



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

LA HOYADA, ESPACIO PARA LA COMUNICACIÓN

Trabajo de Grado para optar a la licenciatura en Comunicación Social

Autor: Zoraida Hernández
Tutor: Atilio Romero Morantes

Caracas, Mayo de 2008

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

LA HOYADA, ESPACIO PARA LA
COMUNICACIÓN

Trabajo de Grado para optar a la licenciatura en Comunicación Social

Autor: Zoraida Hernández
Tutor: Atilio Romero Morantes

Caracas, Mayo de 2008



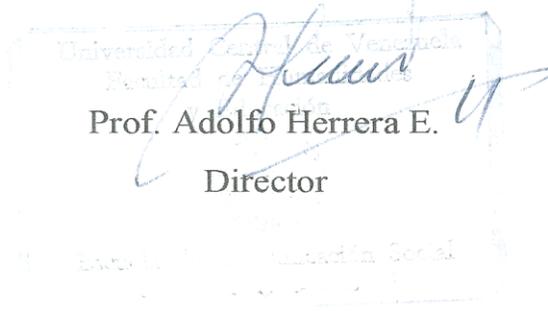
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL UCV

Fundada el 24 de Octubre de 1946

C O N S T A N C I A

Quien suscribe, profesor **ADOLFO HERRERA E.**, Director de la Escuela de Comunicación Social de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela, hace constar que la ciudadana **ZORAIDA A. HERNÁNDEZ DE E.**, portadora de la Cédula de Identidad N° **7.223.002**, presentó y aprobó su Trabajo de Licenciatura con la calificación **APROBADO SOBRESALIENTE MENCIÓN PUBLICACIÓN**, tal como consta en el Acta firmada por el Jurado.

Constancia que se expide en Caracas, quince días del mes de julio de dos mil ocho.



AHE/cmg.-

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mi equipo de apoyo familiar: Emperatriz, Rebeca y Ramón Escalona.

AGRADECIMIENTOS

Al profesor Atilio Romero quien aceptó junto conmigo el reto de la elaboración y defensa del trabajo de grado y con sus orientaciones me condujo hasta la meta.

A familiares y amigos que con su apoyo hicieron posible este logro.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
LISTA DE CUADROS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO	
I. EL PROBLEMA	3
A. Planteamiento del problema	3
B. Objetivos de la investigación.....	6
1. Objetivo General	6
2. Objetivos específicos	7
C. Justificación de la investigación	7
II. MARCO TEÓRICO.....	9
A. Antecedentes de la Investigación.....	9
1. La cosa humana por excelencia.....	9
2. La ciudad: las formas de vivirla, de imaginarla y de ¿compartirla?”	10
3. La ciudad venezolana	12
4. Ciudad mediática.....	13
B. Bases teóricas.....	14
1. Teoría de la Sociología Urbana.....	14
2. Teoría Psicosocial de la Percepción	20
3. Teoría de la comunicación. El espacio público.....	27
C. Bases legales.....	30
1. La Hoyada, historia e identidad arquitectónica y cultural	34
2. Historia del comercio y del mercado en el centro de Caracas	36
3. Etapa de transición	37

III.	METÓDICA.....	41
A.	Investigación documental	41
B.	Investigación de campo	41
C.	Metódica para la indagación de la comunicación en la Ciudad.....	42
D.	Instrumento de recolección de información	45
IV.	GESTAR LA COMUNICACIÓN EN LA HOYADA	48
A.	Resultados de la observación descriptiva	48
B.	Resultados de las encuestas para estudio diagnóstico	50
C.	Matrices de identificación de evidencias	66
D.	Proyecto de intervención	77
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	101
A.	Aprendizajes.....	101
B.	Recomendaciones	102
	BIBLIOGRAFÍA	104

LISTA DE CUADROS

CUADRO		pp.
IV-1	Declaraciones relacionadas con la modalidad Saber.....	67
IV-2	Declaraciones relacionadas con la modalidad Poder	68
IV-3	Declaraciones relacionadas con la modalidad Querer.....	69
IV-4	Declaraciones relacionadas con la modalidad Estar	70
IV-5	Declaraciones y observaciones relacionadas con la modalidad Intercambiar, tener, aprecio y consumo	71
IV-6	Declaraciones y observaciones relacionadas con la modalidad Interactuar, realización, crear	72
IV-7	Declaraciones y observaciones relacionadas con la modalidad Usar, Beneficio	73
IV-8	Declaraciones y observaciones relacionadas con la modalidad Satisfacción, Disfrutar	74
IV-9	Resultados del estudio diagnóstico para coordinar la comunicación en el vivir (hacer y valorar)	75

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

LA HOYADA, ESPACIO PARA LA COMUNICACIÓN

Autor: **Zoraida Hernández**

Tutor: **Atilio Romero**

Fecha: **Marzo 2008**

RESUMEN

La investigación tiene como propósito el diseño de un proyecto de gestión comunicacional para la recuperación, usos y resguardo, por parte de los ciudadanos y entes autorizados, de los espacios utilizados por todos los ciudadanos en el sector de La Hoyada, en la ciudad de Caracas; utilizando como fundamentación teórica los enfoques de distintas disciplinas cuyos objetivos son dar cuenta de cómo se realiza el proceso de percepción humana, cómo se crean los imaginarios, las posturas que deben asumir los investigadores de las ciudades y las estrategias que deben adoptarse para la solución de los problemas humanos tomando como referencia las necesidades humanas, las estrategias de comunicación y la gestión política. El estudio estuvo enmarcado en la modalidad de proyecto factible sustentado en la revisión bibliográfica, en un estudio de campo y la orientación de la metódica para la indagación de la comunicación en la ciudad. Los sujetos de estudio fueron un total de 12 sujetos que laboran y conviven en el sector de La Hoyada. La recolección de datos a través de cuestionarios permitió determinar lo que hacen, conocen y pueden hacer diariamente estos ciudadanos en este lugar y lo que quieren a fin de optimizar su calidad de vida. Todo ello permitió establecer un diagnóstico que reflejó la importancia de proponer un proyecto de cogestión ciudadana desde una perspectiva educativa, socio cultural y comunicacional que permita la integración grupal y la eficacia de las políticas gubernamentales.

PALABRAS CLAVES: Imaginario, entorno, ciudadanos, comunicación, participación, cogestión, espacio público.

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATES
SCHOOL OF SOCIAL COMMUNICATION**

LA HOYADA, SPACE FOR THE COMMUNITY

Author: Zoraida Hernández

Tutor: Atilio Romero

Date: March 2008

ABSTRACT

The research aims to design a project management communication for the recovery, uses and stewardship by citizens authorized and entities, the areas used by all citizens in the area of La Hoyada, in Caracas ; Using as a theoretical foundation approaches from different disciplines whose objectives are to give an account of how the process is carried out human perception, how they create the imaginary, the positions that they bear researchers from the cities and strategies to be adopted for the solution of human problems by reference to human needs, communication strategies and politics management. The study was framed in the form of project feasible based on the literature review, in a field study and orientation for the methodical investigation of communication in the city. The study subjects were a total of 12 subjects who work and live in the area of La Hoyada. The collection of data through questionnaires helped determine what they do know and can do these people daily in this place and what they want to optimize their quality of life. All this helped establish a diagnosis that reflected the importance of proposing a draft codetermination citizen from a perspective of education, socio-cultural communication and allowing the integration group and the effectiveness of politic government.

Keyword: Imaginary, environment, people, communication, participation, joint management, public space.

INTRODUCCIÓN

“En el orden social urbano, la ciudad es idéntica a las percepciones que se tengan de ella. Las percepciones son los elementos con los que se constituyen los discursos sobre la ciudad: percepción de lo físico, del futuro, del pasado, de lo necesario, de lo superfluo, de lo sagrado, percepción mediante la cual se busca imponer una cultura...”

Hugo Giaggioti

Describir el espacio va a la par de la experiencia de ese mismo espacio, de este modo, lo que se vive puede ser perfectamente descrito. En esta perspectiva, la intención de la investigación partió del diagnóstico de un sector de la ciudad de Caracas, La Hoyada, en la que se evidencian varias situaciones de índole perceptiva: física, espacial, comunicacional. Abordarlo conllevó a la reflexión acerca de varios aspectos claves sobre la percepción humana, el enfoque epistemológico de estudio, la información y la comunicación como discursos. Lo cual volvió a situar al objeto de estudio en una disyuntiva de si se estaba frente a un problema político, a un problema de ciudadanía, o a un problema de gestión comunicacional.

La Hoyada, espacio para la comunicación, título de la investigación, nació en principio como una propuesta del seminario “Identidad e Imagen Urbana”, cuando se planteó el proyecto: “La gobernabilidad comunicativa de la ciudad: Caracas como tema, bajo la conducción del profesor Atilio Romero, y se pensó en la posibilidad de diseñar la gestión de la comunicación en Caracas y que más tarde se asumió como un proyecto de trabajo de grado.

Participación, comunicación, gestión y espacio público son las palabras claves que se generan en esta propuesta dirigida a establecer las bases de un proceso de cogestión ciudadana, en donde se pretende reconstruir los espacios, sus usos y resguardo, por parte de los ciudadanos y entes autorizados, sobre todo de aquellos destinados al comercio en la zona de La Hoyada de la ciudad de Caracas, como zona neurálgica de servicios.

Para que este sector sea recuperado como espacio público exige que los ciudadanos lo entiendan como propiedad de todos y cada uno, como parte irrenunciable de su personal vida en sociedad. Un enfoque integral sobre la necesidad de calidad física del espacio público, permitirá generar una visión sustentable de la ciudad para sus ciudadanos, que hará posible que la gente se identifique con sus espacios y convierta la generación de la calidad de los mismos en su razón de lucha individual y colectiva.

El trabajo se estructuró de la siguiente manera:

El Capítulo I: contiene el planteamiento del problema, los objetivos de estudio y la justificación o importancia del estudio. El Capítulo II: denominado marco teórico, presenta las fuentes teóricas que sustentan el presente estudio. El Capítulo III: comprende la metódica, en donde se hace referencia a los tipos de investigación, la metódica empleada para la indagación de la comunicación en la ciudad y el instrumento de recolección de información. El capítulo IV: conformado por los resultados de los análisis de la observación física, las entrevistas y el cruce de variables de la matriz. Así como la propuesta que consiste en un programa de conformación de una red comunitaria dirigida a los ciudadanos para generar los cambios necesarios que requiere La Hoyada para optimizar sus espacios públicos. Finalmente el capítulo V: alcanza los aprendizajes obtenidos y las recomendaciones o sugerencias.

I. EL PROBLEMA

En este apartado se definió el asunto investigado con una descripción de la situación actual, sus causas e interrogantes; lo que se pretende alcanzar con ella, plasmada en los objetivos y el por qué se realizó, mencionando el impacto y los beneficios sociales y comunitarios a obtener.

En Caracas, específicamente en el sector de La Hoyada, la anarquía del automóvil público y privado, el desorden causado por los comerciantes informales y el deterioro del paisaje urbano y natural, entre otras cosas, han desmejorado la calidad de vida del habitante y la valorización de la ciudad como un bien común. Se hace necesario contar con un espacio funcionalmente apropiado, con condiciones físicas que le otorguen un equipamiento adecuado y suficiente; en donde sea posible dar respuesta a todas las demandas en forma efectiva, pública, segura y digna, particularmente las de requerimiento social y cultural.

La importancia de este capítulo radica en la necesidad de buscar un planteamiento válido para recurrir a la participación ciudadana activa con la existencia de actividades impulsoras de participación e integración entre los miembros de la comunidad de este sector para el encuentro, el logro compartido y la ayuda mutua para su recuperación.

A. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Estudiosos de la vida urbana coinciden en que la calidad de vida de la mayoría de las personas en el futuro dependerá de la calidad de las ciudades. Por lo que, la cantidad de habitantes no es un problema cuando hay buena planificación y organización ciudadana.

Venezuela cuenta hoy con uno de los principales recursos de un país, sus ciudades, pues allí están, por lo general, los ciudadanos más educados, las mejores instituciones educativas y culturales, los sistemas más eficientes de comunicación con el país y con el mundo. El problema que se observa en ellas es que el esfuerzo de sus ciudadanos para concentrarse en desarrollar al máximo sus potencialidades ciudadanas todavía es muy precario.

En el caso venezolano siempre se ha resaltado que la ciudad de Caracas, una de las más importantes, ha sido más el resultado de una dinámica no controlada que de una intencionalidad proyectual. Guitián (1998), demostró que las transformaciones demográficas, territoriales y culturales, así como las políticas económicas acaecidas en el proceso modernizador, no generaron un espacio habitable estructurado y dotado, más bien provocaron el asentamiento de grandes contingentes de población en barrios urbanos carentes de servicios de infraestructura y comunales básicos, en precarias condiciones de vivienda.

Luego, las intervenciones y la política urbana de la dictadura perfilaron, en gran medida, la Caracas de hoy (Tenreiro, 1965), una ciudad surcada de autopistas, irrespetuosa de su propia memoria, sumida en la improvisación, deslumbrada por la novedad, agobiada por la marginalidad, escindida entre la opulencia y la miseria, gobernada por un anárquico y desmesurado crecimiento que sus mismas autoridades fueron incapaces de controlar aún teniendo los mecanismos a la mano para hacerlo.

La separación entre urbanización y barrio ciudadano, con su correspondiente población confinada a sus respectivos espacios, aunado a un discurso del protagonismo social de los más pobres, produjo una intensificación de las tensiones sociales, lo que fue provocando un asalto no natural de los pobres en la búsqueda del compartir la ciudad, a su vez que aprovechar estos espacios para cubrir sus necesidades ante la escasez de fuentes de empleo. Destaca Guitián (1993), que desde el punto de vista del discurso de la igualdad social, todos los espacios de la ciudad

son espacios públicos, es decir, son objetos de elección de sus habitantes para el desempeño de su socialidad; sin embargo, en condiciones concretas, la elección obedece a la eficacia de la respuesta de los espacios seleccionados para el logro de los fines propuestos y al específico modo de vida de los habitantes.

Este fenómeno puede evidenciarse, actualmente, en el centro de Caracas, cuyo lugar se observa como un bosque de concreto, con calles y avenidas de asfalto, edificios, locales de negocios, los cuales rodean al casco histórico como una gran periferia. Las calles y comercios se observan con mucha actividad. Se visualiza al casco central como una gran “zona comercial” con aceras atestadas de buhoneros y vendedores ambulantes.

Particularmente en la zona de La Hoyada, que es uno de los lugares comerciales más importantes de la ciudad de Caracas, la cantidad de vendedores formales e informales ha aumentado considerablemente y se ha desbordado en perjuicio de la ciudad y de la calidad de vida de sus ciudadanos, haciendo caso omiso a las ordenanzas municipales y al pago de impuestos y estéticamente robándole, a la vista, una perspectiva que nada puede compensarle.

A ese escenario urbano, se ha extrapolado la cultura de la inseguridad, las necesidades no cubiertas y la falta de servicios públicos necesarios. Por lo que es muy común observar cientos de personas laborando, comiendo, compartiendo, realizando sus necesidades en los lugares que son de uso público, generando a su vez violencia visual, gran cantidad de basura, desechos sólidos, fetidez y anarquía.

Para que un espacio sea público debe ser ante todo espacio de relaciones entre ciudadanos, de socialización y éste espacio público ha terminado por ser el gran relegado. Plazas, paseos peatonales, calles y aceras, presentan casi sin excepción, aquí, un desolador aspecto de tierra de nadie. El espacio público que es el escenario de la cultura urbana, donde la ciudadanía se ejerce y donde se puede cohesionar la

sociedad urbana, cabría preguntarse que ciudadanía se puede ejercer, qué cohesión social puede existir cuando el espacio público se ha degradado.

Basados en la premisa de la importancia del espacio cotidiano y urbanístico de una ciudad resultó pertinente responder a las siguientes interrogantes:

¿Qué características debe tener la zona comercial en el centro de la ciudad de Caracas, a fin de convertirse en una ciudad que brinde calidad de vida a sus ciudadanos?

¿Cómo enfrentan los comerciantes formales y los ciudadanos la economía informal en la ciudad?

¿Cómo están organizados los ciudadanos que cohabitan estos espacios públicos, cuáles son sus propuestas, cómo se comunican, y si son tomados en cuenta?

¿De qué manera aprovechar esta situación para reorganizar estos espacios y la gestión comunitaria para abordar los problemas del sector?

B. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1. Objetivo general

Diseñar una metodología de gestión comunicacional basada en el imaginario de sus ciudadanos para establecer las bases de un proceso de cogestión ciudadana para el mejoramiento, usos y resguardo de los espacios destinados al comercio en la zona de La Hoyada de la ciudad de Caracas.

2. Objetivos específicos

- Descubrir el imaginario, experiencias y vida cotidiana de los ciudadanos y comerciantes formales e informales que conviven en el sector de La Hoyada.
- Diagnosticar la situación de la calidad de vida en el área de estudio con énfasis en las modalidades querer, saber poder y hacer.
- Definir la metodología de cogestión para elevar los niveles de participación de los ciudadanos en la resolución de sus problemas.

C. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Conocer lo que piensan, imaginan y sienten los ciudadanos que hacen vida social en la zona comercial de La Hoyada representó la oportunidad de analizar necesidades y estrategias que ellos proponen para estimular la participación ciudadana, integrar ideas, esfuerzos y políticas a fin de facilitar una mejor y mayor interacción, así como también la construcción de experiencias para la solución de problemas vitales.

Gestar la comunicación en un espacio en donde todos los habitantes son ciudadanos con deberes y derechos y, por tanto, sujetos activos en el entorno es el gran reto de la comunicación. De esta manera, los resultados de esta investigación servirán para preparar a los ciudadanos en la promoción y anticipación de los cambios, que se planteen el reto de modelar el futuro más que acomodarse a él. Es vital, en este espacio público, que los ciudadanos generen soluciones más sentidas y reales, que sean realmente significativas, que faciliten una adaptación efectiva y solución a los problemas que se generan en la convivencia.

Fue imprescindible el análisis de la problemática para la realización de una propuesta comunicativa dirigida al uso y resguardo de la ciudad por los propios

ciudadanos, para retomar el valor al patrimonio social, cultural e histórico de la capital como el municipio más importante de Venezuela, asiento de los poderes públicos y, emprender algunas acciones cruciales que a corto y mediano plazo pudieran ayudar a corregir los problemas que la asedian desde los propios ciudadanos, que se cumplan las normativas y leyes y que se respete al ciudadano como protagonista de este entorno.

El impacto social y cultural de ello, es que servirá para empezar a sentar las bases de una política de acción comunicativa y educativa a nivel nacional, ya que Caracas debe convertirse en la ciudad modelo por excelencia de Venezuela, sin que se extrapolen modelos de otras urbes cuyas realidades geográficas, sociales y culturales son distintas.

En fin se propone ante este problema social un proyecto de gestión comunicacional en donde converjan las necesidades reales y sentidas de la población y las necesidades de los funcionarios encargados de velar por el cumplimiento de las normas, que a fin de cuenta también son ciudadanos, para establecer acuerdos, normativas, respuesta a las necesidades y problemas de la comunidad, creando espacios públicos que permitan escuchar y resolver en conjunto los problemas comunes que aquejan a este sector de la ciudad de Caracas.

II. MARCO TEÓRICO

Este capítulo resume las investigaciones y teorías desarrolladas por especialistas de diversas disciplinas, relacionadas con la temática de esta investigación como lo son arquitectos, sociólogos, comunicadores y psicólogos, quienes desde sus perspectivas manifiestan sus puntos de vista acerca de cómo observar, comprender la ciudad y el papel que deben adoptar investigadores, ciudadanos, planificadores y gobernantes.

En una primera parte se señalan los antecedentes de investigación, constituidos en su mayoría por reflexiones y aportes de diferentes disciplinas acerca del uso de los espacios y de cómo percibir y abordar el estudio de las ciudades desde el punto de vista de la comunicación. No existe en la bibliografía investigaciones de trabajos de grado relacionadas con la gestión de la comunicación en lugares específicos.

En un segundo y tercer aspectos se especifican las bases teóricas y legales que sustentan el trabajo de investigación y fueron determinantes en el diseño de la propuesta, objetivo primordial de este trabajo.

Un cuarto segmento lo constituye la identificación del lugar seleccionado como objeto de estudio, su historia, su identidad arquitectónica y cultural.

A. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

1. “La cosa humana por excelencia”

Esta investigación es una selección antológica de ensayos breves acerca de temas urbanos, que escribió el arquitecto Marco Negrón, los cuales fueron publicados

en la prensa nacional, específicamente en los diarios El Universal, El Mundo y Tal Cual, entre los años 1999 a 2003.

La idea más novedosa y también la más importante de las expuestas, para los efectos de esta investigación, es la de que el más importante insumo para el desarrollo económico, social y cultural de un país no es el petróleo, ni el hierro, ni el oro, ni la bauxita, ni otros productos, sino sus ciudades.

Sus controversias son de gran importancia para la investigación, en ella opina que la ciudad es la cosa humana por excelencia, ya que allí conviven ciudadanos y gobernantes, quienes crean los problemas y también las soluciones, estableciendo una gran distinción entre ciudad ingobernable y ciudad “desgovernada”.

