



Universidad Católica Andrés Bello

Facultad de Humanidades y Educación

Escuela de Comunicación Social

Trabajo Final de Concentración

CONSTRUCCIÓN DE CANCHAS DE PÁDEL Y SU EFECTO EN IMAGEN CORPORATIVA DE ALCALDÍA DE BARUTA

Alumnos:

Enrique March Uzcátegui

Michelle Montero Zavala

Tutor:

Prof. Rafi Ascanio

Caracas, enero de 2023

DEDICATORIA

A nuestros padres, por brindarnos su apoyo incondicional desde el interior del país durante estos cinco años.

A nuestras familias, por ser nuestro más grande apoyo en este y en cada uno de nuestros logros.

A la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), por brindarnos infinitas oportunidades de crecimiento en nuestro desarrollo profesional.

A nuestros amigos, por formar parte de los momentos más importantes para nosotros.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por guiarme en cada uno de mis pasos.

A mis padres, Ramón March e Hilda Uzcátegui, porque con su amor y confianza me motivan a superar todos los retos que me propongo.

A la UCAB, por abrirme sus puertas para crecer académicamente, conocer personas maravillosas y cumplir mis sueños.

A los profesores que, durante estos cinco años, impactaron en mí de forma positiva y me dieron herramientas tanto para el mundo laboral como para la vida.

A la prof. Rafi Ascanio, por su cariño y acompañamiento en este último semestre.

A mis amigos, por abrirme sus corazones y apoyarme día tras día.

A Michelle Montero, por ser una pieza clave en este trabajo de investigación y en mi vida, y con quien espero seguir cosechando momentos de felicidad.

— Enrique March Uzcátegui

A Dios, por estar a mi lado y guiarme en cada paso.

A mi abuela, que me acompaña y cuida desde el cielo.

A mis padres, por apoyarme e impulsarme a cumplir mis sueños, sin ustedes este logro no sería posible.

A la UCAB, por todo el aprendizaje adquirido que me ha permitido crecer profesionalmente.

A la prof. Rafi Ascanio, por su apoyo y acompañamiento en este trabajo de investigación.

A mis amigos, por estar a mi lado en este camino y ser parte de mi etapa universitaria.

A Flavio Cairo, Mariana León, y Beatriz Malavé por apoyarme en cada momento.

A Enrique March, por ser parte fundamental en este trabajo de investigación, por su dedicación, constancia, conocimientos y apoyo. Gracias por ser mi mejor amigo y compañero, estoy orgullosa de ti y me siento feliz por tenerte en mi vida.

A mí, por tomar la decisión correcta hace 5 años al mudarme a Caracas y estudiar la carrera que tanto quería.

— Michelle Montero Zavala

RESUMEN

Ante la popularización del pádel como deporte en Venezuela, han surgido construcciones de diversos complejos deportivos tanto en Caracas como en el interior del país. Sin embargo, un proyecto de canchas de esta disciplina en el sector La Alameda, municipio Baruta, generó descontento por parte de los vecinos. Por esto, surgió el interés de realizar, desde el punto de vista corporativo, un análisis del conflicto y su efecto en la imagen corporativa de la Alcaldía de Baruta, ente responsable de la aprobación de la construcción y sobre el que repercute la percepción negativa de la comunidad. Para lograr este Trabajo Final de Concentración, los investigadores desarrollaron un trabajo de tipo descriptivo que empleó técnicas de recolección de datos con enfoque mixto. La investigación se ejecutó con un diseño no experimental y transeccional transversal, a través de las entrevistas a dos expertos informantes y con la aplicación de un cuestionario *online* en *Google Forms* a una muestra de 197 personas, residentes de La Alameda y urbanizaciones aledañas. Entre las conclusiones más relevantes, se destaca la percepción negativa actual del 62,1% de los vecinos de La Alameda (126 personas) hacia la alcaldía de Baruta a raíz del conflicto, debido a la falta de comunicación por parte del organismo durante la aprobación de la construcción. Con base en lo anterior, se evidenció que esta situación representa una crisis para la institución municipal, que pudo haberse evitado mediante mecanismos comunicacionales en el tiempo adecuado. Por último, se concluye que las principales razones del descontento de los vecinos se relacionan con el impacto ambiental de la construcción, el daño a la flora y fauna del ecosistema, el colapso de las vías de acceso de la urbanización, así como el ruido durante el levantamiento del complejo y en el futuro desarrollo de actividades dentro de las canchas de pádel.

Palabras clave:

Alcaldía, Deforestación, Protección ambiental, Ordenanzas municipales, Zonificación, Permisos, Crisis, Comunicación organizacional, Percepción, Imagen corporativa.

ABSTRACT

With the popularization of paddle tennis as a sport in Venezuela, several sports complexes have been built both in Caracas and in the interior of the country. However, a project for paddle tennis courts in the La Alameda sector, in the municipality of Baruta, generated discontent on the part of the neighbors. For this reason, the interest arose to carry out, from a corporate point of view, an analysis of the conflict and its effect on the corporate image of the Mayor's Office of Baruta, the entity responsible for the approval of the construction and on which the negative perception of the community has repercussions. To achieve this Final Concentration Work, the researchers developed a descriptive type of work that used data collection techniques with a mixed approach. The research was carried out with a non-experimental and cross-sectional design, through interviews with two expert informants and the application of an online questionnaire in Google Forms to a sample of 197 people, residents of La Alameda and surrounding urbanizations. Based on the above, it became evident that this situation represents a crisis for the municipal institution, which could have been avoided through timely communication mechanisms. Finally, it is concluded that the main reasons for the neighbors' discontent are related to the environmental impact of the construction, the damage to the flora and fauna of the ecosystem, the collapse of the access roads of the urbanization, as well as the noise during the construction of the complex and in the future development of activities within the paddle tennis courts.

Keywords:

City Hall, Deforestation, Environmental protection, Municipal ordinances, Zoning, Permits, Crisis, Organizational communication, Perception, Corporate image.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I.	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 El problema	12
1.2 Objetivos	15
1.3 Justificación	16
1.4 Delimitación.....	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO CONTEXTUAL	18
2.1 Leyes y ordenanzas que regulan las construcciones	18
2.2 Situación actual de la construcción en La Alameda.....	21
CAPÍTULO III.....	24
MARCO TEÓRICO	24
3.1 Antecedentes de la investigación	24
3.2 Alcaldía	25
3.3 Deforestación	26
3.4 Protección ambiental	26
3.5 Ordenanzas municipales	27
3.6 Zonificación.....	28
3.7 Permisos.....	28
3.8 Crisis.....	29
3.9 Comunicación organizacional.....	30
3.10 Percepción.....	31
3.11 Imagen corporativa	32
CAPÍTULO IV.	33
MARCO METODOLÓGICO.....	33
4.1 Modalidad de la investigación.....	33
4.2 Tipo de investigación.....	33
4.3 Diseño de la investigación	34
4.4 Definición de variables	34

4.5 Operacionalización de variables	37
4.6 Población, Unidad de Análisis y Muestra.....	44
4.7 Técnicas de recolección de datos	45
4.8 Confiabilidad del instrumento.....	46
4.9 Validación del instrumento.....	47
4.10 Procedimiento	47
CAPÍTULO V.....	52
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	49
5.1 Modelo de matriz descriptora de resultados.....	50
5.3 Interpretación de resultados de la matriz descriptora, a partir del instrumento I (entrevista a la experta informante Tatiana Noguera, urbanista y especialista en gestión local).....	55
5.5 Interpretación de resultados de la matriz descriptora a partir del Instrumento II (entrevista a experta informante Tulia Monsalve, experta en comunicación en crisis)66
5.6 Análisis de datos cuantitativos. Interpretación de resultados del Instrumento III a partir del cuestionario aplicado en <i>Google Forms</i>	67
5.7 Interpretación de resultados a partir de la Triangulación de Datos	90
CAPÍTULO VI.....	106
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	106
6.1 Conclusiones generales	106
6.1.1 Conclusiones a partir del cumplimiento de los objetivos	108
6.1.2 Conclusiones a partir de la Triangulación de datos	113
6.2 Indicadores emergentes	115
6.3 Recomendaciones	116
REFERENCIAS	118
Libros de texto	118
Fuentes vivas	118
Referencias electrónicas.....	118
Documentos legales	119
Trabajos de investigación	120
ANEXOS.....	121

Anexo A - Guía de preguntas para la entrevista a Gianfranco Libretti (director de Catastro de la Alcaldía de Baruta)	121
Anexo B - Transcripción de la entrevista a Gianfranco Libretti (director de Catastro de la Alcaldía de Baruta).....	121
Anexo C - Guía de preguntas para el Instrumento I (entrevista a la experta informante Tatiana Noguera, urbanista y especialista en gestión local)	126
Anexo D - Transcripción de la entrevista a la experta informante Tatiana Noguera, urbanista y especialista en gestión local	127
Anexo E - Guía de preguntas del Instrumento II (entrevista a la experta informante Tulia Monsalve, experta en comunicación en crisis)	131
Anexo F - Transcripción de la entrevista a la experta informante Tulia Monsalve, experta en comunicación en crisis.....	131
Anexo G - Guía de preguntas para el Instrumento III (Cuestionario en <i>Google Forms</i>, aplicado a 197 residentes del sector La Alameda y urbanizaciones aledañas)	136
Anexo H - Carta de validación de los instrumentos de recolección de datos	141

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Definición de variables	37
Tabla N° 2. Operacionalización de variables	39
Tabla N° 3. Modelo de matriz descriptora de resultados.....	52
Tabla N° 4. Matriz descriptora de resultados a partir del Instrumento I	53
Tabla N° 5. Matriz descriptora de resultados a partir del Instrumento II	61
Tabla N° 6. Razones por las que se está en contra del proyecto de construcción de canchas de pádel.....	73
Tabla N° 7. Beneficios de un complejo de canchas de pádel en la urbanización	76
Tabla N° 8. Canales utilizados por la alcaldía para comunicarse.....	79
Tabla N° 9. Vías para expresar preocupaciones/sugerencias ante la alcaldía	82
Tabla N° 10. ¿Cómo se enteró del estado actual de la construcción?	86
Tabla N° 11. Ordenanzas municipales que se violaron con la aprobación de permisos.....	89
Tabla N° 12. Triangulación de resultados del tipo 1, según el modelo de Denzin (1970)	93
Tabla N° 13. Triangulación de resultados tipo 2.....	100
Tabla N° 14. Triangulación de resultados del tipo 4.....	103

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Género.....	69
Gráfico N° 2. ¿En qué zona del municipio Baruta reside usted?	70
Gráfico N° 3. ¿Está de acuerdo con la construcción de un complejo de canchas de pádel en la calle B del sector La Alameda?	71
Gráfico N° 4. Si su respuesta anterior fue "En desacuerdo" o "Muy en desacuerdo", ¿cuáles son las razones por las que está en contra de este proyecto? Puede marcar varias opciones.	72
Gráfico N° 5. ¿La construcción de las canchas puede generar beneficios en la urbanización?	75
Gráfico N° 6. Si la respuesta anterior fue afirmativa, indica ¿cuáles considera podrían ser los beneficios de la construcción de un complejo de canchas de pádel en la urbanización? Puede marcar varias opciones.....	76
Gráfico N° 7. ¿La alcaldía se comunicó con la asociación de vecinos para anunciar la aprobación/desaprobación del proyecto de canchas de pádel y/o recopilar las opiniones al respecto?	77
Gráfico N° 8. Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿cuáles han sido los canales utilizados por la alcaldía para dar información sobre la situación? Puede marcar varias opciones.	78
Gráfico N° 9. ¿Cómo califica la pertinencia de las declaraciones ofrecidas por Darwin González, alcalde del municipio Baruta, en medios de comunicación sobre el asunto de las canchas de pádel?.....	81
Gráfico Gráfico N° 10. ¿Ha tenido la oportunidad de expresar sus preocupaciones o sugerencias a la Alcaldía de Baruta sobre la construcción de las canchas de pádel?	81
Gráfico N° 11. Si su respuesta anterior fue afirmativa, señale las vías a través de las cuales ha expresado sus preocupaciones/sugerencias ante la alcaldía.	82
Gráfico N° 12. En una escala del 1 al 5, siendo 1 muy mala y 5 muy buena, ¿cómo evaluaría la capacidad de respuesta de la alcaldía ante las preocupaciones de los habitantes de la urbanización?.....	84
Gráfico N° 13. ¿Conoce el estado actual de la construcción de las canchas de pádel?	85
Gráfico N° 14. Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿cómo se enteró?.....	86
Tabla N° 10. ¿Cómo se enteró del estado actual de la construcción?	86
Gráfico N° 15. ¿Sabe usted si la Alcaldía de Baruta ha otorgado permisos a la empresa constructora contraviniendo las ordenanzas municipales para el proyecto de las canchas de	

pádel?	88
Gráfico N° 16. Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿cuáles considera que son las ordenanzas que se han violado con la aprobación de los permisos? Puede marcar varias opciones.	89
Gráfico N° 17. ¿Considera que esta situación ha modificado su percepción hacia la Alcaldía de Baruta como institución?	91
Gráfico N° 18. ¿Cuál es su percepción actual hacia la Alcaldía de Baruta a raíz de la problemática planteada en la urbanización?	92

INTRODUCCIÓN

El ser humano está rodeado de organizaciones en su quehacer diario, ya sea porque consume el portafolio de artículos de varias empresas o porque forma parte de una, ya sea de forma recreativa o profesionalmente. De un modo u otro, este contacto hace que las personas creen una percepción, ya sea porque tuvieron una buena o mala experiencia, o también por lo que leen o escuchan de la compañía en cuestión.

La percepción de las personas sobre una empresa conlleva a la construcción de una imagen propia en la que intervienen otros elementos (Sheinsohn, 2000). De acuerdo con este autor “la memoria, sensaciones, experiencias y vivencias (...)” (p. 277) son otros aspectos que también intervienen en este proceso, que puede ser el resultado del desempeño de la empresa en diferentes ámbitos o de una estrategia comunicacional.

La comunicación tiene un lugar primordial en la rutina de las organizaciones. La oferta de productos o servicios y el mejoramiento constante de los estándares representan una pequeña porción de lo que significa la construcción de una propuesta de valor diferenciada, por lo que es necesario la creación estratégica de una imagen que les permita a los diferentes públicos tener una concepción propia sobre la empresa (Fontes; Velarde; Camarena, 2016).

La información institucional, los atributos, el clima y la cultura organizacional, las crisis, las decisiones gerenciales, la reputación, entre otros elementos, hacen que los grupos de interés construyan una representación mental de las empresas. Sin embargo, este es un proceso individual y psicológico, que puede variar dependiendo del contexto y de la percepción de cada público.

Con base en lo anterior, la concepción individual que diferentes individuos tienen sobre una organización es denominada como imagen corporativa. En palabras de Villafañe, “la imagen corporativa es la integración en la mente de los públicos de todos los inputs emitidos por una empresa en su relación ordinaria con ellos” (1999, p.30). En este sentido, este es un elemento primordial que las empresas deben trabajar en estrategias comunicacionales, pero cuyos resultados no pueden controlar ni suelen ser uniformes.

El concepto de imagen corporativa aplica a cualquier tipo de organización sin importar la naturaleza de su rubro. Supermercados, aerolíneas, instituciones educativas y financieras, empresas de transporte, medios de comunicación y organismos gubernamentales, son algunos ejemplos, cuyos *stakeholders*, con los recursos visuales y el desempeño de la empresa en diferentes ámbitos, son los que elaboran esa representación individual acerca de determinada corporación.

Todo lo expuesto hasta este punto indica que, para toda organización, es un reto mantener una imagen favorable porque de ello depende su credibilidad, respeto y reputación. Comunicacionalmente, las organizaciones, incluyendo las de naturaleza pública, deben lograr que sus públicos se sientan interesados, involucrados, compenetrados, identificados, e incluso representados, tomando en cuenta la información directa e indirecta que reciben sobre ellas (Capriotti, 1999).

El presente trabajo de investigación está compuesto por seis capítulos. El capítulo I expone el planteamiento del problema, seguido por el capítulo II que está conformado por el marco contextual. Posteriormente, en el capítulo III se realiza una revisión de antecedentes y bases teóricas que soportan este estudio; el marco metodológico ubicado en el capítulo IV. El capítulo V contiene el análisis e interpretación de los resultados y el capítulo VI contiene las conclusiones y recomendaciones que plantean los investigadores.

CAPÍTULO I.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 El problema

Las organizaciones conectan con sus públicos de diferentes formas. Algunas buscan generar sentido de pertenencia; otras se enfocan en visibilizar su compromiso con la responsabilidad social y el cuidado del medio ambiente. Sin embargo, cuando se trata de un organismo gubernamental, existe una necesidad fundamental, por parte de los *stakeholders*, que se basa en sentirse representados, lo que implica un trabajo tanto en las comunicaciones como en la gestión del ente en cuestión (Campillo, 2010).

La imagen corporativa juega un papel esencial en la percepción que las personas tienen sobre una organización o entidad pública como lo puede ser la Alcaldía de Baruta. Cuando dicha imagen se ve afectada por una situación, se comienza a generar pérdida de confianza o credibilidad por parte del público en general, lo que puede traducirse en conflictos que al no ser resueltos a tiempo se convierten en crisis y ocasionan una percepción negativa del ente involucrado.

Desde hace más de un año, se inició la construcción de un complejo de canchas de pádel en el sector La Alameda, ubicado en el municipio Baruta. Esta obra ha generado descontento en los vecinos de la zona, ya que pareciera que implica la intervención de un área boscosa de la urbanización y la congestión de las escasas vías terrestres que permiten la movilización vehicular. El espacio limitado, los ruidos molestos, y la protección ambiental, son algunas de las inquietudes de los habitantes del sector (Amaya, 2023).

Recientemente, la práctica del pádel ha tenido un surgimiento masivo como actividad deportiva en el territorio nacional, sobre todo en la ciudad de Caracas. Según Yapur (2023) a la fecha ya existen al menos 100 canchas y complejos deportivos de este deporte en la ciudad (<https://shorturl.at/ajs35>). No obstante, es importante señalar que esta disciplina es relativamente nueva en el país, ya que la Federación Venezolana de Pádel apenas se constituyó el 25 de febrero de 2019, según reseña su página web y hasta el momento cuenta con asociaciones en Distrito

Capital, Miranda, La Guaira, Portuguesa, Carabobo y Anzoátegui (2022, <https://shorturl.at/bfjY2>).

Entre las preocupaciones de los residentes del sector La Alameda destacan los efectos negativos que puede ocasionar la construcción de este nuevo club deportivo a nivel de flora y fauna, que podría generar consecuencias en el entorno natural de aves y especies que suelen habitar en las áreas verdes. De acuerdo con Amaya (2023) esta es una obra de 5.000 metros cuadrados que implicaría la construcción de 6 canchas de pádel y 51 puestos de estacionamiento, en un espacio cuya extensión total es de 21.000 metros cuadrados.

Existe un estudio de impacto ambiental y sociocultural presentado por la empresa constructora. No obstante, los vecinos dudan de su veracidad, debido a que existen incongruencias con respecto a datos del proyecto y de las condiciones geográficas y humanas de la zona. Por ejemplo, Fabiana Garantón, abogada y una de las voceras del sector en torno a la problemática, explica que el informe dice que La Alameda es una zona aislada de la ciudad y con poca instrucción, cuando en realidad “en esa calle viven profesores universitarios, abogados de distintas ramas y un montón de ingenieros” (Amaya, 2023, pr. 27, <https://shorturl.at/zS012>).

El estudio en cuestión dice que fue elaborado en octubre de 2022, pero los vecinos de la urbanización lo vieron por primera vez cuando el alcalde del municipio, Darwin González, lo llevó a una asamblea vecinal con el expediente de la construcción (Amaya, 2023). Entre los documentos hay un oficio de la consultoría jurídica de la alcaldía en la que se asegura que “no existe ninguna objeción técnica ni legal” (pr. 59, <https://shorturl.at/zS012>) sobre el proyecto.

Los vecinos acudieron al Ministerio de Ecosocialismo (MINEC) para solicitar una inspección de las obras y del informe sobre el impacto ambiental de la zona. El 8 de agosto de 2023, las autoridades del ministerio se pronunciaron indicando la paralización de la construcción de las canchas de pádel por tiempo indefinido. Asimismo, señalaron que efectuarían una evaluación de los espacios con sus expertos.

Cada municipio del país rige el otorgamiento de permisos para nuevas construcciones a través de las normativas locales. De esta forma, las autorizaciones para nuevas obras en Baruta deben cumplir con una serie de evaluaciones o

inspecciones previas a la ejecución de la construcción, lo cual pareciera que la empresa y la propia alcaldía no han considerado. Así pues, la ordenanza de Áreas Verdes Municipales (2018) del Municipio Baruta establece lo siguiente:

Todo desarrollo urbanístico o conjunto residencial en lote a ejecutarse en jurisdicción del Municipio Baruta deberá presentar para su aprobación por el órgano administrativo competente en materia de control urbano, un estudio y proyecto de habilitación y acondicionamiento de las áreas verdes municipales, que formará parte del equipamiento de espacios públicos a entregarse al municipio una vez concluido el desarrollo urbanístico o conjunto residencial en lote, así como de aquellos remanentes considerados no aprovechables por su ubicación o pendiente (p.3).

El conflicto actual en La Alameda lo protagonizan tres actores principales: la alcaldía, los vecinos de la urbanización y la empresa constructora. No obstante, existen barreras comunicacionales y opacidad de información que han generado molestia en los residentes, que los han llevado a denunciar el proyecto a través de pancartas, redes sociales, medios de comunicación e incluso en acciones para interrumpir el paso de vehículos pesados a los alrededores de la obra.

Ante esta situación, si bien varios representantes del organismo (incluido el alcalde) han estado en conversaciones con los vecinos de la urbanización, existe la posibilidad de que la Alcaldía de Baruta esté enfrentando una crisis derivada de los conflictos que datan desde hace casi un año. En principio, este escenario tiene su origen en la opacidad de información que sienten los residentes de La Alameda con respecto al otorgamiento de los permisos correspondientes para la construcción, por parte del organismo. También se les prometió la creación de una comisión entre expertos de la alcaldía y los vecinos para evaluar la realización del proyecto (Amaya, 2023), pero esto no ha ocurrido.

Cabe destacar el planteamiento de Martínez y Juanatey-Boga (2012) sobre una crisis, en el que señalan que: “se caracteriza por una ruptura de equilibrio cuando, después de un acontecimiento que implica a la organización, la reacción de esta ante sus públicos amenaza a su imagen y a su relación habitual con sus interlocutores internos y externos” (p. 178). En este sentido el caso de La Alameda, que comenzó como una situación irregular y se ha convertido en un conflicto no resuelto hasta el

momento de la realización de este trabajo de investigación. Esta situación requiere de acciones clave por parte de la alcaldía para recuperar el control y preservar la imagen corporativa y reputación como organismo servidor público, de parte de los residentes del municipio, y en especial, de La Alameda.

Dado lo expuesto anteriormente, sería conveniente plantearse las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuál es el estatus de los permisos para la construcción de las canchas de pádel en la urbanización?
2. ¿Se comunicó previamente la alcaldía con los residentes de la zona para plantear la factibilidad del desarrollo de las canchas de pádel?
3. ¿De qué manera la construcción de las canchas genera beneficio para la comunidad?
4. ¿En qué consiste el descontento de los vecinos del sector La Alameda por la construcción del complejo deportivo?
5. ¿Cómo ha sido el manejo de la situación de crisis planteada a la Alcaldía de Baruta, la cual afecta la imagen del organismo?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Analizar la imagen corporativa de la Alcaldía de Baruta a raíz del descontento de los vecinos de La Alameda por la construcción de un complejo de canchas de pádel en la urbanización.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Determinar el estatus de los permisos para la construcción de las canchas de pádel en la urbanización.
2. Conocer si la Alcaldía se comunicó previamente con los residentes de la zona para plantear la factibilidad del desarrollo de las canchas de pádel.

3. Determinar si la construcción de las canchas genera algún beneficio para la comunidad.
4. Identificar en qué consiste el descontento de los vecinos del sector La Alameda por la construcción del complejo deportivo.
5. Caracterizar el manejo de la situación de crisis planteada a la Alcaldía de Baruta, la cual afecta la imagen del organismo.

1.3 Justificación

Los autores Berganza y Ruiz (2005) proponen cinco criterios relevantes a utilizar al momento de justificar una investigación: “conveniencia, proyección social, implicaciones prácticas, aporte teórico, aporte metodológico” (p. 47).

Considerando los aspectos planteados por los autores, la presente investigación es conveniente entendiendo que, al analizar la imagen corporativa de la Alcaldía de Baruta por la construcción de las canchas de pádel en el sector La Alameda, se observará cómo estas acciones pueden afectar la percepción pública de este organismo por parte de los ciudadanos. En este sentido, este estudio: “responde a la conveniencia en su elaboración en tanto está vinculada a diferentes aspectos” (Berganza y Ruiz, 2005, p. 47).

Asimismo, este estudio también se corresponde con el criterio de proyección social, ya que responde a la situación de un grupo social determinado y cuyo resultado es de interés para una institución (Berganza y Ruiz, 2005). En ese marco, se podrán identificar las fallas en la estrategia de comunicación de la alcaldía, para mejorar la relación con los habitantes de la zona, mediante la toma de decisiones responsables.

Al mismo tiempo, se cuenta con implicaciones prácticas que pueden llegar a permitir a la Alcaldía de Baruta ajustar su estrategia de comunicación a través de los resultados obtenidos en la presente investigación. De esta forma: “Una investigación da cuenta de implicaciones prácticas cuando entre sus objetivos figura la manera en que se pueden resolver aspectos que den soluciones a problemas de las instituciones, actores sociales o individuales presentes en la sociedad” (Berganza y Ruiz, 2005, p. 48).

Este estudio busca comprender cómo la gestión de situaciones conflictivas de una organización con sus diferentes públicos, en el contexto de la Alcaldía de Baruta, puede causar un efecto en la percepción de los ciudadanos acerca de la imagen corporativa del organismo.

1.4 Delimitación

El presente trabajo de investigación tiene como objeto de estudio analizar la imagen corporativa de la Alcaldía de Baruta a raíz del descontento de los vecinos de La Alameda por la construcción de un complejo de canchas de pádel en la urbanización.

1.4.1 Delimitación espacial

La investigación se realizará en el Distrito Capital, Venezuela, específicamente en el municipio Baruta, tomando en cuenta que el escenario de crisis que presenta la alcaldía está focalizado en la urbanización La Alameda.

1.4.2 Delimitación temporal

La fecha de inicio de esta investigación tiene una duración de cuatro meses comenzando el martes 26 de septiembre de 2023 hasta el 18 de enero de 2024, según lo establecido por el cronograma académico publicado por el Consejo Universitario de la Universidad Católica Andrés Bello.

1.4.3 Delimitación poblacional

En relación con este apartado, la población a investigar se limita a los residentes de la urbanización La Alameda. Asimismo, también es de relevancia consultar a ciudadanos de otros sectores del municipio Baruta, para corroborar el efecto que ha causado la construcción de las canchas de pádel, en la imagen corporativa de la alcaldía desde la perspectiva de los vecinos de otras zonas aledañas. En este sentido, los métodos de recolección de datos serán entrevistas a expertos informantes del área y encuestas a realizar vía *Google Forms*, destinadas a ciudadanos de Baruta.

CAPÍTULO II.

MARCO CONTEXTUAL

2.1 Leyes y ordenanzas que regulan las construcciones

Desde que comenzó el descontento en La Alameda por el proyecto del complejo de canchas de pádel, los residentes de la zona se han manifestado en contra de la construcción en diferentes ocasiones. Asimismo, han respaldado sus argumentos a través de distintas ordenanzas municipales para evitar que esta obra se lleve a cabo, o al menos que tenga las menores consecuencias ambientales posibles.

En este punto cabe precisar el término *ordenanza municipal*, definido por Jiménez (2021) como “una disposición o mandato. Este término se utiliza para nombrar los tipos de leyes y reglamentos que forman parte y están subordinados a las leyes (...)” (p. 15); son dictadas por la máxima autoridad del municipio y solo son válidas dentro de su territorio. En este sentido, los vecinos de La Alameda han basado sus reclamos principalmente en dos ordenanzas: Ordenanza de Contaminación por Ruidos y Ordenanza sobre Poda, Tala, Repoblación y Trasplante de Árboles.

En lo que respecta al desarrollo urbano en el país, existe la Ley Orgánica de Ordenación Urbanística (1987), que regula todo lo referente al sistema de desarrollo urbanístico en el territorio nacional “con el fin de procurar el crecimiento armónico de los centros poblados” (p. 1). Para efectos de esta investigación, es importante señalar lo que se establece en esta normativa con respecto a la delimitación de áreas verdes y la protección ambiental para la planificación urbana, ya que de ella derivan las regulaciones sobre esta temática en las ordenanzas de los municipios del país.

El artículo 34 de la Ley Orgánica de Ordenación Urbanística (1987) establece que, al momento de elaborar los planes de desarrollo urbano, se debe tomar en cuenta las directrices establecidas en los planes de ordenación urbanística, las cuales deben contener los siguientes parámetros:

1. La definición detallada del desarrollo urbano, en términos de población, base económica, extensión del área urbana y control del medio ambiente.

2. La clasificación del suelo, a los efectos de determinar el régimen urbanístico aplicable y permitir la elaboración de planes especiales.
3. La delimitación de espacios libres y áreas verdes destinadas a parques y jardines públicos, y a zonas recreacionales y de expansión (...) (p. 641).

Esta misma normativa concede a los vecinos, en su artículo 104, la facultad de “requerir de los órganos administrativos de control urbanístico nacionales o municipales, la adopción de medidas pertinentes para el cumplimiento de los planos urbanos y de las normas que los complementan” (1987, p. 650). Esta misma condición la tienen personas individuales, organizaciones gremiales, sociales, culturales, deportivas, entre otras que funcionen en la comunidad.

En vista de lo anterior, es de destacar que las normas mencionadas hacen que la participación de los residentes de La Alameda en el conflicto sea legítima; a saber, en lo referente a las solicitudes a la Alcaldía de Baruta de evaluar la factibilidad de la construcción de un complejo deportivo en la zona.

