



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
SECCIÓN DE POSGRADO

RELACIONES PÚBLICAS CON LA COMUNIDAD Y GESTIÓN DE
CONFLICTOS POTENCIALES ENTRE UNA EMPRESA
PETROLERA Y LOS CASERÍOS BELISARIO Y EL BARCO,
SECHURA – 2015

PRESENTADA POR
ROSA VERÓNICA URRUTIA PALMA

ASESOR
LUIS ENRIQUE ELÍAS VILLANUEVA

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
RELACIONES PÚBLICAS

LIMA – PERÚ

2019



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
TURISMO Y PSICOLOGÍA**

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**RELACIONES PÚBLICAS CON LA COMUNIDAD Y
GESTIÓN DE CONFLICTOS POTENCIALES ENTRE
UNA EMPRESA PETROLERA Y LOS CASERÍOS
BELISARIO Y EL BARCO, SECHURA – 2015**

**Tesis para optar el Título de Maestro en Relaciones
Públicas**

Presentada por:

ROSA VERÓNICA URRUTIA PALMA

Asesor:

MAGÍSTER LUIS ENRIQUE EDUARDO ELÍAS VILLANUEVA

LIMA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

Eternamente dedicado a mis padres, motivada por ver y dibujar en sus rostros la expresión de su alegría en cada logro de mi vida.

A mis hermanos por estar ahí impulsándome a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A mi familia que siempre confiaron en mí, a mis amigos, profesores, que han estado pendientes e impulsándome en mis avances.

A Dios que puso en mi vida a personas que aparecieron en el momento indicado dándome su apoyo y ánimos para seguir avanzando.

A la Dra. Marita Solórzano Castro, Dr. Miguel Valdez Orriaga, Mg. Luis Enrique Eduardo Elías Villanueva, mis asesores y maestros en las Relaciones Públicas.

CONTENIDO

| | |
|---|--------------------------------|
| ABSTRACT | 6 |
| INTRODUCCIÓN | 7 |
| CAPÍTULO I | 19 |
| MARCO TEÓRICO | 19 |
| 1.1 Antecedentes de la Investigación | 19 |
| 1.1.1 A nivel internacional | 19 |
| 1.1.2 A nivel nacional | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.2 Bases teóricas | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.2.1 Las Relaciones Públicas | ¡Error! Marcador no definido.2 |
| 1.2.2 Relaciones públicas con la comunidad | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.2.3 Las relaciones con la comunidad y las funciones del relacionista público | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.2.4 El Plan de Relaciones Comunitarias | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.2.4.1 Relaciones con la Comunidad y el Plan de Relaciones Comunitarias: Actividades Expresivas | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.2.4.2 Relaciones con la Comunidad y el Plan de Relaciones Comunitarias: Actividades Útiles | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.2.5 Plan de Participación Ciudadana | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.2.5.1 Relaciones con la Comunidad y el Plan de Participación Ciudadana: Actividades Expresivas y Útiles | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.2.6. Gestión de Conflictos Potenciales | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.2.6.1 Primera Etapa: Identificación del tema potencialmente conflictivo | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.2.6.2 Segunda Etapa: Análisis del conflicto potencial | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.2.6.3 Tercera Etapa: Operaciones estratégicas | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.2.6.4 Cuarta etapa: Plan de acción | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.2.6.5 Quinta etapa: Evaluación de Resultados | 69 |
| 1.2.7. Público | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.2.8. Caserío del área de Influencia | ¡Error! Marcador no definido.1 |
| 1.2.10. Empresa Petrolera | ¡Error! Marcador no definido.2 |
| 1.2.11. Definición de términos básicos | ¡Error! Marcador no definido.4 |
| CAPÍTULO II | ¡Error! Marcador no definido. |
| HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.1 Formulación de las hipótesis | ¡Error! Marcador no definido. |