El autor expone con gran claridad que Caracas ha sido una ciudad desgovernada, especialmente con los buhoneros, quienes siempre se han salido con la suya y actúan al margen de la ley. Sin embargo, los ciudadanos que son los mismos que se concentran en la ciudad son capaces de cogovernarla y construirla a través de sus acciones empleando la ciencia, la tecnología, la educación, la cultura, la industria y el comercio. Lo vital y esencial que recalca es la participación ciudadana y en democracia.

2. “La ciudad: las formas de vivirla, de imaginarla y de ¿compartirla?”

Este estudio hace referencia acerca de cómo la población urbana adopta diferentes estrategias y formas de vivir la ciudad de acuerdo con sus condiciones económicas y socio-culturales, por lo tanto cada habitante tiene formas diferentes de pensar e imaginar la ciudad, y adopta prácticas territoriales particulares.

En este artículo García Canclini explica que, la ciudad “se concibe tanto como un lugar para vivir, como un espacio imaginado”. Y las representaciones

simbólicas o imaginarios urbanos permiten entender como el ciudadano percibe y usa la ciudad y cómo elabora de manera colectiva ciertas maneras de entender la ciudad subjetiva, la ciudad imaginada, que termina guiando con más fuerza los usos y los afectos que la ciudad “real”.

Gustavo Remedi argumenta allí, que como parte del proceso de transformación urbana de las últimas décadas, en las ciudades latinoamericanas se ha dado una transformación del modelo cultural. Y refiere a cuatro fenómenos espaciales que han sido determinantes: la emergencia de ‘zonas’ y ‘locales’ especializados para el paseo y el consumo, la casa mundo, el barrio-mundo y el aumento de la importancia de los espacios públicos y virtuales: teléfono, radio, internet, video.

El artículo es de interés a la investigación porque deja ver como la formación de grandes aglomeraciones urbanas modifican significativamente los usos, formas de vivir, pensar e imaginar a la ciudad. Así la percepción que se tiene de una zona de la ciudad, es la que incide en la decisión de transitar, habitar o invertir en ella, no siempre basada en hechos y datos reales. Algunos sectores, son considerados por ciertos grupos sociales como “peligrosos”, por tanto por esas zonas violentas e inseguras nunca se transita o se tiene cuidado.

Para las elites urbanas, que se han recluso en sus “burbujas” y mundos exclusivos de condominios cerrados, clubes, escuelas, centros comerciales; el antiguo centro (plaza, calle, parque) ha perdido sentido y valor. Ahora es un espacio “vacío”, según su nueva reconceptualización de la ciudad, ya no vale la pena frecuentarlo. Estos centros tradicionales, simbolizados por el parque o plaza central, que todavía conforman el centro histórico y son patrimonio arquitectónico en muchas ciudades latinoamericanas, han sido “tomados” especialmente por los sectores populares en la vida cotidiana, como lugar de trabajo y diversión, lo mismo que los nuevos inmigrantes que dan nuevos usos y funciones a ese espacio público.

Mediante su lectura se clarifica cómo es que perciben e imaginan los ciudadanos que viven y transitan por algún lugar de la ciudad y cuál es el impacto que eso tiene en su permanencia o no en dicho lugar.

3. “La ciudad venezolana”

Este trabajo del profesor Universitario, Silverio González Téllez, 2004, trata sobre una interpretación del espacio venezolano y sentido en la convivencia nacional. Estudia la ciudad venezolana, su historia, el tejido de su trama e incluso sus perspectivas. Analiza los tremendos cambios urbanos que ha atravesado el mundo citadino y ejerce la crítica a la ciudad moderna que los ciudadanos construyen y viven partiendo de la pregunta ¿Cuál ha sido nuestra idea de convivencia, cuál nuestro sentido de ciudad, cuál es el espíritu ciudadano? ¿Hay uno, hay varios?

Igualmente, explica las definiciones mas consensuales de ciudad que se utilizan en el discurso público venezolano, realizando su crítica y esbozando otra perspectiva. Desde esta visión, de la acción y sentimiento cotidiano por la ciudad actual, tiene gran relación con la investigación ya que se realiza un estudio histórico de la ciudad en Venezuela, en particular sobre Caracas.

La ciudad la define como el espacio-temporal de lo común en la sociedad contemporánea; por eso es necesario saber cómo se ve, cómo se estudia, cómo se vive y cómo se sienten en ella las personas, qué significado tienen las relaciones con el habitante anónimo, para de esta manera, centrarse en la ciudad que se construye día a día, quizás pensando en la otra donde se quisiera vivir.

En su enfoque no propone cambiar la ciudad actual por otra ideal. Reconoce la que es para resignificar lo que ya está olvidado, lo excluido, lo apartado, lo aceptado, lo obvio. Por ello, cualquier proyecto de gestión debería tomar como punto de partida el contexto temporal y cultural, las necesidades de los ciudadanos, evitar la

comparación y la extrapolación de programas y proyectos de otras ciudades que no tienen nada que ver con la realidad venezolana.

4. “Ciudades Mediáticas”

El autor Carlos Colina, investigador del Instituto de Investigaciones de la Comunicación (ININCO) compiló varios escritos de coautores sobre el significado urbano de la vida cotidiana.

Explica que existen múltiples ciudades dentro de una misma ciudad: la real, la imaginaria, la vivida, la soñada. Cada una se ve simbolizada de manera específica y traducida en signos e íconos que nutren el imaginario de sus habitantes. Así como también en la urbe coexisten distintos espacios y temporalidades, es decir aparte del desplazamiento físico también está el de los sentidos.

La cultura mundializada se constituye desde la cotidianidad. El barrio, el hogar, la esquina, la calle son lugares donde se viven las mediaciones situacionales de la cotidianidad y se constituyen en espacio de negociaciones y apropiaciones.

Son de sumo interés los capítulos intitolados “El enfoque de la interfaz comunicativa: una invitación para pensar la ciudad desde la comunicación”, allí el profesor Atilio Romero plantea la relación Ciudad y comunicación partiendo de la premisa de “¿Cómo se puede crear y gobernar la ciudad en el marco de la crisis de la modernidad?” y “Caracas, historia y comunicación” del profesor Bernardino Herrera, en este la variable histórica recuerda que cualquier fenómeno social posee un devenir histórico y que es imprescindible contextualizar. No obstante, si bien en términos teóricos y genéricos, en la interacción entre TIC, mass media y ciudad no se puede hablar de la supresión de los lugares ya que en nuestra ciudad de Caracas resulta evidente la degradación progresiva de los espacios urbanos.

Lo interesante de estas ponencias es que están referidas a un conjunto de

reflexiones y aportes realizados desde la comunicología, lo cual permite la vinculación entre la comunicación y la ciudad así como el abordaje multidisciplinario de la realidad urbana, especialmente la capital venezolana cuyos enfoques y diversidad de perspectivas nutren la visión de esta investigación.

B. BASES TEÓRICAS

1. Teoría de la Sociología Urbana

Esta teoría desarrollada por González, 2004 plantea que hay tres enfoques epistemológicos para estudiar y comprender las ciudades, cada una de ellas corresponde a paradigmas que tratan de explicar lo que pasa en las ciudades y desde ese enfoque paradigmático los planificadores intentan darle solución a los problemas sociales.

Debido a que la ciudad contemporánea genera grandes insatisfacciones en la población se habla de caos, desorden, crecimiento desmesurado y se culpa a la falta de gobierno, a la falta de planes, entre otros. Es en ese preciso momento cuando la ciudad ideal pasa a despreciar a la ciudad real y esas ideas antagónicas de la ciudad en las personas significan un desencuentro cultural con la realidad. Cada enfoque representa una visión conflictiva que se teje en torno a la modernidad, ya que se propicia una de sus versiones o visiones, estas son: “Ciudad Positiva, Ciudad Negativa o “visión del espíritu urbano” y, cada una de ellas se define en relación con ese eje de significación cultural.

Quienes se perfilan por la “Ciudad Positiva” obedecen a la postura positivista y su versión neopositiva que ha dominado la visión del mundo en los dos últimos siglos. Este paradigma difundido por Augusto Comte (1830), proclama la certeza de un conocimiento basado en lo perceptible, basada en lo experimental, con lo que se superarían las visiones teológicas y metafísicas del mundo medieval.

Desde esta perspectiva, la realidad es “real”, existe mas allá del contexto, del tiempo y de la mente humana. La realidad objetiva es ante todo objeto físico, materia, espacio. Tiene una estructura regida por leyes y mecanismos, que solo la ciencia puede progresivamente identificar por vía de generalizaciones que buscan reducir y analizar su complejidad, para llegar a unas pocas determinaciones básicas que podrán ser comprobadas como verdaderas a través de la experimentación controlada en cualquier tiempo y lugar.

En el siglo XX la física cuántica, la teoría de la relatividad y el espíritu de la realidad influyen en la flexibilización de la posición positivista conocida como neopositivismo (Guba y Lincoln, 1994). La cual mantiene que la realidad existe objetivamente, pero admite que resulta muy difícil de aprehender, por eso el conocimiento científico admite el margen de error, y solo puede aspirar a ser probablemente cierto, y nunca verificable, para lo cual requiere de la mayor dosis de crítica posible entre expertos que asegure una vía a la falsabilidad de hipótesis (llamada contrastación intersubjetiva), antes que a su verificación, Popper (1977).

La ciudad positiva definida en tanto objeto atrae la atención hacia sus componentes materiales, delimitables, fijos, separables, regulares, cuantitativos, físicos. Vale decir: individuo, lugar, aglomeración, actividad, área, función, espacio físico. Por eso las definiciones más usadas de la ciudad en los tiempos modernos enfatizan en uno de ellos o en sus combinaciones.

Es el caso de la definición oficial de ciudad, la cual en la mayoría de países del mundo viene dada por la población urbana, es decir, por el número de personas que residen en lugares denominados localidades urbanas o ciudades. Ella presupone una concentración, una aglomeración de personas que sobrepase cierto umbral poblacional (Roncayolo, 1988).

El corte numérico de lo urbano-rural funcionó como modelo de verdad, como

definición ideal del objeto positivo de ciudad en Venezuela. Hoy en día la ciudad positiva, la de las certezas, de la aglomeración objetiva, de umbrales numéricos, se disuelve, se sale por las rendijas de las definiciones fijas. Para responder de una manera pospositivista a la definición de ciudad habría que comenzar por abrir los ojos a lo movable en lo urbano, a su dinámica, a sus flujos.

Para González, 2005, hay que comenzar por romper los moldes de una visión de ciudad que niega verse desde otra perspectiva. El autor plantea que los paradigmas positivista y neopositivista propugnan una idea de orden urbano objetivo que por negar el desorden contribuye a su creciente existencia; lo cree superable, al asumir la armonía como principio superior, válido y universal, no reconociendo diferencias, ni valorando adecuadamente el contexto, y en consecuencia conduce al rechazo de la otra ciudad, la que no se comparte, la que nos aleja más de las posibilidades de pensarla y actuarla desde adentro, desde sus distintos órdenes y desórdenes o desde significaciones múltiples.

Por el contrario, la “Ciudad Negativa” resalta la subjetividad, la particularidad individual y la trasgresión de ese orden. Existen tres corrientes que dan origen a esta idea de ciudad: *el cristianismo*, la creencia en el fin próximo del tiempo presente, tentador, pecaminoso y la promesa de salvación y vida eterna fomentó una permanente tirantez con el establecimiento y florecimiento de la ciudad terrenal.

Con la modernidad aparece otra fuente de fortalecimiento de la ciudad negativa: *el romanticismo*. Según Paz, 1985, ésta es la otra cara de la modernidad. Herder, considerado el padre del romanticismo, plantea que los ideales humanos son incompatibles, puesto que cada ideal surge de un sentido de pertenencia a unas tradiciones, a una lengua, a un grupo. Así las obras u objetos creados desde un contexto cultural no pueden describirse sin comprender los propósitos de sus creadores.

La tercera corriente ha sido *el marxismo* en tanto planteamiento fundador de la

postura crítica, muy entrelazada con las dos anteriores, esta corriente denuncia el poder clasista y desigual de la ciudad en la historia. La ciudad expresa alienación y explotación. Su desaparición es un imperativo para el progreso sin clases sociales.

Choay (1965), realiza la propuesta del *urbanismo culturalista* que desde la idea de ciudad negativa ha sido formulada desde el siglo XIX. Para Camilo Sitte representante del urbanismo culturalista, se niega a concebir la ciudad desde una perspectiva tipológica, rechaza los modelos abstractos, la banalidad de las ciudades construidas le parecen que llevan al fastidio y desarraigo de sus habitantes. El punto central es la concepción de la ciudad en tanto conjunto humano, donde cada individuo es original, lo que explica la riqueza misma de la convivencia urbana. Pero para mantener esa convivencia tiene que limitarse imperativamente el tamaño de la ciudad. El crecimiento urbano y la introducción de nuevas tecnologías crean dificultades insuperables para el bienestar de los habitantes. La ciudad grande, la moderna, se desordena y en consecuencia exige criterios masificados. Con los cuales se atenta contra el aporte original de cada específico individuo u obra a la colectividad.

Geddes Patrick, esbozó una nueva disciplina: la polística; ciencia dedicada a recopilar la información necesaria y a presentarla de manera de despertar la conciencia urbana, el renacimiento cívico. También en Mumford, su discípulo, el rescate del patrimonio histórico es esencial y la gran ciudad moderna detestable.

En síntesis, se propone un espacio-tiempo presente y futuro que incorpora las significaciones del pasado. Una recreación del espíritu de la ciudad desde las raíces, que permita encontrarnos como personas libres, autónomas, espirituales y en convivencia. Y todo ello haciendo uso de la ciencia y la tecnología, pero en función de principios humanos. La ciudad negativa niega todo modelo, no hay un orden, no hay determinaciones, no se sabe qué contenido tiene porque en cada caso es diferente, porque cada vez es una creación.

La ciudad negativa propone irrumpir contra la ciudad positiva y su poder

concentrador. Su énfasis revolucionario puede interpretarse en tanto identidad cultural de resistencia de quienes no quisieron aceptar los moldes de la positividad como sentido de la vida, pero que al apartarse o al ser excluidos, de la tecnocracia y de la trabajocracia de la ciudad positiva quedan desarraigados de los avances productivos, y despolitizados en su relación con los otros. El marxismo es el extremo de la negación hace desaparecer la ciudad por explotadora.

En cambio el “Enfoque del Espíritu Urbano” originado por los griegos y fenicios creadores del espacio público, lugar del espíritu urbano plantea una postura completamente diferente.

Por ejemplo Sennett, 1991, dice que los griegos concebían lo público como sensibilidad al otro, que se expresaba en los dos campos de la interacción social: la sociabilidad y la competencia. Una vertiente de la cultura romana desarrolla la sensibilidad al otro en los espacios públicos, por tanto se reconoce al otro desde una perspectiva argumentativa, que incluye la disputa, sin excluir los rituales de socialidad.

La Psicología colectiva de Pablo Fernández Christlieb (1994), explica lo que significa el espíritu urbano y su relación con la comunicación. El espíritu urbano no se define ni por un lugar, ni por un número de personas. El espíritu está hecho de pensamientos y sentimientos, que adquieren sustancia en el espacio y en el tiempo (“materia, forma y presencia”). La noción de espíritu denota una entidad psíquica, pero todo evento psicosocial tiene un carácter espacial.

Desde esa visión la realidad es simbólica, vive por la comunicación; ella se realiza por lo que hace pensar con sus palabras, objetos, símbolos y de lo que hace sentir con sus imágenes, sentimientos, pasiones, significados. Las palabras e imágenes entran en relación en un espacio-tiempo, en un específico contexto, por lo que la comunicación es de naturaleza intersubjetiva.

El autor estudia el espíritu a través de sus tres dimensiones: la formación (génesis), la estructura (ocupación y distribución del espacio) y la dinámica (tránsito y transiciones intra e inter espacios).

Los espacios de comunicación son: la plaza, la calle, el domicilio, la casa pública y el cuerpo, cada uno con su época y lugar.

En relación con la estructura, está referida a la cultura sedimentada, aquella que se ha espacializado en edificios, calles, cosas. Ese espíritu es grave por lo pesado y se mueve lentamente. Esta parte del espíritu tiene memoria ya que conserva la historia en sus materiales.

La dinámica o espíritu leve está relacionado con las corrientes de pensamiento y sentimientos que transportan el conocimiento de un lugar a otro. La dinámica construye o destruye la comunicación y la politización es lo que Fernández denomina la construcción de la comunicación. Vale decir que mediante este espíritu se sacan sentimientos y pensamientos al centro de la ciudad, a sus calles, a sus lugares públicos, hacia el otro.

La creación o politización de la comunicación se realiza cuando los símbolos tienen significados, cuando lo que se dice tiene sentido y emerge conocimiento. El proceso contrario es ideologización, que comunica ruidosamente y de tanto repetir los símbolos terminan por perder su significado. Palabras que suenan mucho y dicen muy poco.

En este sentido, se observa que la ciudad positiva ha ideologizado la comunicación al enfatizar en el mundo de los objetos, de su poder posesivo, de los símbolos saturantes, de las palabras separadas del mundo del sentimiento y del significado; entretanto, la ciudad negativa se encierra en los sentimientos más profundos y rechaza con violencia la repetición positivista. El resultado ha sido una ciudad a la que no se le encuentra sentido y camina hacia la disolución. Es como si la racionalidad se pudiera separar de la afectividad, esa es la pretensión de este mundo.

Restaurar la coexistencia entre ambos es el reto del espíritu urbano porque al hacerlo se reconoce lo otro incomunicable en nosotros mismos, principio de la pluralidad, la apertura y la disputa. La intención es insistir en identificar espacios de la estructura cultural y acercarse al ritmo de los tránsitos, desplazamientos, procesos que le quitan o le dan sentido e identificar las formas y sus trazos de des-ciudad.

2. Teoría Psicosocial de la Percepción

Surge de la reflexión y de profundizar en el estudio y el comportamiento del mobiliario urbano como los elementos referenciales dentro de las estructuras urbanas y como los símbolos de reconocimiento de entidades significativas refuerzan la imagen y le proporcionan la identidad al paisaje.

Estudiar los componentes urbanos y elementos de gran fuerza simbólica, su organización y ubicación en el espacio son los elementos encargados de ejercer un efecto particular en la imagen y en la lectura de las ciudades.

Para un habitante ver la ciudad en la que se vive y trabaja es tarea cotidiana las personas se desplazan sin percatarse de su existencia ya que cada quien está inmerso en las preocupaciones y el stress diario, pero observarla, sentirla y percibirla es un hecho poco frecuente. Por el contrario esta actividad es factible cuando se visita una nueva ciudad, ya que descubrirla produce excitación y placer y el proceso de percepción se intensifica. Al tratar de descubrir la cotidianidad de una ciudad fluye un sentimiento de permanencia, de referencia temporal y espacial, a tal efecto Lynch; 1992, señala que las ciudades muestran una “cualidad sensual” y los sentidos se reestiman y se conjugan para producir sensaciones que permanecen latentes en la vida de las personas.

Rapoport; 1978, señala que la calidad sensual o sensible es “...el conjunto de propiedades simbólicas, perceptivas, cognoscitivas, así como de otras características similares, que un grupo dado considera deseable...como un grupo dado ve y valora al

mundo en que vive y como ésta visión y estos valores afectan su acción” Se refiere así a la apariencia, a la atmósfera, al olor, al sonido y a las impresiones que produce un lugar, las sensaciones y sentimientos surgidos de lo contemplado, de lo sentido bajo los pies, los sonidos de los automóviles y de la mezcla de los sonidos de los habitantes.

La cualidad visual, asociada al sentido de la vista, es la fase inicial en el proceso de desarrollo perceptual para la formación de imágenes referenciales en la elaboración y en la comprensión de las estructuras mentales que encuentra el usuario al enfrentarse a una ciudad. Arnheim; 1989, denomina a esta cualidad como conceptos perceptuales “...el pensamiento perceptivo tiende a ser visual, y de hecho la vista es la única modalidad sensorial en la cual las relaciones espaciales pueden ser representadas con suficiente precisión y complejidad, además del tacto y la sinestesia que son los otros medios sensoriales que transmiten propiedades espaciales.”

Estas consideraciones subrayan la importancia del aspecto sensorial en el estudio y la definición de la imagen, cualidad que está vinculada a la imagen mental que poseen los habitantes de su entorno mediato. Esta imagen, cargada de sensaciones de lo visto, lo oído, lo sentido, lo tocado, que también logran agudizar la capacidad de percepción del observador, del espacio recorrido y vivido, establece afinidades estrechas en el individuo y el medio, permaneciendo estas sensaciones en su memoria. Los elementos referenciales de estos recuerdos generan analogías entre las imágenes mentales y las visuales.

La ciudad está dividida en sectores que se caracterizan por lenguajes diferentes. Cada sitio presenta un carácter particular, y como tal, los elementos compositivos del paisaje físico tales como la calidad y la cualidad de las edificaciones y el mobiliario complementario, generan en el individuo aprehensión sensorial más o menos intensas dependiendo de la cualidad y fuerza de estos objetos.

Estas cualidades básicas son los aspectos que sirven de referencia de análisis

para estudiar el comportamiento e importancia del mobiliario urbano y que conforman los elementos estructuradores de la imagen de la ciudad.