Por otro lado, la Ordenanza sobre Poda, Tala, Repoblación y Trasplante de Árboles en el Municipio Baruta busca garantizar la preservación de las áreas verdes y el desarrollo de actividades de manera responsable, para la calidad de vida adecuada de los residentes. En este orden de ideas, dicha normativa: “tiene por objeto establecer las normas para la regulación y control de las actividades de poda, tala, repoblación y trasplante de árboles” (2008, p. 3).

Tomando en cuenta la ordenanza anterior, el artículo 7 (2008) señala que se permitirá la tala de árboles en casos específicos:

1. Cuando representen peligro o riesgo para las personas o bienes.
2. Cuando no sea posible su recuperación por sufrir enfermedades o problemas fitosanitarios.
3. Cuando no sea posible su trasplante y se haya demostrado mediante un estudio técnico la imposibilidad de su permanencia (p. 4).

Asimismo, de acuerdo al artículo 9 de la Ordenanza sobre Poda, Tala, Repoblación y Trasplante de Árboles en el Municipio Baruta (2008):

Las actividades de tala de árboles en terrenos privados requieren de la autorización de la dependencia municipal competente en materia ambiental. A tales fines los interesados deberán formular la solicitud por escrito, la cual deberá contener la información que acredite la propiedad del terreno, el motivo de la tala, la ubicación del árbol y las medidas técnicas que se aplicarían durante el desarrollo de la actividad (p. 4).

De este modo, si la junta de condominio es el solicitante de los permisos, la carta deberá contar con la firma del 75% de los residentes de la urbanización. En este sentido, contar con la autorización de los vecinos y la inspección de las condiciones de los árboles de la zona es indispensable según la normativa para evitar efectos negativos en el entorno natural.

Hasta este punto, pareciera que los residentes de La Alameda han utilizado varios mecanismos para obtener respuestas de la Alcaldía de Baruta, en relación con la permisología y las condiciones que se deben cumplir para llevar a cabo este proyecto. Sin embargo, para esta investigación también es conveniente conocer cómo se relacionan estas normativas con el desarrollo urbano permitido en este sector.

Gianfranco Libretti (2023), director de Catastro de la Alcaldía de Baruta, precisó en entrevista personal que existen dos ordenanzas de zonificación en el municipio: la Ordenanza de zonificación del Distrito Sucre y la Ordenanza de zonificación del Sureste, que establecen los criterios de parcelamiento de acuerdo con diferentes variables y usos del suelo. Para el caso de la situación en La Alameda, estas son las normativas que regulan las construcciones de viviendas y espacios recreativos y deportivos en el sector.

En opinión de Libretti, el deber ser es que desde la alcaldía debería elaborarse de manera formal una ordenanza general de zonificación que se rija de un plan de desarrollo urbano local, en vista de que las ordenanzas principales datan de los años 1980 aproximadamente. Sin embargo, de acuerdo con el ingeniero existen otros organismos que pueden decretar zonas protegidas o bajo régimen de administración especial; por ejemplo, el Ministerio de Ecosocialismo (MINEC). “Aparte de lo municipal, el gobierno nacional también puede afectar la ocupación del territorio mediante esta serie de decretos, sobre todo desde el punto de vista ambiental.

También hay decretos de seguridad o zonas especiales, pero en su mayoría son ambientales” (Gianfranco Libretti, entrevista personal, 1 de noviembre de 2023).

2.2 Situación actual de la construcción en La Alameda

Gianfranco Libretti, director de Catastro de la Alcaldía de Baruta, explicó en entrevista personal que el proyecto de construcción de canchas de pádel en La Alameda está suspendido, debido a que se está evaluando el estudio de impacto ambiental y sociocultural que presentó la empresa constructora. De acuerdo con el ingeniero, hasta el momento no hay ninguna autorización para la ocupación del territorio, que es lo que se necesita para activar el proyecto.

Libretti aclaró que no hay procesos abiertos en contra del terreno o en contra del propietario, pero que la obra sí está paralizada y que se prevé que se dé por suspendida formalmente. El ingeniero declaró que desde la alcaldía se está negociando con el propietario sobre posibles alternativas de permuta en el terreno, pero comentó que este trámite entre un espacio municipal y uno privado no es viable por el espectro burocrático, cálculos, avalúos y otros permisos requeridos. Otra alternativa, según Libretti, es un redimensionamiento del proyecto, pero para la fecha de esta investigación no hay una decisión definitiva con respecto a la suspensión o continuidad de la construcción.

Con respecto a la zonificación de La Alameda, Libretti explicó que, de acuerdo con lo definido en el parcelamiento y en las ordenanzas de zonificación, en La Alameda se contempla un club deportivo privado. No obstante, el ingeniero aclaró que, a diferencia de los complejos residenciales, en el caso de los espacios recreativos y deportivos no existen detalles sobre las restricciones para su construcción, sino que este tipo de proyectos deben ser evaluados por el departamento de Ingeniería Municipal de la alcaldía. Por otro lado, en relación con la cercanía de otros complejos de pádel en urbanizaciones cercanas, explicó que las únicas restricciones para este tipo de construcciones las definen las ordenanzas municipales, las variables urbanas definidas y los estudios de impacto ambiental, vial y/o sociocultural.

Libretti también explicó en entrevista personal que el proyecto es legalmente factible por lo que se establece en la zonificación de La Alameda; es decir, la

posibilidad de construir un club deportivo privado. “Ahora bien, aunque no es vinculante, se sugiere el uso de las consultas públicas para afinar detalles de las intensidades de uso del suelo” (entrevista personal, 1 de noviembre de 2023).

El ingeniero detalló que no existen normativas que limiten este tipo de proyectos por el número de edificaciones recreativas, deportivas, entre otras, que se encuentren en un mismo sector o zonas cercanas; sin embargo, aseguró que sí existen restricciones cuando se trata de actividades susceptibles de degradar el medio ambiente o de tener un impacto sociocultural. De allí la importancia no solo de los estudios previos a la construcción, sino de las propuestas que, según Libretti, deben elaborar quienes lideran estos proyectos para mitigar el impacto que se pueda generar a nivel ambiental, social o vial.

Otra preocupación de los vecinos es que esta construcción se ubica dentro de lo que ellos consideran como un bosque en el sector La Alameda (Amaya, 2023). Sin embargo, el ingeniero Libretti explicó que, desde el punto de vista de zonificación legal, no existe una definición para esa área de la construcción dentro de la urbanización: “Hace falta una declaratoria que diga que eso es un bosque, una zona protegida, un área verde, etc.” (entrevista personal, 1 de noviembre de 2023), ya sea en las ordenanzas municipales o en decretos del MINEC y otras instancias superiores.

De acuerdo con Libretti, esa área puede denominarse bosque secundario, ya que se deriva de un área verde denominada como área protegida al lado de la zona de conflicto, que se extendió a raíz de que La Alameda comenzó a urbanizarse hace aproximadamente 40 años:

En esta área particular donde está el proyecto, que está colindante al área verde, lo que pasó fue que, como los propietarios nunca desarrollaron esa área, durante los 20, 30, 40 años que han transcurrido, el bosque del área verde aledaña fue migrando y poblando lo que era la zona del club (Ingeniero Gianfranco Libretti, entrevista personal, 1 de noviembre de 2023).

Libretti reconoció que se puede examinar la posibilidad de declarar el área verde de la construcción (y otras en el municipio) como zonas protegidas. Además, afirmó que esta resolución puede ser tanto en el ámbito municipal como en el ámbito

nacional, pero explicó que, desde la Alcaldía de Baruta, no se ha hecho esta diligencia.

CAPÍTULO III.

MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de la investigación

Sánchez, S. (2006). Creación de la Unidad de Imagen Corporativa para la alcaldía del Municipio Guaicaipuro. Estado Miranda. Escuela de Comunicación Social, Universidad Central de Venezuela, Caracas, Venezuela.

El trabajo de tesis, de tipo descriptivo, se enfocó “en la creación de la Unidad de Imagen Corporativa para la Alcaldía del Municipio Guaicaipuro en el Estado Miranda” (Sánchez, 2006, p. 6). Dicho estudio, se realizó para tener una proyección de la imagen de la alcaldía en relación al cliente interno para solventar y buscar alternativas a problemáticas existentes.

Por consiguiente, para la presente investigación es importante el trabajo de Sánchez (2006), dado que muestra la relevancia de realizar esfuerzos desde el público interno para el manejo adecuado y progreso de la imagen corporativa de una empresa. A su vez, destaca el manejo de la imagen para mejorar los canales de comunicación y la credibilidad de los ciudadanos.

Antón, A. (2017). Influencia de la noticia en la imagen corporativa de una municipalidad desde la percepción del ciudadano. Revista de Ciencias Humanas y Sociales, Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.

El presente trabajo de investigación, de carácter descriptivo y explicativo, consistió en determinar el nivel de influencia de las noticias en la imagen corporativa de la Municipalidad Provincial de Piura, Perú, desde la percepción de los ciudadanos; para determinar la relevancia de los contenidos en los lectores. En este sentido, el estudio se enfocó: “en los temas que los medios incluyen en sus agendas y asumen sus perspectivas” (Antón, 2017, p. 2).

Tomando en cuenta que el trabajo se orientó al análisis de la imagen corporativa de una municipalidad mediante la percepción de la ciudadanía, el estudio de Antón (2017) se alinea con los parámetros de la investigación a realizar, y funciona como

referencia para evaluar la percepción de los ciudadanos en situaciones que puedan afectar la gestión de la imagen corporativa en el ámbito gubernamental.

Armas, R. y Silla, M. (2022). Pérdida de la imagen corporativa del Metro de Caracas por falta de políticas públicas. Escuela de Comunicación Social, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Esta investigación se centró en analizar la percepción negativa de los habitantes de la ciudad capital frente a la imagen corporativa de la empresa Metro de Caracas, debido a la falta de políticas públicas; en el que se determinó las causas del descontento de los ciudadanos "(...) la ineficiencia de los trabajadores, la insalubridad dentro de los vagones y el desastre que existe en cada estación" (Armas y Silla, 2022, p. 4).

A efectos del presente trabajo de investigación, el estudio mencionado es relevante en este, porque proporciona una visión general de cómo las percepciones negativas y las experiencias desfavorables pueden afectar la imagen de una organización. De esta forma, también ofrece información de interés para comprender deficiencias comunicacionales a nivel corporativo.

Bases Teóricas

3.2 Alcaldía

De acuerdo con una de las definiciones de la Real Academia Española (RAE), la alcaldía es un "local, edificio o sede del ayuntamiento, donde el alcalde ejerce sus funciones" (2022, <https://shorturl.at/ahitG>, definición 3); es decir, es el establecimiento donde el ejecutivo municipal tiene jurisdicción de su cargo.

Por otro lado, la ONG venezolana Acceso a la Justicia explica que el alcalde es el encargado de ejercer el poder ejecutivo a nivel local "y que por tal razón dirige la administración municipal y administra sus recursos, todo ello dentro del ámbito de las competencias que la Constitución y la ley le otorguen" (s.f., pr. 1, <https://shorturl.at/mJPW0>).

En tal sentido, las funciones del alcalde dentro de su gestión se basan en la toma de decisiones en el ámbito social, cultural y ambiental. Un ejemplo de esto es la

autorización para ejecutar prácticas de deforestación en cualquier zona del territorio de su jurisdicción.

3.3 Deforestación

Según el Sistema Nacional de Monitoreo Forestal de México la deforestación “es la pérdida permanente de la vegetación forestal por causas inducidas o naturales. Implica el cambio de uso de tierra forestal a cualquier otro uso de la tierra, tales como el uso agrícola, praderas, asentamientos humanos, humedales u otras tierras” (s.f., pr. 1, <https://shorturl.at/bgzRX>). En este sentido, este concepto puede entenderse como la pérdida de vegetación a raíz de circunstancias naturales o por acciones humanas.

La definición que propone la Real Academia Española (RAE) para la acción de *deforestar* es “despojar un terreno de plantas forestales” (2022, <https://shorturl.at/krzHU>, definición 1). No obstante, cuando se trata de deforestación por acciones humanas, es importante que se ejecuten bajo criterios que suelen establecerse en las normativas municipales relacionadas con la protección ambiental.

3.4 Protección ambiental

En lo que se refiere a la protección ambiental, el Instituto Nacional de Estadística de España (INE) propone la siguiente explicación:

Comprende todas las actividades que tienen como principal objetivo la prevención, reducción y eliminación de la contaminación y cualquier degradación del medio ambiente. Quedan excluidas aquellas actividades que, aunque tienen un efecto beneficioso sobre el medio ambiente, responden principalmente a necesidades técnicas, de higiene o seguridad de la empresa (s.f., pr.1, <https://shorturl.at/dixBT>).

En el ámbito nacional, la Ley Orgánica del Ambiente (2006) introduce el término *preservación*, que para efectos de esta investigación se ajusta a lo que se denomina como protección ambiental: “Aplicación de medidas para mantener las características actuales de la diversidad biológica, demás recursos naturales y elementos del ambiente” (p. 13).

La protección ambiental se regula de diferentes maneras. Sin embargo, para este trabajo de investigación es de gran importancia conocer la normativa vigente sobre el cuidado del medio ambiente en el ámbito municipal a través de las ordenanzas.

3.5 Ordenanzas municipales

Para explicar el término *ordenanza*, la definición de la Real Academia Española (RAE) que se ajusta para los efectos de este estudio es la siguiente: “Conjunto de preceptos para el régimen de los militares y buen gobierno en las tropas, o para el de una ciudad o comunidad” (2022, <https://shorturl.at/dgkIT>, definición 2). En este orden de ideas, para esta investigación nos referiremos a la ordenanza que regula diferentes aspectos de un municipio.

Con base en lo anterior, es importante precisar qué es una ordenanza municipal. Jiménez (2021) define esta normativa como “una disposición o mandato. Este término se utiliza para nombrar los tipos de leyes y reglamentos que forman parte y están subordinados a las leyes (...)” (p. 15). En otras palabras, es una legislación dictada por la máxima autoridad del municipio y solo son válidas dentro de su territorio.

En Venezuela, la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010) establece que los municipios “se regirán por las normas constitucionales, las disposiciones de la presente Ley, la legislación aplicable, las leyes estatales y lo establecido en las ordenanzas y demás instrumentos jurídicos municipales” (p. 2). En este sentido, las ordenanzas municipales determinan elementos como el régimen organizativo y funcional de los poderes municipales, todo esto con base en las competencias que se establecen en la Constitución nacional.

Las ordenanzas municipales contienen normas de diferentes ámbitos. Un elemento esencial para este estudio, y que se regulan en las ordenanzas, es la delimitación de los terrenos de las diferentes urbanizaciones, que se conoce como zonificación.

3.6 Zonificación

De acuerdo con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia de Chile (s.f.), la zonificación es la “separación y segregación del territorio respecto de su entorno, donde se reconocen por una parte elementos que lo diferencian, y por otra, se actúa

con el fin de aislarlos para un propósito particular” (p. 8). En este sentido, para la Real Academia Española, la acción de *zonificar* consiste en “dividir un terreno en zonas” (2022, <https://shorturl.at/zJX56>, definición 1).

Según Moles Caubet (1981), las categorías de suelos que se demarcan en la zonificación son los suelos rústicos urbanizables que forman parte de la expansión del aglomerado urbano. En el contexto de la planificación y zonificación del área metropolitana de Caracas, el autor señala que, una vez determinado el uso, la zonificación “tiende a distribuir los volúmenes de construcción para obtener el balance de los elementos del Plan de Desarrollo Urbano atendiendo a la totalidad de la población calculada” (p. 31).

Tomando en cuenta los conceptos anteriores y que la zonificación, de alguna manera, también delimita el territorio de un sector o urbanización, la ejecución de proyectos de construcción debería llevarse a cabo con la previa autorización de permisos por parte de la entidad competente.

3.7 Permisos

Según Serra (1985) el permiso se define como: “Acto del poder público que establece una amplia libertad de obrar al particular en condiciones determinadas” (p.273). El autor también se refiere al permiso como un título necesario que otorga la autoridad administrativa para saber si se debe realizar o no una acción en específico.

Del mismo modo, la Real Academia Española (RAE) define el permiso como una “licencia o consentimiento para hacer o decir algo” (2022, <https://shorturl.at/oyGK3>, definición 1). En este sentido, los permisos son aquellas autorizaciones que permiten desarrollar una actividad.

Por su parte, el Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología (2011) define el permiso como una licencia o autorización obligatoria que se tramita de forma escrita ante un superior. No obstante, en el contexto de construcción de Venezuela, la Ley Orgánica para la Ordenación de Territorio (1983) establece que las actividades de construcción en el país deben llevarse a cabo de la siguiente manera:

El desarrollo de actividades por particulares o entidades privadas en las áreas urbanas y que impliquen ocupación del territorio, deberá ser autorizada por los Municipios. A tal efecto los interesados deberán obtener de los Municipios, los permisos de urbanización, construcción o de uso que establezcan la Ley Nacional respectiva y las Ordenanzas Municipales (pr. 177).

Dependiendo del contexto, los permisos pueden ser de gran utilidad para la resolución de conflictos. Estas autorizaciones, pueden funcionar como herramienta de comunicación entre los diferentes actores involucrados; y así evitar situaciones de crisis.

3.8 Crisis

De acuerdo con la Real Academia Española (RAE), se considera crisis a aquel “cambio profundo y de consecuencias importantes en un proceso o una situación, o en la manera en que éstos son apreciados” (2022, <https://shorturl.at/qHMNQ>, definición 1). De esta forma, una crisis puede entenderse como una situación inesperada, en la que existe una pérdida de control, y que genera grandes cambios.

De esta manera, Ascanio (2021) define la crisis de la siguiente manera:

Se traduce en la vivencia de un cambio manifiesto para una organización o una personalidad, que puede acarrearle consecuencias negativas que, incluso, arriesgan su credibilidad de marca en el mercado, sus niveles de competitividad y hasta su sostenibilidad en el tiempo, según sea la gravedad de la situación que afecte a la organización del manejo comunicacional que de ella se haga de manera planificada, oportuna y pertinente. (pp. 213-214).

Por su parte, especialistas de la organización ICM (*Institute of crisis Management*), definen la crisis como “una interrupción significativa del negocio que produce una cobertura mediática a expensa de los medios. El escrutinio público que resulte afectará las operaciones normales de la organización y también pudieran tener un impacto, político, gubernamental, legal o financiero” (*Institute of Crisis Management*, <https://www.icm.com/>).

A su vez, Barquero y Barquero (2003) expresan que una crisis es todo aquel acontecimiento que tiene un efecto negativo en los procesos de una organización, puesto que ocasiona “una rotura en el equilibrio actual de la empresa que compromete el logro de las metas que esta tiene marcadas” (2003, p. 273).

Entre las causas más comunes de una crisis se encuentran: “catástrofes, fallos funcionales graves, crisis de honorabilidad, amenazas económico-financieras y crisis internas” (Villafañe, 1999, cp. Ascanio, 2023, p. 6).

Tomando en cuenta las causas anteriores, una crisis puede ocurrir por diferentes motivos, y estos a su vez, pueden tener un efecto o impacto en la imagen corporativa de la organización, especialmente si no ha habido una comunicación organizacional pertinente y oportuna.

3.9 Comunicación organizacional

Según Goldhaber (1984) la comunicación organizacional se puede definir de la siguiente forma:

El flujo de comunicaciones internas, (ascendentes y descendentes y horizontales) que se dan dentro de una organización, para establecer relaciones entre los individuos que conforman la organización. En consecuencia, cuando se comunica puertas adentro, las relaciones de trabajo se desenvuelven en un ambiente de sinceridad, de escucha y de circulación de la información (p. 35).

En este sentido, se puede señalar que la comunicación organizacional se enfoca en establecer relaciones efectivas entre los miembros que conforman una organización. Siguiendo esta misma línea, Fernández (1997) define la comunicación organizacional como:

Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápido los objetivos (p. 21).

Asimismo, “La comunicación ha de ser entendida en tanto fruto de las interacciones humanas que tienen lugar bajo el núcleo de decisiones de la organización, con arreglo a determinados modos de socialización que, a su vez, le confieren una personalidad corporativa” (Restrepo, 2003 cp. Canelón; Silva, 2010, p. 190).

Considerando las definiciones anteriores, la comunicación organizacional influye de forma directa en la percepción de los *stakeholders*. Una comunicación deficiente de la organización, puede generar percepciones negativas.

3.10 Percepción

De acuerdo con Barthey (1982) la percepción se define como: “cualquier acto o proceso de conocimiento de objetos, hechos o verdades, ya sea mediante la experiencia sensorial o por el pensamiento; es una conciencia de los objetos, un conocimiento” (p. 10).

Dependiendo del contexto, la definición de percepción puede variar. En el caso de la percepción ciudadana, según la Universidad de Salamanca (2012): “se construye por la información que acumulamos sobre situaciones que nos afectan directa o indirectamente” (p. 75).

En este orden de ideas, es importante destacar que la percepción ciudadana puede cambiar con el tiempo, y tener un impacto en la imagen corporativa de la organización.

3.11 Imagen corporativa

Costa (2006) señala que la imagen corporativa “es la representación mental de una empresa que tiene la capacidad de condicionar y determinar, incluso, las actitudes de un grupo social en relación con esta empresa” (p. 25). A su vez, Capriotti (2013), la define como: “la imagen que tiene un público de una organización en cuanto a entidad, la idea global que tiene de sus productos, sus actividades y su conducta” (p. 49).

Contemplando lo expuesto por los autores, se puede mencionar que la imagen corporativa se conforma por la percepción que el público o los *stakeholders* tienen de las organizaciones, por lo que dicen y hacen, es decir, por lo que ofrecen y cumplen con sus diferentes públicos; sus productos, servicios, manera de atender y dar respuestas a sus públicos, por la manera de comunicarse, entre otras cosas.

CAPÍTULO IV.

MARCO METODOLÓGICO

4.1 Modalidad de la investigación

La Escuela de Comunicación Social de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) establece las líneas de investigación para el Trabajo Final de Concentración en su página web, cuyas modalidades varían dependiendo de las distintas especializaciones de la carrera. Este apartado sugiere las áreas temáticas, líneas de trabajo y modalidades de investigación que se pueden llevar a cabo.

Para la concentración de Comunicaciones Corporativas, se establece que la modalidad de la investigación respecta a lo siguiente: Estrategias de comunicación, auditorías comunicacionales, análisis de medios y mensajes, planificación y gestión de eventos, análisis del manejo comunicacional en tiempos de crisis, análisis de clima organizacional, análisis de la cultura organizacional, programas de responsabilidad social empresarial e investigaciones documentales, descriptivas y explicativas (Departamento de Investigación, 2019, <https://shorturl.at/jLMX4>).

De acuerdo con estos criterios, el presente estudio corresponde a una investigación con modalidad de investigación documental, descriptiva y explicativa, puesto a que los investigadores tienen como objetivo analizar la imagen corporativa de la Alcaldía de Baruta a raíz del descontento de los vecinos de La Alameda por la construcción de un complejo de canchas de pádel en la urbanización.

4.2 Tipo de investigación

Este trabajo de investigación es de tipo explicativo, ya que tal como lo señala Hernández Sampieri (2014) “su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan con dos o más variables” (p. 95). Además, el autor también agrega que este tipo de estudio se enfoca en responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales.

Del mismo modo, Hernández (2016) define que en las investigaciones explicativas se analizan las posibles relaciones causales de una situación “con el fin de detectar

leyes, principios y modelos teóricos” (p. 127). Para este autor existen dos preguntas esenciales que orientan este tipo de estudio: por qué se origina un fenómeno y cómo es la realidad que se está estudiando (Hernández, 2016).

En vista de que se explicará un fenómeno de causa-efecto, los investigadores señalan que el presente estudio es de tipo explicativo ya que, como su nombre lo indica, explicará el efecto de la construcción de canchas de pádel en Baruta a la imagen corporativa de la alcaldía del municipio.

4.3 Diseño de la investigación

En relación con el diseño de la investigación: “se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema” (Wentz, 2014; McLaren, 2014; Creswell, 2013a, Hernández Sampieri *et al.*, 2013 y Kalaian, 2008, cp. Hernández-Sampieri, 2014, p. 128). En este orden de ideas, es la manera en que los investigadores proyectan las diferentes formas para obtener los datos requeridos que respondan al problema objeto de estudio.

Con base en lo anterior, la presente investigación es de tipo no experimental, que corresponde al tipo de investigación en el que “no hay ni manipulación intencional ni asignación al azar” (Hernández *et al.*, 2014, p. 153). Al mismo tiempo, es transeccional, debido a que la recolección de datos se realizará en un solo momento (Lui, 2008 y Tucker, 2004, cp. Hernández Sampieri, 2014, p. 154). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

4.4 Definición de variables

Según Arias (2006), una variable es “una característica o cualidad, magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación” (p. 57). En el presente trabajo de investigación, las variables desempeñan un papel importante en la recolección de datos dentro de un tiempo determinado, con el objetivo de obtener respuestas en las interrogantes planteadas en este estudio.

Considerando las definiciones anteriores, se puede determinar que las variables del trabajo de investigación son:

Tabla N° 1. Definición de variables

Objetivo específico	VARIABLES	Definición	Conceptual	Operacional
Determinar el estatus de los permisos para la construcción de las canchas de pádel en la urbanización.	Estatus de los permisos.	Se refiere al estado o condición de los permisos dependiendo de un contexto en específico.		x
Conocer si la Alcaldía se comunicó previamente con los residentes de la zona para plantear la factibilidad del desarrollo de las canchas de pádel.	Comunicación de la alcaldía con los residentes.	Es aquella interacción e intercambio de información entre la alcaldía y los residentes de una comunidad.		x
Determinar si la construcción de las canchas genera algún beneficio para la comunidad.	Beneficio para la comunidad.	Hace referencia a cualquier acción o iniciativa que tenga una contribución positiva en la calidad de vida de una comunidad.		x
Identificar en qué consiste el descontento de los vecinos del sector La Alameda por la construcción del complejo deportivo.	Descontento de los vecinos.	Insatisfacción o disgusto que experimentan los residentes de una comunidad por situaciones que puedan afectar su calidad de vida.		x

<p>Caracterizar el manejo de la situación de crisis planteada a la Alcaldía de Baruta, la cual afecta la imagen del organismo.</p>	<p>Manejo de la situación de crisis.</p>	<p>Acciones implementadas para controlar y gestionar una situación de emergencia o crisis.</p>		<p>x</p>
--	--	--	--	----------

Fuente: Elaboración propia (2024).

4.5 Operacionalización de variables

Tabla N° 2. Operacionalización de variables

Objetivo 1	Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Subindicadores	Ítem	Instrumento	Fuente
Determinar el estatus de los permisos para la construcción de las canchas de pádel en la urbanización	Estatus de los permisos	Se refiere al estado o condición de los permisos dependiendo de un contexto en específico.	Ordenanzas municipales	Construcción	Viviendas unifamiliares	2	Instrumento I	Urbanista Tatiana Noguera
					Multifamiliares	2	Instrumento I	Urbanista Tatiana Noguera
					Áreas recreativas	3, 4 - 16, 17	Instrumento I, Instrumento III	Urbanista Tatiana Noguera, vecinos de La Alameda y zonas aledañas
				Protección ambiental	Conservación de recursos naturales	2, 8 - 4	Instrumento I, Instrumento III	Urbanista Tatiana Noguera, vecinos de La Alameda y zonas aledañas
					Regulaciones ambientales	2, 8 - 4	Instrumento I, Instrumento III	Urbanista Tatiana Noguera, vecinos de La Alameda y zonas aledañas

			Zonificación	Separación territorial	Separación geográfica	4, 6	Instrumento I	Urbanista Tatiana Noguera
						Accesibilidad	10	Instrumento I
				Distribución por zonas	Viviendas	4	Instrumento I	Urbanista Tatiana Noguera
						Áreas recreativas	4	Instrumento I

Fuente: Elaboración propia (2024).

Tabla N° 2. Operacionalización de variables

Objetivo 2	Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Subindicadores	Ítem	Instrumento	Fuente
Conocer si la Alcaldía se comunicó previamente con los residentes de la zona para plantear la factibilidad del desarrollo de las canchas de pádel	Comunicación de la alcaldía con los residentes	Es aquella interacción e intercambio de información entre la alcaldía y los residentes de una comunidad.	Tipo de comunicación	Reuniones con los vecinos		4 - 8	Instrumento II, Instrumento III	Experta en comunicación en crisis Tulia Monsalve, vecinos de La Alameda y zonas aledañas
				Comunicados oficiales		4 - 8, 15	Instrumento II, Instrumento III	Experta en comunicación en crisis Tulia Monsalve, vecinos de La Alameda y zonas aledañas

Fuente: Elaboración propia (2024).

Tabla N° 2. Operacionalización de variables

Objetivo 3	Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Subindicadores	Ítem	Instrumento	Fuente
Determinar si la construcción de las canchas genera algún beneficio para la comunidad	Beneficio para la comunidad	Hace referencia a cualquier acción o iniciativa que tenga una contribución positiva en la calidad de vida de una comunidad	Mejora de la calidad de vida	Acceso a servicios básicos	Electricidad	5,6	Instrumento III	Vecinos de La Alameda y zonas aledañas
						5,6	Instrumento III	Vecinos de La Alameda y zonas aledañas
					Saneamiento	5,6	Instrumento III	Vecinos de La Alameda y zonas aledañas
						5,6	Instrumento III	Vecinos de La Alameda y zonas aledañas
					Agua potable	5,6	Instrumento III	Vecinos de La Alameda y zonas aledañas
					Seguridad	Programas de vigilancia	5,6	Instrumento III
				Prevención de desastres naturales		5, 6	Instrumento III	Vecinos de La Alameda y zonas aledañas
						5, 6	Instrumento III	Vecinos de La Alameda y zonas aledañas
						5, 6	Instrumento III	Vecinos de La Alameda y

								zonas aledañas
						5, 6	Instrumento III	Vecinos de La Alameda y zonas aledañas
				Desarrollo económico	Oportunidades de empleo	5, 6	Instrumento III	Vecinos de La Alameda y zonas aledañas
							Instrumento III	Vecinos de La Alameda y zonas aledañas
					Actividades recreativas para la comunidad	5, 6	Instrumento III	Vecinos de La Alameda y zonas aledañas
							Instrumento III	Vecinos de La Alameda y zonas aledañas

Fuente: Elaboración propia (2024).