| | | |
|-------------------------------|---|--------------------------------|
| 2.1.1 | Hipótesis General | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.1.2 | Hipótesis Específicas | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.2.1. | Operacionalización de las variables | ¡Error! Marcador no definido. |
| CAPÍTULO III | | ¡Error! Marcador no definido. |
| METODOLOGÍA..... | | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.1 | Diseño metodológico | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.1.1 | Enfoque de investigación: | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.1.2 | Tipo de Investigación | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.1.3 | Nivel de Investigación | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.1.4 | Diseño de investigación | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.1.5 | Método de investigación..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.2. | Diseño muestral | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.2.1 | Población | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.2.2 | Muestra | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.2.3 | Técnica de muestreo | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.3 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.3.1 | Técnicas | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.3.2 | Instrumentos | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.3.3 | Validez y confiabilidad del instrumento.... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.4 | Técnica estadística para el procesamiento de la información | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.5 | Aspectos éticos..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| CAPÍTULO IV | | ¡Error! Marcador no definido. |
| RESULTADOS | | ¡Error! Marcador no definido. |
| CAPÍTULO V | | ¡Error! Marcador no definido. |
| DISCUSIÓN DE RESULTADOS | | ¡Error! Marcador no definido.8 |
| CONCLUSIONES | | ¡Error! Marcador no definido. |
| RECOMENDACIONES..... | | ¡Error! Marcador no definido. |

FUENTES DE INFORMACIÓN

FOTOGRAFÍAS DE LOS TALLERES INFORMATIVOS DURANTE LA ELABORACIÓN DEL ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL

Autoridades Mesa Directiva En Los Talleres Informativos

Inauguración De Las Autoridades Locales En Los Talleres Informativos

Exposición De Los Representantes De La Empresa En Los Talleres

Exposición De Los Representantes De La Empresa En Los Talleres - Belisario

Los Asistentes De Los Talleres Informativos Tuvieron La Oportunidad De Brindar Sus Opiniones En Los Talleres

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo conocer cuál es la relación de las relaciones públicas con la comunidad y la gestión de conflictos potenciales entre una empresa petrolera y los caseríos Belisario y El Barco en Sechura durante el 2015.

La investigación utiliza la metodología mixta de modelo de triangulación concurrente (DITRIAC), que es utilizada para corroborar, validar y analizar resultados cuantitativos como cualitativos de manera simultánea; pero por separado, es decir, que en la interpretación se citan los resultados estadísticos de cada variable seguido por citas cualitativas.

El nivel de investigación es descriptiva-correlacional; la población está compuesta por todos los pobladores de los caseríos Belisario y El Barco, pertenecientes a la provincia de Sechura, departamento de Piura, los cuales suman un total de 186 unidades de análisis.

La muestra tiene 47 unidades de análisis. La cantidad de unidades de análisis correspondiente a la muestra equitativa a la población por criterio y conveniencia del investigador.

Se ha podido demostrar mediante la prueba de hipótesis de Pearson, el Valor de significancia $P=0.004 < 0.05$, entonces se rechaza la Hipótesis Nula

(H₀). La cual se concluye que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable **RELACIONES PÚBLICAS CON LA COMUNIDAD** se relaciona con la variable **GESTIÓN DE CONFLICTO POTENCIAL** en los pobladores de los caseríos Belisario y El Barco en una empresa petrolera, Sechura–2015.

PALABRAS CLAVES: Relaciones Públicas con La Comunidad, Gestión de Conflicto Potencial, Relaciones Comunitarias, Participación Ciudadana.

ABSTRACT

This thesis have as an objective to know, what is the link of community public relations and potencial conflict management between oil company and community of hamlets of 'Belisario and El Barco' in Sechura during 2015.

The research use a mixed methodology of a concurrent triangulation model, which is used to check to valid and analyze cuantative results like qualitative simultaneously, but separately it is mean the interpretation mention statistical results of each variable followed by qualitative ones.

The level of research is descriptive-correlational; all people of hamlets of Belisario and El Barco is the community belong to Sechura, which are a total of 186 units to analyze.

The sample has 47 units of analyze. The amount of unit of analyze corresponding to equitative sample of community by researcher criteria and convenience.

It has been demostrated by The Pearson hypothesis test that the significance value $P=0.004 < 0.05$, then hypothesis nulle is rejected. As conclusion the statiscal evidence is enough to afirm that the variable 'community public relations' is related to the variable 'potential conflict management' in the hamlets of Belisario and El Barco in a oil company, Sechura - 2015

KEY WORDS: Public Relations with the Community, Potential Conflict Management, Community Relations, Citizen Participation.