La percepción es un proceso cognoscitivo particular del hombre, producto del mensaje recibido, y que es transmitido a través de sus experiencias precedentes y cargadas de los principales valores culturales y a la vez retenidos en la memoria. Esta percepción estimula la reflexión y un mejor entendimiento de lo observado generando conciencia en el conocimiento pleno del mensaje. Salas; 1996, reforzó en este sentido que "...la percepción es un proceso innato en el hombre por medio del cual extrae información del ambiente para adaptar su conducta a las exigencias del mismo. Es una actividad total que surge como respuesta a la estimulación energética del medio. Los órganos sensoriales se convierten en los mediadores entre el individuo y los objetos y de fenómenos que son externos a él".

Briceño; 1999, señala que hay modalidades de la percepción tales como:

- La percepción visual, producida por estímulos ópticos dados por la forma, la proporción, la escala y dimensión, el color, la iluminación y la textura de los objetos.
- La percepción del movimiento y el tiempo basada en estímulos ópticos, y auditivos. Se produce por las distintas secuencias visuales y sonoras a partir de los desplazamientos.
- La percepción táctil de las superficies y la percepción háptica de la forma, se produce mediante el contacto con las manos y piel.
- La percepción cinestésica, registrada por los músculos del cuerpo humano como peso y equilibrio, especialmente en los cambios de direcciones y cambios de nivel de los pavimentos.
- La percepción auditiva, relevante para la localización y orientación. Permite localizar zonas de ruido y de tranquilidad.
- La percepción del olor y el gusto.

El espacio urbano es un dominio dentro del cual se encuentra el observador, quien percibe a través de su sentido visual, edificios y ámbitos urbanos en condición de hechos exteriores a él. En consecuencia, esto modela su conducta en la ciudad de acuerdo a los estímulos formales percibidos y a la organización mental de todas las sensaciones recibidas por estos estímulos dentro de su sistema nervioso central. Sin embargo este proceso es subjetivo y cada individuo percibe la ciudad a su manera.

La importancia del estudio del comportamiento de los usuarios de la ciudad y su nivel de percepción del espacio con sus elementos, permite establecer los vínculos que unen al hombre con la ciudad, con su estructura, sus relaciones, además crean lazos de comunicación estrechos, de afinidad. La ciudad está siempre cargada de simbologías y significados, es un ente vivo, con una personalidad, una estructura que le aporta su carácter y que condiciona su presencia, su desenvolvimiento y su crecimiento.

El paisaje urbano es el conjunto de los múltiples componentes naturales y físicos que conforman el espacio urbano. El paisaje natural es el contexto geográfico y el físico son los elementos construidos que responden al marco social y cultural del medio, el cual puede ser calificado y estudiado si se toman en consideración los elementos invisibles generadores del sentido.

Estos elementos invisibles son todos aquellos asociados al nivel de percepción del usuario, y a la interpretación que éstos demuestran en sus apreciaciones, de lo que se traduce que el paisaje tiene sentido siempre y cuando se incorpore al estudio al hombre dentro de toda manifestación y actor principal de ese escenario viviente en el cual está inmerso.

En consecuencia, la percepción del paisaje urbano resulta ser el producto de la relación establecida entre el nivel de percepción del hombre y el conjunto de elementos físicos-naturales de composición y organización de la ciudad. Allí es donde el sujeto resalta los signos más evocadores, establece vínculos de afinidad y

pertenencia a un lugar, evoca los recuerdos de vivencias asociadas a su estructura física, al aspecto social y al medio natural y entre los que destaca el clima y el relieve, siendo el paisaje el medio de vida del individuo.

La imagen es la cualidad que poseen los habitantes de percibir y sentir su entorno mediato, la cual está cargada de sensaciones de lo visto, de lo sentido, de lo tocado.

La ciudad como territorio edificado se compone de imágenes provenientes de innumerables percepciones humanas. La información que cada componente físico le otorga a la estructura, enriquece o desmejora la percepción visual y sensorial del espacio. En este sentido Lynch; 1992, explica que “...Poseemos cualidades poderosas para reconocer los lugares y para integrarlos en imágenes mentales, aunque la forma sensible de esos lugares puede hacer ese esfuerzo de comprensión más o menos difícil...nos deleitamos con lugares físicamente distinguibles, reconocibles y a ellos ligamos nuestros sentimientos y significados”.

En este sentido la imagen urbana se define como una experiencia humana de percepción, compleja y muy personal, donde el individuo establece relaciones entre los elementos que componen su medio. También crea su propia imagen producto de los recuerdos de imágenes anteriores cargadas de sentimientos y sensaciones, aunado a un acto analítico de comprensión, de vivencias visuales y sensoriales estimulantes y de analogías.

Una imagen urbana eficaz, es aquella que logra controlar los elementos del paisaje para incrementar la percepción de sus usuarios hacia su medio.

El Eco Urbanismo ha aclarado la importancia del aspecto perceptual en la problemática urbana, hace un reconocimiento del hombre como actor principal de la ciudad y de la necesidad de satisfacer sus aspiraciones como ciudadano.

Cada ciudad está compuesta por muchos sectores con diferenciaciones

marcadas por su uso y las actividades que se generan, por su carácter, por la disposición de sus componentes, por sus valores históricos y tradiciones, por la categorización del trazado de sus vías, sus edificaciones, la calidad del mobiliario, en fin la ciudad está dividida en sectores característicos de diferentes lenguajes, diversos mensajes y variadas imágenes.

Lynch observó que existen cinco elementos básicos de percepción visual codificados, por medio de los cuales los ciudadanos estructuran la imagen de la ciudad y permite establecer una comprensión rápida y abstracta de su medio ambiente. Estos códigos preceptuales son: sendas, nodos, bordes, barrios, hitos.

Las sendas se refieren a las líneas que definen el tejido y la trama urbana; son los recorridos; las calles, avenidas, bulevares peatonales, en general todo tipo de tránsito.

Los nodos son los puntos de intersección de vías y pueden ser plazas, rupturas o cruces de calles. Resultan del cambio de una estructura a otra. Son los puntos estratégicos de la ciudad, ya que algunas veces constituyen el foco o corazón de un barrio o de toda la ciudad; son el centro de actividades, lugar de convergencia de importantes calles, puntos de terminación de transporte o una esquina que irradia su influencia con carácter simbólico.

Los bordes: son las fronteras o límites de una región o zona, producen ruptura lineal en la continuidad, como playas, ríos, una ladera, autopistas, líneas férreas, muros urbanos. Constituyen puntos de referencia penetrables para separar o integrar una región, creando interrelaciones entre todos los elementos físicos. Se convierten en rasgos organizadores de la imagen mental y orientan al usuario en su ubicación y comprensión del medio.

Los barrios son los diferentes sectores espaciales que conforman la ciudad; pueden ser de diferentes tamaños y formas. Desde el momento en el cual el observador entra en uno de ellos, siente que están diferenciados por el carácter

peculiar que lo identifica. Por ejemplo el sector del centro de la ciudad, la zona comercial o la residencial. Algunos barrios no tienen límites definidos, sino que estos van desapareciendo progresivamente hasta confundirse con otro.

Los hitos son elementos físicos que visualmente son prominentes, distintos y que sobresalen dentro del paisaje urbano. Se presentan como objetos físicos de gran sencillez o no, naturales o contruidos, susceptibles de ser distinguidos desde diversos ángulos. Representan símbolos de mayor fuerza para caracterizar o darle identidad a algún lugar. Puede ser tan fuerte su carácter simbólico que se convierten en el emblema de la ciudad, una cultura o un país.

Los elementos descritos no existen de manera aislada. Los barrios están organizados con nodos, definidos por bordes, atravesados por sendas y regados de hitos. La necesidad de reconocer e interpretar el entorno es de suma importancia decisiva para la comprensión y el desarrollo del sentido de pertenencia de lugar. Al identificarse con ella se crean vínculos de afinidad, hecho que origina en el individuo la sensación de bienestar y estabilidad emocional.

En fin la representación mental de las cosas, no tiene existencia propia. Desde diferentes miradas, diferentes ciudades aparecen en el imaginario social y dan cuenta de una estética urbana, síntesis de la mixturación de prácticas y representaciones. Las representaciones simbólicas o imaginarios urbanos permiten entender como el ciudadano percibe y usa la ciudad y como elabora de manera colectiva ciertas formas de entender la ciudad subjetiva, la ciudad imaginada, que termina guiando con más fuerza los usos y los afectos que la ciudad “real”.

La ciudad como núcleo urbano de población densa, constituye un complejo demográfico, económico, sociológico y político en el que se ejercen actividades económicas, donde se viabilizan una sumatoria de identidades en las que intervienen los relatos y las representaciones de los sujetos sociales, es decir, la ciudad se concibe tanto como un lugar para vivir, como un espacio imaginado.

3. Teoría de la comunicación. El espacio público

El espacio público ha sido objeto de numerosos estudios, que alimentan un debate sobre su estructura y composición. En especial sobresalen algunas ideas en torno a las propuestas de J. Habermas y H. Arendt, especialmente desde el enfoque lingüístico.

Desde su origen –el advenimiento de la ciudad griega- que funda las bases de la oposición entre la “cosa pública y la “cosa privada”, pasando la civitas romana que desarrolla la noción de “bien común” uniéndola a la de poder, luego por el Renacimiento, que saca lo que es “público” del mundo monárquico para ampliar al mundo burgués y casi exclusivamente ciudadano, hasta la época contemporánea que, al asociar este concepto al de “opinión pública”, abre un espacio para representar, compartir y discutir la idea de ciudadanía, la noción de espacio público no deja de ampliarse y plantea dos cuestiones correlativas entre sí: a) la de la frontera entre lo público y lo privado, y b) la de la naturaleza de lo que corresponde al orden público, en particular la cuestión de si es una o plural, homogénea o heterogénea.

Un grupo social, para reconocerse como tal, necesita regular sus intercambios según reglas de clasificación de los objetos, de las acciones y normas de juicio. Por lo tanto, es necesario que actúe, pero también que “hable” sus conductas, que produzca discursos evaluativos y que, al hacerlos circular, instaure una clasificación de esas representaciones.

Las representaciones tienen esencialmente tres funciones sociales íntimamente ligadas entre sí: la de organización colectiva de los sistemas de valores que constituyen esquemas de pensamiento normatizados propios de un grupo; la de exhibición ante su propia colectividad de las características comportamentales del grupo (rituales y lugares comunes) con fines de visibilidad, pues los miembros tienen que conocer lo que comparten, lo que los diferencia de otros grupos y, de este modo, construyen su identidad; la de encarnación de los valores dominantes del grupo bajo

formas de presentificación en algo (individuo, institución, objeto simbólico) que desempeña el papel de representante de la identidad colectiva.

Así se constituyen exclusiones y, en consecuencia, los territorios y fronteras de un espacio en torno a lo que se percibe como lo mismo o lo otro, en un juego permanente entre movimientos de “normativización”, según J. Habermas y de publicitación, según H. Arendt.

Esto explica que el espacio público no pueda ser, por definición universal, sino que, por el contrario, depende de las especificidades culturales de cada grupo, aunque puedan advertirse similitudes entre algunos de ellos por el hecho de pertenecer a una misma área civilizacional. Este concepto se refiere al hecho de que, una vez que han ocurrido contactos entre pueblos y culturas, se producen intercambios y asimilaciones de conductas, de representaciones y por ende de valores, lo que acaba por crear vastos espacios de “reconocimientos” más allá de las especificidades culturales, un lugar mental común.

Mediante la sucesión de recomposiciones de la oposición entre público y privado, se advierte que lo que era una transgresión en un primer momento se convierte después en norma. Poco a poco se ha ido modificando esta oposición, desde la noción de bien común, que para los griegos era el criterio que permitía determinar lo que correspondía al orden público, hasta el momento actual, en que lo constituye el bien individual o colectivo parece ser declarado necesariamente objeto común.

La naturaleza del espacio público como noción del discurso circulante: el cual está referido a los enunciados con un propósito de definición sobre qué son los seres, las acciones, los acontecimientos, sus características, comportamientos y los juicios vinculados a ellos.

Se pueden asignar al discurso circulante por lo menos tres funciones, que remiten en parte a las de las representaciones:

- Una función de poder/contrapoder. La realizan discursos que producen una palabra de trascendencia, una palabra que se impone como autoridad y da sentido a la acción social, la orienta, le sirve de guía y fundamenta su potencia. Se trata del discurso del poder político, de todo lo que encarna institucionalmente y, en particular, de lo que aparece tras la figura del Estado. Sin embargo, frente a esos discursos de poder, se desarrollan (cuando es posible) otros discursos de reivindicación, contestatarios del orden impuestos, y cuya fuerza depende al mismo tiempo de la organización del grupo que los produce, de sus posibilidades de movilización y de los valores éticos que usa como emblema. En este sentido estos discursos actúan como contrapoder, una contraorientación, que representa tradicionalmente el discurso del poder civil al que preferimos denominar el discurso de la socialidad ciudadana;
- una función de regulación de la cotidianidad social. La realizan los discursos corrientes que al mismo tiempo determinan qué son y qué deben ser los comportamientos del cuerpo social. Al ritualizar los actos lingüísticos de lo cotidiano, al producir discursos que justifican los hábitos de conducta (alimentarios, de transporte, laborales, del ocio, etc.), al dotarse de códigos lingüísticos (de cortesía, de honor, de recepción), los grupos sociales se construyen una visibilidad mediante discursos que normalizan las relaciones sociales y producen lo que Irving Goffman denomina los marcos de la experiencia que se fundan en evaluaciones éticas, identificaciones y rechazo de emociones, y determinan de esta manera qué es orden o desorden, que se debe hacer o no, bien o mal. Se trata del discurso que pone de manifiesto lo civil-anónimo que también se denomina socialidad corriente;
- una función de dramatización. La realizan los discursos que cuentan los problemas cotidianos de los hombres, el modo como estos, confrontados con las azarosas fuerzas de lo visible y lo invisible, conducen su vida, mediante imaginarios interpuestos, en un combate entre las fuerzas de su propio deseo y las del destino que se impone como fatalidad. Se trata en este caso de

historias, relatos de ficción, mitos y otros discursos que dan testimonio del destino humano.

Estas funciones se entrecruzan de manera permanente y construyen un espacio público que no puede considerarse como un lugar homogéneo, recorrido como está por esos movimientos y esos discursos de socialización y de publicitación. El espacio público no es algo único, no es un hecho ni un punto de partida. Resulta de la conjunción de las prácticas sociales y las representaciones. Las primeras constituyen el motor de las segundas, y estas dan a aquellas su razón de ser al atribuirles valores que tienden a reafirmarlas o modificarlas. Esta interacción dialéctica construye un espacio público plural y móvil.

Abravanel y otros, 1992, sostienen que la atribución de sentido a los actos no es puramente objetiva y no tiene lugar en un contexto social fijo y bien definido, sino en contexto de representaciones simbólicas. Las acciones se comprenden e interpretan en el interior de mundos subjetivos. Esto quiere decir que es imposible separar una interpretación del contexto simbólico en el cual ha sido formulada y en la cual se utiliza.

Esta postura está centrada en los íconos como expresión. Por la vía útil de la palabra es como las personas pueden explicar y analizar las causas y los efectos de los acontecimientos y así influir y convencer.

C. BASES LEGALES

Diversos sectores de la ciudad de Caracas, durante su expansión urbanística, no obtuvieron resultados exitosos al mantenerse firmes frente a los atropellos y desmanes de un proceso urbanizador y renovador que ignoró y despreció las manifestaciones de apego y de querencia a un pasado histórico-cultural, plasmado en viejos caserones, estupendas fachadas, vetustas paredes de templos u otras edificaciones que fueron escenario e identificación de ancestros y descendientes. Y

no pudieron hacerlo porque no se contaba con un instrumento jurídico para solventar estas situaciones y preservar la memoria tangible de la historia de la Arquitectura y de la Planificación de la ciudad en Venezuela y particularmente en Caracas.

Al respecto, se observó que en la ciudad de Caracas no fue posible preservar, como hubiera sido deseable el casco histórico, sus habitantes ni siquiera en una generación tuvieron la opción de apreciar, conocer y vivir el lugar en donde nacieron y crecieron y donde se supone se fomentaría la identidad, el arraigo y la querencia por el lugar.

Según Giovanna Mérola, 1966, a un caraqueño le está prohibido apreciar, detallar y hacer suya la imagen de una misma esquina a lo largo de su vida. Es decir esa esquina puede cambiar tres o cuatro veces a lo largo de tres décadas. Lo cual acentúa la calidad de transeúnte en el habitante de la ciudad. Ella no evoluciona gradual y armónicamente con su población, sino que por el contrario su crecimiento es intermitente, esquizofrénico, atropellado y, por tanto, produce desinterés, indiferencia, desorientación y la agresión de los individuos hacia su entorno.

Reflexiones realizadas durante eventos especializados en el área del urbanismo y la arquitectura en diversas partes del mundo, apuntan hacia la conservación de lo construido como Patrimonio Cultural. Estos encuentros de tendencia humanista apuntan al retorno al entorno, por tanto, al valor patrimonial de lo construido.

En Venezuela, el patrimonio cultural de la República está constituido por los bienes (muebles, inmuebles, poblaciones, sitios arqueológicos, testimonios históricos, patrimonio vivo, documental, bibliográfico, objetos, documentos, obras culturales, estatuaria monumental, entorno ambiental y paisajístico y cualquier otro bien de interés cultural) así declarados, que se encuentren en el territorio nacional. La Ley de Protección y Defensa del Patrimonio Cultural, así lo sanciona. Con la intención de retornar al entorno, en Venezuela se promulgó dicha Ley en 1993 y, para que sus

efectos pudiesen ser reales y contundentes, se estableció en esta Ley que las comunidades debían constituirse en actores fundamentales de la ejecución del cumplimiento de la misma para lograr resultados satisfactorios.

En 1995, se lanzó al mundo la llamada Carta de Bruselas, versión actualizada de la Carta de Atenas, en la que se afirma que “la intervención arquitectónica y/o urbanística contemporánea en un territorio cargado de historia, debe explorar, desarrollar, estimular y destacar todas las potencialidades reconocidas antes de completar, transformar o renovar en una nueva síntesis la complejidad urbana, tanto en términos de programas como de formas urbanas. La mutación o metamorfosis así investigadas a través del desarrollo pasan por una estrategia cultural que inducirá todas las políticas y técnicas de intervención: inmobiliarias, industriales, comunicacionales y de decisión.

Jonathan Glancey, 1992, alude en este sentido, que “Las ciudades democráticas no podrán jamás ser ideales, tienen que adaptarse y responder a incontables grupos de interés. Si el futuro del mundo va a ser democrático sólo podemos construir lo que veamos que es adecuado y no lo que veamos en nuestros sueños”. La ciudad democrática se construye conjuntamente con las comunidades que habitan en ellas, las que en definitiva constituyen su esencia.

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en el capítulo IV, referido al derecho a la cultura y recreación, reza el artículo 99 lo siguiente:

“Los valores de la cultura constituyen un bien irrenunciable del pueblo venezolano y un derecho fundamental que el estado fomentará y garantizará procurando las condiciones, instrumentos legales, medios y presupuestos necesarios. Se reconoce la autonomía de la administración cultural pública en los términos que establezca la ley. El estado garantizará la protección y preservación, enriquecimiento, conservación y restauración del patrimonio cultural, tangible e intangible, y la memoria histórica de la Nación. Los bienes que

constituyen el patrimonio cultural de la Nación son inalienables, imprescriptibles e inembargables. La ley establecerá las penas y sanciones para los daños causados a estos bienes”.

En el artículo 178, de la misma Constitución, se establece la competencia del Gobierno Municipal:

Es de la competencia del Municipio, el gobierno y administración de sus intereses y la gestión de las materias que le asigne esta Constitución y las leyes nacionales, en cuanto concierne a la vida local, en especial la ordenación y promoción del desarrollo económico y social, la dotación y prestación de los servicios públicos domiciliarios, la aplicación de la política referente a la materia inquilinaria con criterios de equidad, justicia y contenido de interés social, de conformidad con la delegación prevista en la ley que rige la materia, la promoción de la participación, y el mejoramiento, en general, de las condiciones de vida de la comunidad, en las siguientes áreas:

Numeral 1:

“Ordenación territorial y urbanística; patrimonio histórico; viviendas de interés social; turismo local; parques y jardines, plaza, balnearios y otros sitios de recreación; arquitectura civil, nomenclatura y ornato público”.

Numeral 4:

“Protección del ambiente y cooperación con el saneamiento ambiental; aseo urbano u domiciliario, comprendidos los servicios de limpieza, de recolección y tratamiento de residuos y protección civil”.

El 29 de enero de 2004, el alcalde del Municipio Bolivariano Libertador, Freddy Bernal Rosales, en atribución de sus funciones y en concordancia con la Ley Orgánica de Régimen Municipal, en los artículos 74, ordinales 1, 3, 14, 15, 17 y 75,

ordinal 5, dictó el Decreto N° 105-1, mediante el cual se establece la realización de asambleas de ciudadanos y ciudadanas trabajadores de la economía informal, por sectores, con la participación de las organizaciones que les agrupan. Así mismo, decretó la obligación de los vendedores informales de limpiar sus espacios y no colocarse en las entradas del Metro, paradas de autobuses, esquinas y sitios emblemáticos, prohibiendo la instalación de estructuras fijas.