Tabla N° 2. Operacionalización de variables

Objetivo 4	Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Subindicadores	Ítem	Instrumento	Fuente
Identificar en qué consiste el descontento de los vecinos del sector La Alameda por la construcción del complejo deportivo	Descontento de los vecinos	Insatisfacción o disgusto que experimentan los residentes de una comunidad por situaciones que puedan afectar su calidad de vida	Insatisfacción colectiva	Percepción negativa por falta de atención a sus necesidades		16, 17	Instrumento III	Vecinos de La Alameda y zonas aledañas
				Ausencia de participación en la toma de decisiones		4, 10-12	Instrumento III	Vecinos de La Alameda y zonas aledañas
				Daños a la comunidad	Colapso de las vías de acceso	4	Instrumento III	Vecinos de La Alameda y zonas aledañas
			Nivel de conflicto	Conflictos socioambientales	Contaminación ambiental	4	Instrumento III	Vecinos de La Alameda y zonas aledañas
					Daños a la flora y fauna	4	Instrumento III	Vecinos de La Alameda y zonas aledañas
				Conflictos de seguridad	Aumento de la delincuencia	4	Instrumento III	Vecinos de La Alameda y zonas aledañas
					Acceso a desconocidos	4	Instrumento III	Vecinos de La Alameda y zonas aledañas

Fuente: Elaboración propia (2024).

Tabla N° 2. Operacionalización de variables

Objetivo 5	Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Subindicadores	Ítem	Instrumento	Fuente
Caracterizar el manejo de la situación de crisis planteada a la Alcaldía de Baruta, la cual afecta la imagen del organismo	Manejo de la situación de crisis	Acciones implementadas para controlar y gestionar una situación de emergencia o crisis	Gestión de la información	Mecanismos de respuesta	Declaraciones a los medios de parte del alcalde.	2 - 9	Instrumento II, Instrumento III	Experta en comunicación en crisis Tulia Monsalve, vecinos de La Alameda y zonas aledañas
					Reuniones con los vecinos.	8	Instrumento I	Urbanista Tatiana Noguera
			Tipo de crisis	Política	Planificación urbana.	2	Instrumento I	Urbanista Tatiana Noguera

Fuente: Elaboración propia (2024).

4.6 Población, Unidad de Análisis y Muestra

De acuerdo con Lepkowski (2008, Hernández et al., 2014) la población se refiere al “conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174); es decir, es el principal elemento a tomar en cuenta para evaluar el objeto de estudio de una investigación. Del mismo modo, Arias (2006) la define de la siguiente manera:

La población, o en términos más precisos *población objetivo*, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio (p. 81).

Con base en lo anterior, la población de esta investigación está conformada por los residentes del municipio Baruta del estado Miranda, que cuenta con 358.221 habitantes aproximadamente (Naciones Unidas, 2015).

Por otro lado, la unidad de análisis “indica quiénes van a ser medidos, es decir, los participantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición” (Hernández et al., 2014, p. 183). En este sentido, la unidad de análisis del presente estudio está compuesta por los habitantes del sector La Alameda del municipio Baruta, ya que se quiere evaluar su percepción hacia la alcaldía del municipio a raíz del conflicto generado por la construcción del complejo deportivo en el sector.

De acuerdo con Hernández et al. (2014), la muestra es el “subconjunto de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p. 173). Siguiendo esta línea, para Arias (2012) una muestra representativa es aquella que permite generar conclusiones o resultados para el resto de la población con un margen de error conocido, tomando en cuenta su tamaño de la selección y los aspectos característicos semejantes a los de este grupo.

En relación con lo expuesto anteriormente, para que la muestra sea representativa se difundirá el instrumento de recolección de datos a las personas del conglomerado descrito, conformado por un total de 197 personas. Este número fue establecido a

partir de la herramienta en línea *Question Pro*, cuyo cálculo se ejecutó estableciendo un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 7%.

Calculadora de muestra

Nivel de confianza: 95% 99%

Margen de Error:

Población:

Tamaño de Muestra:

Fuente: Elaboración propia a partir del programa *Question Pro* (2024), <https://shorturl.at/fiKPY>

4.7 Técnicas de recolección de datos

Hernández et al. (2014) definen la recolección de datos como el proceso de “elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (p. 198). En otras palabras, se refiere a las herramientas necesarias para medir el objeto de estudio.

La presente investigación, al ser de paradigma mixto, contará con dos técnicas distintas ya que en la recolección de datos se medirán elementos cualitativos y cuantitativos: la entrevista y el cuestionario.

Para evaluar los elementos cualitativos, en este estudio se utilizará la entrevista. De acuerdo con Arias (2012), esta técnica puede definirse de la siguiente manera:

La entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida (p. 73).

Para la presente investigación, se realizarán entrevistas a expertos informantes. En este sentido, el tipo de entrevista para este estudio será semiestructurada que, en palabras de Ryen y Grinnell, y Unrau (2013, 2011; cp. Hernández et al., 2014) “se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (p. 403).

Para medir los aspectos cuantitativos, en esta investigación se utilizará el cuestionario. De acuerdo con Chateauneuf (2009; cp. Hernández et al. 2014), esta es una herramienta definida como “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217). En esta técnica se utilizará el formato de encuesta de *Google Forms*.

De ahora en adelante, la entrevista semiestructurada a expertos informantes sobre urbanismo y gestión será denominada como instrumento N° I e instrumento N° II, respectivamente, mientras que el cuestionario de opinión a los vecinos del sector La Alameda del municipio Baruta, será denominado como instrumento N° III.

4.8 Confiabilidad del instrumento

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2008), una vez que los instrumentos de investigación están completos, resulta conveniente someterlos a una fase de inspección para que investigadores expertos en el área puedan evaluar su confiabilidad antes de ser utilizados. En este sentido, expresan que “los datos deben ser revisados por distintos investigadores y éstos deben arribar a interpretaciones congruentes” (p. 453).

A su vez, Hernández et al. (2014) señalan que:

La confiabilidad se calcula y evalúa para todo el instrumento de medición utilizado, o bien si se administraron varios instrumentos, se determina para cada uno de ellos. Asimismo, es común que el instrumento contenga varias escalas para diferentes variables o dimensiones, entonces la fiabilidad se establece para cada escala y para el total de escalas (p. 294).

Considerando este aspecto, resulta fundamental evaluar la confiabilidad de cada uno de los instrumentos, y a su vez, realizar la validación correspondiente para garantizar la fiabilidad de la investigación.

4.9 Validación del instrumento

La validez se refiere al “grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (Hernández, et, al, 2014, p. 200). En este sentido, busca asegurar que el instrumento mida de forma precisa la variable. Hernández, Fernández, y Baptista (2014) señalan mediante ejemplos, la forma en que funciona la validación de un instrumento; según los autores, un instrumento que requiera medir la inteligencia, debe medir específicamente la inteligencia, y no otro aspecto como la memoria. Del mismo modo, ocurre en otros casos; no se debería utilizar una cinta métrica para medir el peso de un objeto, sino una báscula, esto, porque cada instrumento debe ser el adecuado para medir la variable correspondiente.

Tomando en cuenta lo anterior, los instrumentos diseñados para esta investigación fueron validados por Yalide Guerra, quien es profesora de estadística de la escuela de Comunicación Social de la Universidad Católica Andrés Bello.

4.10 Procedimiento

Posterior al diseño de los instrumentos, y a la verificación de la confiabilidad de estos por un experto; se comenzaron a aplicar los instrumentos seleccionados en las diferentes muestras.

En este caso, el instrumento III (cuestionario), fue transferido a la herramienta de *Google Forms*. Actualmente esta plataforma permite la difusión de encuestas a través de un enlace y es ampliamente utilizada por los investigadores.

De esta manera, el instrumento III fue abierto el viernes 17 de noviembre de 2023 a las 12:00 p. m. y se cerró el jueves 30 de noviembre de 2023 a las 9:03 a. m. En este periodo, se recibieron 203 respuestas, tal como se menciona en esta investigación.

Tomando en cuenta lo anterior, para difundir la encuesta y llegar a los diversos grupos que cumplieran con los requisitos, se realizaron ciertas actividades como

compartir la encuesta por grupos de *WhatsApp* de estudiantes y por los grupos del condominio de los residentes del sector La Alameda.

Al mismo tiempo, se realizó difusión por *Instagram* a través del diseño de una plantilla para las historias que señalaba la información necesaria para responder el cuestionario.

Por último, los investigadores se dirigieron al Central Madeirense del sector La Alameda y zonas cercanas para que los ciudadanos completaran la encuesta mediante un código QR.

Asimismo, mientras esto ocurría, los expertos informantes de los instrumentos I y II respondieron las preguntas por *WhatsApp*, considerando en este aspecto que los investigadores les plantearon a ambos realizar una reunión presencial o por la plataforma de *Zoom*.

CAPÍTULO V.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a Hernández, Fernández, y Baptista (2014), después de recopilar y organizar todos los datos, tanto cualitativos como cuantitativos en una matriz, el investigador debe analizar los resultados. En el presente trabajo de investigación, se proponen los siguientes métodos para analizar e interpretar los datos recopilados.

En este estudio, el análisis de datos se llevará a cabo utilizando *Google Forms* para obtener resultados gráficos de manera automatizada. En este sentido, Hernández, et. al (2014) indica que: “en la actualidad, el análisis cuantitativo de los datos se lleva a cabo por computadora u ordenador. Ya casi nadie lo hace de forma manual ni aplicando fórmulas, en especial si hay un volumen considerable de datos” (p. 272).

A su vez, al analizar los resultados cualitativos se realiza “una exposición narrativa donde se presentan los resultados con todo detalle” (Merriam 2009; Neuman, 2009; Savid-Baden y Major, 2013, cp. Hernández, et. al, 2014, p. 510). Asimismo, Mertens (2010, cp. Hernández, et. al, 2014), recomiendan que, en algunos casos, las transcripciones de las entrevistas pueden ser incluidas como anexos, de manera que los lectores que estén interesados puedan profundizar en la investigación.

Tomando en cuenta lo anterior, en esta investigación se analizarán e interpretarán los resultados obtenidos a través de tres instrumentos: Instrumento I (entrevista a la experta informante Tatiana Noguera, urbanista y especialista en gestión local); Instrumento II (entrevista a la experta informante Tulia Monsalve, experta en comunicación de crisis); Instrumento III (cuestionario en *Google Forms*). Estos instrumentos serán usados como base para respaldar el presente trabajo de investigación.

Para la interpretación de los datos cualitativos los investigadores diseñaron un modelo de matriz que se muestra a continuación:

5.1 Modelo de matriz descriptora de resultados

El análisis e interpretación de los resultados cualitativos de la presente investigación, pertenecientes a los instrumentos I y II, se llevarán a cabo mediante la siguiente matriz descriptiva:

Tabla N° 3. Modelo de matriz descriptora de resultados

Número de pregunta	Entrevistado

Fuente: Elaboración propia a partir de la asesoría de la Prof. Rafi Ascanio (2024).

5.2 Matriz descriptora de resultados, a partir del Instrumento I (entrevista a la experta informante Tatiana Noguera, urbanista y especialista en gestión local)

Tabla N° 4. Matriz descriptora de resultados a partir del Instrumento I

Número de pregunta	Entrevistado (Urbanista. Tatiana Noguera, especialista en gestión local)
<p>1. Tenemos entendido que usted se desempeñó en la Alcaldía de Baruta, ¿cuál fue su cargo en esa institución y por cuánto tiempo?</p>	<p>Jefe de División de Catastro y directora de Planificación Urbana y Catastro. 3 años y 2 años respectivamente.</p>
<p>2. ¿La ordenanza de Áreas Verdes Municipales es suficiente para preservar el medio ambiente a pesar del surgimiento de varios proyectos de construcción en el municipio? Explique.</p>	<p>No, la ordenanza de Áreas Verdes establece procedimientos para gestionar y mantener las áreas verdes municipales. El medio ambiente está constituido por muchos elementos que deben ser preservados en función de políticas coherentes de los 3 niveles de gobierno. Y en el caso que nos ocupa, no aplica, pues es una parcela privada con zonificación de Club Deportivo.</p>
<p>3. Durante su gestión, ¿qué criterios fueron determinantes para permitir en el municipio las construcciones de espacios recreativos, deportivos u otros que no fueran residenciales?</p>	<p>Las áreas deportivas y recreativas están establecidas en las ordenanzas de zonificación aprobadas. Durante mi gestión no se redactaron nuevas ordenanzas que establecieran nuevas áreas de uso no residencial. Y en la Dirección donde trabajé, no se aprueban proyectos.</p>

<p>4. En relación con las ordenanzas existentes de zonificación, ¿cuál es su punto de vista sobre la necesidad de una normativa en Baruta que regule la edificación de clubes privados y deportivos en localidades residenciales del municipio?</p>	<p>Estos usos son regulados de acuerdo con el destino específico que les interese a los propietarios. Es decir, como hay una amplia variedad de deportes y actividades recreativas, es muy difícil tipificarlas todas y delimitar su forma de desarrollo (...). Sin embargo, ante la necesidad de establecer las Variables Urbanas Fundamentales de esas parcelas, generalmente se establecen las medidas de los retiros de frente, lateral y fondo, altura máxima, número de puestos de estacionamiento, y otras variables, de manera que la futura edificación sea armoniosa con el entorno.</p>
<p>5. ¿Cuál es su punto de vista con respecto al conflicto que se generó en la urbanización La Alameda por un proyecto de construcción de canchas de pádel?</p>	<p>Hubo un error de concepto que se divulgó ante la opinión pública, respecto a que esa parcela era un bosque urbano. Esa denominación no existe desde el punto de vista jurídico ni urbanístico. Las condiciones de esa parcela no son suficientes para denominarla una reserva forestal, de acuerdo a lo previsto en la Ley de Bosques (...). Por otro lado, los vecinos cuestionaron la legalidad de la propiedad, afirmando que era un terreno municipal, cuando esa parcela nace del mismo proceso urbanístico que dio origen a los edificios donde viven, identificando ese inmueble con un uso de club deportivo privado y que era del conocimiento público desde la creación de la urbanización.</p> <p>La Alcaldía de Baruta debió buscar vecinos que estuvieran a favor de la construcción de las canchas, y que sirvieran de voceros para manifestar las expectativas de la comunidad ante esta situación. Podían modificar el proyecto, solicitar mejoras en la urbanización que las llevará a cabo la constructora, con el fin de mejorar la movilidad del sector y minimizar el efecto adverso de las canchas, entre otros detalles.</p>
<p>6. Debido a la ubicación actual del proyecto en construcción de las canchas de pádel, ¿debería haber un pronunciamiento oficial para anular ese proyecto? Explique.</p>	<p>El término anulación no existe desde el punto de vista urbanístico. Es una parcela privada que puede ser desarrollada de acuerdo a la zonificación, o se puede negociar con la Alcaldía una permuta con un terreno de similares características. Los promotores podrían hacer una consulta a la Alcaldía respecto a la presentación de otro proyecto, para que quede sin efecto el que fue presentado previamente.</p>

<p>7. ¿Cuáles son los criterios establecidos por la alcaldía u otros entes que se deben tomar en cuenta para mitigar daños ambientales, como por ejemplo la tala de árboles, en proyectos de construcción?</p>	<p>El gobierno municipal solo tiene competencia en el mantenimiento de áreas verdes de su propiedad. En cualquier proyecto de construcción, sea cual sea el uso, deben solicitar ante el ministerio del Ambiente, la certificación de impacto ambiental, presentando un estudio de impacto ambiental y sociocultural en las que se establezcan las medidas de mitigación que ejecutarán durante la construcción de manera de minimizar las talas de árboles en veda, planificar plantaciones de nuevos árboles, garantizar que el movimiento de tierra y la disposición del material residual sea descartado de la manera correcta, que los recursos hídricos no se afecten con la construcción, entre otras medidas.</p>
<p>8. ¿Cuál es el compromiso legal que debe asumir una empresa constructora luego de talar árboles durante la ejecución de una obra?</p>	<p>Lo que establezca el Ministerio del Ambiente en la certificación de impacto ambiental.</p>
<p>9. ¿Cuál debería ser la respuesta que debería ofrecer la alcaldía por la desaprobación por parte de los vecinos del estudio de impacto ambiental y sociocultural elaborado por la constructora?</p>	<p>La Alcaldía no tiene competencia ante la decisión del Ministerio del Ambiente. En cuanto al proyecto presentado para la construcción de las canchas, pueden esperar a que haya un mejor momento para retomar las conversaciones con los vecinos, presentarles opciones de mejora en el contexto que los beneficien y procurar que estén involucrados desde el inicio del proceso. Sin cobertura periodística, sino reuniones periódicas entre vecinos, promotores y Alcaldía para buscar el beneficio de todas las partes.</p>

<p>10. Los residentes de La Alameda manifestaron preocupación por la posible congestión vehicular en el sector. En caso de que continúe la construcción, ¿cuáles son los mecanismos que la constructora o la alcaldía deben implementar para que el tráfico fluya cuando comiencen las actividades del complejo?</p>	<p>Las canchas de pádel no son de uso intensivo. Con una adecuada previsión de espacio para estacionamientos y el diseño de una entrada acorde con la vialidad actual, el impacto sería mínimo.</p>
---	---

Fuente: Elaboración propia (2024).

5.3 Interpretación de resultados de la matriz descriptora, a partir del instrumento I (entrevista a la experta informante Tatiana Noguera, urbanista y especialista en gestión local)

Para la pregunta N° 1: Tenemos entendido que usted se desempeñó en la Alcaldía de Baruta, ¿cuál fue su cargo en esa institución y por cuánto tiempo?

La entrevistada señaló que ejerció los cargos de jefe de División de Catastro, por 3 años; y el de directora de Planificación Urbana y Catastro por 2 años.

Para la pregunta N° 2: ¿La ordenanza de Áreas Verdes Municipales es suficiente para preservar el medio ambiente a pesar del surgimiento de varios proyectos de construcción en el municipio? Explique.

La entrevistada señaló que la ordenanza de áreas verdes municipales no es suficiente para la preservación del medio ambiente, indicó que se debe tomar en cuenta otros elementos que incluyan políticas más amplias relacionadas con protección ambiental y que involucren los tres niveles de gobierno. Asimismo, mencionó que, en el caso de la construcción del complejo deportivo, no aplica esta ordenanza, porque se trata de una parcela privada.

Para la pregunta N° 3: Durante su gestión, ¿qué criterios fueron determinantes para permitir en el municipio las construcciones de espacios recreativos, deportivos u otros que no fueran residenciales?

La entrevistada señaló que durante su gestión no se crearon nuevas ordenanzas para construcciones de áreas recreativas o de uso no residencial. Además, mencionó que en la dirección donde trabajó no se aprueban proyectos para futuras construcciones.

Para la pregunta N° 4: En relación con las ordenanzas existentes de zonificación, ¿cuál es su punto de vista sobre la necesidad de una normativa en Baruta que regule la edificación de clubes privados y deportivos en localidades residenciales del municipio?

La entrevistada señaló que los usos de las parcelas son regulados según los intereses específicos de los propietarios. En este sentido, puesto que existe variedad de deportes y de actividades recreativas, mencionó que resulta complicado clasificar

y delimitar el desarrollo de estos espacios. Además, indicó que, dependiendo del contexto y la edificación, se deben tomar en cuenta normas específicas, que no necesariamente se relacionan con la zonificación.

Por otro lado, la experta informante señaló que para lograr que la futura construcción sea armónica, se deben establecer características urbanas clave en las parcelas, en cuanto a medidas de frente, lateral y fondo, altura máxima, número de espacios de estacionamiento, entre otros aspectos.

Para la pregunta N° 5: ¿Cuál es su punto de vista con respecto al conflicto que se generó en la urbanización La Alameda por un proyecto de construcción de canchas de pádel?

La entrevistada señaló que ocurrió un error de concepto en la divulgación pública al afirmar que la zona era considerada como un bosque urbano. Tomando en cuenta esto, mencionó que las condiciones de la parcela no cumplen con ciertos requisitos para ser considerada una reserva forestal según la Ley de Bosques. Asimismo, indicó que los vecinos cuestionaron la legalidad de la propiedad al decir que se trataba de un terreno municipal, pero realmente, la parcela forma parte del mismo proceso urbanístico que dio origen a los edificios de la zona y el cuál, desde su creación ha sido identificado como un club deportivo.

La experta informante expresó que la Alcaldía de Baruta debió escuchar las expectativas de la comunidad ante este proyecto, y solicitar a su vez, a la constructora, modificar el proyecto para mejorar la urbanización, con la finalidad de minimizar los efectos adversos de las canchas.

Para la pregunta N° 6: Debido a la ubicación actual del proyecto en construcción de las canchas de pádel, ¿debería haber un pronunciamiento oficial para anular ese proyecto? Explique.

La entrevistada señaló que desde el punto de vista urbanístico la *anulación* no tiene validez. En este orden de ideas, mencionó que cuando se trata de una propiedad privada se debe desarrollar de acuerdo a la zonificación establecida, y se puede llegar a un acuerdo con la alcaldía para intercambiar el terreno por otro con características similares. Del mismo modo, se puede consultar con la alcaldía y presentar un nuevo proyecto.

Para la pregunta N° 7: ¿Cuáles son los criterios establecidos por la alcaldía u otros entes que se deben tomar en cuenta para mitigar daños ambientales, como por ejemplo la tala de árboles, en proyectos de construcción?

La entrevistada señaló que en cualquier proyecto de construcción se debe obtener la certificación de impacto ambiental del Ministerio del Ambiente, a través de un estudio de impacto ambiental y sociocultural que incluya medidas para minimizar la tala de árboles, planificar plantaciones de nuevos árboles, garantizar que los residuos de la zona no se vean afectados durante la construcción, entre otros aspectos.

Para la pregunta N° 8: ¿Cuál es el compromiso legal que debe asumir una empresa constructora luego de talar árboles durante la ejecución de una obra?

La entrevistada señaló que el compromiso legal se enfocará en todas las regulaciones y directrices que establezca el Ministerio del Ambiente en la certificación de impacto ambiental.

Para la pregunta N° 9: ¿Cuál debería ser la respuesta que debería ofrecer la alcaldía por la desaprobación por parte de los vecinos del estudio de impacto ambiental y sociocultural elaborado por la constructora?

La entrevistada señaló que la alcaldía no tiene la potestad de tomar decisiones sobre las acciones del Ministerio del Ambiente. En este sentido, mencionó que la alcaldía debería esperar el momento oportuno para retomar las conversaciones con los vecinos. De esta forma, la experta informante recomendó involucrar a los residentes en el proyecto desde el inicio, y a su vez, presentar opciones de mejora en la zona que beneficien a todos.

Por otro lado, expresó que, en lugar de buscar cobertura periodística, se deben realizar reuniones periódicas con los vecinos, promotores del proyecto, y la alcaldía, esto para el beneficio de todas las partes involucradas.

Para la pregunta N° 10: Los residentes de La Alameda manifestaron preocupación por la posible congestión vehicular en el sector. En caso de que continúe la construcción, ¿cuáles son los mecanismos que la constructora o la alcaldía deben implementar para que el tráfico fluya cuando comiencen las actividades del complejo?

La entrevistada señaló que las canchas de pádel no tienen un uso excesivo. Por lo tanto, mencionó que si se planifica adecuadamente el espacio para el estacionamiento vehicular y se toma en cuenta el diseño de una entrada que se ajuste a la vialidad actual, el impacto sería mínimo y se evitaría el tráfico. De este modo, dio un ejemplo de las canchas de pádel en Los Palos Grandes, las cuales, aunque generan molestias por el ruido, no ocasionan impacto vial significativo.

5.4 Matriz descriptora de resultados a partir del Instrumento II (entrevista a experta informante Tulia Monsalve, experta en comunicación en crisis)

Tabla N° 5. Matriz descriptora de resultados a partir del Instrumento II

Número de pregunta	Entrevistada (Tulia Monsalve, experta en comunicación en crisis)
<p>1. ¿El proyecto de construcción de canchas de pádel en la zona de La Alameda es una crisis comunicacional para la Alcaldía de Baruta? Explique.</p>	<p>Podría no haberlo sido, sin embargo, debido al manejo informativo y comunicacional que se dio se convirtió en una crisis de comunicación para la Alcaldía de Baruta.</p> <p>En primer lugar, porque los vecinos hicieron pública su molestia alegando falta de información y transparencia por parte de la Alcaldía.</p> <p>Los vecinos de la zona afirmaron que se enteraron del proyecto cuando un grupo de hombres llegó a la zona con maquinaria pesada y puso un aviso en la entrada del bosque con las supuestas especificaciones del proyecto, sin que la Alcaldía les haya informado de manera directa anteriormente.</p> <p>Por otra parte, la argumentación de los vecinos detalló que el terreno está ubicado en una zona geológica de riesgo, y afirmaron que un movimiento de tierra podría provocar un derrumbe de la parte de arriba de Colinas de Bello Monte.</p> <p>Esta situación generó una reacción negativa de los medios de comunicación y redes sociales, lo que también contribuyó a aumentar la indignación de los vecinos.</p>

<p>2. ¿Las declaraciones ofrecidas por Darwin González, alcalde del municipio Baruta, en medios de comunicación sobre la situación planteada han sido pertinentes? Explique.</p>	<p>No, en primera instancia, las declaraciones ofrecidas no fueron pertinentes. Hubo mucha confusión en general.</p> <p>Es un hecho común que los vecinos tengan agendas contrapuestas a las de la alcaldía. Los cambios de zonificación o usos en las urbanizaciones son absolutamente sensibles ya que en buena medida cambian las condiciones de vida de los vecinos, es por esta razón que la comunicación es clave. Históricamente los vecinos argumentan en contra de la aprobación de negocios comerciales dentro de las urbanizaciones, sin embargo, el alcalde pareciera que no tuviese interés inicial en comunicarse con los vecinos para siquiera intentar presentarles o persuadirlos acerca de la pertinencia del proyecto.</p> <p>Adicionalmente, en alguna de sus declaraciones el alcalde se refirió a otras personas involucradas de una forma inadecuada. Por ejemplo, al descalificar a la abogada Fabiana Garantón por ser joven y llamarla “recién graduada” torna la situación en más delicada ya que ataca a la persona que estaba representando los intereses de los vecinos. Por otra parte, la descalificación abrió otro tema en agenda ya que en múltiples entrevistas la abogada pudo referirse al hecho y poner en contexto que está tipificado como violencia política, llevando la conversación pública hacia el tema femenino y ganando el apoyo de los más jóvenes.</p> <p>En general su comunicación ha sido desordenada y poco planificada. No ha sido institucional, casi pareciera representar intereses personales.</p>
<p>3. ¿Ha habido congruencia entre los mensajes del alcalde y la realidad de lo que está ocurriendo respecto a los planteamientos de los residentes del sector La Alameda? Explique.</p>	<p>No. El 22 de julio de 2023, en La Alameda hubo una asamblea de ciudadanos a la que asistió el alcalde Darwin González, quien presentó a los vecinos el estudio de impacto ambiental y un título de propiedad que afirma que este terreno es propiedad privada. Uno de los alegatos de los vecinos es que en este terreno existe un tanque de agua, el cual es responsabilidad de Hidrocapital, una empresa estatal, adicionalmente el estudio de impacto ambiental “presenta muchas irregularidades”, según el testimonio de la abogada Fabiana Garantón.</p> <p>Los vecinos asistieron a la fiscalía, para denunciar los delitos ambientales que alegaban en los que se incurrían si se realizaban las canchas deportivas en esa zona, sin embargo, en varias oportunidades intentaron iniciar la construcción. Eso también da un mensaje por parte de la alcaldía, que no es para nada congruente con los planteamientos de los residentes.</p>

<p>4. ¿La alcaldía ha utilizado las estrategias de comunicación correctas para abordar el descontento de los vecinos? Explique.</p>	<p>No. En un caso como este, lo ideal hubiese sido realizar una asamblea antes de tomar la decisión de hacer la construcción para poder escuchar las opiniones y las preocupaciones de los vecinos, así como exponer los motivos de la alcaldía, por la cual se quería construir ese Club Deportivo. Seguidamente, se podría haber hecho un comunicado general con las decisiones tomadas. Sin embargo, se hizo al revés.</p>
<p>5. ¿Cuáles pueden ser las implicaciones en la reputación de la alcaldía como principal institución municipal?</p>	<p>La alcaldía ha cometido errores comunicacionales en otras oportunidades, lo cual ha propiciado descontento de los vecinos de Baruta y críticas en general. Esto se evidencia al hacer una búsqueda en RRSS y observar la manera en que la opinión pública se expresa sobre el alcalde y la alcaldía.</p> <p>Antecedentes algunos ejemplos de manejo comunicacional inadecuado en los casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Muerte de la corredora Nathalie Lanza que fue arrollada mientras trotaba en el Municipio. La alcaldía publicó un obituario-comunicado confundiendo los formatos y mezclando elementos del caso que terminó siendo negativo ya que se percibió como una forma de responsabilizar a la víctima. 2. Rueda de prensa ante el caso de Constructora HP. El formato rueda de prensa no es el adecuado si el vocero no puede responder preguntas, el pronunciamiento fue tardío y escueto. Entendemos que puede estar sometido a presiones; sin embargo, en ese caso es importante que se escoja el canal y tono comunicacional más adecuado. <p>Las implicaciones de pérdida de reputación en una institución pública se pueden traducir en disminución de apoyo del público a la gestión y desvalorización a la figura del alcalde.</p>
<p>6. ¿Cómo ha afectado esta crisis a la imagen corporativa de la Alcaldía de Baruta como entidad gubernamental?</p>	<p>Es importante destacar que la imagen no es algo que pueda controlar necesariamente la institución, la buena imagen va a depender de la coherencia y consistencia de la comunicación basada en la identidad. Esta crisis afecta su credibilidad como ente gubernamental. Cuando los vecinos perciben que la alcaldía no tiene sus intereses alineados a los suyos, sino que antepone intereses comerciales que quizás podrían ser personales existe una evidente falta de confianza que se ha observado en los pronunciamientos de los vecinos.</p>

7. ¿Qué recomendaciones ofrecería a la Dirección de Comunicaciones de la Alcaldía de Baruta para atender esta crisis?