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos 10 años, en el Perú se ha implementado una serie de grandes proyectos, en el marco de la política de promoción de inversiones, que tiene como finalidad el aprovechamiento de los recursos naturales. Uno de los sectores que impulsa un considerable número de proyectos es el energético, que promueve, entre otras alternativas, la exploración de gas y petróleo. Una parte importante de estos proyectos están ubicados en zonas rurales, especialmente en el norte del país.

Si bien es cierto que estos proyectos pueden generar inversión y ayudar a disminuir la brecha social existente en esta región, sin una correcta evaluación e implementación, pueden causar una serie de controversias y/o conflictos sociales, en ese sentido, la participación ciudadana, además de un derecho constitucional, se presenta como una herramienta importante para garantizar la toma de decisiones en los proyectos energéticos en el país.

La presente investigación busca reconocer el accionar de las relaciones públicas y su contribución en esta importante tarea de gestionar correctamente los posibles conflictos potenciales enmarcados en las responsabilidades del Estado y la empresa privada durante la etapa exploratoria (inicial) de una empresa petrolera en el norte de Perú.

Con ello esperamos contribuir a la consolidación de procesos de toma de decisiones de las instituciones públicas; así como de las privadas, que permitan avanzar hacia un desarrollo sostenible del país.

El Estado peruano ha diseñado mecanismos de relaciones con la comunidad para informar al público sobre los proyectos del sector hidrocarburos en el país; por lo tanto, sobre las bases teóricas respecto al relacionamiento con la comunidad, Gruing (2000) indica que existen actividades *útiles y expresivas* desarrolladas por las empresas dentro del ámbito comunal, donde se observa la intervención de las relaciones públicas ejecutando el Plan de Participación Ciudadana y Plan de Relaciones Comunitarias para el sector hidrocarburos.

Para el Estado y la empresa petrolera, el propósito de este relacionamiento con la comunidad es entregar al público información clara y oportuna respecto a las actividades de los proyectos energéticos; así como recoger sus inquietudes y hacer que estas sean tomadas en cuenta en el transcurso de aprobación de los estudios de impacto ambientales conforme al Decreto Supremo N° 012 del 2008 del Ministerio de Energía y Minas.

Si bien las empresas y las instituciones públicas desarrollan y ejecutan acciones comunicacionales de participación ciudadana respectivamente en respuesta a sus políticas y filosofías empresariales, estas se cumplen en el marco de las relaciones públicas, pues la comunicación interna y externa, el relacionamiento con la comunidad, la gestión de conflictos potenciales y la responsabilidad social, son actividades de dicha disciplina.

Pero ahora, también existe otra realidad en la cual el grueso de esta población que vive en zonas rurales y conforman el área de influencia directa del proyecto no cuenta con espacios comunicacionales donde puedan ejercer

con facilidad los beneficios que las herramientas de las relaciones públicas gestionan para el desarrollo de la retroalimentación comunicacional.

Para ello las empresas petroleras trabajan sostenidamente en pro del desarrollo social, aplicando acciones comunicacionales para el logro de dicho objetivo; en tal sentido las relaciones públicas son requeridas con puntualidad en sus programas con la comunidad, para establecer programas de comunicaciones y de relacionamiento comunitario acorde al espacio, lugar y según su grupo de interés.

¿Pero en qué momento estas poblaciones son comunicadas de todas estas licitaciones que realiza el Estado?, ¿en qué momento se informa sobre la concesión de una empresa petrolera ganadora y, más aún, que existirá un nuevo vecino dentro de su comunidad?

En primer lugar, Perúpetro informa a la población la licitación realizada por el Estado y sobre el contrato de licencia de la empresa petrolera ganadora (el nuevo vecino), a través de talleres dirigidos a todos los grupos de interés.

En segundo lugar, la Dirección de Asuntos Ambientales Energéticos del Ministerio de Energía y Minas conjuntamente con la empresa petrolera desarrollarán rondas de talleres y audiencias públicas en el marco de la evaluación y aprobación del estudio de impacto ambiental que contiene el Plan de Participación Ciudadana y el Plan de Relaciones Comunitarias, en cumplimiento al Decreto Supremo N°039 del 2014 Energía y Minas, art.11,

donde el Estado otorga a la Dirección General de Asuntos Ambientales Energéticos la facultad de evaluarlos.

