Participación Ciudadana. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 9 (27), 473-489.
- Papalia, D., Wendkos, S. y Duskin, R. (2010). *Desarrollo Humano*. Mc Graw Hill. México.
- Página oficial de la Alcaldía de Chacao. Disponible en: [www.chacao.gov.ve](http://www.chacao.gov.ve). (Consultado en noviembre 23, 2011).
- Policía de circulación marca pautas. Chacao ha moldeado conductas y reglas de la ciudadanía. (2003, agosto 23, 2). [Entrevista a Carmen Elena Balbás, Amalio Belmonte y otros]. *El Universal*.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2006). *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Valarino, E., Yáber G. y Cemborain, M. (2011). *Metodología de la investigación. Paso a paso*. México: Trillas.