El decreto también propuso la creación de unas comisiones de censo, catastro, diseño y legislación para hacer el estudio correspondiente, con el objeto de proponer alternativas para la solución de los problemas que genera el ejercicio de la actividad buhoneril.

A cuatro años de haber entrado en vigencia el decreto, ya existen algunos acuerdos firmados en relación a la recuperación de los espacios públicos, los cuales han sido muy lentos en este sector. Para ello, se han dispuesto mini containeres para la recolección de basuras, la organización de cooperativas que se encarguen diariamente de su recolección y limpieza de los espacios públicos externos, el desalojo de los buhoneros de la plaza Diego Ibarra y su recuperación progresiva.

Por su parte FUNDPATRIMONIO, ha ido restaurando todas las edificaciones patrimoniales en diferentes fases, prohibiendo la ocupación física de las fachadas de éstas instalaciones y sus alrededores, por los trabajadores de la economía informal, disponiendo a la vez de personal de seguridad para el resguardo de las mismas.

D. LA HOYADA, HISTORIA E IDENTIDAD ARQUITECTÓNICA Y CULTURAL

La Hoyada es un sector de la ciudad caraqueña conformada por calles y avenidas, tal como lo estableció la retícula española, con nombres en cada esquina, cuyas historias obedecen a sucesos y personajes importantes que vivieron allí, cuando

el sector aún era zona residencial. Recibió su nombre por la depresión del terreno que la conforma. Actualmente, en sus alrededores se percibe un paisaje urbano caracterizado por una arquitectura plural y de contrastes, en ella se encuentran coexistiendo edificaciones coloniales, guzmancistas, perezjimenistas, modernas, posmodernas y actuales, surcadas por sendas de avenidas importantes como las avenidas Universidad, la Fuerzas Armadas y la Bolívar, que desemboca allí; calles surcadas por automóviles y calles empedradas solo para uso peatonal, que señalan al visitante que se encuentra en zona histórica de la ciudad. La Hoyada está rodeada de plazas tales como la Diego Ibarra, posterior al edificio sede del Consejo Supremo Electoral; la Central, plaza en donde está ubicado el Bolívar Civil frente a las torres de los Tribunales de Justicia; la plaza Rafael Narváez, frente a la estación del metro La Hoyada y la plaza El Venezolano, en San Jacinto; la estación del metro La Hoyada, oficinas ministeriales, comerciales, bancarias, de servicios, museos como la Casa Natal del Libertador, iglesias como la de El Corazón de Jesús y la de San Francisco, edificios patrimoniales como la Biblioteca Nacional, antiguo Convento Franciscano y la Academia de Historia, antigua Corte Suprema de Justicia, estacionamientos, estaciones terminales de líneas de transporte, mercado de ropa, entre otros.

Básicamente, este es un sector cuya importancia radica en la actividad económica que allí se desarrolla y su proximidad a las instituciones políticas asiento de los poderes públicos. En ella convergen casi todas las rutas urbanas y extra urbanas que rodean a la capital de la República Bolivariana de Venezuela.

El comercio y el mercado, que abundan en este sector, siempre han sido espacios públicos de interés para todos los ciudadanos por la diversidad de productos y servicios que se encuentran allí y, es hacia este sector, a donde han ido a parar una buena porción de comerciantes formales e informales, así como compradores de la ciudad de Caracas y del interior de Venezuela.

1. Historia del comercio y del mercado en el centro de Caracas

La historia demuestra que desde el año 1567, en el cual se fundó Caracas, hasta 1870 en la ciudad, diariamente, se armaba el Mercado Principal en la Plaza Mayor, también llamada Plaza de Armas, por ser el sitio central con mayor afluencia de personas. El gobierno de entonces, mandó a construir unas arcadas de mampostería con el fin de cercar el perímetro tratando de contener el mercado y separarlo de las edificaciones principales de Caracas como la Catedral o la cárcel Real. Destinando ese espacio a tan importante actividad comercial.

En el año 1753 el Gobernador y Capitán General de Venezuela, Don Felipe Ricardos, en virtud del crecimiento poblacional, mandó a construir unas tiendas o canastillas para los mercaderes dentro de los portales, con el fin de darles un puesto fijo a aquellos que andaban errantes por las calles con sus cajones o canastillas.

Al inicio del siglo XIX la cantidad de puestos de venta había aumentado considerablemente, y al ser insuficientes desbordaron sus linderos proliferando los expendios en los zaguanes de las casas y vendedores callejeros, actividades que iban en perjuicio de la ciudad y de las rentas de Propios, que eran los impuestos municipales que constituían el grueso de la economía del Cabildo de Caracas, quien lo invertía en sueldos a funcionarios y en obras públicas.

Narra la historia, que en ese mercado principal se vendía y se ofrecía servicios de todo tipo: víveres, pescado, aves, frutas, dulces, papelón, cintas, telas, calzado, enseres, materiales para construcción, animales vivos y muertos, habían barberos, zapateros, carpinteros, herreros, amoladores y dentistas. Este mercado en simbiosis con la Plaza Mayor, fue sede importante de múltiples actividades ciudadanas y sitio de intercambio social por excelencia. Mucho tiempo pasó antes de que se viera aparecer en la ciudad una edificación para uso exclusivo de las actividades populares de compra y venta de víveres.

Una iniciativa de renovación urbana iniciada por el Cabildo de principios del siglo XIX, con el propósito de descongestionar al mercado central hacia otros lares, obedeció a la necesidad del bien común, de la salubridad pública, de la mejor recolección de impuestos, del arreglo de pesos, precios, calidades y sobre todo del orden social. Dotar a Caracas de un mercado moderno, limpio, seguro y bajo el control de la autoridad municipal, fue considerada una de las más perentorias necesidades de la Caracas de este siglo y la construcción de un edificio especial para estos fines fue tema urbano debatido durante más de cincuenta años.

La primera ordenanza sobre Mercados Públicos de la Diputación Provincial de Caracas, se sanciona en 1843. A pesar de tales ordenanzas, el mercado en la Plaza Mayor, ahora Plaza Bolívar, siguió funcionando con los mismos vicios coloniales hasta 1864, año en que se desaloja definitivamente a los mercaderes y se comienzan los trabajos para la Plaza Bolívar.

La dinámica urbana efectuó la primera mudanza, luego el poder civil de la nueva República desplazó al mercado hacia la Plaza San Jacinto, cerca de La Hoyada a mediados del siglo XIX, cuando la Caracas de Guzmán Blanco emprendió la construcción de plazas y bulevares en eco al discurso sanitario que legisló y reguló las actividades de los entes del mercado.

La historia de este mercado dio origen y desarrollo a espacios capitalinos emblemáticos del siglo XIX que hoy en día permanecen, pero con el tiempo este mercado fue protestado severamente por estar ubicado anexo a la Casa Natal del Libertador Simón Bolívar, cuyas aceras se habían convertido en estacionamiento de mulas y en zona de estadía de vagos y zagaletones, así como lugar de invasión de vendedores y marchantes en edificios aledaños.

2. Etapa de transición

A partir de 1937, tomando en cuenta el aumento poblacional, se inicia un

nuevo patrón espacial que rompe con el modelo colonial. Con la llegada del automóvil, Caracas deja de ser peatonal, grandes edificios públicos aparecieron en este sector y el centro de la ciudad se especializó en usos comerciales y de servicios. Se resuelve planificar el desarrollo de la ciudad de Caracas y se estudia la creación de un plan Monumental dedicado al Libertador, con la colaboración de urbanistas y planificadores como H. Prosa, J. Lambert y M. Maurice Rotival.

Con el Plan de 1939, los planificadores establecen la Avenida Bolívar con características de Paseo Monumental y alrededor de una Plaza Monumental los distintos Ministerios: Educación, Comunicaciones, Justicia, Sanidad y Asistencia Social y del Trabajo. Dos ejemplos de la reinterpretación de ese plan urbanístico lo constituyeron la reurbanización de El Silencio, por el arquitecto Carlos Raúl Villanueva y la construcción de las Torres del Silencio, por el arquitecto Cipriano Domínguez.

A partir de los estudios realizados por M. Rotival y Asociados, fue cuando se le dio un especial valor a los terrenos del casco central de Caracas, ya que se consideró la función determinante que desempeña el centro de la ciudad en el desarrollo de las actividades de producción en general, lo cual incidió en el papel productivo y en la economía del país, y no simplemente como una zona representativa histórica.

Fue así como el Banco Obrero, durante el mandato del presidente Medina Angarita, mandó a demoler el mercado de San Jacinto en 1942, dando paso a un plan modernizador. Y en 1947, se constituyó la compañía Centro Simón Bolívar, C. A., cuyo objeto fundamental fue la contratación y financiamiento de toda clase de trabajos relacionados con el desarrollo de la ciudad de Caracas y la ejecución de obras públicas municipales, convirtiéndose así en una Agencia de renovación urbana del casco central de la ciudad de Caracas. Dicha Agencia consideró que el sector de La Hoyada debía ser un área de máxima concentración de los servicios especializados, no sólo del área Metropolitana, sino de la región y de la Nación.

Prácticamente, el sector de La Hoyada sufrió un gran impacto ambiental en su proceso modernizador con la construcción de múltiples edificios para el comercio y las avenidas, esto permitió gran afluencia vehicular, al punto de que casi no quedan edificaciones destinadas al uso habitacional. La gran mayoría de las edificaciones se convirtieron en tiendas o en oficinas comerciales y depósitos de mercancías.

Actualmente, el sector de La Hoyada está considerado como un punto clave de referencia en el centro de la capital. En este sentido, ya existe una propuesta, por parte de Fundapatrimonio y la Alcaldía de Caracas de continuar humanizando la ciudad, la cual se ha tardado por la problemática de la reubicación de buhoneros. En esta perspectiva, existe hasta una propuesta de tesis de grado, elaborada en 1995, por Vladimir Díaz, y pensada para la Caracas del año 2.050, en donde se diseñó un macro proyecto para el centro de Caracas con torres de oficinas, centro comercial, línea ferro-vial (Caracas-Macuto), cuyo centro es La Hoyada, justamente por la depresión del terreno que la conforma. La intención de intervenirla es vincular el eje Norte-Sur y permeabilizar el eje Este-Oeste, creando una gran plaza, La Hoyada, para controlar el acceso y crear una edificación que una lo antiguo con lo nuevo, lo tradicional con lo innovador, una edificación receptora a un nivel urbano y que refleje en su cuerpo superior todo el movimiento que posee una ciudad en continuo crecimiento y desarrollo como lo es Caracas.

Quedaron planteados en este capítulo los aportes teóricos, trabajos y análisis de diversos especialistas en el campo de las ciencias sociales y las humanidades, sobre cuestiones relevantes para la comprensión de la realidad y la construcción social, los cuales, sin duda, sentaron las bases para la indagación y la búsqueda de soluciones.



Plano de Ubicación del Sector La Hoyada y sus Zonas circunvecinas

III. METÓDICA

En este capítulo se detallan, minuciosamente, cada uno de los aspectos relacionados con la metodología empleada durante el desarrollo de la investigación, a fin de ilustrar cómo se realizó la misma. La indagación se enmarcó en el campo de las ciencias sociales y humanísticas permitiendo abordar aspectos relacionados con la experiencia humana, la convivencia, la comunicación y el imaginario, en un entorno específico, como lo es La Hoyada, en el centro de Caracas.

El esfuerzo de investigación se canalizó por diferentes vías: documentos, observación en el sitio y entrevistas, tomando como referencia el sistema de matrices “Metódica para la indagación de la comunicación en la Ciudad” propuesta por el profesor Atilio Romero Morantes, las cuales se explican a continuación:

A. INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Este tipo de investigación representó un componente fundamental en la obtención de información. La búsqueda se realizó mediante el examen de libros, revistas, documentos, leyes, informes, trabajos de investigación y artículos de prensa relacionados con el tema. Los cuales, sirvieron para conformar las bases teóricas, las bases legales, la caracterización del lugar en base a la reconstrucción histórica de su evolución como espacio social, los antecedentes de investigaciones previas relacionadas con el trabajo y la metódica como sistema de investigación.

B. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

La etnografía se utilizó como un método de investigación la cual facilitó el estudio y comprensión de un ámbito sociocultural concreto y de una comunidad

humana con identidad propia. El trabajo de campo se constituyó en una herramienta básica en el proceso de investigación a fin de obtener información representativa a través de informantes cualificados miembros del grupo estudiado fundamentado en entrevistas y observación.

La etnometodología basada en el supuesto de que todos los seres humanos tienen un sentido práctico con el cual adecuan las normas de acuerdo con una racionalidad práctica que utilizan en la vida cotidiana, es decir, toma en cuenta los métodos que los seres humanos utilizan en su vida diaria para levantarse, ir al trabajo, tomar decisiones, entablar una conversación con los otros. En este sentido, se utilizó la descripción de la puesta en práctica en la movilidad cotidiana (en un cierto comportamiento al encontrarse en el lugar). Se indagó con entrevistas acerca de lo que se iba observando en el comportamiento de las personas en su dinámica diaria.

Con la observación directa de los espacios públicos también se registró las condiciones físicas del sector a fin de caracterizarlo e indicar sus rasgos peculiares como espacio social. En esta perspectiva, se procedió a reconocer las siguientes determinantes básicas: Estructura físico-espacial, equipamiento básico promocional, características de los principales elementos físicos conformantes de los espacios públicos, uso social, cultural y recreacional de los espacios públicos.

C. METÓDICA PARA LA INDAGACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN LA CIUDAD

El sistema de matrices, modelo propuesto por el profesor Atilio Romero Morantes, sirvió de base para describir y explicar el mundo humano (MH) objeto de estudio y permitió estudiar las relaciones comunicativas y los imaginarios de los ciudadanos que cohabitan en La Hoyada. La Matriz Ciudadana o de la Comunidad empleada en esta investigación está referida a los Ciudadanos en comunicación y su

cultura, en ella se destacan la parte de las vivencias, el estar y las relaciones comunicativas cotidianas de los personajes que habitan y actúan en este espacio y en donde el eje central es el saber hacer para coordinarse.

Matriz orientadora del estudio de la ciudad acción

Matriz Ciudadanos en Comunicación en la ciudad (MH)			CULTURA					
			Prestaciones		Comunidad		Relaciones	
			Natural	Artificial	Personas	Grupos	Petición	Oferta
C I U D A D A N O S	Razones	Afirmativos	Saber		Poder		Beneficio (usar)	
		Declarativos						
	Motivos	Juicios	Querer		Estar		Satisfacción (disfrutar)	
		Expresiones						
	Compromisos	Directivos	Intercambio (aprecio y consumo) Tener		Interacción (realización) Crear		Coordinar la comunicación en el Vivir (Hacer y valorar)	
		Promesas						

Fuente: Atilio Romero Morantes

El autor explica la matriz como un cruce entre la comunicación como acción y la ciudad como comunidad que la genera, lo cual forja un campo entre las modalidades: saber, querer, poder y estar de los ciudadanos.

Los actos comunicativos se segmentan en razones y motivos y en la ciudad, la

comunidad es una situación humana, en las prestaciones urbanas y está dentro del entorno de los otros.

Existe en la matriz una línea gruesa que separa los componentes claves de comunicación y ciudad y muestra a los seres humanos como personas que conforman grupos y colectivos comunitarios. El centro son las personas y compromisos que contraen y rechazan. Por ello, se emplea para estudiar las modalidades en las cuales las personas usan la comunicación para gestar compromisos en la comunidad, independientemente del entorno objetivo en el cual están inmersos.

La matriz presentada separa las relaciones: Acción - materia - imaginación. Estas relaciones representan a los seres humanos en situación, actuando en el entorno o contexto urbano dentro del cual se comunican entre sí, es decir, es el mundo de los valores, los usos, los consumos, la creatividad cotidiana de la vida.

Cada elemento de la matriz aporta los factores para describir a los ciudadanos en la ciudad, su modo de actuar, conversar y relacionarse en ella. La forma como se coordinan, los compromisos que asumen y las relaciones entre sí. Los contratos que construyen y los compromisos comunicativos entre sí y consigo mismo.

De esta manera, se procedió a la aproximación fenomenológica, para reconocer el sentido de este espacio en los ciudadanos que lo habitan y lo visitan. Esta información se manejó a través del reconocimiento de los siguientes parámetros: uso de los espacios, satisfacción poblacional por el sector, hábitos comunicacionales, participación en organizaciones y aspiraciones.

Se seleccionó para ello un grupo de informantes claves a quienes se les solicitó en primera instancia una conversación acerca de detalles específicos del lugar y algunas experiencias. En otro momento se les realizó una entrevista en base a un

cuestionario sobre sus hábitos y costumbres en el lugar, los rituales comunicativos en su vida cotidiana, sus experiencias, evocaciones e imaginarios en torno al mismo.

Los Sujetos Tipo, representativos de la población que frecuenta este sector de la ciudad, estuvieron representados por 3 comerciantes formales, 3 comerciantes informales, 3 ciudadanos que trabajan en oficinas cercanas y 3 funcionarios públicos de la municipalidad y la Alcaldía, a quienes se les aplicó el instrumento para conocer sus opiniones y valoraciones acerca de este espacio. Lo más importante fue la calidad de sus comentarios, a los cuales se les analizó conocimientos, valores y significados, relacionados con sus vivencias e imaginarios del lugar.

D. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El cuestionario diseñado contiene preguntas relacionadas con las modalidades querer, poder, saber y hacer, dirigidas específicamente a los ciudadanos que laboran y transitan el sector de La Hoyada, en la ciudad de Caracas. El mismo fue aplicado a comerciantes formales e informales, a funcionarios de la Alcaldía de Caracas, del Consejo Municipal y ciudadanos comunes, usuarios de este espacio.

1. Indicadores relacionados con la modalidad Querer

1. ¿Cómo te gustaría que fuese la zona comercial en el Centro de Caracas?
2. ¿Cómo imaginas la zona comercial de Caracas en 5 o 10 años?
3. ¿Cómo te gustaría que fuese el mobiliario urbano destinado a servicios como cabinas de teléfonos, papeleras, semáforos y luminarias?
4. ¿Cómo te gustaría que fuese el equipamiento en la parada de buses, bancos para el descanso, pavimento?
5. ¿Cómo te gustaría que fuese el mobiliario destinado a la publicidad: vallas,

anuncios, murales, puestos de información?

6. ¿Cómo te gustaría que se organizara el mobiliario utilitario como kioscos y el comercio informal?
7. ¿Cómo podría cambiarse la cultura comportamental de los usuarios de esta zona?

2. Indicadores relacionados con la modalidad Saber

1. ¿Qué significa para ti trabajar en el área comercial del Centro de la Ciudad de Caracas?
2. ¿Cómo es un día de trabajo en este sector?
3. ¿Conoces las ordenanzas municipales que rigen para los comercios y comerciantes?
4. ¿Se cumplen las ordenanzas públicas en este sector?
5. ¿Cómo observas el paisaje geográfico y urbano de este sector?
6. ¿Cómo es el comportamiento de los peatones que transitan por este lugar?
7. ¿Cómo se establece la comunicación entre comerciantes formales e informales en este lugar?
8. ¿Cómo es el comportamiento diario de los vendedores formales en este lugar?
9. ¿Cómo es el comportamiento diario de los vendedores informales en este lugar?

3. Indicadores relacionados con la modalidad Poder

1. ¿Qué actividades pueden hacer los comerciantes formales en este sector?
2. ¿Qué actividades pueden hacer los comerciantes informales en este sector?
3. ¿Conoce usted los servicios públicos que tienen los comerciantes y usuarios de este sector?
4. ¿Cuáles oportunidades tienen los comerciantes en este lugar?
5. ¿Cuáles oportunidades tienen los compradores en este lugar?
6. ¿Cuáles son las amenazas que tienen las personas en este lugar?

7. ¿Cómo se podría establecer una mejor comunicación entre comerciantes formales e informales en este lugar?
8. ¿Cómo se podría establecer una mejor comunicación entre comerciantes y compradores?

4. Indicadores relacionados con la modalidad Hacer

1. ¿Qué actividades realizan los comerciantes formales para satisfacer a la comunidad?
2. ¿Qué actividades realizan los comerciantes informales para satisfacer a la comunidad?
3. ¿Cómo hacen los comerciantes para solicitar peticiones ante las autoridades a fin de mejorar los servicios?
4. ¿Qué actividades realizan los ciudadanos para reclamar sus derechos?
5. ¿Los grupos de comerciantes formales e informales de qué manera se comunican?
6. ¿Cómo funciona esa relación?
7. ¿Los comerciantes formales e informales se ponen de acuerdo para el mantenimiento de la zona?

IV. GESTAR LA COMUNICACIÓN EN LA HOYADA

En esta sección se analiza e interpreta la información obtenida en la investigación de campo a los fines de inferir las posibles opciones de solución al problema planteado. Se desglosan los resultados de la observación descriptiva en los siguientes aspectos: estructura físico-espacial, equipamiento básico promocional, características de los principales elementos físicos que conforman los espacios públicos y uso social, cultural y recreacional de los espacios públicos.

Se clasifican los resultados de las respuestas emitidas durante el proceso de aplicación de las encuestas para el estudio diagnóstico en las modalidades querer, poder, saber y estar, que contiene la matriz, modelo de estudio, con sus respectivas herramienta de análisis: entrevistas y matrices de identificación de evidencias.