Todas estas actividades expresivas y útiles tratan de mantener el buen relacionamiento con la comunidad y prevenir los futuros conflictos potenciales. El rol de las relaciones públicas es fundamental para acercar a la sociedad, la empresa y el Estado en la aplicación de estrategias de comunicación y así prevenir un conflicto social.

En el ámbito de la gestión de conflictos potenciales lo explican Wilcox, Cameron y Xifra (2012), donde indican que toda gestión es proactiva y que existen fases a seguir para una identificación y resolución oportuna de un conflicto potencial “los cinco pasos de este proceso son la identificación del asunto, el análisis del mismo, las opciones estratégicas, el plan de acción y la evaluación de resultados” (p.283).

Estas fases como lo explican Wilcox et al, están relacionadas con las actividades del Plan de Relaciones Comunitarias y el Plan de Participación Ciudadana de la empresa petrolera, la línea transversal en estos planes es el flujo de relacionamiento y comunicación; así como la gestión, prevención y mitigación de los posibles impactos que se puedan generar (sociales y ambientales) como consecuencia del desarrollo del proyecto.

En los últimos años la población peruana ha sido testigo del aumento de los conflictos sociales, derivados fundamentalmente por la llegada de industrias extractivas, especialmente de las empresas petroleras.

En los actuales reportes se identifica la existencia de 145 conflictos reportados por el Sistema de Información de la Oficina Nacional de Diálogo Sostenible de la Presidencia del Consejo de Ministros (agosto del 2019), de las cuales 46 se encuentran en estado pre conflicto, 22 en etapa de conflicto y 77 en etapa post conflicto; algunos de estos casos son por motivo de incumplimientos de compromisos en el sector hidrocarburos.

Para la Defensoría del Pueblo, en su último reporte (setiembre 2019), también sostiene una cifra considerable de 184 conflictos: clasificados en 132 activos y 52 latentes, siendo la mayoría de ellos socio-ambientales (122 casos); por lo tanto, las cifras continuarán si no se toman las medidas de prevención pertinentes.

Esta investigación pretende establecer la relación que existe entre las relaciones públicas con la comunidad y la gestión de conflictos potenciales, para tal fin se estudió el caso de una empresa petrolera de la región de Piura, distrito de Sechura, específicamente en los caseríos Belisario y El Barco, en su etapa inicial denominada exploratoria.

Por consiguiente, este trabajo investigó los espacios y realidades existentes para concluir en el análisis que afirme o descarte las premisas planteadas en las hipótesis de esta investigación.

El problema de la presente investigación se puede enunciar con la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre las relaciones públicas con la

comunidad y la gestión de conflictos potenciales en pobladores de los caseríos Belisario y El Barco en una empresa petrolera, Sechura - 2015?

Las preguntas específicas de la investigación se derivan de la pregunta general:

- a) ¿Cuál es la relación entre las actividades **expresivas** con la comunidad y la identificación de conflictos potenciales?
- b) ¿Cuál es la relación entre las actividades **expresivas** con la comunidad y el análisis del conflicto potencial?
- c) ¿Cuál es la relación entre las actividades **expresivas** con la comunidad y las opciones estratégicas?
- d) ¿Cuál es la relación entre las actividades **expresivas** con la comunidad y el plan de acción?
- e) ¿Cuál es la relación entre las actividades **expresivas** con la comunidad y la evaluación de resultados?
- f) ¿Cuál es la relación entre las actividades **útiles** con la comunidad y la identificación del conflicto potencial?
- g) ¿Cuál es la relación entre las actividades **útiles** con la comunidad y el análisis del conflicto potencial?
- h) ¿Cuál es la relación entre las actividades **útiles** y las opciones estratégicas?
- i) ¿Cuál es la relación entre las actividades **útiles** con la comunidad y el plan de acción?
- j) ¿Cuál es la relación entre las actividades **útiles** con la comunidad y la evaluación de resultados?

Todas las preguntas específicas recaen en los pobladores de los caseríos Belisario y El Barco en una empresa petrolera, Sechura-2005, tal cual se indica en la pregunta principal de la tesis.

Para la presente investigación se propuso como objetivo general: Conocer cuál es la relación de las relaciones públicas con la comunidad y la gestión de conflictos potenciales en los pobladores de los caseríos Belisario y El Barco en una empresa petrolera, Sechura– 2015.