Para manejar crisis, y recuperar la reputación siempre es importante volver al propósito y a la razón de ser de la institución. Por ejemplo, si apelamos al código de ética de la función pública de la Organización de Estados Americanos (OEA) encontramos en los PRINCIPIOS GENERALES que se señala:

ARTÍCULO 8°-PROBIDAD. El funcionario público debe actuar con rectitud y honradez, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal, obtenido por sí o por interpósita persona. También está obligado a exteriorizar una conducta honesta.

ARTÍCULO 9°-PRUDENCIA. El funcionario público debe actuar con pleno conocimiento de las materias sometidas a su consideración, con la misma diligencia que un buen administrador emplearía para con sus propios bienes. El ejercicio de la función pública debe inspirar confianza en la comunidad. Asimismo, debe evitar acciones que pudieran poner en riesgo la finalidad de la función pública, el patrimonio del Estado o la imagen que debe tener la sociedad respecto de sus servidores.

ARTÍCULO 10.-JUSTICIA. El funcionario público debe tener permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, tanto en sus relaciones con el Estado, como con el público, sus superiores y subordinados.

ARTÍCULO 11.-TEMPLANZA. El funcionario público debe desarrollar sus funciones con respeto y sobriedad, usando las prerrogativas inherentes a su cargo y los medios de que dispone únicamente para el cumplimiento de sus funciones y deberes. Asimismo, debe evitar cualquier ostentación que pudiera poner en duda su honestidad o su disposición para el cumplimiento de los deberes propios del cargo.

ARTÍCULO 12.-IDONEIDAD. La idoneidad, entendida como aptitud técnica, legal y moral, es condición esencial para el acceso y ejercicio de la función pública.

ARTÍCULO 13.-RESPONSABILIDAD. El funcionario público debe hacer un esfuerzo honesto para cumplir con sus deberes. Cuanto más elevado sea el cargo que ocupa un funcionario público, mayor es su responsabilidad para el cumplimiento de las disposiciones de este Código.

Se podría tomar ese marco de actuación como norma y valores de los cuales parte la identidad de la institución y de la figura del servidor público. La comunicación con las audiencias es la gran clave y es fundamental que se materialice pensando en los intereses de esa audiencia.

La existencia de eventos contingentes (en la vida cotidiana, en la política, en los negocios, en la investigación científica, en la guerra, etc.) implica que siempre existe un cierto grado de incertidumbre en la acción humana.

	<p>En ese sentido, podría ser importante reevaluar las acciones y comunicaciones en función de eso. Sin embargo, las empresas e instituciones deben saber, que la comunicación no puede arreglar un problema de base. Hay que atacar el asunto desde la raíz, resolverlo con políticas y con gerencia y luego en consecuencia, viene la comunicación.</p>
--	---

Fuente: Elaboración propia (2024).

5.5 Interpretación de resultados de la matriz descriptora a partir del Instrumento II (entrevista a experta informante Tulia Monsalve, experta en comunicación en crisis)

Para la pregunta N° 1: ¿El proyecto de construcción de canchas de pádel en la zona de La Alameda es una crisis comunicacional para la Alcaldía de Baruta? Explique.

La entrevistada señaló que se pudo evitar la evolución del conflicto para que no llegara a crisis. No obstante, explicó que este desenlace se debe al manejo de la comunicación y de la información por parte de la Alcaldía de Baruta.

Además de la forma en que se enteraron los vecinos de La Alameda sobre la construcción y los riesgos que podría generar el proyecto para otras zonas, la entrevistada puntualizó que el aumento de la indignación de los residentes se debe a las reacciones negativas que se generaron a raíz de esta situación, tanto en los medios de comunicación como en las redes sociales. Aunado a esto, agregó que los vecinos también han alegado falta de información y transparencia por parte de la alcaldía.

Para la pregunta N° 2: ¿Las declaraciones ofrecidas por Darwin González, alcalde del municipio Baruta, en medios de comunicación sobre la situación planteada han sido pertinentes? Explique.

En primer lugar, la entrevistada afirmó que ha habido confusión en relación con las declaraciones que ha ofrecido Darwin González, alcalde del municipio Baruta, ante los medios de comunicación. Además, consideró que pareciera que no ha habido interés por parte del organismo de presentar o convencer a los vecinos del sector sobre la ejecución de la construcción.

En segundo lugar, la entrevistada opinó que el alcalde se ha referido de manera inadecuada a personas involucradas en el conflicto; por ejemplo, cuando descalificó a la abogada Fabiana Garantón, vecina de La Alameda, por ser joven y “recién graduada”. En este sentido, la entrevistada explicó que esta situación dio apertura a otro tema dentro de la agenda mediática, ya que la abogada pudo contar el hecho, que está tipificado como violencia política, ganar el apoyo de los jóvenes e introducir temas como la igualdad de género en la discusión.

Por último, la entrevistada resumió que la comunicación del alcalde Darwin González ha sido desordenada y poco planificada. Incluso, afirmó que no ha sido institucional y que pareciera que representa intereses personales.

Para la pregunta N° 3: ¿Ha habido congruencia entre los mensajes del alcalde y la realidad de lo que está ocurriendo respecto a los planteamientos de los residentes del sector La Alameda? Explique.

La entrevistada opinó que no ha habido congruencia entre las acciones del alcalde y los planteamientos de los vecinos. Recordó que parte de los alegatos de los vecinos es que en la zona de la construcción hay un tanque de Hidrocapital y que la ejecución del proyecto incurría en delitos ambientales. Sin embargo, dijo que en varias oportunidades intentaron comenzar la construcción, acción da un mensaje por parte de la alcaldía que es el organismo que concede la respectiva autorización.

Para la pregunta N° 4: ¿La alcaldía ha utilizado las estrategias de comunicación correctas para abordar el descontento de los vecinos? Explique.

La experta dijo que no se han utilizado estrategias correctas. Explicó que, en este tipo de situaciones, un escenario ideal hubiese sido realizar una asamblea antes de que se tomara la decisión de llevar a cabo la construcción para hacer la recopilación respectiva de opiniones de los vecinos y de los argumentos a favor del proyecto por parte de la alcaldía. No obstante, enfatizó que luego de esto, se podría emitir un comunicado general con las decisiones previamente tomadas, pero afirmó que, en el caso que se estudia en esta investigación, ocurrió lo contrario.

Para la pregunta N° 5: ¿Cuáles pueden ser las implicaciones en la reputación de la alcaldía como principal institución municipal?

La entrevistada afirmó que existe un descontento generalizado de los vecinos del municipio Baruta, que se derivan de errores comunicacionales por parte del organismo en otras oportunidades. Citó dos casos en los que la opinión pública se ha expresado en las redes sociales sobre el alcalde y la alcaldía y que también se corresponden, según su criterio, con ejemplos de manejo comunicacional inadecuado: 1) Muerte de la corredora Nathalie Lanza, que fue arrullada mientras trotaba en el municipio; 2) Rueda de prensa ante el caso de Constructora HP.

La entrevistada concluyó que, en el caso que se estudia en la presente investigación, las implicaciones de la pérdida de reputación para la Alcaldía de Baruta pueden conllevar la disminución del apoyo a su gestión y la “desvalorización” del alcalde (principal autoridad del municipio).

Para la pregunta N° 6: ¿Cómo ha afectado esta crisis a la imagen corporativa de la Alcaldía de Baruta como entidad gubernamental?

La entrevistada destacó que la imagen no es un elemento que el organismo puede controlar, sino que depende de la coherencia y consistencia comunicacional que debe basarse en la identidad. Además, afirmó que la actual crisis afecta a la alcaldía como ente gubernamental, ya que pareciera que se están anteponiendo intereses comerciales, que podrían ser personales, sobre las preocupaciones de los vecinos.

De acuerdo con la entrevistada, ante la inexistencia de un punto de encuentro entre los intereses de la alcaldía y los vecinos, hay falta de confianza hacia la institución. Esto también se ha evidenciado en los diferentes pronunciamientos de los residentes de La Alameda.

Para la pregunta N° 7: ¿Qué recomendaciones ofrecería a la Dirección de Comunicaciones de la Alcaldía de Baruta para atender esta crisis?

La entrevistada consideró que las instituciones deben volver a su propósito y razón de ser para el manejo de crisis y la recuperación de la reputación. En este sentido, recomendó apelar al código de ética de la función pública de la Organización de Estados Americanos (OEA), cuyos principios generales están contenidos en los artículos 8 (probidad); 9 (prudencia); 10 (justicia); 11 (templanza); 12 (idoneidad); y 13 (responsabilidad). Asimismo, sugirió utilizar este marco normativo para regir de esa manera la actuación cotidiana como parte de la identidad de la institución y de la figura del servidor público.

De acuerdo con la entrevistada, es de relevancia reevaluar las acciones y comunicaciones en función de la existencia de eventos contingentes (en la vida cotidiana, en la política, en los negocios, en la investigación científica, en la guerra, etc.). Sin embargo, enfatizó que no se puede arreglar un problema de base a través de la comunicación, sino que debe atacarse desde la raíz mediante políticas y gerencia. Luego de eso, entran en vigor las estrategias de comunicación.

5.6 Análisis de datos cuantitativos. Interpretación de resultados del Instrumento III a partir del cuestionario aplicado en Google Forms

Pregunta N° 1:

1. Género

203 respuestas

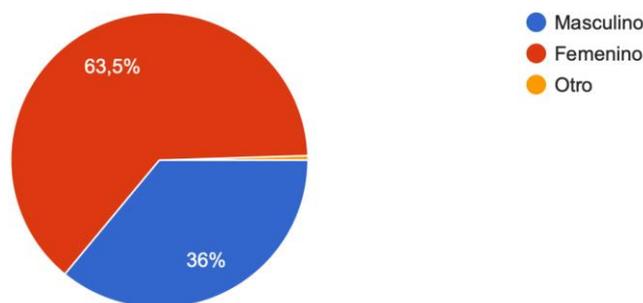


Gráfico N° 1. Género

De las 203 personas que respondieron, 129 personas (63,5%) de la muestra total corresponden al sexo femenino; mientras que 73 personas (36%) corresponden al sexo masculino; y 1 (0,5%) corresponde a una persona que no identificó su género, para alcanzar una suma de 203 personas que respondieron a una encuesta.

En este sentido, que la gran parte de la muestra siendo un 63,5% de los encuestados del sector La Alameda y urbanizaciones aledañas son del sexo femenino, probablemente porque las mujeres desempeñan un papel activo en la gestión del hogar y de la comunidad, por lo que es posible que estén interesadas en abordar las situaciones que afectan su calidad de vida y la de su familia.

Pregunta N° 2:

2. ¿En qué zona del municipio Baruta reside usted?

203 respuestas

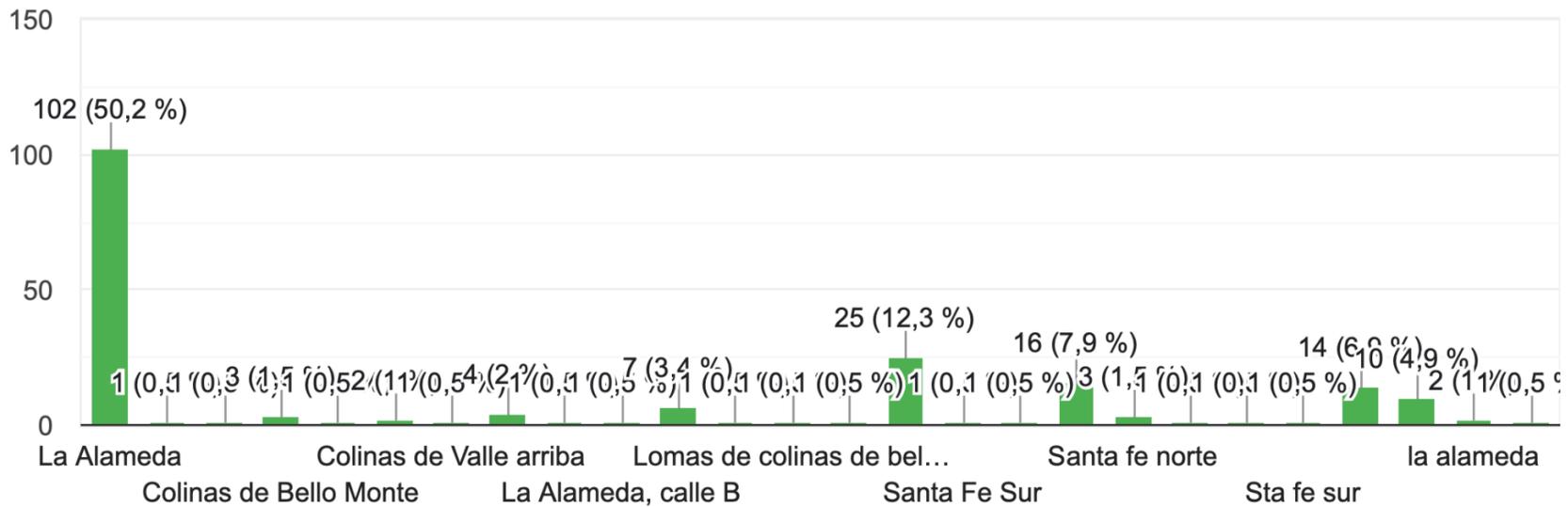


Gráfico N° 2. ¿En qué zona del municipio Baruta reside usted?

203 personas respondieron esta pregunta, de las cuales:

114 personas (55,6%) residen en La Alameda; 49 personas (24,7%) residen en Santa Fe; 31 personas (15,8%) residen en Valle Arriba; 7 personas (3,5%) residen en Colinas de Bello Monte; 1 persona (0,5%) reside en Las Minas; y 1 persona (0,5%) reside en Los Samanes.

Ante este resultado, se puede inferir que la gran parte de los encuestados (55,6%) residen en el sector La Alameda, debido a que el conflicto por la construcción de las canchas de pádel es en esta zona; por lo tanto, los habitantes por su descontento pueden estar interesados en encontrar soluciones; y expresar su punto de vista sobre el tema.

Pregunta N° 3:

3. ¿Está de acuerdo con la construcción de un complejo de canchas de pádel en la calle B del sector La Alameda?

203 respuestas

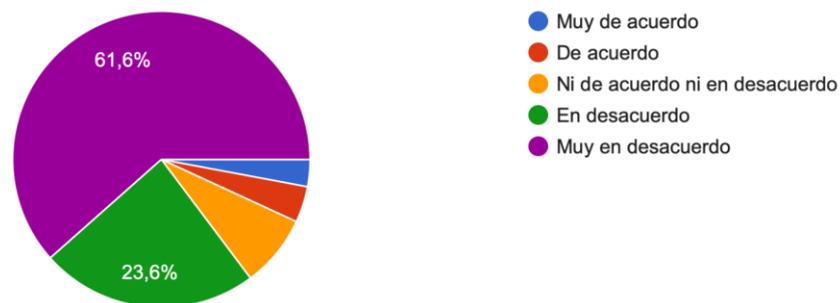


Gráfico N° 3. ¿Está de acuerdo con la construcción de un complejo de canchas de pádel en la calle B del sector La Alameda?

203 personas respondieron, de las cuales:

125 personas (61,6%) respondieron que se encuentran *Muy en desacuerdo* con la construcción de un complejo de canchas de pádel en el sector La Alameda; 48 personas (23,6%) eligieron la opción *En desacuerdo*; 16 personas (7,9%) contestaron que no se encuentran *Ni de acuerdo ni en desacuerdo*; 8 personas (3,9%) están *De acuerdo*; y 6 personas (3%) están *Muy de acuerdo*.

Entre las respuestas obtenidas, se evidencia que la gran parte de los ciudadanos encuestados (85,2%) se encuentran *Muy en desacuerdo* y *En desacuerdo* con la construcción de un complejo de canchas de pádel en la calle B del sector La Alameda; esto puede ser porque los habitantes de la zona cuentan con razones u objeciones para estar en contra de este proyecto.

Pregunta N° 4:

4. Si su respuesta anterior fue "En desacuerdo" o "Muy en desacuerdo", ¿cuáles son las razones por las que está en contra de este proyecto? Puede marcar varias opciones:

179 respuestas

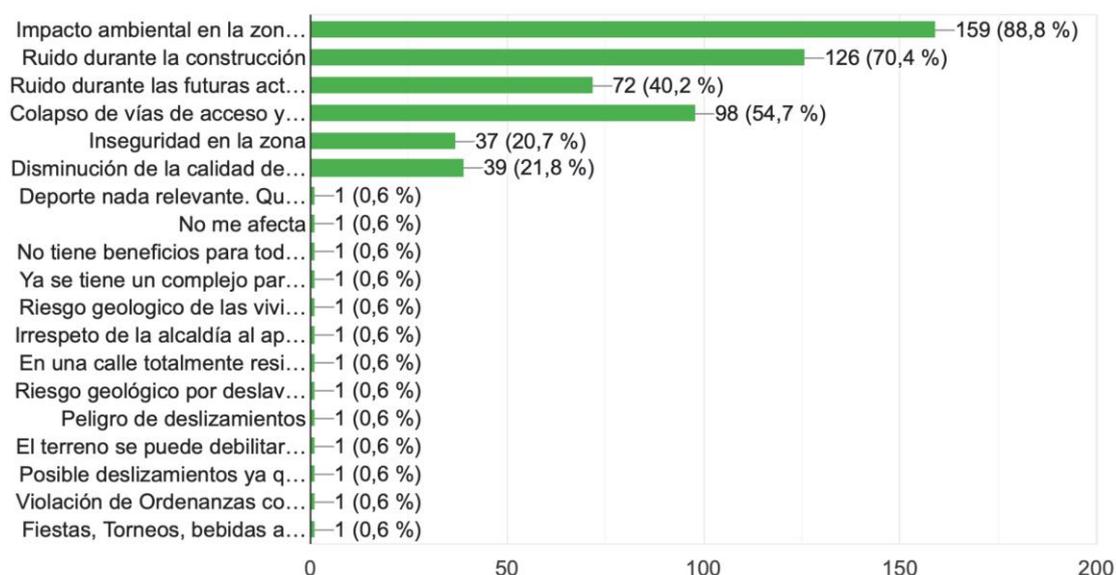


Gráfico N° 4. Si su respuesta anterior fue *En desacuerdo* o *Muy en desacuerdo*, ¿cuáles son las razones por las que está en contra de este proyecto? Puede marcar varias opciones.

Nota: 203 personas respondieron esta pregunta, y por ser una interrogante de opción múltiple, algunos encuestados respondieron más de una opción, por lo que el porcentaje total de las respuestas es mayor al 100%, así como el número de encuestados supera la muestra. En este sentido, el resultado de esta pregunta se encuentra en la siguiente tabla:

Tabla N° 6. Razones por las que se está en contra del proyecto de construcción de canchas de pádel

Número de personas	Porcentaje	Respuesta
159	88,8%	Impacto ambiental en la zona (tala de árboles, contaminación, agresión a flora y fauna).
126	70,4%	Ruido durante la construcción.
98	54,7%	Colapso de vías de acceso y congestión vehicular.
72	40,2%	Ruido durante las futuras actividades del complejo deportivo.
39	21,8%	Disminución de la calidad de servicios públicos (electricidad, gas doméstico, agua, saneamiento, entre otros).
37	20,7%	Inseguridad en la zona.
1	0,6%	Deporte nada relevante. Que construyan tenis mejor.
1	0,6%	No me afecta.
1	0,6%	No tiene beneficios para todos los grupos etarios habitantes de la zona.
1	0,6%	Ya se tiene un complejo para pádel en las cercanías.
1	0,6%	Riesgo geológico de las viviendas de la parte superior.
1	0,6%	Irrespeto de la alcaldía al aprobar proyectos sin consultar a la comunidad afectada.
1	0,6%	En una calle totalmente residencial no puede coexistir un negocio de tal magnitud por todas las consideraciones anteriores y por lo legal tampoco.
1	0,6%	Riesgo geológico por deslaves de taludes.
1	0,6%	Peligro de deslizamiento.
1	0,6%	El terreno se puede debilitar y provocar el derrumbe de edificios residenciales.
1	0,6%	Posibles deslizamientos ya que el talud es muy inestable, ha sufrido movimientos previos, incluso afectando bases de algunas edificaciones de las parcelas de colinas.
1	0,6%	Violación de ordenanzas como Riesgo Geológico, Ruidos Molestos y Contaminación.
1	0,6%	Fiestas, torneos, bebidas a altas horas de la madrugada.

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la encuesta (2024).

Ante la muestra seleccionada, se evidencia cómo diferentes personas (88,8%) están en contra del proyecto de construcción de canchas de pádel por el impacto

ambiental que ocasionará en la zona (tala de árboles, contaminación, agresión a flora y fauna); en esta misma línea (70,4%) se manifiestan en contra por el ruido durante la construcción; seguido a esto (54,7%) por el colapso de vías de acceso y congestión vehicular en la urbanización; a su vez, (40,2%) por el ruido durante las futuras actividades del complejo deportivo; (21,8%) por la disminución de la calidad de servicios públicos (electricidad, gas doméstico, agua, saneamiento, entre otros); también (20,7%) están en contra del proyecto por la inseguridad que esto va a generar en la zona.

Asimismo, existen otras razones expresadas por los encuestados para estar en contra del proyecto, como el riesgo geológico que se repite en el (1,8%) de las respuestas en la opción de “otra”; la relevancia que no posee el deporte (0,6%); los pocos beneficios para los diferentes grupos etarios habitantes de la zona (0,6%); la cercanía de otros complejos de canchas de pádel (0,6%); la falta de la alcaldía al aprobar proyectos sin consultar a la comunidad afectada (0,6%); las fiestas y torneos a altas horas de la noche (0,6%); la violación a las ordenanzas de Riesgo Geológico, Ruidos Molestos y Contaminación (0,6%); posibles movimientos de tierra o deslizamientos que pueden afectar las bases de las edificaciones (0,6%); por tratarse de una zona residencial y la magnitud del proyecto (0,6%); peligros de deslizamiento (0,6%).

A partir de esto, se puede observar cómo existen diferentes razones por parte de los residentes del sector La Alameda para estar en contra del proyecto de construcción de canchas de pádel en la urbanización. Los argumentos en contra van desde el impacto ambiental (88,8%) que puede generar en la zona y las consecuencias negativas que pueden resultar a partir de la construcción del complejo deportivo, y que llegaría a afectar la calidad de vida de los ciudadanos.

Pregunta N° 5:

5. ¿La construcción de las canchas puede generar beneficios en la urbanización?

203 respuestas

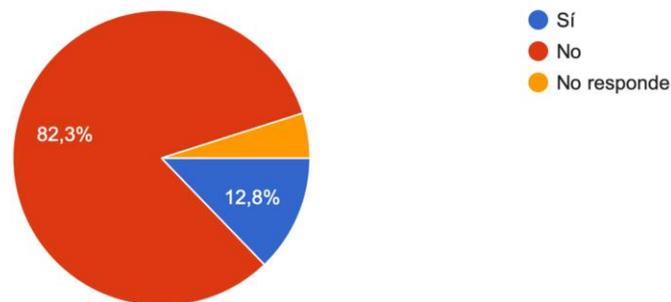


Gráfico N° 5. ¿La construcción de las canchas puede generar beneficios en la urbanización?

203 personas respondieron, de las cuales:

167 personas (82,3%) respondieron que la construcción de las canchas no genera beneficios en la urbanización; 26 personas (12,8%) señalaron que sí puede generar beneficio; mientras que 10 personas (4,9%) seleccionaron la opción de *No responde*.

Tomando en cuenta estos resultados, y las respuestas de los planteamientos anteriores se puede evidenciar que los ciudadanos del sector La Alameda no encuentran beneficios (82,3%) en un proyecto de construcción de canchas de pádel en la urbanización, y esto puede deberse a los diferentes factores que pueden afectar su calidad de vida o la preocupación existente en los posibles impactos negativos y ambientales que pueden desencadenar otra serie de problemas en la zona.

Pregunta N° 6:

6. Si la respuesta anterior fue afirmativa, indica ¿cuáles considera podrían ser los beneficios de la construcción de un complejo de canchas de pádel en la urbanización? Puede marcar varias opciones:

26 respuestas

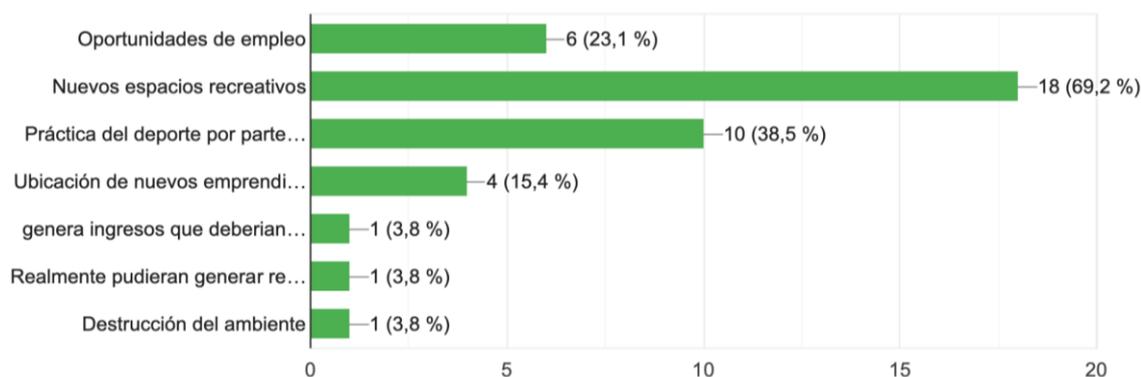


Gráfico N° 6. Si la respuesta anterior fue afirmativa, indica ¿cuáles considera podrían ser los beneficios de la construcción de un complejo de canchas de pádel en la urbanización? Puede marcar varias opciones.

Nota: considerando que esta interrogante es de opción múltiple, y que algunos encuestados seleccionaron más de una opción, se plantean los resultados en la siguiente tabla:

Tabla N° 7. Beneficios de un complejo de canchas de pádel en la urbanización

Número de personas	Porcentaje	Respuesta
18	69,2%	Nuevos espacios recreativos.
1	0,6%	Práctica del deporte por parte de los amantes de esa disciplina.
1	0,6%	Oportunidades de empleo.
1	0,6%	Ubicación de nuevos emprendimientos.
1	0,6%	Genera ingresos que deberían de beneficiar a la urbanización.
1	0,6%	Realmente pudieran generar recursos a los vecinos inversionistas, los aspectos comentados a mi apreciación serían a muy pocos vecinos.
1	0,6%	Destrucción del ambiente.

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la encuesta (2024)

De esta manera, se evidencia como 18 personas (69,2%) consideran que el complejo deportivo de canchas de pádel representa un espacio recreativo como beneficio a la urbanización; a su vez, 1 persona (0,6%) piensa que es un beneficio para los amantes de esa disciplina que pueden practicar el deporte; otra (0,6%) considera la construcción como una oportunidad de empleo; al mismo tiempo que puede generar ingresos que beneficien a la urbanización (0,6%); puede ubicar nuevos emprendimientos (0,6%); beneficios solo a vecinos inversionistas (0,6%); mientras que otra persona (0,6%) a pesar de que respondió la interrogante, su comentario se alinea con estar en contra del proyecto por la destrucción ambiental que se puede generar.

Partiendo de las 203 personas encuestadas en este *Google Forms*, solo un grupo de 26 personas (12.8%) respondieron esta pregunta, porque consideran que la construcción de un complejo deportivo puede tener beneficios en la organización. Esto indica que gran parte de los encuestados (87,2%) que no le dieron respuesta a esta interrogante no ven beneficios en la construcción de las canchas, probablemente porque tienen preocupaciones y razones para estar en contra del proyecto.

Pregunta N° 7:

7. ¿La alcaldía se comunicó con la asociación de vecinos para anunciar la aprobación/desaprobación del proyecto de canchas de pádel y/o recopilar las opiniones al respecto?
203 respuestas

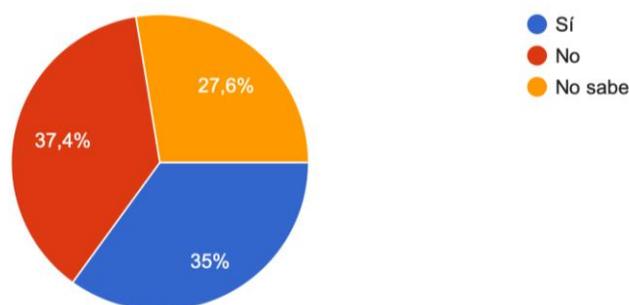


Gráfico N° 7. ¿La alcaldía se comunicó con la asociación de vecinos para anunciar la aprobación/desaprobación del proyecto de canchas de pádel y/o recopilar las opiniones al respecto?

203 personas respondieron, de las cuales:

76 personas (37,4%) respondieron que la alcaldía no se comunicó con la asociación de vecinos para aprobar o desaprobar el proyecto de canchas de pádel; 71 personas (35%) señalaron que la alcaldía si se comunicó; mientras que 56 personas (27,6%) no saben si la alcaldía se comunicó.

A partir de estos resultados, se puede observar que gran parte de la muestra (37,4%) expresa que la alcaldía no se comunicó para anunciar el proyecto de la construcción de canchas de pádel, o para escuchar las opiniones al respecto. De esta forma, la falta de comunicación por parte de la alcaldía puede generar descontento entre los ciudadanos y una percepción negativa, puesto que, no se les brindó la oportunidad de expresar sus opiniones y preocupaciones sobre el proyecto. A su vez, la falta de transparencia y participación ciudadana en la toma de decisiones puede generar falta de confianza hacia las autoridades locales.