Por último, se indica el proyecto de intervención, como una opción, para la solución a los problemas encontrados. El modelo está diseñado por momentos, a los fines de que el proceso de gestión avance a medida que se consolide la participación ciudadana y los compromisos adquiridos.

A. RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN DESCRIPTIVA

1. Estructura físico-espacial

La Hoyada de hoy es un espacio completamente urbanizado, la base físico geográfica de implantación urbana posee una importante concentración de actividades comerciales y empresariales y una alta carga simbólico-cultural. La arquitectura manifestada en edificios y fachadas de diversos momentos históricos: coloniales, modernos, post modernos, se manifiesta radicalmente opuesta. Hay una tendencia a la redistribución interna de los espacios, apoyada por un crecimiento en altura, dando

cabida a numerosas personas que realizan actividades, generalmente similares, en una misma edificación. Las calles y avenidas pasaron a tomar manifestaciones muy específicas, básicamente para permitir la movilidad y la accesibilidad, quedando muy relegada la posibilidad de interacción social.

2. Equipamiento básico promocional

Representado por elementos del mobiliario urbano: avisos de paradas las cuales no están techadas, avisos de las zonas en donde no se puede estacionar, avisos de los nombres de las esquinas, calles y avenidas, pocas papeleras que han sido sustituidas por mini containers para la recolección de desechos sólidos, semáforos en todas las esquinas de las avenidas, luminarias que no poseen buena iluminación, aceras repletas de buhoneros con muy poco espacio para los transeúntes, los cuales no permiten observar las fachadas de los comercios y edificios. Alcantarillado vulnerado por los vendedores informales quienes meten cables en las tuberías subterráneas y se roban la luz para su beneficio personal. Teléfonos públicos CANTV dañados proliferando los servicios de llamadas por celulares, ofrecido por buhoneros. Jardineras de cemento destruidas. Emblemas del consumismo: publicidad por doquier en los postes del alumbrado, kioscos, paredes y techos de edificios.

3. Características de los principales elementos físicos que conforman los espacios públicos

No existen paisajismos, uniformidad de Kioscos para la venta de periódicos y revistas asignados por La Alcaldía de Caracas a inicios de este año, edificios con diversas alturas y tamaños de parcela que completan el conflicto de la antiforma. Grandes flujos de tránsito durante todo el día, aceras deterioradas, especialmente las partes en donde hay cerámicas y alcantarillas. Todos los espacios lucen descuidados por la falta de un sistema adecuado de limpieza y mantenimiento.

4. Uso social, cultural y recreacional de los espacios públicos

Las plazas y aceras en el sector de La Hoyada están en precarias condiciones creando problemas de imagen y de calidad ambiental. Se han generado situaciones de invasión de plazas y aceras por los buhoneros generando, por un lado, crisis social: observándose alienación, delincuencia, violencia, condiciones subhumanas del hábitat, pérdida de identidad, de territorialidad y comunicación. Y por el otro, crisis ecológica: contaminación, hacinamiento, deterioro del paisaje natural y construido. Ya no se observan grupos de turistas, las visitas guiadas al sector se erradicaron por seguridad. Los lugares de esparcimientos y culturales como museos y galerías son visitadas por muy pocas personas, el boulevard peatonal que rodea al casco histórico permite mayor movilidad pero no mayor socialidad.

B. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA ESTUDIO DIAGNÓSTICO

Indicadores relacionados con la modalidad Querer

1. ¿Cómo te gustaría que fuese la zona comercial en el Centro de Caracas?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
Sujeto 1: Más limpia y segura Sujeto 2: Más segura Sujeto 3: Con más policías	Sujeto 4: Más limpia y segura Sujeto 5: Sin buhoneros Sujeto 6: libre de buhoneros
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
Sujeto 10: Más limpia, segura y bonita Sujeto 11: Sin buhoneros Sujeto 12: Con bastante gente y concurrida	Sujeto 7: Igual que en Chacao y las Mercedes Sujeto 8: Más despejada con calles y aceras libres Sujeto 9: Con menos basura, buhoneros y vehículos

2. ¿Cómo imaginas la zona comercial de Caracas en 5 o 10 años?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
<p>Sujeto 1: Más de lo mismo, sucia e insegura, al menos que cambien a las autoridades</p> <p>Sujeto 2: Súper poblada</p> <p>Sujeto 3: Con más buhoneros</p>	<p>Sujeto 4: Un desastre por falta de planificación</p> <p>Sujeto 5: Un caos sino quitan a los buhoneros</p> <p>Sujeto 6: De terror</p>
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
<p>Sujeto 10: Con la Revolución debería ser más limpia, segura y bonita.</p> <p>Sujeto 11: Más despejado.</p> <p>Sujeto 12: Con más población y con tarantines para que nos puedan asignar puestos fijos</p>	<p>Sujeto 7: Tengo fe que será mejor que hoy con las nuevas políticas que se están implementando</p> <p>Sujeto 8: De continuar el desorden, será una zona de anarquía</p> <p>Sujeto 9: Total desastre</p>

3 ¿Cómo te gustaría que fuese el mobiliario urbano destinado a servicios como cabinas de teléfonos, papeleras, semáforos y luminarias?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
<p>Sujeto 1: Limpio y moderno</p> <p>Sujeto 2: Superior en cantidad y calidad</p> <p>Sujeto 3: Más eficiente</p>	<p>Sujeto 4: Prácticos y funcionales</p> <p>Sujeto 5: Que estuviesen operativos y no tan deteriorados</p> <p>Sujeto 6: Como en Nueva York</p>
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
<p>Sujeto 10: tipo gringo, cabinas, policías honestos, calles pulcras, papeleras y que las usen</p> <p>Sujeto 11: Chacao</p> <p>Sujeto 12: Deberían poner oficinas de CANTV ya que los teléfonos están dañados.</p>	<p>Sujeto 7: Acorde a nuestro clima, geografía e idiosincrasia</p> <p>Sujeto 8: Que sean equipos prácticos y de fácil manipulación</p> <p>Sujeto 9: Óptimos y que estén vigentes</p>

4. ¿Cómo te gustaría que fuese el equipamiento en la parada de buses, bancos para el descanso, pavimento?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
<p>Sujeto 1: Con música Sujeto 2: Igual que los países desarrollados con asientos, iluminados, despejados Sujeto 3: Sería bueno que los mejoraran</p>	<p>Sujeto 4: Paradas iluminadas y con bancos Sujeto 5: Con iluminación y techados Sujeto 6: Con mucha iluminación sobre todo en las noches</p>
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
<p>Sujeto 10: Con bombillos amarillos en las noches que indique la parada. Sujeto 11: Paradas techadas y circuito cerrado en los semáforos Sujeto 12: Las paradas con bancos y techados, las calles sin huecos y las alcantarillas arregladas.</p>	<p>Sujeto 7: Debería haber bebederos públicos y bancos en todas las cuadras Sujeto 8: Con buen techo y sin bancos ya que estos servirían de camas a los indigentes Sujeto 9: Con bancos para los viejitos</p>

5. ¿Cómo te gustaría que fuese el mobiliario destinado a la publicidad: vallas, anuncios, murales, puestos de información?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
<p>Sujeto 1: Como en Chacao Sujeto 2: Que pusieran cabinas con personal que de información Sujeto 3: Como en Chacao</p>	<p>Sujeto 4: Que fuese escasa ya que produce contaminación visual Sujeto 5: Menos imagen, mayor comunicación Sujeto 6: Como en Chacao</p>
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
<p>Sujeto 10: Que no sean tan abundantes Sujeto 11: Menos anuncios. Sujeto 12: La publicidad me parece bien, podrían poner oficinas de información en algunas esquinas.</p>	<p>Sujeto 7: No estoy de acuerdo con las vallas pero si con planos en las esquinas Sujeto 8: De poco tamaño y escasa cantidad ya que son mobiliarios de alto riesgo Sujeto 9: Escaso</p>

6. ¿Cómo te gustaría que se organizara el mobiliario utilitario como kioscos y el comercio informal?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
<p>Sujeto 1: Que fuesen pocos pero de calidad</p> <p>Sujeto 2: Como en Europa, poca cantidad y bien surtidos</p> <p>Sujeto 3: Que los eliminen</p>	<p>Sujeto 4: Que fuese más organizado</p> <p>Sujeto 5: Que se organicen, acondicionar los quioscos y un día de venta cada ramo</p> <p>Sujeto 6: Como en Chacao o el Hatillo</p>
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
<p>Sujeto 10: Que no hubiera tanto</p> <p>Sujeto 11: Eliminación de chatarras y el comercio informal, reubicación</p> <p>Sujeto 12: Que sean más seguros los kioscos, todos iguales y una cantidad menor pero bien ubicados.</p>	<p>Sujeto 7: Que fuese selecto tanto ellos como las esquinas donde funcionen</p> <p>Sujeto 8: Sería ideal un Kiosco por cuadra y contados los buhoneros</p> <p>Sujeto 9: Que fuese uniforme y seleccionado</p>

7. ¿Cómo podría cambiarse la cultura comportamental de los usuarios de esta zona?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
<p>Sujeto 1: Con campañas publicitarias y “Aló Presidente”</p> <p>Sujeto 2: Con publicidad</p> <p>Sujeto 3: Que aprendan de los chinos</p>	<p>Sujeto 4: Muy difícil</p> <p>Sujeto 5: Es difícil</p> <p>Sujeto 6: Volviendo a nacer</p>
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
<p>Sujeto 10: Con legislación y mano dura a los infractores.</p> <p>Sujeto 11: Con educación y campañas informativas</p> <p>Sujeto 12: Colocando más envases de basura.</p>	<p>Sujeto 7: Con campañas publicitarias</p> <p>Sujeto 8: Con campañas a través de los medios</p> <p>Sujeto 9: Con programas que enseñen conciencia</p>

Indicadores relacionados con la modalidad Saber

1. ¿Qué significado tiene para ti trabajar en el área comercial del Centro de la Ciudad de Caracas?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
Sujeto 1: Tengo 25 años aquí y me gusta Sujeto 2: Es muy bueno para la venta Sujeto 3: Un buen negocio	Sujeto 4: Muy interesante porque este sector está lleno de historia Sujeto 5: Me queda cerca de mi casa y tengo todo a la mano Sujeto 6: Es un martirio todo es feo
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
Sujeto 10: Mucha angustia, cansancio físico y mental Sujeto 11: Es muy bueno hay muchos clientes Sujeto 12: Es bueno aunque me gustaría tener un local propio	Sujeto 7: Es emocionante es el casco histórico de la ciudad Sujeto 8: En lo personal me gusta aunque no es fácil desplazarse Sujeto 9: Es bastante fuerte por mi tipo de trabajo

2. ¿Cómo es un día de trabajo en este sector?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
Sujeto 1: Mucho trabajo, llego a las 5 AM y me voy a las 7 PM Sujeto 2: Muy bueno y agotador Sujeto 3: Mucha venta y plata	Sujeto 4: Bastante atareado Sujeto 5: Dinámico Sujeto 6: Aterrador
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
Sujeto 10: De todo menos aburrido Sujeto 11: Bastante rentable Sujeto 12: Problemático no hay baños públicos para nosotros. No puedo dejar el puesto solo por la inseguridad.	Sujeto 7: Mucho movimiento Sujeto 8: Mucha velocidad y stress Sujeto 9: Mucho ruido y humo

3. ¿Conoces las ordenanzas municipales que rigen para los comercios y comerciantes?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
<p>Sujeto 1: Sí y las cumpla todas Sujeto 2: Sí y tengo las leyes en mi casa Sujeto 3: Sí y pago todos mis impuestos</p>	<p>Sujeto 4: No Sujeto 5: No Sujeto 6: No</p>
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
<p>Sujeto 10: No Sujeto 11: No Sujeto 12: No</p>	<p>Sujeto 7: Sí la parte de impuestos y multas por desacato de tributos Sujeto 8: Sí la parte de ordenanzas de equipos contra incendios, sanitarios y puertas de emergencia Sujeto 9: Algunas relacionadas con la basura</p>

4. ¿Se cumplen las ordenanzas públicas en este sector?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
<p>Sujeto 1: Sí, aquí todos estamos con “el Comandante” Sujeto 2: Por lo general sí Sujeto 3: No se</p>	<p>Sujeto 4: Imagino que no Sujeto 5: No Sujeto 6: No se</p>
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
<p>Sujeto 10: No se Sujeto 11: No Sujeto 12: No se</p>	<p>Sujeto 7: Por lo general ya que siempre son visitados por el SUMAT Sujeto 8: En algunos comercios sí, son escasos los que incumplen Sujeto 9: Creo que sí porque transitan muchos funcionarios</p>

5. ¿Cómo observas el paisaje geográfico y urbano de este sector?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
Sujeto 1: Hay mucha gente Sujeto 2: Hay mucha población Sujeto 3: Muchos carros, gente y edificios	Sujeto 4: Horrible Sujeto 5: Caótico Sujeto 6: Desordenado y anárquico
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
Sujeto 10: Normal Sujeto 11: Mucha gente y sucio Sujeto 12: Mucho desorden y sucio.	Sujeto 7: Muy pintoresco Sujeto 8: Contrastante Sujeto 9: Muy desordenado y sucio

6. ¿Cómo es el comportamiento de los peatones que transitan por este lugar?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
Sujeto 1: Caminan por la calle por falta de espacios Sujeto 2: Cada quien va a lo suyo Sujeto 3: Se comportan como locos	Sujeto 4: Agitado Sujeto 5: Agitado todos quieren llegar temprano a su trabajo Sujeto 6: Parecen locos
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
Sujeto 10: Tienen prisa Sujeto 11: Obstinados y nerviosos Sujeto 12: La gente ve y compra o sigue de largo	Sujeto 7: Como los de toda ciudad cosmopolita, muy agitada Sujeto 8: Sumamente pilas y a toda prisa Sujeto 9: Muy angustiados

7. ¿Cómo se establece la comunicación entre comerciantes formales e informales en este lugar?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
<p>Sujeto 1: Se hablan directamente sin problemas Sujeto 2: De mutuo respeto Sujeto 3: Mucho respeto y mosca</p>	<p>Sujeto 4: Lo ignoro Sujeto 5: No tienen competencia Sujeto 6: Yo creo que no se tratan</p>
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
<p>Sujeto 10: Hablando cuando hay que arreglar algo. Sujeto 11: Nos tratamos con respeto Sujeto 12: Evitamos los problemas y si los hay lo hablamos con respeto.</p>	<p>Sujeto 7: Rara vez salgo a comprar no lo he observado. Sujeto 8: A través de autoridades del municipio que ejercen funciones de fiscalización. Sujeto 9: Mucho respeto, se tienen reserva.</p>

8. ¿Cómo es el comportamiento diario de los vendedores formales en este lugar?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
<p>Sujeto 1: Hacen su rutina sin más Sujeto 2: Muy ordenado Sujeto 3: Todos a lo suyo</p>	<p>Sujeto 4: Muy groseros Sujeto 5: No se involucran con la calle, esperan a que le lleguen los clientes Sujeto 6: Es normal</p>
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
<p>Sujeto 10: No me he fijado. Sujeto 11: Muy bueno Sujeto 12: Decentemente, atienden al público.</p>	<p>Sujeto 7: No se Sujeto 8: Se rigen por las ordenanzas, cumplen entre otras cosas con botar la basura después de las seis Sujeto 9: Normal.</p>

9. ¿Cómo es el comportamiento diario de los vendedores informales en este lugar?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
<p>Sujeto 1: Varía según el clima y si es quincena. Sujeto 2: Ordenado. Sujeto 3: Tramposos y ladrones.</p>	<p>Sujeto 4: Fastidioso. Sujeto 5: desorden, pregonan ofertas y estorban el tránsito de los peatones. Sujeto 6: Siguen su rutina y pregonan los productos.</p>
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
<p>Sujeto 10: Le echamos pierna. Sujeto 11: Bajo las normas del buen ciudadano. Sujeto 12: Cada uno trata de llamar la atención para vender su mercancía.</p>	<p>Sujeto 7: No se. Sujeto 8: Hacen lo que quieren y no les gusta manejar normas. Sujeto 9: Es inconstante y muy variable.</p>

Indicadores relacionados con la modalidad Poder

1. ¿Qué actividades pueden hacer los comerciantes formales en este sector?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
<p>Sujeto 1: Algunos colocan payasitos y otros tubos de aire para atraer clientes Sujeto 2: Aportar servicios a la comunidad Sujeto 3: Pagar impuestos</p>	<p>Sujeto 4: Jornadas de limpieza Sujeto 5: Limpiar su frente Sujeto 6: Limpiar su frente</p>
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
<p>Sujeto 10: No se Sujeto 11: No se Sujeto 12: Vender su mercancía y hacer relaciones públicas con los compradores.</p>	<p>Sujeto 7: Imagino que deberían aportar algo a la comunidad Sujeto 8: No tengo una idea precisa Sujeto 9: No se eso depende de ellos</p>

2. ¿Qué actividades pueden hacer los comerciantes informales en este sector?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
Sujeto 1: Usar parlantes Sujeto 2: Aportar servicios Sujeto 3: Evadir impuestos	Sujeto 4: Jornadas de limpieza y colaborar con las autoridades Sujeto 5: Limpiar su zona de trabajo Sujeto 6: Únicamente vender
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
Sujeto 10: Vender de todo Sujeto 11: Vender más barato Sujeto 12: Vender la mercancía más barata que en los locales	Sujeto 7: Hacer rebajas Sujeto 8: Limpiar su lugar de trabajo Sujeto 9: Recoger su basura

3. ¿Conoce usted los servicios públicos que tienen los comerciantes y usuarios de este sector?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
Sujeto 1: Baños y probadores de ropa. Sujeto 2: Baños y teléfonos. Sujeto 3: No.	Sujeto 4: Vestidores. Sujeto 5: Teléfonos. Sujeto 6: No.
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
Sujeto 10: Baños y no todos. Sujeto 11: Los baños. Sujeto 12: Baños y probadores de ropa.	Sujeto 7: Baños, teléfonos públicos, Kioscos y otros. Sujeto 8: Sanitarios y vestidores. Sujeto 9: Sanitarios.

4. ¿Cuáles oportunidades tienen los comerciantes en este lugar?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
<p>Sujeto 1: Todas porque es precisamente el Centro comercial de la Ciudad de Caracas.</p> <p>Sujeto 2: Todas es la mejor zona comercial de Caracas.</p> <p>Sujeto 3: Mucha oportunidad de hacer plata.</p>	<p>Sujeto 4: Todas por la gran cantidad de gente.</p> <p>Sujeto 5: Oportunidades para todo porque así como venden, roban.</p> <p>Sujeto 6: No se, pero veo mucha gente en los comercios.</p>
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
<p>Sujeto 10: Depende de la mercancía pero todos venden.</p> <p>Sujeto 11: Las mismas que nosotros.</p> <p>Sujeto 12: Vender cualquier mercancía.</p>	<p>Sujeto 7: Tienen la ventaja del volumen de transeúntes.</p> <p>Sujeto 8: Son privilegiados por la cantidad de transeúntes.</p> <p>Sujeto 9: De hacer dinero mucha por el flujo de gente.</p>

5. ¿Cuáles oportunidades tienen los compradores en este lugar?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
<p>Sujeto 1: Todas porque hay de todo y barato.</p> <p>Sujeto 2: Hay variedad de mercancías y precios.</p> <p>Sujeto 3: Se consigue de todo.</p>	<p>Sujeto 4: Variedad y ofertas</p> <p>Sujeto 5: Precios regulados y variedad de productos</p> <p>Sujeto 6: Se consiguen baratijas y cosas de marca</p>
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
<p>Sujeto 10: Muchas, hay donde escoger.</p> <p>Sujeto 11: Hay variedad.</p> <p>Sujeto 12: Ver variedad de mercancías y precios.</p>	<p>Sujeto 7: Diversidad de mercancía</p> <p>Sujeto 8: Variedad de precios y marcas</p> <p>Sujeto 9: Todas por la variedad</p>

6. ¿Cuáles son las amenazas que tienen las personas en este lugar?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
<p>Sujeto 1: Los malandros. Sujeto 2: Los arrebatones. Sujeto 3: Es peligroso después de las seis de la tarde.</p>	<p>Sujeto 4: Que los roben o atropellen. Sujeto 5: La inseguridad y las moto taxi. Sujeto 6: La inseguridad.</p>
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
<p>Sujeto 10: La droga, el hampa, las caminadoras en la tarde para anochecer. Sujeto 11: La inseguridad y el tráfico. Sujeto 12: La inseguridad hay muchos delincuentes.</p>	<p>Sujeto 7: El hampa. Sujeto 8: El hampa y la insalubridad. Sujeto 9: Los malandros, los arrebatones y las moto taxis.</p>

7. ¿Cómo se podría establecer una mejor comunicación entre comerciantes formales e informales en este lugar?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
<p>Sujeto 1: No se, que hablen. Sujeto 2: Ya la hay. Sujeto 3: Cada quien debe estar en su lugar.</p>	<p>Sujeto 4: No se. Sujeto 5: Creando una junta. Sujeto 6: Hacer alianzas.</p>
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
<p>Sujeto 10: No se. Sujeto 11: No se. Sujeto 12: Respetándose y entablando conversaciones.</p>	<p>Sujeto 7: A través de buzones de opinión. Sujeto 8: A través de las Juntas Comunales. Sujeto 9: No se.</p>

8. ¿Cómo se podría establecer una mejor comunicación entre comerciantes y compradores?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
Sujeto 1: Con ofertas y demandas. Sujeto 2: Ya la hay. Sujeto 3: Con ofertas y demandas.	Sujeto 4: Ofreciendo rebajas. Sujeto 5: Creando normas. Sujeto 6: Creando conciencia.
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
Sujeto 10: No se Sujeto 11: No se Sujeto 12: Respetándose, ofreciendo buen servicio.	Sujeto 7: A través de buzones de opinión. Sujeto 8: Con Happy hours tipo comercio americano. Sujeto 9: Con buzones de sugerencia.