De este se desprenden los siguientes objetivos específicos:

- a) Identificar la relación entre las actividades expresivas con la comunidad y la identificación de conflictos potenciales.
- b) Determinar la relación entre las actividades **expresivas** con la comunidad y el análisis del conflicto potencial.
- c) Establecer la relación entre las actividades **expresivas** con la comunidad y las opciones estratégicas.
- d) Identificar la relación entre las actividades **expresivas** con la comunidad y el plan de acción.
- e) Determinar la relación entre las actividades **expresivas** con la comunidad y la evaluación de resultados.
- f) Establecer la relación entre las actividades **útiles** con la comunidad y la identificación de conflicto potencial.
- g) Identificar la relación entre las actividades **útiles** con la comunidad y el análisis del conflicto potencial.

- h) Señalar la relación entre las actividades **útiles** con la comunidad y las opciones estratégicas.
- i) Establecer la relación entre las actividades **útiles** con la comunidad y el plan de acción.
- j) Identificar la relación entre las actividades **útiles** con la comunidad y la evaluación de resultados.

Cada uno de estos objetivos específicos incurren en los pobladores de los caseríos Belisario y El Barco en una empresa petrolera, Sechura-2005, tal cual se indicó en el enunciado del objetivo principal.

La importancia de la presente investigación se evidencia en tanto aporta al conocimiento científico al determinar el tipo de relación que existe entre las relaciones públicas con la comunidad y su relación con la gestión de conflictos potenciales basándose en las teorías de las relaciones públicas con la comunidad de Grunig (2000) y a Wilcox et al. (2012) para la variable de gestión de conflictos potenciales, dichos autores constituyen el soporte académico.

Además, se diseñaron dos instrumentos metodológicos que fueron puestos a disposición de los expertos a juicio de formular opinión y validación sobre el documento para el enriquecimiento del caso antes de ser aplicado. Instrumentos que a futuro podrán ser utilizados para otras investigaciones.

Desde otro punto de vista, esta investigación es relevante porque demuestra el logro de las relaciones públicas y la proactividad del

relacionamiento con la comunidad, ejercidas por un relacionista público con estudios y conocimiento de las técnicas y herramientas respectivas.

En este sentido, se beneficiarán los profesionales de relaciones públicas porque refleja las funciones y aportes a la disminución de los conflictos potenciales, contribuyendo al desarrollo del país en el cumplimiento de los objetivos económicos, sociales y ambientales del Estado y de las inversiones en hidrocarburos.

En tanto, a la viabilidad de la investigación, se contó con los recursos humanos suficientes para el desarrollo de la tesis, como: la investigadora, el asesor metodológico, el asesor temático y el asesor estadístico del caso. Asimismo, se contó con los aspectos económicos, con la infraestructura, mobiliario, palería y logística para el desarrollo adecuado de la investigación. También se contó con el acceso a la población de los caseríos El Barco y Belisario del distrito y provincia de Sechura, departamento de Piura, dichos pobladores tienen el conocimiento que se desarrolló la presente investigación de tesis.

Para la ejecución del trabajo de investigación de campo, la investigadora ha tenido relacionamiento directo con la población de los caseríos en estudio y con la empresa petrolera; es decir, contacto directo con la muestra, quienes aceptaron la conformidad de pertenecer a la presente investigación. En lo relacionado a los recursos humanos, económicos, logísticos, se dispuso del material y tiempo previsto.

La presente investigación de tesis utiliza la metodología mixta de modelo de triangulación concurrente (DITRIAC) Hernández, Fernández & Baptista (2014), que es utilizado para corroborar y validar resultados de datos cuantitativos como cualitativos, su recolección y discusión de resultados se realiza de manera simultánea; pero por separado, es decir, que en la interpretación se citan los resultados estadísticos de cada variable seguido por citas cualitativas.

El nivel de investigación es descriptiva correlacional, ya que el objetivo de la investigación es analizar la relación entre dos variables (Hernández, et al, 2014).

Asimismo, es de tipo aplicada, porque se utilizó criterios existentes: enfoque, teorías, principios y modelos en la variable atributivas 1 como en la atributiva 2.

El método de investigación de las hipótesis es deductivo como inductivo, en tanto que se parte de propuestas teóricas generales para llegar a su aplicación particular; así como se parte de lo específico para llegar a lo general.