Pregunta N° 8:

8. Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿cuáles han sido los canales utilizados por la alcaldía para dar información sobre la situación? Puede marcar varias opciones:

76 respuestas

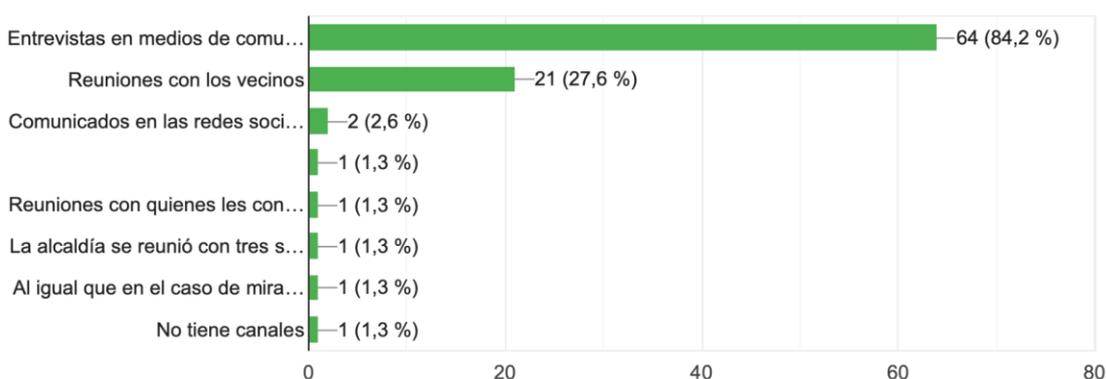


Gráfico N° 8. Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿cuáles han sido los canales utilizados por la alcaldía para dar información sobre la situación? Puede marcar varias opciones.

Nota: Tomando en cuenta que esta interrogante permite marcar varias opciones, y que algunos encuestados seleccionaron más de una opción, se pueden observar los resultados en la siguiente tabla:

Tabla N° 8. Canales utilizados por la alcaldía para comunicarse

Número de personas	Porcentaje	Respuesta
64	84,2%	Entrevistas en medios de comunicación.
21	27,6%	Reuniones con los vecinos.
2	2,6%	Comunicados en las redes sociales.
1	1,3%	Reuniones con quienes les convenía en ese momento. Muchos vecinos sin conocer información alguna y ningún estudio de impacto ambiental y social.
1	1,3%	La Alcaldía se reunió con tres señoras de la calle B que se hicieron pasar como representantes de todos los residentes, siendo falso, ya que no estábamos enterados de nada.
1	1,3%	No tiene canales.
1	1,3%	Al igual que en el caso del mirador de La Alameda, informa y da a entender que es un hecho y que no hay nada que hacer, quedando como socios del proyecto y no como un ente que debe ser imparcial.
1	1,3%	<i>Dejaron el espacio vacío</i>

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la encuesta (2024).

De esta forma, se observa como 64 personas (84,2%) señalan que la alcaldía se comunicó a través de entrevistas en los medios de comunicación; a su vez, 21 personas (27,6%) indican que se comunicó por reuniones con los vecinos; 2 personas (2,6%) señalan que en comunicados por las redes sociales; 1 persona (1,3%) indicó que las reuniones solo se realizaron con aquellas personas que les convenía en ese momento; 1 persona (1,3%) manifestó que la alcaldía solo se reunió con tres señoras de la calle B de La Alameda, que se hicieron pasar por representantes de los vecinos; 1 persona (1,3%) mencionó que la alcaldía no tiene canales; y otra persona (1,3%) tomó la oportunidad para expresar su descontento con la comunicación de la alcaldía.

De las 203 personas encuestadas en el *Google Forms*, solo un grupo de 76 personas respondió esta pregunta, porque consideran o tienen conocimiento que la alcaldía no utilizó canales de comunicación para dar información a los residentes del sector La Alameda sobre la situación. En este sentido, al no utilizar los canales de comunicación adecuados, los ciudadanos pueden sentirse desinformados y percibir una falta de transparencia por parte de la alcaldía.

Pregunta N° 9:

9. ¿Cómo califica la pertinencia de las declaraciones ofrecidas por Darwin González, alcalde del municipio Baruta, en medios de comunicación sobre el asunto de las canchas de pádel?

203 respuestas

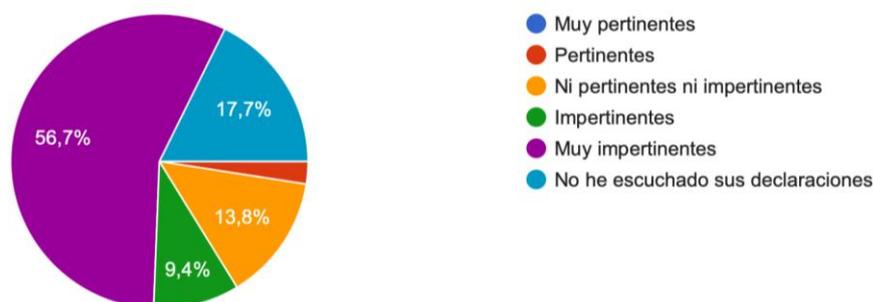


Gráfico N° 9. ¿Cómo califica la pertinencia de las declaraciones ofrecidas por Darwin González, alcalde del municipio Baruta, en medios de comunicación sobre el asunto de las canchas de pádel?

203 personas respondieron, de las cuales:

115 personas (56,7%) calificaron las declaraciones ofrecidas en medios de comunicación por el alcalde del municipio Baruta, Darwin González, como muy impertinentes; 36 personas (17,7%) señalaron que no escucharon las declaraciones; 28 personas (13,8%) consideraron que las declaraciones no fueron ni pertinentes ni impertinentes; a su vez, 19 personas (9,4%) las calificaron como impertinentes; mientras que 5 personas (2,5%) las calificaron pertinentes.

De esta forma, se puede evidenciar que gran parte de las personas encuestadas (66,1%) califican las declaraciones del alcalde del municipio Baruta como impertinentes, esta percepción puede indicar que las declaraciones de Darwin González no se alinean con las preocupaciones y opiniones de los ciudadanos en relación con el tema de las canchas de pádel en la urbanización. En este sentido, los residentes del sector La Alameda pueden sentir que las declaraciones no abordan adecuadamente sus inquietudes o que no reflejan una comprensión completa de la situación.

Pregunta N° 10

10. ¿Ha tenido la oportunidad de expresar sus preocupaciones o sugerencias a la Alcaldía de Baruta sobre la construcción de las canchas de pádel?

203 respuestas

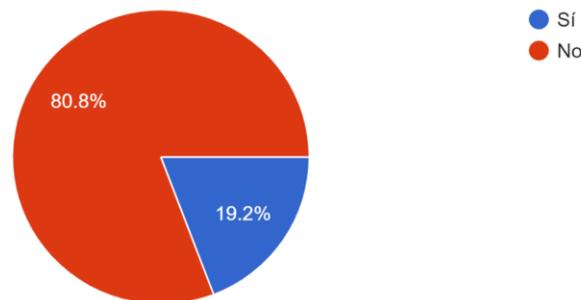


Gráfico N° 10. ¿Ha tenido la oportunidad de expresar sus preocupaciones o sugerencias a la Alcaldía de Baruta sobre la construcción de las canchas de pádel?

203 personas respondieron, de las cuales:

164 personas (80,8%) respondieron de forma negativa a la pregunta; mientras que 39 personas (19,2%) respondieron de forma afirmativa.

A lo largo de esta investigación, se ha enfatizado en el descontento de los vecinos de La Alameda no solo por estar en contra de la construcción, sino también porque han percibido que su bienestar no ha sido tomado en cuenta por parte de la Alcaldía de Baruta. Con estos datos se evidencia la poca apertura de la institución a las preocupaciones y/o sugerencias que pueden hacer los residentes con respecto a la problemática.

164 personas se alinean con este planteamiento. Si desde la alcaldía se hubiesen facilitado canales de comunicación de forma permanente, los vecinos hubiesen aprovechado la oportunidad para manifestar las razones por las que están en desacuerdo con la construcción de las canchas de pádel. Incluso, en un escenario ideal, con esta data la alcaldía hubiese podido evaluar los argumentos y negociar con los conjuntos residenciales involucrados. No obstante, la realidad es que la mayoría de los vecinos no pudo expresar sus motivos de forma oportuna.

Pregunta N° 11

11. Si su respuesta anterior fue afirmativa, señale las vías a través de las cuales ha expresado sus preocupaciones/sugerencias ante la alcaldía:

34 respuestas

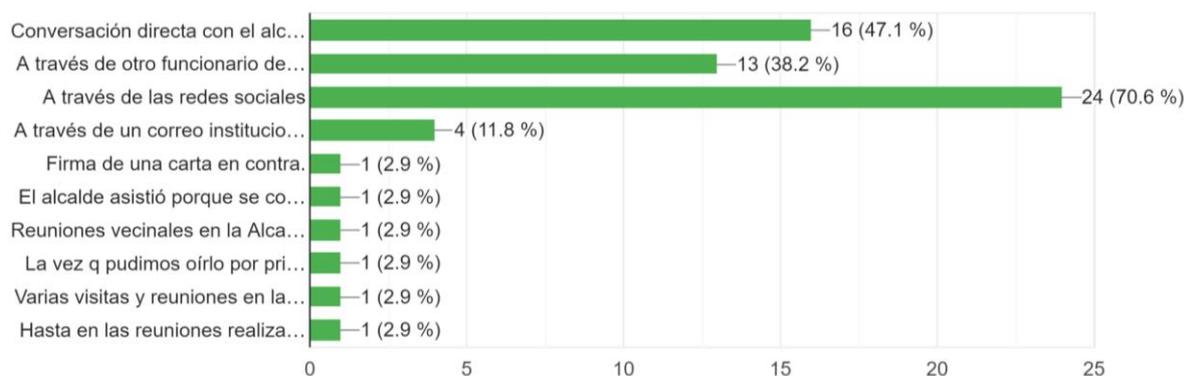


Gráfico N° 11. Si su respuesta anterior fue afirmativa, señale las vías a través de las cuales ha expresado sus preocupaciones/sugerencias ante la alcaldía.

34 personas respondieron, de las cuales:

16 personas (47,1%) dijeron que se expresaron mediante una conversación directa con el alcalde; 13 personas (38,2%) conversaron con otro funcionario de la alcaldía; 24 personas (70.6%) se manifestaron a través de las redes sociales; mientras que 4 personas (11,8%) expresaron sus preocupaciones a través de un correo institucional.

Nota: esta pregunta incluía el apartado *Otros*, que permitía la introducción de elementos adicionales a los de la lista predeterminada. En este caso, los encuestados respondieron con otras vías a través de las cuales expresaron sus preocupaciones/sugerencias ante la alcaldía, que se describen en la siguiente tabla:

Tabla N° 9. Vías para expresar preocupaciones/sugerencias ante la alcaldía

Número de personas	Porcentaje	Respuesta
1	2,9%	Firma de una carta en contra
1	2,9%	El alcalde asistió porque se convocó a una protesta vecinal
1	2,9%	Reuniones vecinales en la Alcaldía
1	2,9%	La vez que pudimos oírlo por primera vez fue cuando lo invitamos a dialogar en la calle B de los vecinos, donde descalificó a la abogada
1	2,9%	Varias visitas y reuniones en la Alcaldía de Baruta, con

		ingeniero municipal y demás funcionarios
1	2,9%	Hasta en las reuniones realizadas en la alcaldía donde todavía no se aclara por qué el terreno aparece como parque municipal

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la encuesta (2024).

Con lo expuesto anteriormente, se puede inferir que la mayoría de las personas que respondieron esta pregunta acudieron a las redes sociales para expresarse en relación con el proyecto de construcción de las canchas de pádel. Esto puede tomarse como un comportamiento relacionado con la falta de creación de mecanismos de atención ciudadana por parte de la alcaldía.

Otra parte de los encuestados pudo expresar sus preocupaciones y sugerencias personalmente con Darwin González, alcalde del municipio, cuando hizo la visita a la calle B de La Alameda. Sin embargo, en vista del contexto completo de la problemática, es muy probable que esta haya sido la única oportunidad de conversar de manera personal con el alcalde para hacer planteamientos con respecto a la construcción.

Hubo 13 personas que pudieron conversar con otro funcionario. Para esta respuesta, es posible que quienes respondieron representen a las personas que se reunieron en la alcaldía con Ingeniería Municipal para tratar la problemática o que, al menos, saben que esa reunión se llevó a cabo.

Por último, solo 4 personas acudieron al correo institucional. Sin embargo, es evidente que este no fue un mecanismo de atención por parte de la alcaldía como alternativa para recibir opiniones de los vecinos.

Con base en lo anterior, se puede concluir que la Alcaldía de Baruta no cuenta con mecanismos de atención para los ciudadanos del municipio. Incluso, en lo que respecta a la problemática de la presente investigación, tampoco se habilitaron vías de comunicación para que los vecinos pudiesen expresar sus preocupaciones.

Pregunta N° 12

12. En una escala del 1 al 5, siendo 1 muy mala y 5 muy buena, ¿cómo evaluaría la capacidad de respuesta de la alcaldía ante las preocupaciones de los habitantes de la urbanización?

203 respuestas

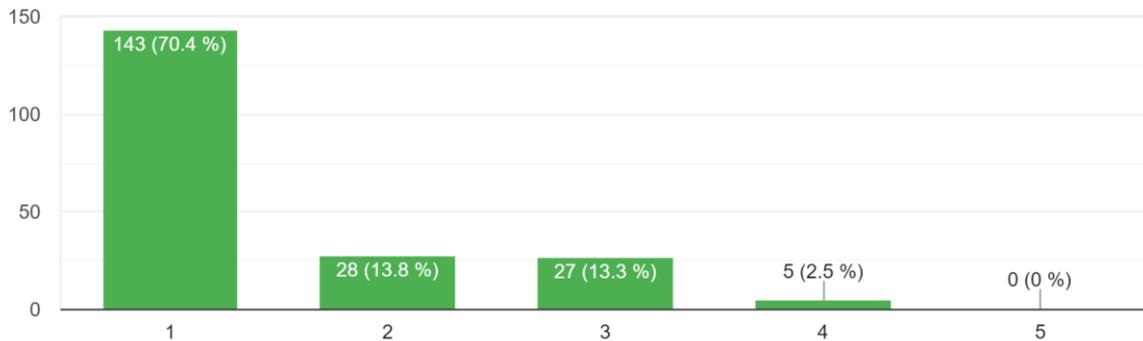


Gráfico N° 12. En una escala del 1 al 5, siendo 1 muy mala y 5 muy buena, ¿cómo evaluaría la capacidad de respuesta de la alcaldía ante las preocupaciones de los habitantes de la urbanización?

203 personas respondieron, de las cuales:

143 personas (70,4%) calificaron en 1 la capacidad de respuesta de la alcaldía (que equivale a *Muy mala*); 28 de los encuestados la calificaron en 2 (equivalente a *Mala*); 25 personas calificaron 3 (que puede ser interpretado como *Regular* o como *Ni mala ni buena*); 5 de los consultados seleccionaron la opción 4 (que equivale a *Buena*). No hubo registro de respuestas para la opción que califica este aspecto con 5 (equivalente a *Muy buena*).

Ante la inexistencia de la creación de mecanismos de consulta vecinal por parte de la alcaldía, es de esperarse que los vecinos califiquen de forma negativa la capacidad de respuesta a sus inquietudes; sin embargo, hay que tomar en cuenta que hubo reuniones en la sede de la alcaldía entre los vecinos e Ingeniería Municipal. Con esto puede interpretarse que, a pesar de que existieron estos encuentros, pueden no haber favorecido los intereses de los vecinos.

Con lo expuesto anteriormente, se pueden establecer dos escenarios: a) la alcaldía no centró sus esfuerzos en atender las inquietudes de los vecinos; b) hubo respuesta de parte de la alcaldía, pero no se ajustó a lo que los vecinos esperaban.

Pregunta N° 13

13. ¿Conoce el estado actual de la construcción de las canchas de pádel?

203 respuestas

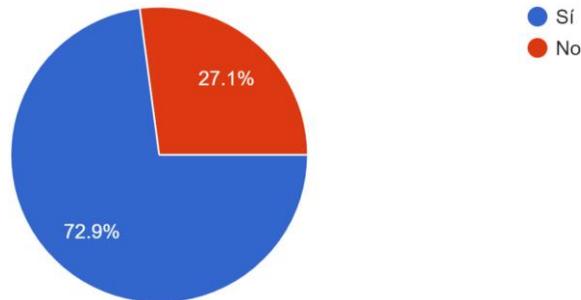


Gráfico N° 13. ¿Conoce el estado actual de la construcción de las canchas de pádel?

203 personas respondieron, de las cuales:

148 personas (72.9%) respondieron *Sí*, lo que quiere decir que tienen conocimiento de que la construcción fue suspendida; 55 personas (27,1%) respondieron *No*, es decir, no lo saben.

Ante estos resultados, al tratarse de un proyecto que puede afectar directa o indirectamente a los conjuntos residenciales de La Alameda cercanos a la construcción, los vecinos han procurado mantenerse informados al respecto. Si a esto se le agrega las pocas opciones de parte de la alcaldía para manifestar preocupaciones e inquietudes, con esta pregunta se evidencia que los residentes han hecho seguimiento del caso para conocer su evolución.

Pregunta N° 14

14. Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿cómo se enteró?

149 respuestas



Gráfico N° 14. Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿cómo se enteró?

149 personas respondieron, de las cuales:

66 personas (44.3%) respondieron que se enteraron a través de información en medios de comunicación; 63 personas (42,3%) respondieron que se enteraron luego de la visita de los vecinos de La Alameda al Ministerio de Ecosocialismo (MINEC); 5 personas (3,4%) se enteraron a través de comunicados y/o redes sociales de la alcaldía; 2 personas (1.3%) se enteraron mediante información emitida por la constructora.

Nota: esta pregunta incluía el apartado *Otro*, que permitía la introducción de elementos adicionales a los de la lista predeterminada. En este caso, los encuestados respondieron con otras vías a través de se enteraron del estado actual de la construcción de las canchas de pádel, que se describen en la siguiente tabla:

Tabla N° 10. ¿Cómo se enteró del estado actual de la construcción?

Número de personas	Porcentaje	Respuesta
1	0,7%	Llamado a protestar públicamente
1	0,7%	Chat de WhatsApp #SinBosqueNoHayFuturo
1	0,7%	Cartel que expresa rechazo a la construcción de las canchas de pádel me hizo investigar sobre el tema
1	0,7%	Entrada de las máquinas
1	0,7%	Comentarios de los habitantes
1	0,7%	Y del MINEC a la urbanización donde constataron que no se puede hacer un complejo deportivo
1	0,7%	Redes sociales
1	0,7%	Comentarios en la zona
1	0,7%	Por los vecinos
1	0,7%	Comunicación de los habitantes
1	0,7%	He ido al sitio
2	1,3%	<i>Dejaron el espacio vacío</i>

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la encuesta (2024).

Estos resultados confirman lo planteado en la pregunta anterior: ante esta situación y la poca capacidad de respuesta a las inquietudes, los vecinos se encargaron de hacer seguimiento del caso. En este caso, se evidencia que lo hicieron a través de la búsqueda de información en medios de comunicación y luego de la visita de vecinos de La Alameda al MINEC.

Hay que destacar que, dentro de las opciones que los encuestados podían agregar en el apartado *Otro*, la mayoría coincide en que la información se ha replicado por los mismos vecinos, solo que a través de diferentes vías. Si se suman estos ítems, 69 personas categorizaron a los vecinos como fuente de información.

De acuerdo con los encuestados, es poca la información que la alcaldía y la empresa constructora han difundido sobre el caso, ya que solo 7 personas vieron información emitida por ambas organizaciones sobre la construcción. Evidentemente, esto supone escasez de información por parte de los involucrados, que han actuado de manera reactiva, utilizando el silencio como estrategia para no revelar detalles que pudieran comprometerlos ante la opinión pública.

Pregunta N° 15

15. ¿Sabe usted si la Alcaldía de Baruta ha otorgado permisos a la empresa constructora contraviniendo las ordenanzas municipales para el proyecto de las canchas de pádel?

203 respuestas

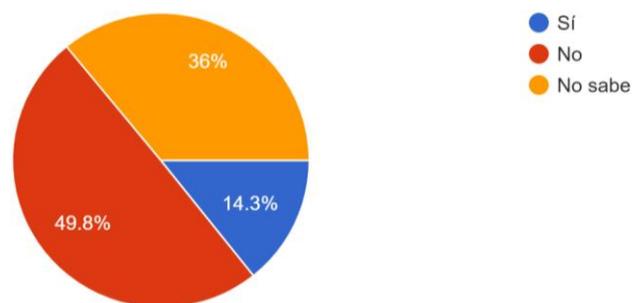


Gráfico N° 15. ¿Sabe usted si la Alcaldía de Baruta ha otorgado permisos a la empresa constructora contraviniendo las ordenanzas municipales para el proyecto de las canchas de pádel?

203 personas respondieron, de las cuales:

101 personas (49,8%) respondieron *No*; 29 personas (14,3%) respondieron *Sí*; y 73 personas (36%) no saben si la alcaldía otorgó los permisos a la empresa constructora.

En realidad, la alcaldía sí otorgó los permisos para la construcción de las canchas de pádel; por lo tanto, con las respuestas del cuestionario se evidencia que, de parte de la alcaldía y la constructora, la aprobación del proyecto no fue transparente ni se comunicó a los vecinos de forma pertinente. Si esto hubiese ocurrido, desde el primer momento los vecinos tendrían conocimiento de que sí se concedieron los permisos y de las razones por las cuales la construcción fue aprobada por la alcaldía.

Con los datos de esta pregunta, pareciera que tampoco se comunicaron los puntos discutidos en las reuniones entre los vecinos y funcionarios de la alcaldía; es decir, ese era un espacio para que, además de que los residentes expresaran su descontento, la alcaldía pudiese aclarar cuál fue el proceso de aprobación de la construcción, incluyendo la concesión de permisos, y explicar las razones por las que sí se puede construir en el área verde que originó el conflicto.

Pregunta N° 16

16. Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿cuáles considera que son las ordenanzas que se han violado con la aprobación de los permisos? Puede marcar varias opciones:

160 respuestas

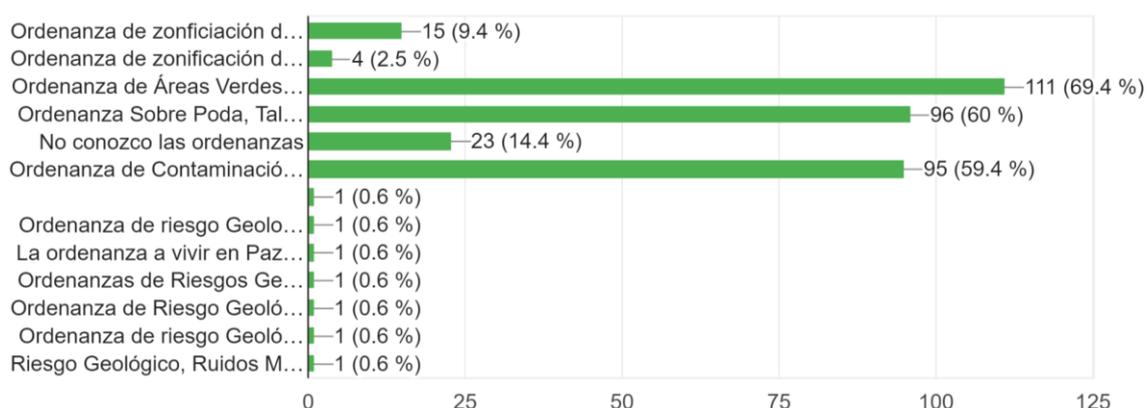


Gráfico N° 16. Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿cuáles considera que son las ordenanzas que se han violado con la aprobación de los permisos? Puede marcar varias opciones.

160 personas respondieron, de las cuales:

111 personas (69,4%) consideran que se violó la Ordenanza de Áreas Verdes Municipales; 96 personas (60%) opinan que se contravino la Ordenanza sobre Poda, Tala, Repoblación y Trasplante de Árboles; 95 personas (59,4%) consideran que se violó la Ordenanza de Contaminación por Ruidos; 15 personas (9,4%) opinan que se contravino la Ordenanza de zonificación del Distrito Sucre; 4 personas (2,5%) consideran que se violó la Ordenanza de zonificación del Sureste; y 23 personas (14,4%) dijo que no conoce las ordenanzas municipales de Baruta.

Nota: esta pregunta incluía el apartado *Otro*, que permitía la introducción de elementos adicionales a los de la lista predeterminada. En este caso, los encuestados respondieron con otras ordenanzas que consideran que se contravinieron con el otorgamiento de permisos a la empresa responsable de la construcción de las canchas de pádel, que se describen en la siguiente tabla:

Tabla N° 11. Ordenanzas municipales que se violaron con la aprobación de permisos

Número de personas	Porcentaje	Respuesta
1	0,6%	Ordenanza de riesgo Geológico
1	0,6%	La ordenanza de vivir en Paz y Seguridad de todos los residentes de la calle B de La Alameda
1	0,6%	Ordenanzas de Riesgos Geológicos, Ordenanzas de Ruidos, también acerca de expansión de licores y apertura de comercios en zonas residenciales
1	0,6%	Ordenanza de Riesgo Geológico
1	0,6%	Ordenanza de riesgo Geológico de colinas de bello monte, aparte que con la obra se estarían violando con mucha seguridad la de convivencia ciudadana, espectáculos públicos, ruidos molestos, entre otras.
1	0,6%	Riesgo Geológico, Ruidos Molestos
1	0,6%	<i>Dejó el espacio vacío</i>

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la encuesta (2024).

Con los datos obtenidos en esta pregunta, se evidencia que la mayoría de los vecinos encuestados conocen las ordenanzas municipales que se relacionan con la problemática, o al menos se han familiarizado con ellas a raíz del conflicto en La Alameda. Las ordenanzas más seleccionadas con las que se relacionan con la

protección ambiental y la contaminación sonora, lo que quiere decir que las preocupaciones de los vecinos se inclinan hacia la preservación del área verde, donde se planificó la construcción, y los ruidos que conlleva la ejecución del proyecto.

Hay que destacar que en esta pregunta 5 personas (3%) añadieron la Ordenanza de Riesgos Geológicos. Sin embargo, a pesar de que no hay registro de esta normativa en la página web de la Secretaría Municipal de Baruta, la construcción implica un riesgo geológico para residencias que están ubicadas en Colinas de Bello Monte, ya que la ejecución del proyecto puede inestabilizar el terreno entre esa zona y La Alameda (Arévalo, 2023, cp. Amaya, 2023).

Las respuestas a esta pregunta también permiten ampliar el concepto de contaminación por ruidos. Si bien la ejecución del proyecto implica la emisión de sonidos que pueden ser molestos durante la construcción, luego de su culminación también hay que incluir los ruidos que se generen en las posibles actividades y torneos que se realicen dentro del complejo, ya sea por las personas presentes, música, tráfico vehicular, entre otros.

Pregunta N° 17

17. ¿Considera que esta situación ha modificado su percepción hacia la Alcaldía de Baruta como institución?

203 respuestas

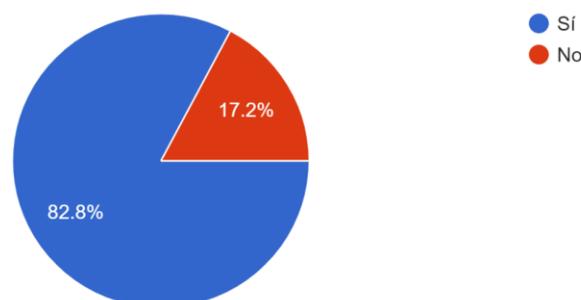


Gráfico N° 17. ¿Considera que esta situación ha modificado su percepción hacia la Alcaldía de Baruta como institución?

203 personas respondieron, de las cuales:

168 (82,8%) respondieron *Sí*; 35 personas (17,2%) respondieron *No*. Esto quiere decir que la percepción de la mayoría de los encuestados cambió a raíz del conflicto en La Alameda por el proyecto de construcción de canchas de pádel.

Es importante analizar estos datos más allá del punto de vista comunicacional. Desde esa perspectiva, son pocas las estrategias que la alcaldía ha implementado para mantener una comunicación fluida y oportuna son las partes afectadas por la construcción. Sin embargo, es posible que la percepción de los vecinos a la alcaldía haya cambiado porque el proyecto podría significar cambios en sus rutinas y en su tranquilidad. Los cambios drásticos suelen generar rechazo, y el hecho de que esta construcción comenzara sin previo aviso y sin un acuerdo con las residencias afectadas, genera preocupación e incertidumbre.

Pregunta N° 18

18. ¿Cuál es su percepción actual hacia la Alcaldía de Baruta a raíz de la problemática planteada en la urbanización?

203 respuestas

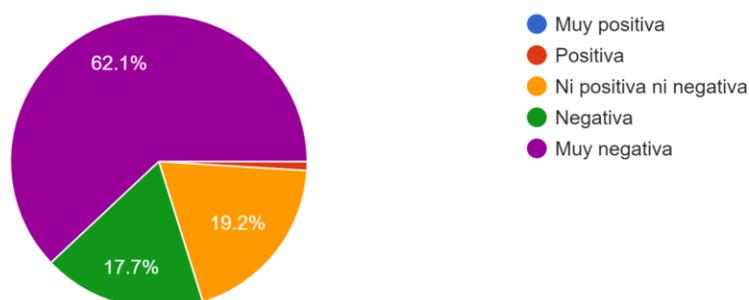


Gráfico N° 18. ¿Cuál es su percepción actual hacia la Alcaldía de Baruta a raíz de la problemática planteada en la urbanización?

203 personas respondieron, de las cuales:

126 personas (62,1%) respondieron que su percepción actual es *Muy negativa*; 39 personas (19,2%) eligieron la opción *Ni positiva ni negativa*; 36 personas (17,7%) respondieron *Negativa*; 2 personas (1%) consideraron que su percepción actual es *Positiva*.

Estos datos confirman el rechazo que se ha dado a conocer en los medios de comunicación y redes sociales de los vecinos de La Alameda y zonas aledañas a la construcción de un complejo de canchas de pádel. Además, confirman que las fallas comunicacionales de parte de una organización pueden cambiar la percepción de sus públicos; sin embargo, en este caso en particular, la percepción es mayormente negativa y se debe a varias razones: fallo funcional y comunicacional, falta de transparencia y de mecanismos de respuesta, mensajes genéricos de parte del alcalde en los medios de comunicación, modificación de un área verde de 4.000 metros cuadrados y posibles consecuencias perjudiciales para urbanizaciones cercanas por desequilibrio de terreno.