Indicadores relacionados con la modalidad Estar

1. ¿Qué actividades realizan los comerciantes formales para satisfacer a la comunidad?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
Sujeto 1: No creo que se haga gran cosa. Sujeto 2: Ofrecer buenos precios. Sujeto 3: Estar siempre bien abastecido.	Sujeto 4: Ninguna. Sujeto 5: Ninguna. Sujeto 6: Hacer realizaciones.
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
Sujeto 10: No se. Sujeto 11: Ofertas. Sujeto 12: Ofrecen mercancías en mejor estado, que se las prueben, también aceptan pagos con tarjeta y cheque.	Sujeto 7: Cumplen un horario accesible y seguro. Sujeto 8: Ofrecer rebajas. Sujeto 9: Traer mercancía al día y actual.

2. ¿Qué actividades realizan los comerciantes informales para satisfacer a la comunidad?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
<p>Sujeto 1: Vender barato. Sujeto 2: Regateo y variedad. Sujeto 3: Hacen muchas ofertas.</p>	<p>Sujeto 4: Ninguna. Sujeto 5: Ninguna. Sujeto 6: Hacer ofertas y regateos.</p>
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
<p>Sujeto 10: No se. Sujeto 11: Ofertas y regateo. Sujeto 12: Ofrecen buena atención y variedad.</p>	<p>Sujeto 7: Están en todas partes. Sujeto 8: Regateo y variedad. Sujeto 9: Regateo y calidad.</p>

3. ¿Cómo hacen los comerciantes para solicitar peticiones ante las autoridades a fin de mejorar los servicios?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
<p>Sujeto 1: Se hacen las diligencias pertinentes. Sujeto 2: Se llaman a las autoridades competentes. Sujeto 3: Van a los Bomberos, a la Alcaldía.</p>	<p>Sujeto 4: No se. Sujeto 5: Se reúnen. Sujeto 6: Van a la Alcaldía.</p>
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
<p>Sujeto 10: No se. Sujeto 11: Van a la Alcaldía. Sujeto 12: Acudimos a las autoridades cuando hay problemas.</p>	<p>Sujeto 7: Se dirigen a las oficinas pertinentes. Sujeto 8: Hacen la solicitud por escrito y la dirigen al ente responsable. Sujeto 9: Se dirigen a los entes competentes.</p>

4. ¿Qué actividades realizan los ciudadanos para reclamar sus derechos?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
<p>Sujeto 1: Llamar a la autoridad. Sujeto 2: Hacer denuncias. Sujeto 3: Llaman al INDECU, Sanidad y Alcaldía.</p>	<p>Sujeto 4: Van a la Alcaldía. Sujeto 5: Ninguna. Sujeto 6: Hacen denuncias a la policía y a la Alcaldía.</p>
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
<p>Sujeto 10: No se. Sujeto 11: Van a la Alcaldía. Sujeto 12: Buscan a las autoridades competentes, solicitan sus facturas.</p>	<p>Sujeto 7: Hacen denuncias. Sujeto 8: Hacen denuncias en los cuerpos pertinentes. Sujeto 9: Creo que van al INDECU y al SUMAT.</p>

5. ¿Los grupos de comerciantes formales e informales de qué manera se comunican?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
<p>Sujeto 1: Tengo entendido que los buhoneros tienen voceros que sirven de mediadores pero yo no los conozco. Sujeto 2: Hablando personalmente. Sujeto 3: Siempre hablamos.</p>	<p>Sujeto 4: De boca en boca. Sujeto 5: Personalmente. Sujeto 6: Hablando.</p>
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
<p>Sujeto 10: Hablando. Sujeto 11: Personalmente Sujeto 12: Solo hablando.</p>	<p>Sujeto 7: Personalmente. Sujeto 8: Físicamente. Sujeto 9: Hablando.</p>

6. ¿Cómo funciona esa relación?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
<p>Sujeto 1: No lo se. Sujeto 2: Por lo general bien. Sujeto 3: Chévere.</p>	<p>Sujeto 4: No lo se, imagino que bien. Sujeto 5: Normal. Sujeto 6: Ni lo imagino.</p>
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
<p>Sujeto 10: Bien. Sujeto 11: Muy bien. Sujeto 12: Bien, perfecta.</p>	<p>Sujeto 7: Parece buena. Sujeto 8: Es muy relativa. Sujeto 9: Muy directa y de mutuo respeto.</p>

7. ¿Los comerciantes formales e informales se ponen de acuerdo para el mantenimiento de la zona?

Comerciantes formales	Ciudadanos transeúntes
<p>Sujeto 1: A veces. Sujeto 2: En esta cuadra si. Sujeto 3: Ellos limpian lo suyo y nosotros lo nuestro.</p>	<p>Sujeto 4: No creo. Sujeto 5: A veces. Sujeto 6: No creo.</p>
Comerciantes informales	Funcionarios Públicos
<p>Sujeto 10: Si. Sujeto 11: No. Sujeto 12: Si cada quien recoge lo suyo y está pendiente de su espacio.</p>	<p>Sujeto 7: Tengo entendido que sí. Sujeto 8: En ocasiones como en diciembre. Sujeto 9: No parece.</p>

C. MATRICES DE IDENTIFICACIÓN DE EVIDENCIAS.

Se analizan las evidencias en cada una de las modalidades reflejadas en la Matriz “Ciudadanos en Comunicación en la ciudad”. Entendiendo por evidencia las manifestaciones que hacen visible o patente esta condición comunicación, acción, satisfacción, insatisfacción, las cuales son registradas cualitativamente. Los resultados de esta etapa, se sistematizan en las siguientes tablas, tomando como modelo la matriz orientadora del estudio de la ciudad-acción.

Cuadro IV-1
Declaraciones relacionadas con la modalidad Saber

Ciudadanos en comunicación		<i>CULTURA</i>	
		Prestaciones	
		Natural	Urbano
C O M U N I C A C I Ó N	R A Z O N E S	A f i r m a t i v a s	<p>Los encuestados tienen opiniones encontradas acerca de lo que significa para ellos trabajar en La Hoyada. Unos consideran que es interesante ya que pertenece al casco histórico de Caracas, es un lugar lleno de historia y es ideal para la venta. Otros opinan que es un martirio ya que todo luce descuidado, además de agotador y difícil para desplazarse.</p> <p>Un día de trabajo en este sector genera dualidad de opiniones. Para unos es muy dinámico, mucho trabajo en horas y rentable económicamente. Para otros resulta estresante, agotador, problemático por la inseguridad, mucha velocidad de autos y ruido.</p> <p>Existe en el colectivo un desconocimiento acerca de las ordenanzas que rigen en materia de comercios. Sólo los comerciantes formales y algunos funcionarios, en sus respectivas áreas, conocen las ordenanzas y las sanciones.</p> <p>En cuanto al cumplimiento de las ordenanzas en el sector los funcionarios y comerciantes formales consideran que, por lo general, si se cumplen, ya que los funcionarios visitan con frecuencia los locales y supervisan el pago de impuestos, el cumplimiento sanitario con la basura y locales, salidas de emergencia, otros. Mientras que los buhoneros y ciudadanos visitantes expresan que no saben y se imaginan que las ordenanzas ni se cumplen.</p>
		D e c l a r a t i v a s	<p>El paisaje urbano lo consideran anárquico, caótico, desordenado y sucio, muchos vehículos y población. Solo 3 opinan que es normal, pintoresco y contrastante.</p> <p>Afirman que el comportamiento de los peatones, en este sector, es agitado, angustiado, obstinado, caminan por las calles por falta de espacio en las aceras, se comportan como locos, cada quien va a lo suyo.</p> <p>La comunicación entre comerciantes formales e informales en estos espacios creen que fluye con respeto y con reserva. Sin embargo, los transeúntes desconocen si hay algún tipo de comunicación entre los miembros de ambos sectores.</p> <p>El comportamiento diario de los vendedores formales es considerado normal, esperan a que le lleguen los clientes y los atienden decentemente. Mientras que el comportamiento diario de los vendedores informales sigue una rutina de armar y desarmar, pregonan sus artículos, estorban a los transeúntes, es variable, dependiendo del clima y los días de cobro, inclusive se han observado algunos tramposos y ladrones mezclados entre ellos.</p>

Cuadro IV-2
Declaraciones relacionadas con la modalidad Poder

Ciudadanos en comunicación		<i>CULTURA</i>	
		Comunidad	
		Personas	Grupos
C O M U N I C A C I Ó N	R A Z O N E S	A fir ma ti vas	<p>Los encuestados opinan que los comerciantes formales pueden aportar servicios a la comunidad, pagar impuestos, participar en jornadas de limpieza, mantener su frente, hacer relaciones públicas con sus clientes.</p> <p>Mientras que los vendedores informales pueden realizar rebajas, pueden vender de todo sin pagar impuestos, participar en jornadas de limpieza, colaborar con las autoridades y mantener sus espacios limpios.</p> <p>Los vendedores formales y usuarios de este sector tienen acceso a sanitarios, probadores, teléfonos locales, kioscos.</p> <p>Las oportunidades que tienen los vendedores formales en este lugar son muchas es la mejor zona para vender por la afluencia de gente.</p> <p>Las oportunidades que tienen los compradores en este sector son muchas ya que se consigue variedad de mercancías, ofertas y precios más económicos.</p>
		De cla ra ti vas	<p>Las amenazas que tienen las personas que frecuentan este lugar son variadas: inseguridad, arrebates, atropellamientos por motos y vehículos y se torna más peligroso al oscurecer.</p> <p>Algunos opinan que se podría establecer una mejor comunicación entre comerciantes formales e informales en este lugar estableciendo alianzas y creando juntas comunales para llegar a acuerdos. Otros desconocen como podrían establecer comunicaciones.</p> <p>Afirman que se podría establecer una mayor comunicación entre comerciantes y compradores ofreciendo mejores servicios, creando buzones de sugerencias, promocionando ofertas.</p>

Cuadro IV-3
Declaraciones relacionadas con la modalidad Querer

Ciudadanos en Comunicación		<i>CULTURA</i>	
		Prestaciones	
		Natural	Urbana
C O M U N I C A C I Ó N	Motivos	Juicios	<p>Los encuestados opinan que desean ver a La Hoyada mas limpia, con mayor vigilancia, libre de buhoneros en aceras, menos congestión vehicular en las calles.</p> <p>Imaginan que, de continuar sin planificar ni ejercer la autoridad, dentro de 5 a 10 años La Hoyada será un lugar más anárquico. Sólo 3 personas consideran que podría darse un cambio positivo.</p> <p>Les gustaría que el mobiliario urbano destinado a servicios sea moderno, funcional, eficiente y suficiente.</p>
		Expresivos	<p>Imaginan el equipamiento urbano en paradas con techos, asientos, iluminadas, hilo musical, alcantarillas y calles en óptimas condiciones, circuito cerrado en semáforos y bebederos públicos.</p> <p>El mobiliario destinado a la publicidad creen que debería ser de menor cantidad y tamaño. Se hace necesaria la colocación de planos en las esquinas y puestos de información.</p> <p>El mobiliario utilitario como kioscos consideran debe ser poco pero organizado, bien ubicado y uniforme. Debe eliminarse el comercio informal del sector reubicando a estos trabajadores.</p> <p>Imaginan, que aún siendo difícil cambiar la cultura comportamental de los ciudadanos, podría mejorarse con campañas, programas formativos para crear conciencia y especialmente debería aplicarse la Ley y ordenanzas.</p>

Cuadro IV-4
Declaraciones relacionadas con la modalidad Estar

Ciudadanos en Comunicación		<i>CULTURA</i>	
		Comunidad	
		Personas	Grupos
C O M U N I C A C I Ó N	Motivos	Juicios	<p>Los encuestados opinan que los comerciantes formales satisfacen a la comunidad cuando están bien abastecidos, cuando ofrecen realizaciones, cuando cumplen un horario accesible y seguro, y aceptan diversas formas de pago.</p> <p>Los comerciantes informales satisfacen a la comunidad ofreciendo mercancía más barata y variada, permitiendo el regateo y dando buena atención a los compradores.</p> <p>Los comerciantes para solicitar peticiones ante las autoridades, con el fin de mejorar los servicios, hacen diligencias y solicitudes escritas a las autoridades competentes: Alcaldía, Cuerpo de Bomberos, otros.</p>
		Expresivos	<p>Todos los ciudadanos reclaman sus derechos ante las autoridades, solicitan sus facturas, van al INDECU, a la policía y a la Alcaldía.</p> <p>Comerciantes formales e informales se comunican personalmente, conversan sobre lo que les interesa.</p> <p>Las relaciones de comunicación entre comerciantes formales e informales están consideradas como buenas, relativamente, y respetuosas.</p> <p>En ocasiones los comerciantes formales e informales se ponen de acuerdo para el mantenimiento de la zona, cada quien está pendiente de lo suyo y de su espacio. Sin embargo, los transeúntes opinan que no pareciera que fuese así.</p>

Cuadro IV-5
Declaraciones y observaciones relacionadas con la modalidad Intercambiar,
tener, aprecio y consumo.

Ciudadanos en Comunicación		<i>CULTURA</i>	
		Prestaciones	
		Natural	Urbana
C O M U N I C A C I Ó N	Compromisos	Directivos	<p>Los ciudadanos que laboran en el sector de La Hoyada y la frecuentan han sido usuarios durante mucho tiempo, a pesar de que algunos locales han sido traspasados y cambiado de ramo. Los comerciantes más antiguos añoran y reclaman volver a la recuperación de los espacios, a disfrutar de las aceras, que la gente pueda caminar más tranquila y pararse a ver las vitrinas como antes.</p> <p>Consideran que este es un lugar privilegiado por la afluencia de gente, por la cercanía al casco histórico, por la cantidad de servicios públicos, que en algún momento, se consideró fueron mejores.</p> <p>Las autoridades civiles han considerado la posibilidad de ir tomando y recuperando espacios de manera paulatina para ordenar y sanear los ambientes, mediante la creación de un conjunto de centros comerciales destinados al comercio y dirigidos a los trabajadores informales que hayan sido censados durante el proceso.</p>
		Promesas	<p>Los comerciantes informales, cada vez se multiplican más procurando retomar los espacios que se van recuperando. De vez en cuando realizan propuestas para que los dejen laborar en espacios públicos hasta que sean reubicados, alegando sus derechos al trabajo.</p> <p>Los ciudadanos en general se quejan del mal estado de los espacios y los servicios públicos a través de los medios de comunicación, cuando son encuestados para un trabajo especial relacionado con los mismos. Sin embargo, ya no protestan ni exigen el cumplimiento de ordenanzas y leyes a las autoridades, ni el saneamiento ambiental, ni las mejoras para aumentar la calidad de vida de los ciudadanos.</p>

Cuadro IV-6
Declaraciones y observaciones relacionadas con la modalidad Interactuar,
realización, crear

Ciudadanos en Comunicación		<i>CULTURA</i>	
		Comunidad	
		Personas	Grupos
C O M U N I C A C I Ó N	Compromisos	Directivos	<p>Las personas que laboran en los comercios formales se organizaron para plantear sus quejas al Consejo Municipal, durante el inicio de la toma de espacios públicos por parte de los buhoneros (aproximadamente en el año 2003). Fueron convocados a asambleas conjuntamente con funcionarios, representantes de la municipalidad y representantes del comercio informal a fin de establecer una serie de acuerdos relacionados con la venta en las aceras, los días de trabajo, la recolección de basuras, el uso de equipos de sonido con altos niveles de volumen, entre otros planteamientos, como tratar de restablecer la normalidad en el sector. A medida que fueron transcurriendo las asambleas ambos sectores reclamaron su derecho al trabajo. Unos a favor del rescate de aceras, ya que no permitían el acceso a los clientes y otros a favor de quedarse allí hasta que el gobierno los reubicara o dictara nuevas ordenanzas, cosa que se fue postergando durante mucho tiempo en detrimento de la calidad ambiental y de la calidad de vida de los ciudadanos.</p>
		Promesas	<p>Los esfuerzos de participación y rescate por parte de los comerciantes formales se fueron debilitando, hasta desaparecer, en virtud de la cantidad de amenazas recibidas por miembros del sector informal, además de observar que no se tomaron nuevas acciones por parte de la municipalidad, quien en todo momento, apoyó a los comerciantes informales. Sólo fueron retirados los buhoneros de algunas calles y fachadas consideradas patrimonio histórico y cultural a petición de las autoridades de FUNDAPATRIMONIO.</p> <p>Tal situación trajo como consecuencia una actitud acomodaticia por parte de todos los sectores involucrados: autoridades, comerciantes formales e informales, ciudadanos en general, de dejar hacer y dejar pasar.</p>

Cuadro IV-7

Declaraciones y observaciones relacionadas con la modalidad Usar, beneficio

Ciudadanos en comunicación		<i>CULTURA</i>	
		Relaciones	
		Peticiones	Ofertas
<i>C O M U N I C A C I Ó N</i>	Razones	Afirmativas	<p>Las razones por las cuales los usuarios, comerciantes y trabajadores del sector deben relacionarse y organizarse mejor para realizar solicitudes, recuperar sus espacios y mejorar el entorno son muchísimas.</p> <p>Sin embargo, existen razones de peso para no hacerlo. Las personas desean trabajar en paz y no verse involucradas en problemas y conflictos relacionados con actividades políticas. Algunos manifestaron haber recibido presión y represalias después de reclamar sus derechos ciudadanos porque pagan impuestos y reclaman su derecho de frente, entre ellos: insultos, burlas, les orinaron y defecaron en los candados que se colocan en las santamarías, les subieron más el volumen a los equipos de sonido.</p>
		Declarativas	<p>Ante la falta de autoridad para imponer el orden y la ley, los comerciantes formales terminaron comprendiendo que la economía informal es un problema económico, social, cultural y legal, el cual debe ser manejado y resuelto por las autoridades inherentes y solo les quedó esperar y mantenerse a la expectativa.</p> <p>No existe en el sector un mecanismo organizado que permita a trabajadores y usuarios reunirse para exponer sus necesidades, preocupaciones y posibilidades de solución.</p>

Cuadro IV-8

**Declaraciones y observaciones relacionadas con la modalidad Satisfacción,
disfrutar**

Ciudadanos en Comunicación		<i>CULTURA</i>	
		Relaciones	
		Peticiones	Ofertas
<i>C O M U N I C A C I Ó N</i>	Compromisos	Directivos	<p>La satisfacción que sienten las personas que transitan y laboran en este espacio es que les permite, de cierta manera, desarrollar algunas necesidades básicas de socializar, participar, culturizarse aún cuando sienten que se ha deteriorado muchísimo la calidad urbana y ambiental.</p> <p>Mas que relación existe una contraposición entre los espacios públicos y los espacios privados, es decir las personas se sienten cómodas en sus ambientes laborales privados pero cuando se enfrentan al espacio público se rompe la armonía con la vida pública, no se percibe un paisaje urbano integral, armónico con la naturaleza, la gente y sus dinámicas.</p>
		Promesas	<p>La figura tradicional del ciudadano residente, es cada vez más reemplazada por una multitud de personas que usan este espacio a diferentes horas y bajo varias apariencias, estando ausente cualquier sentimiento de pertenencia.</p> <p>Se evidencia la falta de conciencia de la comunidad para la participación.</p>

Cuadro IV-9

Resultados del estudio diagnóstico para coordinar la comunicación en el vivir
(hacer y valorar)

Ciudadanos en Comunicación		<i>CULTURA</i>	
		Relaciones	
		Peticiones	Ofertas
<i>C O M U N I C A C I Ó N</i>	Compromisos	Directivos	<p>Los testimonios emitidos por cada uno de los ciudadanos con los cuales se conversó, a quienes se entrevistó y las observaciones del lugar permitieron establecer las siguientes áreas a ser abordadas:</p> <p>Existe en el sector de La Hoyada un gran flujo de tránsito, elevados índices de contaminación sónica, atmosférica y visual que generan un espacio decaído, degradado y con fuerte problema de imagen y de calidad ambiental.</p> <p>Existe una deficiente y fragmentada legislación, así como el notable desconocimiento de las ordenanzas municipales que rigen para los comercios.</p>
		Promesas	<p>Las personas están claras y conscientes de los problemas sociales y culturales que afectan a esta comunidad porque lo viven y lo perciben a diario: inseguridad, desempleo, insalubridad, espacios públicos abarrotados de buhoneros, los peatones no pueden circular con comodidad, servicios públicos ineficientes: baños públicos, servicio telefónico, aseo urbano y limpieza, asfaltado deteriorado, alcantarillas rotas, luces muy opacas, abundante publicidad, paradas de buses sin techos ni asientos, pocos envases para la basura, Containers cuya acumulación de basura produce malos olores, entre otros, lo cual representa un lugar cuyas condiciones deberían y podrían ser mejoradas en pro del saneamiento</p>

C O M U N I C A C I Ó N	Compromisos	Directivos	<p>ambiental y la calidad de vida de trabajadores y usuarios del sector. Pero estas mismas personas no se sienten empoderadas para participar comunitariamente en la solución de estos problemas.</p> <p>Debido al alto nivel de concurrencia se reconoce la necesidad de crear nuevos mecanismos y mejorar los espacios de contacto para la socialización, el intercambio y la participación.</p>
		Promesas	<p>Visitar, trabajar o comprar en este sector ocasiona síntomas de stress, angustia y agitación en las personas. Esto repercute en el logro de procesos y mecanismos de identificación por usuarios casuales y veloces. Se hace necesaria la búsqueda de nuevos significados y valores de carácter ético y estético.</p>

D. PROYECTO DE INTERVENCIÓN

1. Presentación de la propuesta

Propuesta de gestión comunicacional para la cogestión ciudadana en el mejoramiento, usos y resguardo de los espacios destinados al comercio en la zona de La Hoyada de la ciudad de Caracas, basada en las necesidades y el imaginario de sus ciudadanos.

a. Introducción

Hoy más que nunca se requiere humanizar los espacios y crear conciencia en las personas sobre su actuación en el entorno en donde se desenvuelven.