Es analítico, puesto que se desintegrarán la realidad estudiada en sus partes componentes para ser investigados a profundidad y establecer la relación correlacional entre las variables objeto de investigación. A su vez, la aplicación de los instrumentos nos permite señalar que empleamos la investigación cuantitativa (Estadístico) y cualitativa, por lo que, los resultados

obtenidos fueron interpretados donde se indica que se aplicó el método hermenéutico.

Por otro lado, la población correspondiente a esta investigación es finita ya que se conoce el número de unidades que fueron analizadas y la cual está formada por un total de 186 pobladores (INEI) de los caseríos Belisario y El Barco. Cuya muestra tiene 47 unidades de análisis. La cantidad de unidades de análisis correspondiente a la muestra equitativa a la población por criterio y conveniencia del investigador.

La tesis se encuentra esquematizada de la siguiente manera:

En la introducción se propone el planteamiento del problema de investigación, el que se incluye con la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos, justificación de la investigación, viabilidad, importancia y limitaciones que tuvo el estudio; así como el enfoque y tipo de diseño metodológico, métodos, población y muestra realizada.

En el **capítulo I**, se encuentran el marco teórico que sustenta la investigación, los antecedentes, tanto nacionales como internacionales, de la investigación, las bases teóricas que fundamentan y facilitan el análisis de las variables de la tesis y las definiciones conceptuales.

En el **capítulo II**, se presentan las hipótesis y la matriz de operación de las variables con las dimensiones e indicadores.

En el **capítulo III**, se presenta la metodología de la investigación, el diseño de la muestra, nivel de investigación, la población, muestra; así como las técnicas e instrumentos de recolección del levantamiento de información, el procesamiento de los datos recolectados en campo y los aspectos éticos del estudio.

En el **capítulo IV**, se presentan los resultados y el análisis sustentado con la prueba de hipótesis.

En el **capítulo V**, se presenta la discusión de los resultados.

Al final se encuentran las conclusiones y recomendaciones a las que llevó la investigación de la tesis, permitiendo demostrar el nivel de relación con las variables **RELACIONES PÚBLICAS CON LA COMUNIDAD** y la **GESTIÓN DE CONFLICTOS POTENCIALES** en los pobladores de los caseríos Belisario y El Barco, en una empresa petrolera, Sechura- 2015. También se muestra las fuentes y anexos.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

Se encuentran investigaciones relacionadas con relacionamiento comunitario, prevención de conflictos y crisis, resolución de conflictos; por lo tanto, se citarán antecedentes de investigaciones que aproximen de manera directa e indirecta con el objeto de estudio de la presente investigación.

1.1.1 A nivel internacional

Hidalgo (2016) elaboró la tesis *Dinámicas del relacionamiento comunitario de un proyecto minero localizado en el subtrópico ecuatoriano: el caso del proyecto Curipamba*, para obtener el grado de Magíster en Ciencias Sociales en la Facultad Latinoamérica de Ciencias Sociales. Ecuador, el objetivo fue analizar las dinámicas del relacionamiento comunitario del proyecto minero Curipamba y cómo interactúan las agencialidades externas de poder local.

Su hipótesis es la dinámica del relacionamiento comunitario en el área de influencia del proyecto minero basándose en las estructuras de poder y de legitimidad locales, las que se caracterizaban en caudillismo. Para ello se analizó los planes, programas, propagandas, denuncias, políticas institucionales. Concluye que la interacción entre actores presentes en el proyecto minero estuvo marcada por la presencia de actores externos a las comunidades locales: empresa minera y ONG ambientalista.

Tamayo (2010) desarrolló la tesis *Plan de Manejo de Conflicto Socioambientales en las comunidades indígenas de la zona norte de la Provincia de Esmeraldas comunidad Awa*, para optar el grado de maestro en la Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador, cuyo objetivo fue conocer qué métodos y estrategias se habían utilizado para resolver el conflicto y establecer herramientas para su manejo.

Se realizó una investigación exploratoria, descriptiva y participativa con técnicas documentales, y a través de herramientas de diagnóstico y análisis del conflicto, llevando la comunicación y participación como tratamiento del conflicto, donde se concluye que los métodos, herramientas y procedimientos para el manejo y resolución de conflictos fue la comunicación, el diálogo propositivo, la negociación, la mediación, arbitraje y la conciliación.