5.7 Interpretación de resultados a partir de la Triangulación de Datos

Luego del análisis e interpretación de los datos obtenidos en los instrumentos aplicados, para la presente investigación es oportuno comparar sus resultados a través de los mecanismos de triangulación seleccionados por los investigadores, a partir del planteamiento de Denzin (1970). De acuerdo con este autor, existen cuatro tipos de triangulación:

1. Triangulación de datos: consiste en comparar datos de distintas fuentes que se refieren al mismo hecho.
2. Triangulación de investigadores: utilizar a distintos observadores en el análisis de la misma situación.
3. Triangulación de teorías: es la triangulación que indica que se deben combinar distintos modelos teóricos en el análisis del hecho.
4. Triangulación metodológica: en este caso se habla de la triangulación entre métodos, por ejemplo, comparar los datos obtenidos por el investigador con los señalados por otros actores.

En vista de lo anterior, los investigadores seleccionaron las triangulaciones identificadas con los números 1, 2 y 4, para consolidar la información y contribuir al sustento de la investigación.

Tabla N° 12. Triangulación de resultados del tipo 1, según el modelo de Denzin (1970)

Pregunta	Cuestionario online <i>Google Forms</i>	Entrevista a expertos informantes	Entrevista a otros expertos
<p>¿Cómo califica la pertinencia de las declaraciones ofrecidas por Darwin González, alcalde del municipio Baruta, en medios de comunicación sobre el asunto de las canchas de pádel?</p>	<p>Se puede entender que según la gran parte de los encuestados (66,1%) consideran que las declaraciones realizadas por el alcalde del Municipio Baruta son impertinentes. Esta percepción puede indicar que las declaraciones de Darwin González no están en línea con las preocupaciones y opiniones de los ciudadanos en relación con el tema de las canchas de pádel en la urbanización. Por lo tanto, los residentes del sector La Alameda pueden sentir que las declaraciones no abordan adecuadamente sus inquietudes o que no reflejan una comprensión completa de la situación.</p>	<p>La entrevistada Tulia Monsalve, afirmó que ha habido confusión en relación con las declaraciones que ha ofrecido Darwin González, alcalde del municipio Baruta, ante los medios de comunicación. Además, consideró que, pareciera, no ha habido interés por parte del organismo de presentar o convencer a los vecinos del sector sobre la ejecución de la construcción.</p>	<p>N/A</p>
<p>En una escala del 1 al 5, siendo 1 muy mala y 5 muy buena, ¿cómo evaluaría la capacidad de</p>	<p>El 70,4% de los encuestados consideran que la capacidad de respuesta de la alcaldía es “muy mala”. En este sentido, se pueden evidenciar dos</p>	<p>La entrevistada Tulia Monsalve, opinó que no ha habido congruencia entre las acciones del alcalde y los planteamientos de los vecinos. Recordó que parte</p>	<p>N/A</p>

<p>respuesta de la alcaldía ante las preocupaciones de los habitantes de la urbanización?</p>	<p>posibles escenarios: a) la alcaldía no centró sus esfuerzos en atender las inquietudes de los vecinos; b) hubo respuesta de parte de la alcaldía, pero no se ajustó a lo que los vecinos esperaban.</p>	<p>de los alegatos de los vecinos es que en la zona de la construcción hay un tanque de Hidrocapital y que la ejecución del proyecto incurre en delitos ambientales. Sin embargo, dijo que en varias oportunidades intentaron comenzar la construcción, acción da un mensaje por parte de la alcaldía que es el organismo que concede la respectiva autorización.</p> <p>La experta informante Tatiana Noguera, expresó que la Alcaldía de Baruta debió escuchar las expectativas de la comunidad ante este proyecto, y solicitar a su vez, a la constructora, modificar el proyecto para mejorar la urbanización, con la finalidad de minimizar los efectos adversos de las canchas.</p>	
---	--	--	--

<p>¿Cuál es su percepción actual hacia la Alcaldía de Baruta a raíz de la problemática planteada en la urbanización?</p>	<p>126 personas (62,1%) señalaron que su percepción actual hacia la Alcaldía de Baruta es muy negativa. Estos datos confirman el rechazo que se ha dado a conocer en los medios de comunicación y redes sociales de los vecinos de La Alameda y zonas aledañas a la construcción de un complejo de canchas de pádel. Además, confirman que las fallas comunicacionales de parte de una organización pueden cambiar la percepción de sus públicos; sin embargo, en este caso en particular, la percepción es mayormente negativa y se debe a varias razones: fallo funcional y comunicacional, falta de transparencia y de mecanismos de respuesta, mensajes genéricos de parte del alcalde en los medios de comunicación, modificación de un área verde de 4.000 metros cuadrados y posibles consecuencias perjudiciales para urbanizaciones cercanas por desequilibrio de terreno.</p>	<p>La entrevistada Tulia Monsalve, destacó que la imagen no es un elemento que el organismo puede controlar, sino que depende de la coherencia y consistencia comunicacional que debe basarse en la identidad. Además, afirmó que la actual crisis afecta a la alcaldía como ente gubernamental, ya que pareciera que se están anteponiendo intereses comerciales, que podrían ser personales, sobre las preocupaciones de los vecinos. En este sentido, de acuerdo con la entrevistada, ante la inexistencia de un punto de encuentro entre los intereses de la alcaldía y los vecinos, hay falta de confianza hacia la institución. Esto también se ha evidenciado en los diferentes pronunciamientos de los residentes de La Alameda.</p>	<p>N/A</p>
--	---	---	------------

<p>¿Sabe usted si la Alcaldía de Baruta ha otorgado permisos a la empresa constructora contraviniendo las ordenanzas municipales para el proyecto de las canchas de pádel?</p>	<p>El 49,8% de los encuestados señaló la opción "No". En este sentido, es importante mencionar que la alcaldía sí otorgó los permisos para la construcción de las canchas de pádel; por lo tanto, con las respuestas del cuestionario se evidencia que, de parte de la alcaldía y la constructora, la aprobación del proyecto no fue transparente ni se comunicó a los vecinos de forma pertinente. Si esto hubiese ocurrido, desde el primer momento los vecinos tendrían conocimiento de que sí se concedieron los permisos y de las razones por las cuales la construcción fue aprobada por la alcaldía.</p>	<p>La entrevistada Tatiana Noguera, señaló que en cualquier proyecto de construcción se debe obtener la certificación de impacto ambiental del Ministerio del Ambiente, a través de un estudio de impacto ambiental y sociocultural que incluya medidas para minimizar la tala de árboles, planificar plantaciones de nuevos árboles, garantizar que los residuos de la zona no se vean afectados durante la construcción, entre otros aspectos.</p>	<p>Gianfranco Libretti, director de Catastro de la Alcaldía de Baruta, explicó en entrevista personal que el proyecto de construcción de canchas de pádel en La Alameda está suspendido, debido a que se está evaluando el estudio de impacto ambiental y sociocultural que presentó la empresa constructora. De acuerdo con el ingeniero, hasta el momento no hay ninguna autorización para la ocupación del territorio, que es lo que se necesita para activar el proyecto.</p>
--	---	---	--

Fuente: Elaboración propia (2024), a partir de la Triangulación tipo 1 de Denzin (1970).

5.8 Interpretación de resultados a partir de la triangulación de datos tipo 1, según Denzin (1970)

Para la pregunta N° 1: ¿Cómo califica la pertinencia de las declaraciones ofrecidas por Darwin González, alcalde del municipio Baruta, en medios de comunicación sobre el asunto de las canchas de pádel?

En cuanto a los resultados de la encuesta, el 66,1% de los residentes del sector La Alameda consideran que las declaraciones del alcalde del Municipio Baruta son impertinentes, lo que sugiere una falta de alineación con las preocupaciones de los ciudadanos. Del mismo modo, la experta informante Tulia Monsalve, señala la presencia de confusión y falta de interés por parte del organismo en comunicar adecuadamente la ejecución de la construcción a los vecinos.

Tomando en cuenta estas opiniones, se debe destacar la importancia de mejorar la comunicación con los ciudadanos; y a su vez, comprender las preocupaciones e inquietudes por parte de los mismos.

Para la pregunta N° 2: En una escala del 1 al 5, siendo 1 muy mala y 5 muy buena, ¿cómo evaluaría la capacidad de respuesta de la alcaldía ante las preocupaciones de los habitantes de la urbanización?

Con base en las respuestas de gran parte de los encuestados (70,4%) y las opiniones de las expertas informantes Tulia Monsalve y Tatiana Noguera se puede evidenciar que existe una percepción generalizada de insatisfacción con la manera en que la alcaldía ha abordado el descontento. También, se muestra una falta de congruencia entre las acciones del alcalde Darwin González y los planteamientos de los ciudadanos. De esta forma, se observa la necesidad de mayor comunicación por parte de la alcaldía para tratar las inquietudes de los vecinos de manera efectiva.

Para la pregunta N° 3: ¿Cuál es su percepción actual hacia la Alcaldía de Baruta a raíz de la problemática planteada en la urbanización?

Considerando que gran parte de los encuestados (62,1%) señaló que su percepción actual hacia la Alcaldía de Baruta es muy negativa, se puede evidenciar las fallas comunicacionales, los mensajes genéricos en los medios de comunicación, y la falta de transparencia que ha contribuido a cambiar la percepción de los

ciudadanos. En este sentido, y en relación con la opinión de la experta informante Tulia Monsalve, se puede resaltar la importancia de mejorar la relación con los vecinos a partir de la comunicación y la transparencia.

Para la pregunta N° 4: ¿Sabe usted si la Alcaldía de Baruta ha otorgado permisos a la empresa constructora contraviniendo las ordenanzas municipales para el proyecto de las canchas de pádel?

Partiendo de los resultados en la encuesta, el 49,8% de los ciudadanos no estaban al tanto de si la alcaldía había otorgado los permisos correspondientes a la empresa constructora para el proyecto de canchas de pádel. En este sentido, se puede evidenciar una vez más, la falta de transparencia y comunicación por parte de la alcaldía, debido a que se conoce que sí se concedieron los permisos a la constructora. La experta informante Tatiana Noguera, menciona con relación a este planteamiento que antes de realizar cualquier proyecto de construcción se debe obtener la certificación de impacto ambiental y sociocultural.

Tomando en cuenta lo mencionado en este aspecto, el entrevistado Gianfranco Libretti resalta que el proyecto de construcción de las canchas de pádel en el sector La Alameda está suspendido mientras se evalúa el estudio de impacto ambiental y sociocultural.

Tabla N° 13. En la triangulación de resultados tipo 2, se realizará una comparación de las respuestas proporcionadas por los expertos informantes que fueron entrevistados por las investigadoras de este estudio. Esto permitirá identificar posibles diferencias o similitudes en sus planteamientos:

Pregunta a experta informante Tatiana Noguera	Experta informante (Tatiana Noguera, urbanista)	Pregunta a experta informante Tulia Monsalve	Experta informante (Tulia Monsalve, especialista en comunicación en crisis)
<p>¿Cuál es su punto de vista con respecto al conflicto que se generó en la urbanización La Alameda por un proyecto de construcción de canchas de pádel?</p>	<p>La entrevistada mencionó que la Alcaldía de Baruta debió buscar vecinos que estuvieran a favor o interesados en la construcción de canchas de pádel en su urbanización; y que, a su vez, actuaran como voceros para expresar las expectativas de los residentes con respecto a la situación. De esta forma, podían solicitar mejoras, modificar el proyecto o minimizar efectos adversos de las canchas.</p>	<p>¿La alcaldía ha utilizado las estrategias de comunicación correctas para abordar el descontento de los vecinos? Explique.</p>	<p>La entrevistada señaló que, en un caso como este, lo ideal hubiese sido realizar una asamblea antes de tomar la decisión de construir, para poder escuchar las opiniones y preocupaciones de los vecinos. También se habrían expuesto los motivos de la alcaldía para la construcción del club deportivo. Luego, se pudo haber emitido un comunicado general con las decisiones tomadas. Sin embargo, se hizo de forma diferente.</p>
<p>¿Cuál debería ser la respuesta que debería ofrecer la alcaldía por la desaprobación por parte de los vecinos del</p>	<p>La entrevistada mencionó que la Alcaldía no tiene competencia ante la decisión del Ministerio del Ambiente. Asimismo, con</p>	<p>¿Qué recomendaciones ofrecería a la Dirección de Comunicaciones de la Alcaldía de Baruta para atender esta crisis?</p>	<p>La entrevistada mencionó que, para manejar una crisis y recuperar la reputación, es recomendable tomar en cuenta diversos aspectos o principios como la probidad, prudencia, justicia, templanza, idoneidad y responsabilidad. Sugirió que estos elementos pueden servir como normas y valores fundamentales para la identidad de la</p>

estudio de impacto ambiental y sociocultural elaborado por la constructora?	<p>respecto al proyecto de la construcción de las canchas sugirió que se puede esperar un mejor momento para retomar las conversaciones con los residentes del sector La Alameda. En este sentido, recomendó presentarles opciones de mejora que beneficien a toda la comunidad; y asegurarse que estén involucrados en todo el proceso. Además, sugirió que se deberían realizar reuniones periódicas con los ciudadanos y promotores.</p>		<p>institución y de los servidores públicos. Además, enfatizó en la relevancia de la comunicación con las audiencias y abordar el problema desde su raíz, con las políticas y gestión correcta.</p>
--	---	--	---

Fuente: Elaboración propia (2024), a partir de la Triangulación tipo 2 de Denzin (1970).

5.9 Interpretación de resultados a partir de la triangulación de datos tipo 2, según Denzin (1970)

Para la pregunta N° 1: ¿Cuál es su punto de vista con respecto al conflicto que se generó en la urbanización La Alameda por un proyecto de construcción de canchas de pádel? / ¿La alcaldía ha utilizado las estrategias de comunicación correctas para abordar el descontento de los vecinos? Explique.

El conflicto en la urbanización La Alameda por la construcción de las canchas de pádel ha generado diferentes puntos de vista sobre el tema. La experta informante Tatiana Noguera, expresa que la alcaldía de Baruta debería haber buscado vecinos que estuvieran de acuerdo o interesados en el proyecto, y que al mismo tiempo actuaran como voceros para expresar las expectativas, solicitudes y opiniones de toda la comunidad.

Del mismo modo, la experta informante Tulia Monsalve, expresó que en estos casos se debe realizar una asamblea con los residentes de la zona para plantearles el proyecto, y así escuchar sus opiniones; y posterior a esto se toman las decisiones que beneficien a todos.

De esta manera, considerando las respuestas de las entrevistadas se evidencia que la alcaldía no utilizó las estrategias de comunicación correctas para abordar el descontento de los vecinos en relación al proyecto de canchas de pádel en la urbanización. En este sentido, se menciona la relevancia de la participación ciudadana en la toma de decisiones, para evitar conflictos y generar confianza en la comunidad.

Para la pregunta N° 2: ¿Cuál debería ser la respuesta que debería ofrecer la alcaldía por la desaprobación por parte de los vecinos del estudio de impacto ambiental y sociocultural elaborado por la constructora? / ¿Qué recomendaciones ofrecería a la Dirección de Comunicaciones de la Alcaldía de Baruta para atender esta crisis?

Tomando en cuenta la desaprobación por parte de los vecinos del estudio de impacto ambiental y sociocultural elaborado por la constructora, y el gran descontento con la alcaldía; la experta informante, Tatiana Noguera, mencionó la relevancia de involucrar en todos los procesos a los ciudadanos a través de reuniones y comunicación constante sobre el proyecto de construcción de las canchas de pádel

en la urbanización. Asimismo, señaló que la Alcaldía no tiene competencia ante las decisiones del Ministerio del Ambiente. A su vez, la experta informante Tulia Monsalve, enfatizó sobre la importancia de manejar esta crisis desde la raíz, con la gestión y políticas adecuadas.

De esta forma, y a partir de estas respuestas se destaca la importancia de tomar en cuenta principios éticos y de comunicación efectiva para manejar la crisis, y recuperar la confianza de los ciudadanos.

Tabla N° 14. Triangulación de resultados del tipo 4

Pregunta	Cuestionario online <i>Google Forms</i>	Entrevista a expertos informantes	Documentos/Estudios/Informes/Encuestas varias
<p>¿Está de acuerdo con la construcción de un complejo de canchas de pádel en la calle B del sector La Alameda?</p>	<p>El 85,2% de los encuestados se encuentran “muy en desacuerdo” y “en desacuerdo” con la construcción de un complejo de canchas de pádel en la calle B del sector La Alameda; esto puede ser porque los habitantes de la zona cuentan con razones u objeciones para estar en contra de este proyecto.</p>	<p>La experta informante Tatiana Noguera, expresó que la Alcaldía de Baruta debió escuchar las expectativas de la comunidad ante este proyecto, y solicitar a su vez, a la constructora, modificar el proyecto para mejorar la urbanización, con la finalidad de minimizar los efectos adversos de las canchas.</p>	<p>N/A</p>
<p>¿Sabe usted si la Alcaldía de Baruta ha otorgado permisos a la empresa constructora contraviniendo las ordenanzas municipales para el proyecto de las canchas de pádel?</p>	<p>El 49,8% de los encuestados señaló la opción “No”. En este sentido, es importante mencionar que la alcaldía sí otorgó los permisos para la construcción de las canchas de pádel; por lo tanto, con las respuestas del cuestionario se evidencia que, de parte de la alcaldía y la constructora, la aprobación del proyecto no fue transparente ni se comunicó a los vecinos de forma pertinente. Si esto hubiese ocurrido, desde el primer momento los vecinos tendrían conocimiento de que sí se concedieron los permisos y de las razones por las cuales la construcción fue aprobada por</p>	<p>La entrevistada Tatiana Noguera, señaló que en cualquier proyecto de construcción se debe obtener la certificación de impacto ambiental del Ministerio del Ambiente, a través de un estudio de impacto ambiental y sociocultural que incluya medidas para minimizar la tala de árboles, planificar plantaciones de nuevos árboles, garantizar que los residuos de la zona no se vean afectados durante la construcción, entre otros aspectos.</p>	<p>N/A</p>

	la alcaldía.		
Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿cuáles considera que son las ordenanzas que se han violado con la aprobación de los permisos? Puede marcar varias opciones	Con los datos obtenidos en esta pregunta, se evidencia que los vecinos encuestados conocen las ordenanzas municipales que se relacionan con la problemática, o al menos se han familiarizado con ellas a raíz del conflicto en La Alameda. Las ordenanzas más seleccionadas son las que se relacionan con la protección ambiental (69,4%) y la contaminación sonora(59,4%), lo que quiere decir que las preocupaciones de los vecinos se inclinan hacia la preservación del área verde, donde se planificó la construcción, y los ruidos que conlleva la ejecución del proyecto.	La entrevistada Tatiana Noguera , señaló que la ordenanza de áreas verdes municipales no es suficiente para la preservación del medio ambiente, indicó que se debe tomar en cuenta otros elementos que incluyan políticas más amplias relacionadas con protección ambiental y que involucren los tres niveles de gobierno. Asimismo, mencionó que, en el caso de la construcción del complejo deportivo, no aplica esta ordenanza, porque se trata de una parcela privada.	La Ordenanza sobre Poda, Tala, Repoblación y Trasplante de Árboles en el Municipio Baruta busca garantizar la preservación de las áreas verdes y el desarrollo de actividades de manera responsable, para la calidad de vida adecuada de los residentes. Dicha normativa: “tiene por objeto establecer las normas para la regulación y control de las actividades de poda, tala, repoblación y trasplante de árboles” (2008, p.3).

<p>¿Cuál es su percepción actual hacia la Alcaldía de Baruta a raíz de la problemática planteada en la urbanización?</p>	<p>126 personas (62,1%) señalaron que su percepción actual hacia la Alcaldía de Baruta es muy negativa. Estos datos confirman el rechazo que se ha dado a conocer en los medios de comunicación y redes sociales de los vecinos de La Alameda y zonas aledañas a la construcción de un complejo de canchas de pádel. Además, confirman que las fallas comunicacionales de parte de una organización pueden cambiar la percepción de sus públicos; sin embargo, en este caso en particular, la percepción es mayormente negativa y se debe a varias razones: fallo funcional y comunicacional, falta de transparencia y de mecanismos de respuesta, mensajes genéricos de parte del alcalde en los medios de comunicación, modificación de un área verde de 4.000 metros cuadrados y posibles consecuencias perjudiciales para urbanizaciones cercanas por desequilibrio de terreno</p>	<p>La entrevistada Tulia Monsalve, destacó que la imagen no es un elemento que el organismo puede controlar, sino que depende de la coherencia y consistencia comunicacional que debe basarse en la identidad. Además, afirmó que la actual crisis afecta a la alcaldía como ente gubernamental, ya que pareciera que se están anteponiendo intereses comerciales, que podrían ser personales, sobre las preocupaciones de los vecinos. En este sentido, de acuerdo con la entrevistada, ante la inexistencia de un punto de encuentro entre los intereses de la alcaldía y los vecinos, hay falta de confianza hacia la institución. Esto también se ha evidenciado en los diferentes pronunciamientos de los residentes de La Alameda.</p>	<p>Antón, A. (2017). Influencia de la noticia en la imagen corporativa de una municipalidad desde la percepción del ciudadano. Revista de Ciencias Humanas y Sociales, Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.</p> <p>El presente trabajo de investigación, de carácter descriptivo y explicativo, consistió en determinar el nivel de influencia de las noticias en la imagen corporativa de la Municipalidad Provincial de Piura, Perú, desde la percepción de los ciudadanos; para determinar la relevancia de los contenidos en los lectores.</p> <p>Armas, R. y Silla, M. (2022). Pérdida de la imagen corporativa del Metro de Caracas por falta de políticas públicas. Escuela de Comunicación Social, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.</p> <p>Esta investigación se centró en analizar la percepción negativa de los habitantes de la ciudad capital frente a la imagen corporativa de la empresa Metro de Caracas, debido a la falta de políticas públicas; en el que se determinó las causas del descontento de los ciudadanos</p>
--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia (2024), a partir de la Triangulación tipo 4 de Denzin (1970).

5.10 Interpretación de resultados a partir de la triangulación de datos tipo 4, según Denzin (1970)

Para la pregunta N° 1: ¿Está de acuerdo con la construcción de un complejo de canchas de pádel en la calle B del sector La Alameda?

El 85,2% de los encuestados se encuentran **muy en desacuerdo** con la construcción de un complejo de canchas de pádel en la calle B del sector La Alameda, por varias de las razones expuestas anteriormente en este trabajo de investigación. En este sentido, la experta informante Tatiana Noguera sugiere que la alcaldía de Baruta debería escuchar las expectativas y opiniones de los vecinos con relación a este tema; al mismo tiempo, recomienda conversar con la constructora para modificar el proyecto.

Tomando en cuenta lo planteado, se evidencia que existe una falta de aceptación por parte de la comunidad, por lo que se destaca la importancia de buscar soluciones que beneficien a toda la urbanización y zonas aledañas.

Para la pregunta N° 2: ¿Sabe usted si la Alcaldía de Baruta ha otorgado permisos a la empresa constructora contraviniendo las ordenanzas municipales para el proyecto de las canchas de pádel?

A partir de los resultados de la encuesta, se puede observar que el 49,8% de los ciudadanos no estaban en conocimiento de si la alcaldía había otorgado los permisos correspondientes a la empresa constructora para el proyecto de canchas de pádel. Esto indica una falta de transparencia y comunicación por parte de la alcaldía, puesto que se conoce que los permisos fueron concedidos. En este sentido, la experta informante Tatiana Noguera menciona que es necesario obtener la certificación de impacto ambiental y sociocultural antes de llevar a cabo cualquier proyecto de construcción. De esta forma, se evidencia una falta de conocimiento por parte de los ciudadanos.

Para la pregunta N° 3: Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿cuáles considera que son las ordenanzas que se han violado con la aprobación de los permisos? Puede marcar varias opciones.

Considerando los datos obtenidos en este planteamiento, se puede observar que los residentes de la zona conocen las ordenanzas municipales que se relacionan con

la problemática. En este sentido, las ordenanzas más seleccionadas son las que se relacionan con la protección ambiental (69,4%) y la contaminación sonora (59,4%), lo que indica que las preocupaciones de los vecinos se inclinan hacia la preservación del área verde, donde se planificó la construcción, y los ruidos que se pueden generar al momento de realizar el proyecto. A partir de esto, la experta informante y urbanista, Tatiana Noguera, señaló que la ordenanza de áreas verdes municipales no es suficiente para la preservación del medio ambiente, y que se debe tomar en cuenta otros elementos de protección ambiental.

En relación a estas respuestas, se puede mencionar la *Ordenanza sobre Poda, Tala, Repoblación y Trasplante de Árboles en el Municipio Baruta* que busca garantizar la preservación de las áreas verdes y el desarrollo de actividades de manera responsable, para mejorar la calidad de vida de los residentes; y que además es una normativa relevante en este contexto.

Para la pregunta N° 4: ¿Cuál es su percepción actual hacia la Alcaldía de Baruta a raíz de la problemática planteada en la urbanización?

Tomando en cuenta que gran parte de los encuestados (62,1%) indicaron que su percepción actual hacia la Alcaldía de Baruta es muy negativa, se puede observar las fallas comunicacionales y la falta de transparencia que ha contribuido a cambiar la percepción de los ciudadanos. De esta forma, y considerando la opinión de la experta informante Tulia Monsalve, resulta relevante mejorar la relación con los residentes de la zona a partir de la comunicación y la transparencia. Esto se alinea con el estudio de *Influencia de la noticia en la imagen corporativa de una municipalidad desde la percepción del ciudadano*, el cual resalta la importancia de la comunicación al momento de evaluar la percepción que pueden tener otros sobre una organización.

Del mismo, el trabajo de investigación *Pérdida de la imagen corporativa del Metro de Caracas por falta de políticas públicas*, también busca determinar el descontento de los ciudadanos y como una situación puede afectar la percepción de una organización.

CAPÍTULO VI.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), las conclusiones en un trabajo de investigación deben seguir un proceso que puede describirse de la siguiente manera: “una vez que se obtienen los resultados de los análisis cuantitativos, cualitativos y mixtos, los investigadores o investigadoras proceden a desarrollar las inferencias, comentarios y conclusiones en la discusión” (p. 577).

Para la elaboración de las conclusiones, Hernández, et al. (2014) señalan que es necesario verificar que existan todos los recursos necesarios antes de realizarlas. Además, recuerdan que “no se trata de repetir los resultados, sino de resumir los más importantes y su significado. Desde luego, las conclusiones deben ser congruentes” (p. 345).

Por otro lado, Hernández, et. al (2014) también establecen que, además de las conclusiones, es de esperarse que los investigadores “ofrezcan recomendaciones aplicables a una población más amplia, las cuales servirán para la solución de problemas o la toma de decisiones” (p. 18).

Con base en los fundamentos planteados anteriormente, los investigadores ofrecerán las conclusiones más relevantes y las recomendaciones acerca de la construcción de canchas de pádel y su efecto en la imagen corporativa de la Alcaldía de Baruta. Los aportes de este capítulo se realizarán a partir de los hallazgos recogidos mediante los instrumentos cualitativos y cuantitativos aplicados durante el proceso de investigación.

6.1 Conclusiones generales

En los últimos dos años, ha habido un auge en la construcción de canchas de pádel en la ciudad de Caracas. Sin embargo, en el caso específico del sector La Alameda, municipio Baruta, este fenómeno ha sido objeto de rechazo y generó un impacto negativo tanto hacia la alcaldía como hacia su alcalde Darwin González.

Como lo indicó 82,8% de los encuestados de la muestra de los investigadores, este conflicto modificó la percepción que tenían los vecinos hacia la Alcaldía de Baruta. En este punto, vale la pena recordar la definición que propone Barthey (1982) a este concepto: “cualquier acto o proceso de conocimiento de objetos, hechos o verdades, ya sea mediante la experiencia sensorial o por el pensamiento; es una conciencia de los objetos, un conocimiento” (p. 10). En consecuencia, el grado de conocimiento de los residentes sobre la institución es negativo a raíz de la construcción de las canchas de pádel.

Con la entrevista a la experta informante Tulia Monsalve, se concluyó que la crisis que se generó a raíz de este conflicto se pudo haber evitado y que evolucionó por la falta de mecanismos comunicacionales por parte de la alcaldía. En este sentido, la definición de Ascanio (2021) ilustra el escenario que vivió la Alcaldía de Baruta con el caso que se estudia en esta investigación:

Se traduce en la vivencia de un cambio manifiesto para una organización o una personalidad, que puede acarrearle consecuencias negativas que, incluso, arriesgan su credibilidad de marca en el mercado, sus niveles de competitividad y hasta su sostenibilidad en el tiempo, según sea la gravedad de la situación que afecte a la organización del manejo comunicacional que de ella se haga de manera planificada, oportuna y pertinente. (pp. 213-214).

Es importante aclarar que la crisis no se generó por el proyecto de canchas de pádel en sí mismo, sino porque los vecinos de La Alameda se enteraron una vez comenzada la construcción. Por esto, con los datos recabados a través de los diferentes instrumentos, se concluyó que el descontento de la comunidad proviene de la falta de comunicación entre la alcaldía y los condominios afectados.

Por otro lado, tal y como se mencionó en el Marco Contextual, la obra sí tuvo aprobación por parte de la alcaldía. No obstante, los vecinos de La Alameda han manifestado, tanto en los medios de comunicación como en la encuesta utilizada (37,4%) para esta investigación, que no hubo un acuerdo previo con los residentes, sino que después de que comenzó la obra, los funcionarios de la alcaldía se comunicaron con la comunidad.

Con las entrevistas a expertos informantes y otros expertos se concluyó que el proyecto de las canchas de pádel sí tiene cabida dentro de la zona en conflicto en La Alameda. De acuerdo con la experta informante Tatiana Noguera, ocurrió una distorsión de conceptos con el área verde donde se proyectó la construcción, que fue denominada erróneamente ante la opinión pública como *bosque*. En este sentido, la experta indicó que en ese espacio pueden ejecutarse proyectos que se ajusten a la zonificación; en este caso, se prevé un club deportivo privado.

El rechazo de los residentes de este sector hacia la construcción versa en varias razones. Las principales: daño a la flora y fauna del bosque secundario donde se proyectó la construcción (88,8%) y falta de transparencia durante la aprobación de la construcción sin consultar a los conjuntos residenciales cercanos. No obstante, los resultados de la encuesta también arrojaron que 98 personas residentes de la zona (54,7%) consideran que el complejo deportivo puede colapsar las vías de acceso del sector.