La intención de insistir en identificar espacios de la estructura cultural, acercarse al ritmo de los tránsitos, desplazamientos, procesos que le quitan o le dan sentido, identificar las formas y los trazos de des-ciudad a este sector de La Hoyada, es considerar la ciudad desde la óptica del Espíritu urbano en donde la socialidad y la competencia juegan un papel importante en la creación del espacio público.

Humanizar este espacio público requiere del compromiso de los ciudadanos en la comunicación de problemas y opiniones, en la participación durante la elaboración de proyectos, en la cogestión del cumplimiento de actividades para el logro de objetivos y en la evaluación permanente del quehacer ciudadano, que las personas sientan que pueden y deben participar en la creación y formación y configuración de su entorno mientras satisfacen sus necesidades de convivencia y crean su propio modelo en base a sus necesidades.

b. Justificación

La presente propuesta pretende dar respuesta a la necesidad que existe de elevar la participación ciudadana y el mejoramiento de la calidad de vida de los

ciudadanos, tomando en cuenta sus necesidades e intereses. De esa manera se crea una identidad urbana dirigida al rescate de este espacio y ofrecer soluciones a las exigencias de la colectividad y se abre un proceso de apertura para la participación, el encuentro, el disenso y la socialidad tan necesarios en la comunidad.

Las organizaciones civiles, las instituciones públicas, los voceros o representantes de grupos juegan un papel importante a la hora de elevar propuestas que resuelven problemas a un colectivo. Para ello se requiere de cierta organización y del cumplimiento de procesos y actividades que conduzcan a feliz término las planificaciones realizadas. Igual importancia tiene el líder o gestor, quien debe ser comprometido, ofrecer a los ciudadanos un gobierno municipal eficiente, que brinde resultados, que tome en cuenta al ciudadano, a las instituciones y los programas que mejoren los servicios públicos y la calidad de vida.

Los cambios continuos e imprevistos le dan particular relevancia a la manera de gestión y la forma de pensar, decidir, actuar, comunicarse de los responsables quienes, permanentemente, deben procurar un sistema continuo de revisión de lo que se hace y lo que está por hacerse.

c. Objetivos de la Propuesta

(1). Objetivo general: Articular una red comunitaria para la cogestión ciudadana en el mejoramiento, usos y resguardo de los espacios destinados al comercio en la zona de La Hoyada de la ciudad de Caracas.

(2). Objetivos específicos:

- Sensibilizar a los ciudadanos sobre la importancia de la cogestión ciudadana para el uso, resguardo y cuidado de los espacios destinados al comercio en la zona de la Hoyada.

- Acordar criterios para el proceso de articulación de una red comunitaria en el sector de La Hoyada.
- Establecer los momentos de articulación de la red comunitaria en el sector de La Hoyada.
- Desarrollar la metodología de articulación de la red comunitaria en el sector de La Hoyada.

d. Fundamentación de la Propuesta

Objetivo	Contenido
Sensibilizar a los ciudadanos sobre la importancia de la cogestión ciudadana para el mejoramiento, usos y resguardo de los espacios destinados al comercio en la zona de La Hoyada de la ciudad de Caracas.	Todas las personas en su rol de ciudadanos son objetos de derechos y deberes de los cuales deriva el ejercicio de la ciudadanía, por lo tanto pueden ocupar posiciones en donde representen un nivel de autoridad y de responsabilidad que los comprometa a participar de manera activa en la cogestión de los espacios donde se desenvuelve para su recuperación y mantenimiento.
Objetivo	Contenido
Acordar criterios para el proceso de articulación de una red comunitaria en La Hoyada.	<p>El proceso involucra el establecimiento de vínculos e intercambios entre actores sociales de organizaciones e individuos del gobierno, del sector privado y comunitario para concertar alternativas de solución, orientadas a la satisfacción plena de las necesidades del sector.</p> <p>Crear espacios de discusión y negociación.</p> <p>Crear una visión compartida.</p> <p>Diseño y ejecución conjunta de proyectos.</p> <p>Cogestión con la participación de actores claves.</p>

Objetivo	Contenido
Establecer los momentos de articulación de la red comunitaria en La Hoyada.	Establecer en el tiempo y que ofrezca respuestas regulares e integrales a las necesidades sociales de la Zona, lo que requiere trabajar en forma cíclica, estudiando las necesidades, implementando modos de atención, analizando resultados, sucesivamente.
Objetivo	Contenido
Desarrollar la metodología de articulación de la red comunitaria en La Hoyada	<ul style="list-style-type: none"> -Exploración de objetivos y participantes de la red. -Preparación-sensibilización del equipo promotor. -Análisis y concertación de las necesidades sociales. -Formulación del plan de respuestas a las necesidades sociales. -Construcción de la agenda. -Organización y funcionamiento.

e. Contenido de la Propuesta

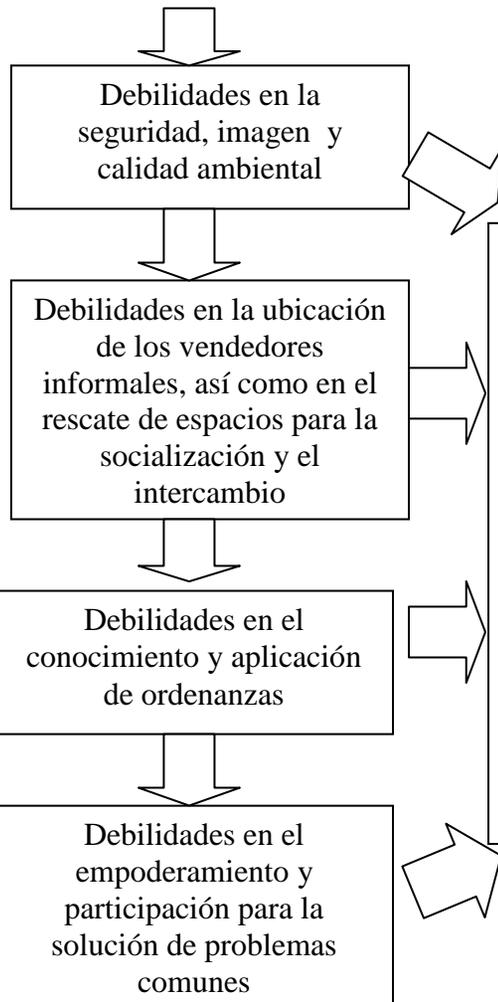
Modelo de un Programa de Articulación de Red Comunitaria para la Cogestión Ciudadana en el mejoramiento, usos y resguardo de los espacios destinados al comercio en la zona de La Hoyada de la ciudad de Caracas.

Dirigido a: Autoridades y Ciudadanos comprometidos con el quehacer comunitario que vivan o trabajen en el sector de La Hoyada.

Recursos: Los necesarios para la implementación de la propuesta:

NECESIDAD DE LA PROPUESTA

DIAGNÓSTICO ACTUAL



Plan de Articulación de Red Comunitaria para la cogestión ciudadana en el mejoramiento, usos y resguardo de los espacios destinados al comercio en la zona de La Hoyada de la ciudad de Caracas.

OBJETIVOS

Sensibilizar a los ciudadanos sobre la importancia de la cogestión ciudadana para el uso, resguardo y cuidado de los espacios destinados al comercio en la zona de La Hoyada.

Acordar criterios para el proceso de articulación de la red comunitaria en La Hoyada.

Establecer los momentos de articulación de la red comunitaria en La Hoyada.

Desarrollar la metodología de articulación de la red comunitaria en La Hoyada

PROPÓSITO

Lograr la efectividad de la gestión comunicativa de la red comunitaria a conformar en La Hoyada que permita la participación y la integración grupal en la solución de los problemas diagnosticados en esta comunidad

a. Humanos: Autoridades, comerciantes formales e informales, representantes de asociaciones civiles, comunicadores sociales, expertos en el tema.

b. Materiales: folletos, material publicitario, video Beam, otros.

Estrategias y Métodos a emplear:

- Presentación
- Mesas de trabajo
- Lluvia de ideas
- Análisis crítico
- Plenarias para conclusiones
- Evaluación de jornadas
- Discusión de resultados y logros alcanzados
- Difusión
- Otros

f. Momentos de la Propuesta

Son los diferentes momentos o fases por los cuales debe pasar la propuesta de gestión para lograr la intervención, participación y cogestión de los ciudadanos en el rescate del espacio público.

Este proceso involucra vínculos e intercambios entre individuos y organizaciones, sean estas gubernamentales, privadas, asociativas o comunitarias, que tienen experiencias y conocimientos heterogéneos, entre las cuales deben crearse espacios de discusión y negociación, de los que surgirán conocimientos más profundos de la realidad, así como también cambios en los paradigmas y prácticas.

En este proceso de comunicación es imprescindible crear una visión compartida por parte de los participantes, sobre los problemas, valores y objetivos de la red que se concretarán en el diseño y ejecución conjunta de proyectos y cumplimiento de metas que darán respuestas a las necesidades de esta comunidad.

Las técnicas que se apliquen deben respaldar la participación, auspiciar la discusión, hacer evidentes los disensos, apoyar la negociación y la concertación entre los actores sociales, creando puntos de encuentro para la acción.

El papel que juega la comunicación durante la construcción y la consolidación de la red comunitaria es permitir la articulación de los momentos como un proyecto que debe ser cogestionado con la participación de actores claves. La metodología debe dar cabida a la transdisciplinariedad con diferentes formaciones científicas y perspectivas técnicas frente a la diversidad de necesidades que se presenten.

Los mecanismos participativos son fundamentales para equilibrar las diferencias y garantizar la protección de los actores menos formados e informados, como el trabajo conjunto y equitativo entre variados participantes. Cada vez más las personas e instituciones toman posición favorable hacia la toma de decisiones colectivas. Se enuncia a la participación como parte integral de procesos que facilitan el logro de resultados positivos. Es indispensable la participación ciudadana activa con la existencia de actividades impulsoras de participación e integración entre los miembros de la comunidad de este sector para el encuentro, el logro compartido y la ayuda mutua.

Igualmente, se considera conveniente la intervención de facilitadores en el área de la comunicación que orienten metodológicamente el proceso, que aporten desde el inicio, una visión completa de la metodología: los momentos, las técnicas y los resultados esperados, para que pueda ser entendida y validada por los

participantes, como sus propias agendas de trabajo.

En la propuesta metodológica se plantean siete momentos o fases, igual que una planificación de proyecto, que va a ir permitiendo, a medida que avanza, la consolidación de metas a corto y largo plazo, desde la formación de la red hasta la ejecución y seguimiento de proyectos, así como el empoderamiento paulatino de los ciudadanos para el resguardo y mantenimiento de este espacio, mediante la utilización de técnicas grupales y estrategias comunicacionales.

Momentos para la conformación de la red comunitaria en el sector de La Hoyada para la recuperación de sus espacios públicos

i)	Exploración de objetivos y participantes de la red comunitaria
ii)	Preparación-sensibilización: el equipo promotor
iii)	El análisis y concertación de las necesidades sociales
iv)	El análisis de las ofertas
v)	Formulación del plan de respuestas a las necesidades sociales
vi)	Construcción de la agenda social
vii)	Organización y funcionamiento de la red

(1) Primer momento

El primer momento está referido a la conformación de la red comunitaria y el establecimiento de objetivos iniciales. Para ello se debe crear un equipo promotor cuya misión consistirá en coordinar y facilitar el encuentro entre los participantes.

La instancia promotora será la Alcaldía Mayor, quien contratará a varios actores sociales profesionales en múltiples disciplinas, para conformar el Equipo de apoyo técnico. Este equipo debe establecer, en función del diagnóstico inicial, sus propósitos, alcance de contenido, cobertura, comunidad destinataria y convocar a los actores participantes, tales como: representantes de la comunidad, representantes de los comerciantes, representantes de asociaciones civiles interesadas.

Una vez definidos los objetivos, se procede a realizar una jornada de divulgación de la red sobre alcances y características del proyecto de participación para la recuperación de los espacios públicos en La Hoyada. Se pretende con esto que ciudadanos y usuarios conozcan lo que está sucediendo en su comunidad y se interesen en apoyar y promover la participación ciudadana desde sus espacios particulares.

Primer Momento: Exploración de Objetivos y Participantes de la red

PROPÓSITO	ESTRATEGIA DE TRABAJO	PARTICIPANTES	MÉTODOS DE TRABAJO
<p>Establecer una coordinación local del proyecto en la Alcaldía Mayor, la cual será la instancia promotora y facilitadora del proceso en este espacio del gobierno local y será quien adelante las gestiones iniciales y velará por la constitución de equipos de apoyo técnico.</p> <p>Luego se hará la exploración inicial de objetivos y participantes para delinear los objetivos preliminares y definir los actores sociales participantes: comerciantes formales e informales, representantes de asociaciones civiles y representantes de la comunidad.</p>	<p>La coordinación del proyecto explorará con las autoridades y representantes de la organización objetivos y posibilidades de conformación de la red y diseñará, junto con estos actores sociales, un plan de trabajo referencial, estableciendo con mayor precisión el conjunto de actores sociales a ser convocados, comunidad destinataria, pasos a seguir, fechas tentativas de realización de eventos, resultados esperados, insumos requeridos, entre otros.</p>	<p>* Coordinadores locales</p> <p>* Autoridades y representantes</p> <p>* Actores sociales: líderes de la comunidad</p>	<p>* Reuniones con autoridades y representantes en las que se debatirá sobre el alcance de contenido y cobertura territorial, la comunidad destinataria y los actores sociales participantes.</p> <p>* Una reunión de trabajo para definir junto con actores sociales involucrados, un plan de trabajo referencial que establezca pasos y fechas tentativas de realización.</p> <p>* Realización de jornada de divulgación de la red, acompañada de un dossier sobre el alcance y características del proyecto a ser realizado en esta comunidad.</p>

(2) Segundo momento

El segundo momento tiene que ver con una fase de preparación y sensibilización de todos los participantes. Aquí juega un papel importante los mensajes y la información que se suministre que permitan establecer los compromisos necesarios a fin de realizar nuevos diagnósticos e informes sobre la realidad del momento.

Para ello es indispensable, realizar una matriz de análisis de participantes que sirva para exponer y discutir los problemas, intereses de la comunidad, los mandatos, los recursos y las relaciones. Es tomar en cuenta los diversos puntos de vista y las referencias de todos los participantes

Es interesante acotar que, en esta fase, el equipo técnico promotor deberá complementar estas jornadas de trabajo con dinámicas que tiendan a favorecer un mejor clima de confianza y colaboración entre los participantes.

Igualmente, se hace necesaria la discusión y acuerdo de planes de trabajo detallados que permitan mantener en el tiempo la continuidad de la articulación de la red.

Segundo Momento: Preparación-Sensibilización: el Equipo Promotor

PROPÓSITO	ESTRATEGIA DE TRABAJO	PARTICIPANTES	MÉTODOS DE TRABAJO
<p>Realizar contacto con organizaciones y personas que participarán en la red a fin de comprometerlas en el desarrollo del proceso de articulación y realizar actividades de análisis de los participantes para establecer vínculos.</p> <p>Se requiere la participación de un equipo promotor para dar soporte metodológico y de información.</p> <p>Este equipo externo acompañará y facilitará el proceso de articulación.</p>	<p>El equipo promotor deberá realizar visitas en la comunidad de La Hoyada, elaborará un informe y una presentación sobre las condiciones actuales de la misma.</p> <p>La información debe generar conocimiento que facilite la comprensión de determinados fenómenos con evidencias del desarrollo social y calidad ambiental de este espacio.</p> <p>Realizar taller de análisis de participantes a fin de que cada uno exponga a los demás participantes su visión sobre los problemas, intereses, mandatos, recursos y, en conjunto, se evalúen los conflictos potenciales y la posibilidad de creación de nuevos vínculos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Equipo promotor * Actores sociales * Líderes de la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> *Elaboración de informe sobre condiciones orientado a la sistematización de evidencias. *Taller de análisis de participantes, jornada de trabajo de varios días que permita conocer y discutir el informe y elaborar la matriz de análisis de los participantes. * Matriz de análisis de participantes: ejercicio participativo en el que los actores convocados exponen y discuten sobre los problemas, intereses, mandatos, recursos y relaciones. Esta información se recoge en la matriz de trabajo a la vista de todos los participantes. * Esta jornada de trabajo puede ser complementada con dinámicas que favorezcan el establecimiento de un clima de confianza y colaboración entre los participantes. * Discutir, ajustar y acordar un plan de trabajo detallado para dar continuidad a la articulación de la red.

(3) Tercer momento

Este momento está referido al análisis de las necesidades prioritarias que deben ser satisfechas en primera instancia, tomando como base la información recogida en la matriz anterior. Esto puede lograrse a través de la conformación de mesas de trabajo en donde los integrantes van a exponer por qué deben abordarse estas necesidades y cómo será posible hacerlo, estableciendo prioridades. Luego se debe realizar una presentación pública de estos planteamientos para ser validados por todos los participantes.

La nueva matriz exige que para ser validada deben priorizarse las necesidades y solicitudes atendiendo a varios criterios tales como: criticidad, competencia, factibilidad y magnitud para que puedan ser valoradas, objetivamente, por los representantes.

Esto permitirá diseñar un plan de respuesta estructurado articulando esfuerzos de distintos entes sociales, a quienes les competará resolver partes de los problemas.

Tercer Momento: Análisis de las necesidades

PROPÓSITO	ESTRATEGIA DE TRABAJO	PARTICIPANTES	MÉTODOS DE TRABAJO
<p>Este análisis está dirigido a la concertación en torno a las necesidades prioritarias que deben ser satisfechas haciendo posible el desarrollo de capacidades colectivas para garantizar derechos humanos y sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Talleres participativos para crear espacios de discusión, apropiación y decisión con todos los involucrados sobre no cumplimiento o insatisfacción de necesidades y determinar las brechas entre lo deseable y la realidad. * Dimensionar las evidencias de insatisfacción, de no cumplimiento de la necesidad y mostrar la heterogeneidad de situaciones que permitan comprender la realidad. * Conocer las causas que producen insatisfacción y discriminar los factores críticos. *Diseñar un plan de respuesta estructurado articulando esfuerzos de distintos entes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> * Actores sociales involucrados. *Personas de la comunidad de La Hoyada. * Representantes de las entidades gubernamentales implicadas. * Especialistas. 	<ul style="list-style-type: none"> * Talleres participativos de análisis de las necesidades (diagnóstico) organizado en mesas de trabajo cuyos resultados sean presentados en distintos momentos a fin de que sean retroalimentados y validados. Se inicia el proceso determinando las necesidades no satisfechas. * Luego en mesas de trabajo bajo la conducción de un moderador y haciendo uso de una lluvia de ideas dirigida, los integrantes responderán cuáles son las necesidades insatisfechas que deben enfrentarse, por qué y cómo se expresan actualmente. * A partir de esos resultados conformar una matriz general de necesidades y priorizarlas usando una matriz de criterios (criticidad, competencia, factibilidad y magnitud) formuladas en términos de preguntas para facilitar la valoración de los representantes.

(4) Cuarto momento

El cuarto momento está referido al análisis de las ofertas y consiste en el arqueo de todas las políticas, programas, proyectos, acciones y servicios que provendrán de instituciones gubernamentales, organizaciones civiles, privadas y comunitarias que guarden relación con las necesidades prioritarias para su solución.

La finalidad de este arqueo es conocer con qué se cuenta, cuál es el desempeño de estas ofertas en cuanto a cobertura, calidad, capacidad, acceso, eficacia y eficiencia. Esto permitirá realizar un contraste entre el servicio que ya están prestando algunas organizaciones y las necesidades reales para establecer el déficit de respuesta.

Es importantísimo que durante este proceso participen todos los actores involucrados, especialmente cuando se realice el contraste porque de allí partirá la discusión para tomar las decisiones en cuanto a los cambios requeridos para brindar respuestas mejor estructuradas.