1.1.2 A nivel nacional

Aparicio (2017) realizó la tesis *Influencia de la responsabilidad social corporativa en la prevención de conflicto social Minero Caso: Las Bambas – 2014*, para obtener el grado de doctor en la Universidad Nacional de San Agustín, Perú, cuyo objetivo es determinar la influencia de la responsabilidad

social corporativa, en la prevención de conflicto social minero caso Las Bambas -2014.

La metodología fue analítico y simétrico; la técnica es la entrevista semiestructurada, con cuestionario de preguntas abiertas y cerradas; la muestra fue de 170 jefes de familia de la comunidad de Fuerabamba, confirmando la hipótesis que la responsabilidad social corporativa influye en la prevención de conflictos sociales mineros, en la que concluye y propone sugerencias en fortalecer el cumplimiento de acuerdos y compromisos como parte de la responsabilidad social, con la participación activa y directa de comunidad, Estado y la empresa.

Arana (2002) elaboro la tesis *Resolución de Conflictos Medioambientales en la Microcuenca del Río Porcón, Cajamarca 1993-2002*, para optar el grado de maestro en la Pontificia Universidad Católica del Perú. El objetivo fue sobre los conflictos surgidos en nueve años de relaciones entre la empresa Minera Yanacocha y las comunidades directas.

La hipótesis planteada es sobre los conflictos minero-campesinos en la microcuenca de los Ríos Grande y Porcón tienen su origen en la confluencia de dos actores sociales que compiten por el uso y conducción de la propiedad de la tierra y de los recursos hídricos.

Se utilizó la metodología cualitativa (entrevistas, observación focus group) y cuantitativa (6 encuestas a jefes de familia y 28 encuestas a proveedores de los centros poblados), se confirmó la hipótesis que los conflictos socioambientales son percibidos como tales por los campesinos

cuando interviene la empresa minera en la zona y compite por el control y utilización del mismo espacio territorial.

Vera (2017) realizó la tesis *Acciones Comunicacionales en el Programa de Responsabilidad Social “Formando Emprendedores en las Zonas Altoandinas de Chalhuanca y su Influencia en las Relaciones con la Comunidad, realizado por la Empresa Vivetiticaca S.A.C., Caylloma- Arequipa 2017*, para optar el grado de maestro en la Universidad Católica de Santa María, cuyo objetivo es determinar cómo las acciones comunicacionales del programa de responsabilidad social “Formando Emprendedores en las Zonas Alto andinas de Chalhuanca” influyen a mejorar el desarrollo: personal, de integración, socioeconómico – productivo en las relaciones de la comunidad.

La investigación es descriptiva –relacional, la técnica es la entrevista y el instrumento una encuesta estructurada, con una muestra de 112 pobladores del Centro Poblador de Challhuanca; confirmando la hipótesis planteada sobre la relación significativa adecuada en la gestión de las acciones comunicacionales utilizadas en el programa de responsabilidad social y su influencia significativa y favorable en las relaciones positivas con la comunidad.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Las Relaciones Públicas

Basándose en la teoría de Grunig (2000), indica que las relaciones públicas son la gestión donde los profesionales dirigen, planifican y ejecutan estrategias de comunicación e interrelación con sus públicos. Grunig en su

obra cita a Harlow (s.f.), quien investigó 472 definiciones y utilizó los elementos más importantes llegando a la siguiente definición:

Las Relaciones Públicas son la función característica de dirección que ayuda a establecer y mantener unas líneas de mutua comunicación, aceptación y cooperación, entre una organización y sus públicos; implica la gestión de problemas o conflictos; ayuda a la dirección a estar informada de la opinión pública y a ser sensible a la misma; define y enfatiza la responsabilidad de la dirección para servir al interés público. (p.53).

Al respecto Solórzano, E. Pirotte, A (2006) afirman que “las relaciones públicas son la actividad y esfuerzo deliberado, continuo y planificado, destinado a mantener relaciones convergentes y armoniosas entre una institución o empresa, públicas o privada, y sus diferentes públicos” (p.111). Bajo la perspectiva de Solórzano et al (2006) refiere que las organizaciones y sus públicos mantienen un diálogo permanente de manera continua y planificada, cumpliéndose así una retroalimentación entre la empresa y sus públicos.