6.1.1 Conclusiones a partir del cumplimiento de los objetivos

El propósito del objetivo general fue *analizar la imagen corporativa de la Alcaldía de Baruta a raíz del descontento de los vecinos de La Alameda por la construcción de un complejo de canchas de pádel en la urbanización*. En este sentido, se concluye que se cumplió satisfactoriamente, debido a que se lograron ejecutar los objetivos específicos formulados en ese trabajo de investigación, a través de la aplicación de los instrumentos utilizados por los investigadores y que dieron el resultado de la imagen corporativa actual de la Alcaldía de Baruta por parte de los vecinos de La Alameda y zonas aledañas a raíz de la problemática planteada.

En el cuestionario *online* 62,1% de los encuestados señaló que su percepción actual hacia la alcaldía es muy negativa a raíz del conflicto. A partir de esta percepción se construye la imagen corporativa, definida por Capriotti (2013) como “la imagen que tiene un público de una organización en cuanto a entidad, la idea global que tiene de sus productos, sus actividades y su conducta” (p. 49).

Por otro lado, en relación con los objetivos específicos, las conclusiones se presentan a continuación:

1. Determinar el estatus de los permisos para la construcción de las canchas de pádel en la urbanización:

Este objetivo se cumplió satisfactoriamente. Es necesario recordar la definición del desarrollo de actividades de construcción en Venezuela, establecida por la Ley Orgánica para la Ordenación del Territorio (1983) en su artículo 55:

El desarrollo de actividades por particulares o entidades privadas en las áreas urbanas y que impliquen ocupación del territorio, deberá ser autorizada por los municipios. A tal efecto los interesados deberán obtener de los municipios, los permisos de urbanización, construcción o de uso que establezcan la ley nacional respectiva y las ordenanzas municipales (pr. 177)

En primer lugar, el estatus se pudo determinar mediante una entrevista con Gianfranco Libretti, actual director de Catastro de la Alcaldía de Baruta, que el organismo aprobó toda la permisología presentada por la constructora. Sin embargo, el entrevistado explicó que para la fecha de la presente investigación el proyecto está suspendido y está siendo evaluado por el Ministerio de Ecosocialismo (MINEC).

Con este objetivo y los resultados de los instrumentos, también se determinó el grado de conocimiento de los vecinos acerca del proceso de aprobación de la permisología por parte de la alcaldía. A pesar de que la alcaldía sí otorgó los permisos, 49,8% de los encuestados respondió que los permisos no fueron otorgados y 36% dijo que no lo sabe. Por lo tanto, se concluyó que la alcaldía no se comunicó con la comunidad para anunciar el inicio del proyecto de construcción.

Con la entrevista a la experta informante Tatiana Noguera, se concluyó que, debido a la amplia variedad de deportes y actividades recreativas, es complicado tipificar cada una de forma distinta y delimitar su forma de desarrollo a nivel urbano. Las variables que se toman en cuenta al momento de planificar una construcción de cualquier tipo versan en las medidas de los retiros de frente, lateral y fondo, altura máxima, número de puestos de estacionamiento, entre otras, de manera que la edificación se acople al entorno que la rodea.

Asimismo, se concluyó que el MINEC es el ente responsable de determinar el compromiso que deben adquirir las empresas constructoras de los proyectos

involucran tala, poda o trasplante de árboles. Todo esto debe estar respaldado por el estudio de impacto ambiental que la constructora presente previamente a la alcaldía. Lo mismo ocurre con la congestión vehicular que podría generar el complejo deportivo: debe elaborarse una adecuada previsión de espacio para estacionamientos y el diseño de una entrada que se adecúe a la vialidad existente en el sector para que genere el menor impacto posible.

2. Conocer si la Alcaldía se comunicó previamente con los residentes de la zona para plantear la factibilidad del desarrollo de las canchas de pádel:

Con el desconocimiento de los vecinos sobre la aprobación de la permisología para la construcción, se pudo concluir que la alcaldía no comunicó un planteamiento sobre la factibilidad del complejo deportivo. Este planteamiento se confirma con el cuestionario *online* aplicado a residentes de La Alameda y urbanizaciones aledañas, el cual reflejó que 37,4% de los vecinos negó comunicación de parte de funcionarios del organismo municipal previo al comienzo de la construcción.

Los vecinos se han mantenido al tanto de la situación a través de información en medios de comunicación y reuniones con los residentes. En este sentido, se concluyó que la alcaldía no ha sido el principal canal a través del cual la comunidad recibió información sobre el proyecto.

Mediante la entrevista a la experta informante Tulia Monsalve se concluyó que las declaraciones ofrecidas en medios de comunicación por el actual alcalde, Darwin González, no fueron pertinentes fueron susceptibles de confusión. Estas comunicaciones demuestran poca planificación y desorganización, y pareciera que responde a intereses personales y no al bienestar de la comunidad en conflicto.

A través de los datos recopilados en el cuestionario *online*, se concluyó que el alcalde participó en una junta de vecinos una vez iniciado el conflicto y no antes de que comenzara la construcción. De acuerdo con 47,1% de los encuestados, en esa reunión algunos residentes tuvieron la oportunidad de expresar preocupaciones y sugerencias sobre la problemática en cuestión, pero 70,6% expresó que pudo hacerlo solo a través de las redes sociales. Por esto y las razones planteadas anteriormente, el objetivo se cumplió satisfactoriamente.

3. Determinar si la construcción de las canchas genera algún beneficio para la comunidad:

A través de las respuestas en el cuestionario *online*, se concluyó que los vecinos de La Alameda no ven beneficio con la construcción de las canchas de pádel en la zona; 82,3% de los encuestados respaldan este planteamiento. De las 203 personas que respondieron la encuesta, solo 26 señalaron beneficios, de los cuales 69,2% (18 personas) señaló que este proyecto sería un nuevo espacio recreativo para la comunidad.

De acuerdo con el cuestionario *online*, 88,8% de los encuestados está en desacuerdo con el proyecto por el impacto ambiental que puede generar en la zona y 70,4% hizo referencia al ruido de la construcción. Esto quiere decir que los vecinos de La Alameda y zonas aledañas no consideran que exista beneficio sobre las canchas de pádel desde la construcción del proyecto.

Desde el punto de vista urbano, la experta informante Tatiana Noguera explicó que las preocupaciones de los vecinos tienen solución desde la planificación del proyecto y resaltó que la zonificación del espacio en conflicto permite la construcción de un club deportivo privado.

Por las razones expuestas anteriormente, el objetivo se cumplió satisfactoriamente. A través de los instrumentos aplicados se tuvo la visión de los vecinos, que no ven beneficios en la zona con el complejo deportivo; y desde el punto de vista urbano con la experta informante, quien explicó que sí se puede construir en la zona en cuestión si la planificación genera el menor impacto posible a la comunidad.

4. Identificar en qué consiste el descontento de los vecinos del sector La Alameda por la construcción del complejo deportivo:

Este objetivo se cumplió satisfactoriamente. Tal y como se mencionó en el apartado anterior, 88,8% de los encuestados está en desacuerdo con el proyecto por el impacto ambiental que puede generar en la zona. Hay que recordar que la construcción se planificó dentro de un área verde de 4.000 metros cuadrados. A pesar de que se dio a conocer erróneamente como *bosque urbano*, tal y como lo aclaró la experta

informante Tatiana Noguera, los residentes argumentaron que el daño a este ecosistema y a las especies existentes es una razón para no llevar a cabo el proyecto.

Por otro lado, gracias a los datos recopilados en el cuestionario *online*, también se concluyó que el descontento de los vecinos proviene del hecho de que se enteraron del proyecto una vez finalizó la instalación de máquinas en el área delimitada. Además, a pesar de que hubo reuniones entre los residentes y la alcaldía, con los datos de la encuesta también se concluyó que el organismo no tuvo apertura de mecanismos para recibir preocupaciones o sugerencias de las personas afectadas por el conflicto.

También se pudo concluir que otra razón que argumenta el descontento de la comunidad es el ruido durante la construcción y en el futuro desarrollo de las actividades del complejo deportivo. De acuerdo con el cuestionario online, estas razones tuvieron 69,2% y 38,5% de las respuestas, respectivamente.

El indicador relacionado con los beneficios de las canchas en la zona también representa una razón de descontento de los residentes de La Alameda. En este sentido, 82,3% de los vecinos consultados señaló que el levantamiento de este complejo no generará ningún beneficio para la comunidad.

5. Caracterizar el manejo de la situación de crisis planteada a la Alcaldía de Baruta, la cual afecta la imagen del organismo:

Gracias a la entrevista con la experta informante Tulia Monsalve, se concluyó que, en efecto, la Alcaldía de Baruta sí ha vivido una crisis a raíz del conflicto por el proyecto de canchas de pádel en La Alameda. Principalmente, la crisis detonó cuando los medios de comunicación y usuarios de redes sociales reaccionaron de forma negativa ante la situación y visibilizando los argumentos de los vecinos.

También se concluyó que las declaraciones del alcalde de Baruta, Darwin González, en los medios de comunicación contribuyeron a la evolución de la crisis. Sus comunicaciones fueron genéricas, ambiguas y daban la impresión de que defendía intereses personales y que no promovían acuerdos entre la alcaldía y los vecinos de La Alameda.

Hay que mencionar que en una oportunidad se dirigió de manera inadecuada a Fabiana Garantón, vecina de La Alameda y una de las líderes de la comunidad en torno a esta situación, descalificando sus argumentos por ser joven y *recién graduada*. En este sentido se concluyó que, además de alimentar la crisis, estos comentarios trajeron a colación otros temas a la agenda en la opinión pública; por ejemplo, la igualdad de género, y trajo como consecuencia el desprestigio de la principal autoridad municipal.

Con la entrevista a la experta informante Tulia Monsalve, se determinó que la alcaldía ha cometido errores comunicacionales en otras oportunidades y que han generado comentarios negativos en las redes sociales: a) Muerte de la corredora Nathalie Lanza, que fue arrollada mientras trotaba en el municipio; b) Rueda de prensa ante el caso de la Constructora HP. En consecuencia, se concluyó que ya existía un daño reputacional, por lo que el conflicto en La Alameda es una situación más, que contribuye con el deterioro de su credibilidad como ente gubernamental, la disminución del apoyo público a la gestión y con la desvalorización del alcalde.

6.1.2 Conclusiones a partir de la Triangulación de datos

Tanto para el 66,1% de los residentes del sector La Alameda, como para la experta informante Tulia Monsalve, las declaraciones del alcalde del municipio Baruta son impertinentes, lo que indica una falta de interés y de comprensión en las preocupaciones de los ciudadanos sobre el proyecto de canchas de pádel en la urbanización; por lo que se concluye con este aspecto que las declaraciones del mismo son impertinentes, y se debe mejorar la comunicación por parte de la alcaldía.

Asimismo, a partir del 70,4% de los encuestados y las opiniones de las expertas informantes Tulia Monsalve y Tatiana Noguera, se puede determinar que la capacidad de respuesta de la alcaldía ante las preocupaciones de los habitantes de la urbanización ha sido *muy mala* y genera una percepción generalizada de insatisfacción con la forma en que se ha manejado el descontento y las preocupaciones de la comunidad.

De esta forma, al evaluar la percepción de los ciudadanos hacia la Alcaldía de Baruta, se pudo evidenciar que esta es muy negativa; por las diversas razones que

tienen los residentes de La Alameda y urbanizaciones aledañas para estar en contra del proyecto de canchas de pádel.

Al igual que en este trabajo de investigación, el estudio de *Pérdida de la imagen corporativa del Metro de Caracas por falta de políticas públicas*, también busca determinar el descontento de los ciudadanos y como una situación puede afectar la percepción de una organización.

Por otro lado, con relación a los permisos correspondientes para la construcción se pudo concluir a través de las respuestas del 49,8% de los encuestados, el desconocimiento sobre los permisos o requisitos otorgados a la empresa constructora por parte de la alcaldía para realizar el proyecto. En este sentido, se puede observar como la falta de transparencia y comunicación se hace presente en las acciones de la alcaldía. La experta informante Tatiana Noguera, mencionó en este punto que al realizar cualquier proyecto de construcción se debe obtener la certificación de impacto ambiental y sociocultural; de esta manera, el entrevistado Gianfranco Libretti resaltó que el proyecto está suspendido mientras se evalúa dicho estudio.

A su vez, las expertas informantes Tatiana Noguera y Tulia Monsalve, coinciden en que la alcaldía no utilizó las estrategias de comunicación correctas para abordar el descontento de los vecinos, por lo que se puede definir que parte del conflicto con los ciudadanos radica en la ausencia de participación ciudadana. Partiendo de esto, las entrevistadas mencionan la relevancia de involucrar en todos los procesos a los ciudadanos a través de reuniones y comunicación constante para recuperar la confianza de los residentes de la zona; y gestionar la crisis desde la raíz con las políticas correctas.

Además, a través de las encuestas (69,4%) se logró observar que los ciudadanos a partir del conflicto están familiarizados con las ordenanzas municipales. Por lo que se determinó que, según los encuestados, las principales ordenanzas que se violaron con la aprobación de los permisos son la de protección ambiental (69,4%), y la de contaminación sonora (59,4%); lo que indica que las preocupaciones de los vecinos se enfocan en el área verde donde se planea la construcción y lo que esto puede ocasionar. En relación a esto, la experta informante Tatiana Noguera concluye que se deben tomar en cuenta otros elementos adicionales a la ordenanza relacionada con áreas verdes o la *Ordenanza sobre Poda, Tala, Repoblación y Trasplante de Árboles*

en el Municipio Baruta, que busca garantizar la preservación del medio ambiente y el desarrollo de actividades de manera responsable.

Tomando en cuenta lo anterior, y los resultados de las encuestas, se determina un alto nivel de desacuerdo de los ciudadanos (85,2%) con la construcción del complejo de canchas de pádel en el sector La Alameda; por lo que se destaca la necesidad de tomar en cuenta las opiniones de los vecinos, y buscar alternativas que satisfagan las expectativas de la comunidad en general.

6.2 Indicadores emergentes

Luego de la aplicación de los instrumentos, los investigadores encontraron indicadores emergentes que, si bien no se tomaron en consideración al comienzo del trabajo, resultan de relevancia para la elaboración de conclusiones:

Dentro de las razones por las cuales los vecinos de La Alameda rechazan el proyecto, surgió el riesgo geológico. En los medios de comunicación y redes sociales, los residentes han manifestado que la construcción de las canchas de pádel podría provocar un derrumbe en uno de los sectores de Colinas de Bello Monte. En consecuencia, se concluyó que este es otro argumento de la comunidad para estar en desacuerdo con el proyecto que, además de generar efectos negativos en el sector en conflicto, podría perjudicar urbanizaciones aledañas.

Otro punto negativo señalado por los encuestados, y que representa un indicador emergente, es la afectación de la tranquilidad de la comunidad. Si bien este aspecto no fue considerado por los investigadores en el comienzo del trabajo, esto representa otra razón por la que los vecinos no conciben el complejo deportivo como un beneficio para el sector La Alameda y las urbanizaciones aledañas.

Gracias a la entrevista con la experta informante Tulia Monsalve, se concluyó que el descontento de los vecinos también se debe a la falta de información y transparencia por parte de la Alcaldía de Baruta desde el comienzo del conflicto. El elemento de transparencia representa un indicador emergente que se corresponde con otro motivo del descontento de la comunidad en el conflicto planteado.

Con esta misma entrevista se encontró que la Alcaldía de Baruta ya tenía un daño reputacional previo al conflicto por el proyecto de canchas de pádel en La Alameda. Por tanto, se concluyó que institucionalmente la alcaldía ha dejado de tener reconocimiento por parte de los habitantes del municipio y que comunicacionalmente este daño no se han tomado medidas para atenderlo.

Por último, otro indicador emergente de la presente investigación es que el MINEC es el organismo que se encarga de determinar el compromiso que deben adquirir las empresas constructoras de los proyectos involucran tala, poda o trasplante de árboles. Las alcaldías no tienen injerencia sobre estas responsabilidades, a pesar de que son las que aprueban las construcciones en los diferentes sectores de la jurisdicción municipal.

6.3 Recomendaciones

Expuestas las conclusiones en los puntos anteriores, los investigadores consideraron importante la formulación de las siguientes recomendaciones:

La Dirección de Comunicaciones de la Alcaldía de Baruta debe reconocer que el conflicto por el proyecto de construcción de canchas de pádel en La Alameda se convirtió en una crisis. De esta forma, luego de analizar todos los ángulos del descontento, deberán planificar y ejecutar una estrategia de comunicación que les permita reivindicarse como el principal organismo municipal.

Para atender la crisis, la alcaldía debe volver a su razón de ser como organismo y crear una estrategia de comunicación que le permita reforzar esos valores en sus diferentes públicos. Además de conducir una imagen corporativa positiva, el fin último es que los habitantes del municipio se sientan representados por la alcaldía.

El Dircom de la alcaldía también debe dar apertura a mecanismos de comunicación vecinal, ya sea a través de un departamento de atención, un número telefónico o un correo institucional. Esto permitirá que los ciudadanos del municipio cuenten con diversos canales para emitir quejas o expresar preocupaciones y recomendaciones sobre situaciones determinadas.

Las comunicaciones del alcalde, Darwin González, en medios de comunicación deben ser planificadas. De esta manera, se asegurará que sus declaraciones sean completas, comprensibles para los públicos y que se ajusten a la posición de la alcaldía y no a intereses u opiniones personales.

Es necesario planificar un entrenamiento de vocería a Darwin González, alcalde del municipio, para reforzar la comunicación de las narrativas institucionales, acatar los mensajes clave y eliminar vicios del discurso que pueden actuar como distractores.

Para que el proyecto tenga la aprobación de los vecinos, se deben crear encuentros periódicos entre la alcaldía y los residentes para llegar a acuerdos y, de ser necesario, plantear modificaciones en la planificación del proyecto. Del mismo modo, la alcaldía debe encontrar, entre los mismos vecinos, personas que estén de acuerdo con el proyecto para que funcionen de voceros y promuevan la factibilidad del complejo de canchas de pádel en la zona.

De existir acuerdos y modificaciones del proyecto en conjunto con los vecinos, es importante que la alcaldía presente la proyección final, ya sea a través de una presentación del complejo deportivo, reuniones periódicas en la alcaldía, dar a conocer testimonios de las personas a favor de la construcción, entre otros mecanismos.

REFERENCIAS

Libros de texto

Arias, F. (2012). El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica. Caracas, Venezuela. Editorial Episteme C.A.

Ascanio, R. (2020). Nuevas Tendencias en la comunicación organizacional. Caracas, Venezuela. Abediciones.

Berganza, M; Ruiz, J. (2005). Investigar en comunicación. España. McGraw-Hill / Interamericana de España.

Capriotti, P. (1999). Planificación estratégica de la imagen corporativa. Barcelona, España. Ariel Comunicación.

Hernández, G. (2016). La investigación en Comunicación Social. Caracas, Venezuela. Abediciones

Hernández, R; Fernández, C; Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México. McGraw-Hill

Moles Caubet, C. (1981). Planificación y Zonificación en el Área Metropolitana de Caracas. Revista de Derecho Público, (5), 27-36.

Villafañe, J. (1999). La gestión profesional de la imagen corporativa. Madrid, España. Pirámide.

Sheinsohn, D. (2000). Más allá de la imagen corporativa. Buenos Aires, Argentina. Macchi Grupo Editor S.A.

Fuentes vivas

Libretti, G. Entrevista personal. 1 de noviembre de 2023.

Monsalve, T. Experta en comunicación en crisis. 28 de noviembre de 2023.

Noguera, T. Experta informante Urbanista y especialista en gestión local. 17 de noviembre de 2023.

Referencias electrónicas

Amaya, V. (2 de agosto de 2023). Proyecto de canchas de pádel desató guerra entre vecinos de La Alameda y una constructora. *Tal Cual*. <https://talcualdigital.com/proyecto-de-canchas-de-padel-inicio-guerra-entre-vecinos-de-la-alameda-y-una-constructora/>

Campillo, C. (2010). Comunicación pública y administración municipal. Una propuesta de modelo estructural. *Pensar la publicidad*, 4 (1), 45-62. <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19632/1/CAMPILLO%20ALHAMA%202010%20-%20Comunicación%20pública%20y%20administración%20municipal.pdf>

Departamento de Investigación (2019). Líneas de investigación del Trabajo Final de Concentración. Consultado el 2 de noviembre de 2023. Disponible en <https://comunicacion.ucab.edu.ve/blog/lineas-deinvestigacion-del-trabajo-final-de-concentracion/>

Federación Venezolana de Pádel. (s.f.). La FVP. Federación Venezolana de Pádel. https://federacionvenezolanadepadel.com/?page_id=1608

Fundación, M., Maracaibo, J., & Completo, N. (s/f). ¿Qué es la Comunicación Organizacional? Consultado el 20 de octubre de 2023. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/782/78212103.pdf>

ONG Acceso a la Justicia. (2023). *Definición de Alcalde*. Consultado el 21 de octubre de 2023. Disponible en <https://accesoalajusticia.org/glossary/alcalde/>

Real Academia Española. (2021). *alcaldía | Diccionario de la lengua española*. Diccionario de la lengua española, Edición del Tricentenario. Consultado el 21 de octubre de 2023.

Disponible en: <https://dle.rae.es/alcald%C3%ADa?m=form>

Real Academia Española. (2021). *deforestar | Diccionario de la lengua española*. Diccionario de la lengua española, Edición del Tricentenario. Consultado el 21 de octubre de 2023. Disponible en: <https://dle.rae.es/deforestar?m=form>

Sistema Nacional de Monitoreo Forestal de México. (2021). *¿Qué es la deforestación?* Consultado el 21 de octubre de 2023. Disponible en <https://snmf.cnf.gob.mx/deforestacion/>

Teórico, M. (s/f). *CAPÍTULO II, IMAGEN CORPORATIVA*. Urbe.edu. Consultado el 20 de octubre de 2023. Disponible en <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0108328/Cap02.pdf>

Yapur, N. (25 de agosto de 2023). La obsesión por el pádel tenis en Venezuela que molesta al gobierno. *Bloomberg En Línea*. <https://www.bloomberglinea.com/latinoamerica/venezuela/la-obsesion-por-el-padel-tenis-en-venezuela-que-molesta-al-gobierno/#:~:text=Ahora%20hay%20m%C3%A1s%20de%20100,pa%C3%ADs%20a%20finales%20de%202023.&text=%E2%80%9CHay%20muchos%20lugares%20en%20Venezuela,pasada%20en%20la%20televisi%C3%B3n%20estatal>.

Documentos legales

Asamblea Nacional de Venezuela. (1983). *Ley Orgánica para la Ordenación del Territorio*. Tiene como propósito el establecimiento de normas para el proceso de ordenación del territorio nacional en concordancia con la estrategia de Desarrollo Económico y Social a largo plazo de la nación. 11 de agosto de 1983.

Asamblea Nacional de Venezuela. (2006). *Ley Orgánica del Ambiente*. Tiene como fin establecer los principios para gestionar el ambiente en el marco del desarrollo sustentable como derecho y deber del Estado y los ciudadanos. 22 de diciembre de 2006.

Asamblea Nacional de Venezuela. (2010). *Ley Orgánica del Poder Público Municipal*. Tiene por objetivo el desarrollo de principios para el ejercicio de la participación de los ciudadanos en asuntos locales. 21 de diciembre de 2010.

Concejo Municipal de Baruta. (2018). *Ordenanza de Áreas Verdes Municipales*. Por el cual se proporciona una actualización de las áreas verdes municipales en jurisdicción del Municipio Baruta del estado Bolivariano de Miranda. 16 de agosto de 2018.

Ministerio de Desarrollo Social y Familia de Chile (s.f.). *Zonificación para la Planificación Territorial*. Provisión de herramientas teóricas y prácticas, para analistas y planificadores de los organismos sectoriales, regionales y comunales, en pos de una mayor eficiencia y eficacia de sus funciones.

Disponible en:

<https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/btca/txtcompleto/mideplan/cuad1-zon.planterrit.pdf>

Trabajos de investigación

Antón, A. (2017). Influencia de la noticia en la imagen corporativa de una municipalidad desde la percepción del ciudadano. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, Universidad Nacional de Piura. Piura, Perú. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6402367>

Armas, R.; Silla, M. (2021). *Pérdida de la imagen corporativa del Metro de Caracas por falta de políticas públicas*. Escuela de Comunicación Social. Universidad Católica Andrés Bello (UCAB). Caracas, Venezuela. Disponible en: <https://api-saber.ucab.edu.ve/server/api/core/bitstreams/9bf6ebe8-1d7c-4a46-a8eb-9d21b2adc41a/content>

Jiménez, J. (2021). *Ordenanza municipal y uso de espacio público: caso comerciantes informales, cantón Paján*. [Tesis de pregrado. Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio digital - UNESUM. <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/2969>

Sánchez, S. (2006). Creación de la Unidad de Imagen Corporativa para la alcaldía del Municipio Guaicaipuro. Estado Miranda. Escuela de Comunicación Social, Universidad Central de Venezuela. Caracas, Venezuela. Disponible en: <http://caelum.ucv.ve/handle/10872/2752?mode=full>

ANEXOS

Anexo A - Guía de preguntas para la entrevista a Gianfranco Libretti (director de Catastro de la Alcaldía de Baruta)

1. ¿Cuáles son las ordenanzas que regulan este tipo de construcciones en el municipio?
2. Tomando en cuenta que hay dos complejos de pádel en urbanizaciones cercanas, ¿es factible el proyecto de canchas de pádel en La Alameda?
3. ¿Está permitida la construcción de espacios recreativos o deportivos en esta urbanización, o en sectores con entornos naturales similares a La Alameda?
4. ¿Cuáles son los criterios que las constructoras deben tomar en cuenta para ejecutar este tipo de proyectos?
5. ¿Cuáles suelen ser los permisos que las constructoras deben solicitar? ¿Con qué procesos deben cumplir?
6. ¿La zona donde está prevista la construcción puede considerarse como bosque?
7. ¿Cuáles son las condiciones que debe tener el terreno y con los cuales debe cumplir la constructora para proceder a talar árboles?
8. ¿Cuál es el estado actual de la construcción?

Anexo B - Transcripción de la entrevista a Gianfranco Libretti (director de Catastro de la Alcaldía de Baruta)

Pregunta 1: ¿Cuáles son las ordenanzas que regulan este tipo de construcciones en el municipio?

Las ordenanzas que regulan la construcción de espacios deportivos como tal, aparte del cumplimiento de las normas básicas de construcción y de la Ley Orgánica de Ordenación Urbanística (que define que para hacer un proyecto hay que presentar una serie de recaudos, ingeniería municipal, las variables urbanas, etc.), lo define como marco legal son las ordenanzas de zonificación.

En Baruta aplican 2: la ordenanza de zonificación del Sureste y la ordenanza de zonificación del Distrito Sucre. Ambas son de los años 70-80; no recogen lo que sería un plan de desarrollo urbano local, que es lo que dice la ley, pero recogen lo que está

definido en los reglamentos de parcelamiento: cuando alguien desarrolla un lote de terreno, se definía con ingeniería municipal las áreas donde pasa la vialidad, los usos permitidos y las variables que cada parcela iba a tener. En esos reglamentos es que se definen las variables urbanas y se define también el uso del suelo (y allí se demarca si será de uso deportivo o recreativo) y las variables básicas: frente, alturas, relativos de frente, relativos de fondo, relativos laterales, y cualquier otro elemento.

En resumen, en los documentos de parcelamiento se definen las variables y los usos de cada parcela, y esos documentos de parcelamiento luego se compilaron en las ordenanzas del sureste y del Distrito Sucre. Formalmente, debería generarse una ordenanza general de zonificación basada en un plan de desarrollo urbano local, lo cual no se ha hecho en el caso de Baruta, pero ese es el deber ser.

Anexo a la primera pregunta: sobre las ordenanzas que regulan la construcción de espacios recreativos, en general no solamente las ordenanzas de zonificación. Hay también, sobre todo en el MINEC o en cualquier otro órgano central puede dar ciertos decretos, que pueden ser de zonas protegidas, lo que se llama áreas bajo régimen de administración especial (...) hay una serie de decretos que pueden afectar el territorio y se deben contemplar en las ordenanzas de zonificación.

Aparte de lo municipal, el gobierno nacional también puede afectar la ocupación del territorio mediante esta serie de decretos, sobre todo desde el punto de vista ambiental. También hay decretos de seguridad o zonas especiales, pero en su mayoría son ambientales.

Pregunta 2: Tomando en cuenta que hay dos complejos de pádel en urbanizaciones cercanas, ¿es factible el proyecto de canchas de pádel en La Alameda?

Eso depende de cada caso, más allá de que tenga o no otras canchas de pádel alrededor, realmente allí estamos hablando del derecho que tienen los propietarios a desarrollar lo que quieran hacer en sus propiedades, solamente limitado por las ordenanzas que te comenté, es decir, limitado al uso que puedes hacer y a las variables constructivas que existen, además de las otras ordenanzas: la de ruido, la de áreas verdes en caso de que existan áreas verdes, pero no hay ninguna restricción más allá de lo que se defina en el proyecto.

Obviamente, en la formulación del proyecto es donde se puede definir la factibilidad. La factibilidad legal en el caso de La Alameda existía porque la zonificación permitía (la construcción de) un club privado. Ahora bien, aunque no es vinculante, se sugiere el uso de las consultas públicas para afinar detalles de las intensidades de uso, pero no hay ninguna normativa que te diga “si hay tantas canchas de pádel en tal sitio, no puedes hacer nada” o algo por el estilo, más allá de lo que es el proyecto, que en cada caso en particular se evalúa. En el caso de La Alameda, se evaluó la cantidad de canchas, etc.

Ahora bien, si bien no hay una restricción en lo que se puede hacer previamente, sí hay unas restricciones en cuanto a si son actividades susceptibles a degradar el ambiente o a tener un impacto sociocultural, deben realizar bien sea el estudio de impacto ambiental o el estudio de impacto vial, y esos estudios no solamente son estudios, sino que también deben proponer las medidas de mitigación o de restricción en cada caso. Por ejemplo, si tú haces el estudio previamente de impacto vial y te dice que la capacidad de la vía es de tantos carros al día, pues tú tienes que hacer tu proyecto de forma tal que no se supere esa capacidad vial; igualmente en el tema ambiental.

En síntesis, no hay ninguna restricción del proyecto más allá de lo que te pueda identificar un estudio de impacto ambiental o vial, las ordenanzas y las variables urbanas definidas.