Cuarto Momento: Análisis de las ofertas

PROPÓSITO	ESTRATEGIA DE TRABAJO	PARTICIPANTES	MÉTODOS DE TRABAJO
<p>Realizar un arqueo exhaustivo de todas las ofertas (políticas, programas, proyectos, acciones, servicios) provenientes de instituciones gubernamentales, organizaciones civiles, organizaciones privadas y organizaciones comunitarias que guarden relación con cada una de las necesidades prioritarias.</p> <p>Esto permitirá conocer con qué se cuenta, así como el déficit de respuestas existentes y concentrar los esfuerzos de atención donde más se necesitan. También se puede avanzar en el diseño y ejecución de alternativas en gestión cooperativa y asociada, que fortalezcan los vínculos que se vayan creando.</p>	<p>*Levantamiento de información de las políticas, programas, proyectos y servicios de todos los organismos e instituciones públicas, privadas y comunitarias relacionadas con las prioridades y los factores críticos identificados en el análisis de necesidades. Es necesario captar información sobre el desempeño de las ofertas a través de indicadores de gestión que permitan medir cobertura, calidad, capacidad, acceso eficacia y eficiencia.</p> <p>* Esta información se contrastará con las necesidades para establecer déficit de respuestas. En este proceso deben estar presentes todos los actores involucrados en la red. La discusión se dirigirá a concertar decisiones con relación a las prioridades de articulación y los cambios en los modos de atención requeridos para brindar una respuesta mejor estructurada.</p>	<p>* Actores sociales. Involucrados.</p> <p>*Personas de la comunidad de La Hoyada.</p> <p>* Representantes de las entidades gubernamentales implicadas.</p> <p>* Especialistas.</p>	<p>* Captura de información sobre características y desempeño de ofertas usando indicadores de gestión (cobertura, calidad, capacidad, acceso, eficacia, eficiencia, impactos).</p> <p>* Elaboración de cuadros.</p> <p>* Realización de talleres participativos para estudiar las ofertas existentes y determinar el déficit de atención.</p> <p>* Matriz de análisis donde se puedan contrastar los factores críticos con las ofertas actuales, para determinar vacíos de atención. De la síntesis de estos se extrae el déficit de respuestas cuantitativo y cualitativo lo que servirá de guía para que los decisores definan estrategias y alternativas de solución.</p>

(5) Quinto momento

Consiste en la elaboración del plan de respuestas a las necesidades. Esta fase se sustenta en el análisis de las necesidades y el estudio de ofertas. De allí devienen una serie de proyectos vinculados a los factores críticos y los esfuerzos de todos los actores sociales participantes para el logro de fines compartidos. La importancia de esta fase radica en que ella sirve de base para evaluar el impacto de la red con relación a la satisfacción de las necesidades, el mejoramiento ambiental, la garantía de derechos, la participación ciudadana y el empoderamiento social.

En el plan se especifica lo que debe hacer la red, los objetivos de desarrollo del plan y los objetivos de los proyectos a partir de las causas críticas, es decir, las situaciones deseables a alcanzar a mediano plazo, las propuestas de acción y las responsabilidades de cada actor. Si son bienes, obras y servicios deben especificarse actividades y tareas que permitan estimar los recursos: económicos, personas, materiales, de comunicación, de conocimiento.

Esto a su vez permitirá elaborar planes de trabajo detallados para cada meta, quiénes serán los responsables, los cronogramas de tareas, así como las fuentes de financiamiento.

Quinto Momento: Elaboración del Plan de Respuestas a las Necesidades Sociales

PROPÓSITO	ESTRATEGIA DE TRABAJO	PARTICIPANTES	MÉTODOS DE TRABAJO
<p>Generar respuestas articuladas y estructuradas a las necesidades que sean coherentes y adecuadas que defina compromisos de gestión asociados a metas de calidad y que contenga los proyectos específicos de articulación entre los actores.</p> <p>El plan establecerá lo que debe hacer la red y las responsabilidades específicas de cada actor y también servirá para evaluar el impacto de la red con relación a la satisfacción de necesidades, el mejoramiento ambiental, la garantía de derechos, la participación ciudadana y el empoderamiento social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * El equipo promotor apoyará al conjunto de actores sociales participantes para formular un plan de respuesta, sustentado en el análisis de las necesidades sociales y el estudio de ofertas * El plan se estructurará por proyectos vinculados a los factores críticos en la que convergen esfuerzos del conjunto de actores sociales participantes para el logro de fines compartidos. * Precisar las alternativas de gestión cooperativa y asociada y establecer mecanismos concretos para la articulación: convenios, acuerdos, contratos. Y precisar las responsabilidades y la fuente de los recursos para ejecutar actividades y tareas. * Monitorear el cumplimiento del plan y evaluar el desempeño de la red. 	<ul style="list-style-type: none"> * Actores sociales involucrados. * Personas de la comunidad de La Hoyada. * Representantes de las entidades gubernamentales implicadas. * Especialistas. 	<ul style="list-style-type: none"> * Definir los objetivos de desarrollo del plan de respuestas en el largo plazo en función de los destinatarios. * Definir los objetivos de los proyectos a partir de las causas críticas, situaciones deseables a alcanzar en mediano plazo. * Formular las operaciones que ejecutarán los actores sociales involucrados propuestas de acción para afectar las causas críticas a fin de contribuir con el objetivo del proyecto (bienes, servicios, obras). En estas operaciones se especifican actividades y tareas que permitan estimar los recursos (económicos, personas, materiales, de comunicación, de conocimiento) * Elaborar planes de trabajo detallados en donde se indiquen las metas, responsables, cronogramas, fuentes de financiamiento.

(6) Sexto momento

Radica en la formación de la agenda social y el compromiso de acción para reafirmar todo el proceso de articulación de la red. En este momento todo lo que se ha hecho hasta ahora pasa a ser tema de interés público. Las necesidades se convierten en demandas que movilizan la participación ciudadana a través de los diversos medios de comunicación social.

Lo interesante es que estas necesidades sociales se transforman en agenda social por parte de los gestores de las políticas. En donde la participación ciudadana es el elemento central para convertir los derechos y el desarrollo social en conceptos enraizados en la representación del imaginario popular.

Se busca en esta fase movilizar las opiniones y favorecer la toma de posición acordando un programa de difusión a través de los medios con la indicación de metas a cumplir.

Sexto Momento: Formación de la Agenda Social y el Compromiso de Acción

PROPÓSITO	ESTRATEGIA DE TRABAJO	PARTICIPANTES	MÉTODOS DE TRABAJO
<p>Reafirmar todo el proceso de articulación de la red. Es un momento en el que los análisis, las negociaciones y las decisiones que han surgido como prioridades pasan a ser temas de interés público. Las necesidades sociales se convierten en demandas que movilizan la participación ciudadana. Las necesidades sociales se transforman en agenda social por parte de los gestores de las políticas. La participación ciudadana es el elemento central de este proceso, es convertir los derechos y el desarrollo social en conceptos enraizados en la representación del imaginario popular.</p>	<p>* Los actores participantes en el proceso de conformación de la red promocional establecerán con otros actores sociales (autoridades, medios de comunicación y otros) estrategias para movilizar las opiniones y favorecer la toma de posición partiendo de las necesidades prioritarias.</p> <p>* Acordar un programa de difusión de la agenda social y la indicación de metas a cumplir.</p>	<p>* Actores sociales involucrados.</p> <p>* Representantes de las entidades gubernamentales implicadas.</p> <p>* Representantes de los medios</p>	<p>* Realizar actos públicos tales como jornadas participativas para la presentación, discusión y establecimiento de acuerdos en relación con la agenda social. En cada acto debe aprovecharse para recoger puntos de vista y opiniones de muchos participantes que se traduzcan en posiciones concertadas.</p> <p>* Los actores involucrados definirán y ejecutarán un programa de difusión de la agenda social concertada a través de los medios: radio, prensa, reuniones de trabajo, otros, locales.</p>

(7) Séptimo momento

Consiste en la organización y funcionamiento de la red, para dar respuesta real y objetiva a las necesidades comunitarias y sociales. Los participantes definirán mediante acuerdos las normas que regirán el funcionamiento de la red, durante este momento, a fin de determinar el tipo de respuestas que se esperan tomando en cuenta los objetivos y las metas.

Deberán elaborarse, además, unos diagramas de flujo para cada procedimiento específico, tanto de productos intermedios como finales, quién demanda o reporta a quién.

Igualmente, se debe elaborar un programa de monitoreo y evaluación con las comisiones creadas para vigilar el cumplimiento de acuerdos, así como evaluar el desempeño de la red con instrumentos de registro de información de avances y la programación de eventos internos y públicos.

Séptimo Momento: Organización y funcionamiento de la Red

PROPÓSITO	ESTRATEGIA DE TRABAJO	PARTICIPANTES	MÉTODOS DE TRABAJO
<p>*Vincular y dar respuesta a las necesidades sociales y comunitarias.</p> <p>* Crear un centro estratégico cuya función será fomentar encuentros para consolidar vínculos entre actores sociales, coordinar operaciones conjuntas, monitorear el entorno, vigilar el cumplimiento de acuerdos, entre otros. Dicha estructura debe ser concertada entre los participantes (delegados, crear comisiones).</p>	<p>* Los actores sociales participantes definirán, mediante acuerdos, las normas que regirán el funcionamiento de la red a fin de determinar el tipo y naturaleza de las respuestas, teniendo en cuenta objetivos y metas de atención.</p> <p>* Elaborarán los procedimientos específicos que operarán en cada caso: objetivos, participantes, condiciones, pasos, decisiones, recursos, productos intermedios y finales (diagramas de flujo)</p> <p>* Elaborarán un programa para su monitoreo y evaluación, con indicadores del plan de respuesta formulado con una programación de eventos (trimestrales) que servirán para evaluar el desempeño de la red.</p>	<p>* Actores sociales involucrados.</p> <p>* Representantes de las entidades gubernamentales implicadas.</p> <p>* Representantes de los medios.</p>	<p>* Documentos e instructivos de normas y procedimientos, asociados a los procesos de gestión operativa de la red.</p> <p>* Elaboración de diagramas de flujos de procesos y responsables.</p> <p>*Elaboración de reglas para la toma de decisiones y criterios de selección de responsables.</p> <p>* Programa para el monitoreo y evaluación de la red, incluyendo instrumentos para el registro de información de los avances y la programación de eventos internos y eventos públicos de evaluación.</p>

Los resultados arrojados en el análisis del ámbito urbano y de sus ciudadanos en comunicación-acción en el sector de La Hoyada, permitió caracterizar aún más este lugar caraqueño y conocer lo que hacen diariamente sus ciudadanos, la forma como se comunican, lo que aspiran e imaginan de este espacio.

La propuesta para la articulación de una red comunitaria, diseñada en una serie de momentos, ofrece la oportunidad a los ciudadanos que legislan, a los que ejercen la autoridad y a los que cohabitan en La Hoyada, de constituir este espacio urbano en un paisaje más coherente, exigiendo una nueva actitud por parte del habitante de la ciudad. La intención es que sus habitantes conozcan, comprendan y participen en la apropiación del espacio urbano de una manera responsable.

La comunicación y la participación ciudadana efectiva se convierten en los pilares fundamentales de este modelo de cogestión y los desafíos institucionales para el ente municipal involucrado que tendría, en este trabajo, la posibilidad de retar a los ciudadanos para la construcción de una ciudad más humana y amable.

V. CONCLUSIONES

En este capítulo se detallan las apreciaciones desprendidas de los datos presentados en el escrito, provenientes de la interpretación de la autora. En ellas se satisface el objetivo del escrito, el para qué de la investigación y las recomendaciones con sugerencias y proposiciones relacionadas con el problema analizado.

A. APRENDIZAJES

Es necesario entender la función sistémica de la ciudad, para comprender que los espacios públicos son fuente fundamental de su desarrollo, ya que a través de ellos es posible fomentar la vida sociocultural de las comunidades urbanas, la cual ha de ser siempre una necesidad humana satisfecha en sociedad, en comunidad, en público. Se hace menester incorporar a la gente, hacer partícipe a los ciudadanos, quienes son el fin último de cualquier actividad, y conocen como nadie sus propias necesidades y saben perfectamente si los edificios, los enlaces entre edificios y espacios públicos, sirven o no sirven. Esos ciudadanos tienen el derecho de decidir lo que va a ser su ambiente urbano, así como el deber de asumir su responsabilidad social.

El diseño de esta metodología de gestión comunicacional es un modelo que permite fortalecer las estructuras de participación ciudadana con el fin de enriquecer el control de las comunidades sobre la gestión municipal, congrega a los ciudadanos que cohabitan en cualquier espacio urbano para iniciar un proceso de participación y comunicación en la cogestión ciudadana. Además de permitir a sus habitantes conocerse, compartir vivencias, experiencias, acercarse e interesarse por el otro.

Es necesario el rescate de los espacios públicos para el disfrute de los peatones con un plan de trabajo y el mantenimiento de la disciplina para culminarlo, con el trabajo conjunto entre vecinos y gobierno municipal para lograrlo.

La metódica empleada para el acercamiento y la indagación ciudadana constituye una herramienta de gran ayuda para el descubrimiento de experiencias, vida cotidiana e imaginario de los ciudadanos que hacen vida social en cualquier ámbito, ayudando al investigador a enfocarse en los aspectos claves con el uso de las modalidades.

B. RECOMENDACIONES

A las autoridades municipales competentes considerar la conservación y mejoramiento de la estructura urbana, reforzando su identidad, exaltando su potencial histórico y tradicional, mediante propuestas que no atenten contra estas características y consolidarlo con la aplicación de instrumentos legales y financieros adecuados y factibles a las posibilidades económicas presentes.

Rehabilitar las plazas públicas en este sector ya que estas ofrecen al transeúnte un sitio de disfrute público y contienen arte urbano representado en esculturas, monumentos y fuentes. Es importante que se promocionen la realización de diversas actividades recreacionales, expansivas y culturales, de carácter público, a diferentes horas, constante mantenimiento y rediseño para su vitalidad permanente, ya que la población tiene necesidades de socializar, encontrarse, expandirse y fomentar la cultura del lugar.

Es oportuno que consideren a profundidad que la calidad ambiental de la ciudad y sus espacios públicos se logra con la visión integral de todos los elementos que la determinan. Para ello es indispensable el mantenimiento básico de los equipamientos

promocionales, tales como: pavimentación, iluminación, paisajismo, mobiliario, con una creciente participación de los vecinos en su mantenimiento.

Debe existir permanente orientación específica para la creación legal, educación y organización de las asociaciones comunales y para la consecución de los fondos que harían factible los planes y proyectos de las mismas. Igualmente considerar la formación para el respeto a ordenanzas y la aplicación de sanciones. Así como la presencia de niveles óptimos de seguridad personal para fomentar condiciones sociales y culturales.

De igual manera, es básica la capacitación de los funcionarios de los entes municipales para identificar las deficiencias urbanísticas, aportar asesoramiento técnico y facilitar logros comunales deseados, con ordenanzas precisas que establezcan pautas de próximas intervenciones arquitectónicas y urbanísticas, así como localización y tipología del mobiliario urbano.

BIBLIOGRAFÍA

ACOSTA MARIANA: De Catedral a San Jacinto: una sede para el Mercado Principal en la Caracas del siglo XIX, Universidad Central de Venezuela, septiembre, 2003, 122 pags.

AGUILAR, M.: La construcción de una psicología urbana. Anuario de Sociología, México, 1990.

AMBROSIA: Ciudad, caos y posibilidad, Editora Venográfica, Caracas, año 2 N° 5-6, 1995.

ARELLANO M. ANTONIO: Caracas su evolución y su régimen legal. Editorial Edime, Madrid.

ARENDT HANNAH: La condición humana, Seix Barral Ediciones, Barcelona, 1974.

AUGE MARC: Los no lugares espacios del anonimato, Editorial Gedisa, Barcelona, España, 1993.

BLANCO G. AURELIO: El diseño urbano: espacio para la participación, Entre Rayas N° 17, Caracas, mayo-julio 1996, 46-47.

BRICEÑO MORELLA: La percepción visual y la identidad formal de los objetos del espacio urbano, Tesis de Maestría, Universidad de Los Andes, Mérida, 1999.

CANTÓN JOSÉ: Apuntes sobre identidad, Entre Rayas N° 17, Caracas, mayo-julio

1996, 24-25.

CASTELLS MANUEL: Crisis urbana y cambio social, Editorial Siglo XXI, México, 1981.

CENTRO SIMÓN BOLÍVAR: La Hoyada Desarrollo integral del C.S.B. Caracas, 1948, 36 pags.

CHARAUDEAU PATRICK: El discurso de la información, 1ª Edición, Editorial Gedisa, S. A., Barcelona, España, 2003, 317 pags.

CLARET V. ARNOLDO: Cómo hacer y defender una tesis, 2ª Edición, Editorial Texto C. A., Caracas, 2005, 158 pags.

COLINA CARLOS: Ciudades mediáticas, 1ª Edición, Comisión de Estudios de Postgrado, Facultad de Humanidades y Educación, Caracas, Venezuela, mayo 2005, 227 pags.

COLOSANTE CARMEN: Imagen, mobiliario urbano e identidad, Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela 2003, 72 pags.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA, Gaceta Oficial, Caracas, diciembre, 1999.

CRUZ EDGARD: La arquitectura de Caracas, Entre Rayas N° 17, Caracas, mayo-julio 1996, 18-19.

DE CASTRO CONSTANCIO: La geografía en la vida cotidiana, Ediciones del Serbal

DÍAZ G. VLADIMIR: Un macro proyecto para el centro de Caracas, Entre Rayas N° 17, Caracas, mayo-julio 1996, 9-10.

DUARTE FRANCISCO: Formulación y evaluación de proyectos sociales (comp.) material de apoyo Comisión de Estudios de Postgrado (CEAP), Universidad Central de Venezuela, Facultad de Ciencias Económicas y sociales, Caracas.

GARCÍA CANCLINI: La ciudad de los viajeros, travesías e imaginarios urbanos, Editorial Grijalbo, México, 1996, 113 pags.

GONZÁLEZ T. SILVERIO: La ciudad venezolana, Fundación para la Cultura Urbana, Caracas, Venezuela, 2005, 228 pags.

GUITIÁN DYNA: Sociología del habitar, Trabajo de ascenso, Facultad de Arquitectura y Urbanismo, Universidad Central de Venezuela, Caracas, julio 1993, 154 pags.

_____ : Biografía y sociedad, tesis, Universidad Central de Venezuela, Facultad de Ciencias Económicas y sociales, 1998.

HABERMAS JURGEN: Historia y crítica de la opinión pública, Ediciones Gili, México, 1986.

IÑIGUEZ L. y POL E.: Estrategias para la transformación del medio ambiente urbano: análisis desde la psicología ambiental y social. En E. Wiesenfeld (comp) Contribuciones Iberoamericanas a la Psicología Ambiental. Universidad Central de Venezuela, Caracas, 1994.

LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN MUNICIPAL, Gaceta Oficial, Venezuela, junio, 1989.

LEY ORGÁNICA DE ORDENACIÓN URBANÍSTICA, Gaceta Oficial, Venezuela, noviembre, 1987.

LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO CULTURAL, Gaceta Oficial, República de Venezuela, 1993.

LOBETO C. y WESCHLER D.: Ciudades, estudios socioculturales sobre el espacio urbano (comps), Madrid-Buenos Aires, Editorial Nuevos tiempos e Instituto Internacional del Desarrollo, 1996.

LYNCH KEVIN: La imagen de la ciudad. Ediciones Infinito, Buenos Aires, 1976.

MARRERO MERCEDES: En busca del patrimonio perdido, Entre Rayas N° 17, Caracas, mayo-julio 1996, 23-25.

MATURANA, HUMBERTO: Emociones y lenguaje en Educación y política, Editorial Dolmen, 1990.

MÉROLA R. GIOVANNA: Comunidad, Ley de Patrimonio y ciudad, Entre Rayas N° 17, Caracas, mayo-julio 1996, 16 -19.

MORRISEY GEORGE: Planeación a largo plazo, Prentice Hall Hispanoamericana, S. A., México, 1996, 109 pags.

NEGRÓN MARCO: La cosa humana por excelencia, Fundación para la Cultura Urbana, Caracas, Venezuela, 2004, 374 pags.

NÚÑEZ ENRIQUE: La ciudad de los techos rojos. Calles y esquinas de Caracas, Monte Avila Editores, C. A. Caracas.

PARRA CLAUDIO: Evolución de la geografía urbana, Tesis, Universidad Central de Venezuela, Caracas.

RAMÍREZ B. BEATRIZ: El espacio público, 1ª Edición, Editorial Venezolana, C. A., Mérida, Venezuela, 2006, 322 pags.

RAMÍREZ TULIO: Cómo hacer un proyecto de investigación, Editorial Panapo de Venezuela C. A. Caracas, Venezuela, 1998, 175 pags.

RENATO ORTIZ: Modernidad y espacio, 1ª edición, Grupo Editorial Norma, Bogotá, 2000, 137 pags..

ROMÁN A. ARQUÍMEDES: cómo informar por escrito, 1ª Edición, Vadell Hermanos, Caracas, 2003, 292 pags.

SABINO CARLOS: Cómo hacer una tesis. Guía para elaborar y redactar trabajos científicos, Editorial Panapo, Caracas, 1993.

SILVA A.: Imaginarios Urbanos, Editorial Tercer Mundo, Bogotá, 1992.

VELÁSQUEZ JOSÉ; Economía informal y estructura dual. Dilemas del desarrollo desigual, Universidad Metropolitana, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, 2005.