Pregunta 3: ¿Está permitida la construcción de espacios recreativos o deportivos en esta urbanización, o en sectores con entornos naturales similares a La Alameda?

Como está ya definido en el parcelamiento y se contempla en la ordenanza de zonificación de La Alameda habla de un club deportivo privado. Ahora, como te decía, un club deportivo o clubes en general responden a un proyecto específico que tiene que ser aprobado por ingeniería municipal. No hay algo prediseñado como por ejemplo las edificaciones.

En las ordenanzas te dice, por ejemplo, para una parcela multifamiliar dice “mira, tú puedes construir tantos metros cuadrados, con un porcentaje de ubicación y un porcentaje de construcción, que se convierten en un límite de metros cuadrados y

alturas". En el caso de los clubes, no hay definición tan específica de una restricción en lo que puedes construir. Depende del proyecto en particular.

Pregunta 4: ¿Cuáles son los criterios que las constructoras deben tomar en cuenta para ejecutar este tipo de proyectos?

Evidentemente, en cada terreno en particular hay que evaluar si la actividad propuesta tiene impacto. Ahí se debería haber tomado el estudio de impacto ambiental y el estudio de impacto sociocultural y vial. Otro de los criterios que se deben tomar en cuenta son los criterios económicos, que les sea rentable la inversión que van a hacer.

Pregunta 5: ¿Cuáles suelen ser los permisos que las constructoras deben solicitar? ¿Con qué procesos deben cumplir?

Frente a la alcaldía, tiene que pedir la aprobación de las variables urbanas, que son los criterios generales para diseñar. Luego se diseña y, luego que se tiene el proyecto ya diseñado, se hace la aprobación del proyecto. Después de esto, ellos ya pueden incluso hacer una notificación de inicio de obras. La ley no restringe que tengas que pedir permiso para iniciar obras, sino que una vez que tengas el proyecto aprobado puedes iniciar notificando (a la alcaldía). Al finalizar la obra, debes tener la habitabilidad, que es la revisión que hace ingeniería municipal para verificar que lo que tú dijiste que ibas a hacer en el proyecto lo cumpliste.

A nivel de otras instancias, si son áreas que tienen otro tipo de afectaciones sobre la zonificación, tendrías que pedir el estudio de impacto ambiental y que te den la aprobación de la acreditación técnica ambiental, que es una aprobación que da el MINEC respecto a si está permitida la ocupación del territorio.

Pregunta 6: ¿La zona donde está prevista la construcción puede considerarse como bosque?

Desde el punto de vista biológico-forestal, habrá que ver si se puede definir de esa manera. Yo creo que eso se define según criterios de biodiversidad e intensidad de las especies. Desde el punto de vista de zonificación legal, en este momento no existe. Hace falta una declaratoria que diga que eso es un bosque, una zona protegida, es un área verde.

También está la figura del área verde municipal. Cuando la gente desarrolla una urbanización, ciertas áreas las pueden definir como verdes o como parques. En el caso de La Alameda, como hemos comentado, no existe una declaratoria como tal ni del MINEC ni de ningún tipo de instancia superior que defina que esa es una zona de bosque. De hecho, eso es un bosque secundario.

La historia de eso es que cuando se urbanizó La Alameda, se hicieron las calles, se aplanaron las parcelas, y en el momento en que se construyó eso ahí no había ningún bosque; al lado sí había bosque, un área verde. De hecho, al lado de la zona de conflicto existe un área verde declarada como área verde como tal y es protegida. Sí está netamente definida como tal en la zonificación y está regulada en la ordenanza de áreas verdes, que básicamente dice que en esos casos no se puede hacer nada (no se puede construir). Pero en esta área particular donde está el proyecto, que está colindante al área verde, lo que pasó fue que, como los propietarios nunca desarrollaron esa área, durante los 20-30-40 años que han transcurrido pues el bosque del área verde aledaña fue migrando y poblando lo que era la zona del club. Pero en sí no existe, se pueden definir o hacer a futuro, sí hay algunas figuras para decretar tanto a nivel municipal como a nivel nacional como una zona protegida, pero esa diligencia no se ha hecho.

Pregunta 7: ¿Cuáles son las condiciones que debe tener el terreno y con los cuales debe cumplir la constructora para proceder a talar árboles?

Para la tala de árboles, si son áreas o especies protegidas, tiene que estar autorizado por el MINEC. Generalmente, eso solamente se otorga cuando hay una causa justificada o alguna razón particular. A nivel municipal, aunque también se permite la tala de árboles pero que sean especies no protegidas.

Hay una lista de especies protegidas que define el MINEC. Si está en esa lista, tiene que pedirle permiso al ministerio; si no está en esa lista, tiene que pedir permiso de tala o poda a la alcaldía.

No hay ningún otro criterio más allá de la inspección técnica que pueda hacer el funcionario y otorgar ese permiso. El MINEC por un lado, y la dirección de áreas verdes municipales que son las que se encargan de las especies no protegidas.

Pregunta 8: ¿Cuál es el estado actual de la construcción?

Eso está ahorita suspendido. No por un aspecto legal como tal, o sea sí hay una medida de revisión del estudio de impacto ambiental, y hasta que no se revise ese estudio no se puede hacer nada. El estudio está suspendido y por lo tanto no tendrían ninguna autorización para la ocupación del territorio, que es lo que se necesita para activar el proyecto como toda la construcción.

No hay nada en contra de la propiedad, ningún tipo de proceso abierto contra la propiedad del señor, ni siquiera contra el proyecto ni en la relación del proyecto, pero sí como una especie de suspensión. Aunque este es el estado actual, sí se prevé que se dé por suspendido ya formalmente.

Se está negociando, se ha hablado con el propietario a ver cuáles son las alternativas, como que la alcaldía le de permuta ese espacio municipal, lo cual es un tema bastante complejo. No es fácil la parte de viabilidad de hacer una permuta de un espacio municipal por uno privado. Lleva una cantidad de espectro burocrático, de cálculos, avalúos, permisos. No se ve muy viable. O un redimensionamiento del proyecto o simplemente dejar eso así y punto. Pero no hay nada concreto. Está todavía con una especie de decisión que no está tomada firmemente en este momento.

Anexo C - Guía de preguntas para el Instrumento I (entrevista a la experta informante Tatiana Noguera, urbanista y especialista en gestión local)

1. Tenemos entendido que usted se desempeñó en la Alcaldía de Baruta, ¿cuál fue su cargo en esa institución y por cuánto tiempo?
2. ¿La ordenanza de Áreas Verdes Municipales es suficiente para preservar el medio ambiente a pesar del surgimiento de varios proyectos de construcción en el municipio? Explique.
3. Durante su gestión, ¿qué criterios fueron determinantes para permitir en el municipio las construcciones de espacios recreativos, deportivos u otros que no fueran residenciales?
4. En relación con las ordenanzas existentes de zonificación, ¿cuál es su punto de vista sobre la necesidad de una normativa en Baruta que regule la edificación de clubes privados y deportivos en localidades residenciales del municipio?

5. ¿Cuál es su punto de vista con respecto al conflicto que se generó en la urbanización La Alameda por un proyecto de construcción de canchas de pádel?
6. Debido a la ubicación actual del proyecto en construcción de las canchas de pádel, ¿debería haber un pronunciamiento oficial para anular ese proyecto? Explique.
7. ¿Cuáles son los criterios establecidos por la alcaldía u otros entes que se deben tomar en cuenta para mitigar daños ambientales, como por ejemplo la tala de árboles, en proyectos de construcción?
8. ¿Cuál es el compromiso legal que debe asumir una empresa constructora luego de talar árboles durante la ejecución de una obra?
9. ¿Cuál debería ser la respuesta que debería ofrecer la alcaldía por la desaprobación por parte de los vecinos del estudio de impacto ambiental y sociocultural elaborado por la constructora?
10. Los residentes de La Alameda manifestaron preocupación por la posible congestión vehicular en el sector. En caso de que continúe la construcción, ¿cuáles son los mecanismos que la constructora o la alcaldía deben implementar para que el tráfico fluya cuando comiencen las actividades del complejo?

Anexo D - Transcripción de la entrevista a la experta informante Tatiana Noguera, urbanista y especialista en gestión local

Pregunta 1: Tenemos entendido que usted se desempeñó en la Alcaldía de Baruta, ¿cuál fue su cargo en esa institución y por cuánto tiempo?

Jefe de División de Catastro y directora de Planificación Urbana y Catastro. 3 años y 2 años respectivamente.

Pregunta 2: ¿La ordenanza de Áreas Verdes Municipales es suficiente para preservar el medio ambiente a pesar del surgimiento de varios proyectos de construcción en el municipio? Explique.

No, la ordenanza de Áreas Verdes establece procedimientos para gestionar y mantener las áreas verdes municipales. El medio ambiente está constituido por

muchos elementos que deben ser preservados en función de políticas coherentes de los 3 niveles de gobierno. Y en el caso que nos ocupa, no aplica, pues es una parcela privada con zonificación de Club Deportivo.

Pregunta 3: Durante su gestión, ¿qué criterios fueron determinantes para permitir en el municipio las construcciones de espacios recreativos, deportivos u otros que no fueran residenciales?

Las áreas deportivas y recreativas están establecidas en las ordenanzas de zonificación aprobadas. Durante mi gestión no se redactaron nuevas ordenanzas que establecieran nuevas áreas de uso no residencial. Y en la Dirección donde trabajé, no se aprueban proyectos.

Pregunta 4: En relación con las ordenanzas existentes de zonificación, ¿cuál es su punto de vista sobre la necesidad de una normativa en Baruta que regule la edificación de clubes privados y deportivos en localidades residenciales del municipio?

Estos usos son regulados de acuerdo con el destino específico que les interese a los propietarios. Es decir, como hay una amplia variedad de deportes y actividades recreativas, es muy difícil tipificarlas todas y delimitar su forma de desarrollo (...). Sin embargo, ante la necesidad de establecer las Variables Urbanas Fundamentales de esas parcelas, generalmente se establecen las medidas de los retiros de frente, lateral y fondo, altura máxima, número de puestos de estacionamiento, y otras variables, de manera que la futura edificación sea armoniosa con el entorno.

Pregunta 5: ¿Cuál es su punto de vista con respecto al conflicto que se generó en la urbanización La Alameda por un proyecto de construcción de canchas de pádel?

Hubo un error de concepto que se divulgó ante la opinión pública, respecto a que esa parcela era un bosque urbano. Esa denominación no existe desde el punto de vista jurídico ni urbanístico. Las condiciones de esa parcela no son suficientes para denominarla una reserva forestal, de acuerdo a lo previsto en la Ley de Bosques (...). Por otro lado, los vecinos cuestionaron la legalidad de la propiedad, afirmando que era un terreno municipal, cuando esa parcela nace del mismo proceso urbanístico que

dio origen a los edificios donde viven, identificando ese inmueble con un uso de club deportivo privado y que era del conocimiento público desde la creación de la urbanización.

La Alcaldía de Baruta debió buscar vecinos que estuvieran a favor de la construcción de las canchas, y que sirvieran de voceros para manifestar las expectativas de la comunidad ante esta situación. Podían modificar el proyecto, solicitar mejoras en la urbanización que las llevará a cabo la constructora, con el fin de mejorar la movilidad del sector y minimizar el efecto adverso de las canchas, entre otros detalles.

Pregunta 6: Debido a la ubicación actual del proyecto en construcción de las canchas de pádel, ¿debería haber un pronunciamiento oficial para anular ese proyecto? Explique.

El término anulación no existe desde el punto de vista urbanístico. Es una parcela privada que puede ser desarrollada de acuerdo a la zonificación, o se puede negociar con la Alcaldía una permuta con un terreno de similares características. Los promotores podrían hacer una consulta a la Alcaldía respecto a la presentación de otro proyecto, para que quede sin efecto el que fue presentado previamente.

Pregunta 7: ¿Cuáles son los criterios establecidos por la alcaldía u otros entes que se deben tomar en cuenta para mitigar daños ambientales, como por ejemplo la tala de árboles, en proyectos de construcción?

El gobierno municipal solo tiene competencia en el mantenimiento de áreas verdes de su propiedad. En cualquier proyecto de construcción, sea cual sea el uso, deben solicitar ante el ministerio del Ambiente, la certificación de impacto ambiental, presentando un estudio de impacto ambiental y sociocultural en las que se establezcan las medidas de mitigación que ejecutarán durante la construcción de manera de minimizar las talas de árboles en veda, planificar plantaciones de nuevos árboles, garantizar que el movimiento de tierra y la disposición del material residual sea descartado de la manera correcta, que los recursos hídricos no se afecten con la construcción, entre otras medidas.

Pregunta 8: ¿Cuál es el compromiso legal que debe asumir una empresa constructora luego de talar árboles durante la ejecución de una obra?

Lo que establezca el Ministerio del Ambiente en la certificación de impacto ambiental.

Pregunta 9: ¿Cuál debería ser la respuesta que debería ofrecer la alcaldía por la desaprobación por parte de los vecinos del estudio de impacto ambiental y sociocultural elaborado por la constructora?

La Alcaldía no tiene competencia ante la decisión del Ministerio del Ambiente. En cuanto al proyecto presentado para la construcción de las canchas, pueden esperar a que haya un mejor momento para retomar las conversaciones con los vecinos, presentarles opciones de mejora en el contexto que los beneficien y procurar que estén involucrados desde el inicio del proceso. Sin cobertura periodística, sino reuniones periódicas entre vecinos, promotores y Alcaldía para buscar el beneficio de todas las partes.

Pregunta 10: Los residentes de La Alameda manifestaron preocupación por la posible congestión vehicular en el sector. En caso de que continúe la construcción, ¿cuáles son los mecanismos que la constructora o la alcaldía deben implementar para que el tráfico fluya cuando comiencen las actividades del complejo?

Las canchas de pádel no son de uso intensivo. Con una adecuada previsión de espacio para estacionamientos y el diseño de una entrada acorde con la vialidad actual, el impacto sería mínimo.

Anexo E - Guía de preguntas del Instrumento II (entrevista a la experta informante Tulia Monsalve, experta en comunicación en crisis)

1. ¿El proyecto de construcción de canchas de pádel en la zona de La Alameda es una crisis comunicacional para la Alcaldía de Baruta? Explique.
2. ¿Las declaraciones ofrecidas por Darwin González, alcalde del municipio Baruta, en medios de comunicación sobre la situación planteada han sido pertinentes? Explique.
3. ¿Ha habido congruencia entre los mensajes del alcalde y la realidad de lo que está ocurriendo respecto a los planteamientos de los residentes del sector La Alameda? Explique.

4. ¿La alcaldía ha utilizado las estrategias de comunicación correctas para abordar el descontento de los vecinos? Explique.
5. ¿Cuáles pueden ser las implicaciones en la reputación de la alcaldía como principal institución municipal?
6. ¿Cómo ha afectado esta crisis a la imagen corporativa de la Alcaldía de Baruta como entidad gubernamental?
7. ¿Qué recomendaciones ofrecería a la Dirección de Comunicaciones de la Alcaldía de Baruta para atender esta crisis?

Anexo F - Transcripción de la entrevista a la experta informante Tulia Monsalve, experta en comunicación en crisis

Pregunta 1: ¿El proyecto de construcción de canchas de pádel en la zona de La Alameda es una crisis comunicacional para la Alcaldía de Baruta? Explique.

Podría no haberlo sido, sin embargo, debido al manejo informativo y comunicacional que se dio se convirtió en una crisis de comunicación para la Alcaldía de Baruta.

En primer lugar, porque los vecinos hicieron pública su molestia alegando falta de información y transparencia por parte de la Alcaldía.

Los vecinos de la zona afirmaron que se enteraron del proyecto cuando un grupo de hombres llegó a la zona con maquinaria pesada y puso un aviso en la entrada del bosque con las supuestas especificaciones del proyecto, sin que la Alcaldía les haya informado de manera directa anteriormente.

Por otra parte, la argumentación de los vecinos detalló que el terreno está ubicado en una zona geológica de riesgo, y afirmaron que un movimiento de tierra podría provocar un derrumbe de la parte de arriba de Colinas de Bello Monte.

Esta situación generó una reacción negativa de los medios de comunicación y redes sociales, lo que también contribuyó a aumentar la indignación de los vecinos.

Pregunta 2: ¿Las declaraciones ofrecidas por Darwin González, alcalde del municipio Baruta, en medios de comunicación sobre la situación planteada han sido pertinentes? Explique.

No, en primera instancia, las declaraciones ofrecidas no fueron pertinentes. Hubo mucha confusión en general.

Es un hecho común que los vecinos tengan agendas contrapuestas a las de la alcaldía. Los cambios de zonificación o usos en las urbanizaciones son absolutamente sensibles ya que en buena medida cambian las condiciones de vida de los vecinos, es por esta razón que la comunicación es clave. Históricamente los vecinos argumentan en contra de la aprobación de negocios comerciales dentro de las urbanizaciones, sin embargo, el alcalde pareciera que no tuviese interés inicial en comunicarse con los vecinos para siquiera intentar presentarles o persuadirlos acerca de la pertinencia del proyecto.

Adicionalmente, en alguna de sus declaraciones el alcalde se refirió a otras personas involucradas de una forma inadecuada. Por ejemplo, al descalificar a la abogada Fabiana Garantón por ser joven y llamarla “recién graduada” torna la situación en más delicada ya que ataca a la persona que estaba representando los intereses de los vecinos. Por otra parte, la descalificación abrió otro tema en agenda ya que en múltiples entrevistas la abogada pudo referirse al hecho y poner en contexto que está tipificado como violencia política, llevando la conversación pública hacia el tema femenino y ganando el apoyo de los más jóvenes.

En general su comunicación ha sido desordenada y poco planificada. No ha sido institucional, casi pareciera representar intereses personales.

Pregunta 3: ¿Ha habido congruencia entre los mensajes del alcalde y la realidad de lo que está ocurriendo respecto a los planteamientos de los residentes del sector La Alameda? Explique.

No. El 22 de julio de 2023, en La Alameda hubo una asamblea de ciudadanos a la que asistió el alcalde Darwin González, quien presentó a los vecinos el estudio de impacto ambiental y un título de propiedad que afirma que este terreno es propiedad privada. Uno de los alegatos de los vecinos es que en este terreno existe un tanque de agua, el cual es responsabilidad de Hidrocapital, una empresa estatal, adicionalmente el estudio de impacto ambiental “presenta muchas irregularidades”, según el testimonio de la abogada Fabiana Garantón.

Los vecinos asistieron a la fiscalía, para denunciar los delitos ambientales que alegaban en los que se incurrían si se realizaban las canchas deportivas en esa zona, sin embargo, en varias oportunidades intentaron iniciar la construcción. Eso también da un mensaje por parte de la alcaldía, que no es para nada congruente con los planteamientos de los residentes.

Pregunta 4: ¿La alcaldía ha utilizado las estrategias de comunicación correctas para abordar el descontento de los vecinos? Explique.

No. En un caso como este, lo ideal hubiese sido realizar una asamblea antes de tomar la decisión de hacer la construcción para poder escuchar las opiniones y las preocupaciones de los vecinos, así como exponer los motivos de la alcaldía, por la cual se quería construir ese Club Deportivo. Seguidamente, se podría haber hecho un comunicado general con las decisiones tomadas. Sin embargo, se hizo al revés.

Pregunta 5: ¿Cuáles pueden ser las implicaciones en la reputación de la alcaldía como principal institución municipal?

La alcaldía ha cometido errores comunicacionales en otras oportunidades, lo cual ha propiciado descontento de los vecinos de Baruta y críticas en general. Esto se evidencia al hacer una búsqueda en RRSS y observar la manera en que la opinión pública se expresa sobre el alcalde y la alcaldía.

Antecedentes algunos ejemplos de manejo comunicacional inadecuado en los casos:

1. Muerte de la corredora Nathalie Lanza que fue arrollada mientras trotaba en el Municipio. La alcaldía publicó un obituario-comunicado confundiendo los formatos y mezclando elementos del caso que terminó siendo negativo ya que se percibió como una forma de responsabilizar a la víctima.
2. Rueda de prensa ante el caso de Constructora HP. El formato rueda de prensa no es el adecuado si el vocero no puede responder preguntas, el pronunciamiento fue tardío y escueto. Entendemos que puede estar sometido a presiones; sin embargo, en ese caso es importante que se escoja el canal y tono comunicacional más adecuado.

Las implicaciones de pérdida de reputación en una institución pública se pueden traducir en disminución de apoyo del público a la gestión y desvalorización a la figura del alcalde.

Pregunta 6: ¿Cómo ha afectado esta crisis a la imagen corporativa de la Alcaldía de Baruta como entidad gubernamental?

Es importante destacar que la imagen no es algo que pueda controlar necesariamente la institución, la buena imagen va a depender de la coherencia y consistencia de la comunicación basada en la identidad. Esta crisis afecta su credibilidad como ente gubernamental. Cuando los vecinos perciben que la alcaldía no tiene sus intereses alineados a los suyos, sino que antepone intereses comerciales que quizás podrían ser personales existe una evidente falta de confianza que se ha observado en los pronunciamientos de los vecinos.

Pregunta 7: ¿Qué recomendaciones ofrecería a la Dirección de Comunicaciones de la Alcaldía de Baruta para atender esta crisis?

Para manejar crisis, y recuperar la reputación siempre es importante volver al propósito y a la razón de ser de la institución. Por ejemplo, si apelamos al código de ética de la función pública de la Organización de Estados Americanos (OEA) encontramos en los PRINCIPIOS GENERALES que se señala:

ARTÍCULO 8°-PROBIDAD. El funcionario público debe actuar con rectitud y honradez, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal, obtenido por sí o por interpósita persona. También está obligado a exteriorizar una conducta honesta.

ARTÍCULO 9°-PRUDENCIA. El funcionario público debe actuar con pleno conocimiento de las materias sometidas a su consideración, con la misma diligencia que un buen administrador emplearía para con sus propios bienes. El ejercicio de la función pública debe inspirar confianza en la comunidad. Asimismo, debe evitar acciones que pudieran poner en riesgo la finalidad de la función pública, el patrimonio del Estado o la imagen que debe tener la sociedad respecto de sus servidores.

ARTÍCULO 10.-JUSTICIA. El funcionario público debe tener permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido,

tanto en sus relaciones con el Estado, como con el público, sus superiores y subordinados.

ARTÍCULO 11.-TEMPLANZA. El funcionario público debe desarrollar sus funciones con respeto y sobriedad, usando las prerrogativas inherentes a su cargo y los medios de que dispone únicamente para el cumplimiento de sus funciones y deberes. Asimismo, debe evitar cualquier ostentación que pudiera poner en duda su honestidad o su disposición para el cumplimiento de los deberes propios del cargo.

ARTÍCULO 12.-IDONEIDAD. La idoneidad, entendida como aptitud técnica, legal y moral, es condición esencial para el acceso y ejercicio de la función pública.

ARTÍCULO 13.-RESPONSABILIDAD. El funcionario público debe hacer un esfuerzo honesto para cumplir con sus deberes. Cuanto más elevado sea el cargo que ocupa un funcionario público, mayor es su responsabilidad para el cumplimiento de las disposiciones de este Código.

Se podría tomar ese marco de actuación como norma y valores de los cuales parte la identidad de la institución y de la figura del servidor público. La comunicación con las audiencias es la gran clave y es fundamental que se materialice pensando en los intereses de esa audiencia.

La existencia de eventos contingentes (en la vida cotidiana, en la política, en los negocios, en la investigación científica, en la guerra, etc.) implica que siempre existe un cierto grado de incertidumbre en la acción humana.

En ese sentido, podría ser importante reevaluar las acciones y comunicaciones en función de eso. Sin embargo, las empresas e instituciones deben saber, que la comunicación no puede arreglar un problema de base. Hay que atacar el asunto desde la raíz, resolverlo con políticas y con gerencia y luego en consecuencia, viene la comunicación.

Anexo G - Guía de preguntas para el Instrumento III (Cuestionario en Google Forms, aplicado a 197 residentes del sector La Alameda y urbanizaciones aledañas)

¡Hola! Somos Enrique March y Michelle Montero, estudiantes de la Universidad Católica Andrés Bello. Actualmente estamos cursando el 10mo semestre en la

Escuela de Comunicación Social. Solicitamos tu participación respondiendo la siguiente encuesta, que tiene como finalidad determinar cómo se percibe la imagen corporativa de la Alcaldía de Baruta a raíz del conflicto en el sector La Alameda por un proyecto de construcción de canchas de pádel en la zona.

Estos datos sólo serán utilizados con fines estrictamente académicos como parte del Trabajo Final de Concentración (Tesis) de Comunicaciones Corporativas y se preservará la confidencialidad de la información.

Tutor Académico: Prof. Rafi Ascanio

Requisito único para responder: vivir actualmente en el sector La Alameda del municipio Baruta y urbanizaciones aledañas: Valle Arriba, Colinas de Valle Arriba, Santa Fe.

Lea con detenimiento las preguntas y conteste de la forma más honesta posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas; serán registradas de forma anónima y no vinculante a cualquier aspecto de los resultados que se obtengan.

Tiempo máximo de respuesta: 5 minutos.

De antemano, gracias por su participación

1. Género

Masculino

Femenino

Otro _____

2. ¿En qué zona del municipio Baruta reside usted?

3. ¿Está de acuerdo con la construcción de un complejo de canchas de pádel en la calle B del sector La Alameda?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo

- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

4. Si su respuesta anterior fue “En desacuerdo” o “Muy en desacuerdo”, ¿cuáles son las razones por las que está en contra de este proyecto? Puede marcar varias opciones:

- Impacto ambiental en la zona (tala de árboles, contaminación, agresión a flora y fauna)
- Ruido durante la construcción
- Ruido durante las futuras actividades del complejo deportivo
- Colapso de vías de acceso y congestión vehicular
- Inseguridad en la zona
- Disminución de la calidad de servicios públicos (electricidad, gas doméstico, agua, saneamiento, entre otros)
- Otra: _____

5. ¿La construcción de las canchas puede generar beneficios en la urbanización?

- Sí
- No
- No responde

6. Si la respuesta anterior fue afirmativa, indica ¿cuáles considera podrían ser los beneficios de la construcción de un complejo de canchas de pádel en la urbanización? Puede marcar varias opciones:

- Oportunidades de empleo
- Nuevos espacios recreativos
- Práctica del deporte por parte de los amantes de esa disciplina
- Ubicación de nuevos emprendimientos
- Otro: _____

7. ¿La alcaldía se comunicó con la asociación de vecinos para anunciar la aprobación/desaprobación del proyecto de canchas de pádel y/o recopilar las opiniones al respecto?

- Sí
- No
- No sabe

8. Si la respuesta fue afirmativa, ¿cuáles han sido los canales utilizados por la alcaldía para dar información sobre la situación? Puede marcar varias opciones:

- Entrevistas en medios de comunicación
- Reuniones con los vecinos
- Comunicados en las redes sociales
- Otro: _____

9. ¿Cómo califica la pertinencia de las declaraciones ofrecidas por Darwin González, alcalde del municipio Baruta, en medios de comunicación sobre el asunto de las canchas de pádel?

- Muy pertinentes
- Pertinentes
- Ni pertinentes ni impertinentes
- Impertinentes
- Muy impertinentes
- No he escuchado sus declaraciones

10. ¿Ha tenido la oportunidad de expresar sus preocupaciones o sugerencias a la Alcaldía de Baruta sobre la construcción de las canchas de pádel?

- Sí
- No

11. Si su respuesta anterior fue afirmativa, señale las vías a través de las cuales ha expresado sus preocupaciones/sugerencias ante la alcaldía:

- Conversación directa con el alcalde
- A través de otro funcionario de la alcaldía
- A través de las redes sociales
- A través de un correo institucional de la alcaldía
- Otra: _____

12. En una escala del 1 al 5, siendo 1 muy mala y 5 muy buena, ¿cómo evaluaría la capacidad de respuesta de la alcaldía ante las preocupaciones de los habitantes de la urbanización?

Muy mala (1)	Mala (2)	Regular (3)	Buena (4)	Muy buena (5)
---------------------	-----------------	--------------------	------------------	----------------------

13. ¿Conoce el estado actual de la construcción de las canchas de pádel?

- Sí
- No

14. Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿cómo se enteró?

- Información en medios de comunicación
- Comunicados y/o redes sociales de la alcaldía
- Información por parte de la constructora
- Visita de los vecinos al Ministerio de Ecosocialismo (MINEC)
- Otra: _____

15. ¿Sabe usted si la Alcaldía de Baruta ha otorgado permisos a la empresa constructora contraviniendo las ordenanzas municipales para el proyecto de las canchas de pádel?

- Sí
- No
- No sabe

16. Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿cuáles considera que son las ordenanzas que se han violado con este proyecto? Puede marcar varias opciones:

- Ordenanza de zonificación del Distrito Sucre

- Ordenanza de zonificación del Sureste
- Ordenanza de Áreas Verdes Municipales
- Ordenanza de Contaminación por Ruidos
- Ordenanza sobre Poda, Tala, Repoblación y Trasplante de Árboles
- Otra: _____
- No conozco las ordenanzas

17. *¿Considera que esta situación ha modificado su percepción hacia la Alcaldía de Baruta como institución?*

- Sí
- No

18. *¿Cuál es su percepción actual hacia la Alcaldía de Baruta a raíz de la problemática planteada en la urbanización?*

- Muy positiva
- Positiva
- Ni positiva ni negativa
- Negativa
- Muy negativa

Anexo H - Carta de validación de los instrumentos de recolección de datos



CARTA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Por medio de la presente comunicación, yo **Yalide Guerra**, C.I. 5033927, hago constar que he revisado y validado los instrumentos del Trabajo Final de Concentración de Comunicaciones Corporativas, titulado "**CONSTRUCCIÓN DE CANCHAS DE PÁDEL Y SU EFECTO EN IMAGEN CORPORATIVA DE ALCALDÍA DE BARUTA**", con fecha 16-11-2023, y el cual fuera realizado por los bachilleres **Enrique March**, C.I. 27.735.041 y **Michelle Montero**, C.I. 28.446.748, como requisito establecido por la Escuela de Comunicación Social de la Universidad Católica Andrés Bello.

Nombre Yalide Guerra

Firma [Handwritten Signature]