Modelo simétrico de las Relaciones Públicas:

Para la presente tesis se considera el modelo simétrico del padre de las relaciones públicas, Grunig (2000), siendo la que más se ajusta a la variable de investigación: que es las relaciones con las comunidades donde señala que “para una mejor práctica de las relaciones públicas hay que realizar la comunicación bidireccional simétrica porque esta es más democrática y busca el entendimiento mutuo” (p.5).

La comunicación que sugiere Grunig (2000) es importante para el rubro de hidrocarburos porque se muestra más receptiva permitiendo un mejor entendimiento entre los públicos de las petroleras y poder llegar a un consenso de interés mutuo, obteniendo una retroalimentación.

Asimismo, Grunig (2000) también reconoce la necesidad de poder utilizar los modelos simétricos y asimétricos dependiendo de la empresa, y la singularidad de la situación en la que se encuentre la organización, entonces este decidirá el enfoque a utilizar y los resultados que se busquen obtener: persuadir vs. mediar.

Para el caso del relacionamiento con las comunidades de las petroleras es necesario obtener una retroalimentación constante y así poder monitorear el sentir de los públicos y tener alertas sobre un posible conflicto potencial.

1.2.2 Relaciones públicas con la comunidad

El concepto de relaciones públicas con la comunidad estudiada por Grunig (2000) aproxima claramente el relacionamiento del departamento de relaciones públicas con las comunidades indígenas o campesinas ubicadas en la costa, sierra o selva del país; citando al autor: “programas especializados de relaciones públicas para facilitar la comunicación entre la organización y los públicos en su localidad geográfica” (p. 397).

La primera dimensión de la presente tesis se sustenta del concepto de las actividades de relaciones públicas dirigidas a la comunidad por Grunig (2000) donde las clasifica en: actividades expresivas y actividades útiles.

Actividades Expresivas

Las actividades expresivas que Grunig (2000) refiere es que esta relación se basa en actividades desarrolladas por la misma empresa para darse a conocer con los diversos stakeholders y demostrar que dentro de su misión y visión existe obrar con buena voluntad; el autor indica que “Las organizaciones utilizan las actividades “expresivas” de relaciones con la comunidad para promocionarse a sí misma y para mostrarle su buena voluntad” (p.395).

Actividades Útiles

Las actividades útiles que Grunig (2000) se refiere son los recursos de apoyo para hacer obras de desarrollo y de buena voluntad para la comunidad y lo que esto genera en la organización para trabajar de manera más cómoda, “Recurren a las actividades “útiles” para hacer un bien a la comunidad o para mejorarla a fin de que a la organización le sea más fácil trabajar allí” (p. 395).

Todas estas actividades expresivas y útiles desarrolladas con la comunidad se inician desde la elaboración del estudio de impacto ambiental. Desde un inicio la petrolera busca relacionarse de manera idónea con la comunidad, con el fin de tener facilidades de relacionamiento y entendimiento durante el desarrollo de su proyecto.

Otro autor que dio inicio al rol de las relaciones públicas con la comunidad con toda su definición hace tres décadas fue Philip Lesly (1981), quien indicó que es un grupo dinámico, organizado, que soluciona sus problemas comunales con las empresas sabiendo que sus acciones se convertirán en el cambio para su localidad:

Se refiere no solo a un grupo de gente que vive en la misma localidad, sino a las interacciones entre estas gentes. Comunidad, en este sentido, es también un organismo. Los individuos crean grupos o se unen a ellos; los grupos se oponen entre sí, se unen para una causa común o hacen frente a los problemas a su manera. (p. 126)

También Lesly (1981) menciona que existen grupos minoritarios, pero útiles para los objetivos de la empresa, los cuales deben ser estudiados y analizados. Para este caso, el plan de relaciones comunitarias cumple con la premisa del autor porque el documento es una herramienta importante la cual investiga y clasifica todos los componentes que conforman la comunidad, y realiza un diagnóstico situacional basado en las propias necesidades de la empresa.

1.2.3 Las relaciones con la comunidad y las funciones del relacionista público

Primero, hay que tomar en cuenta que las actividades en las relaciones públicas, en lo relacionado a los conflictos potenciales con la comunidad, Lesly (1981), citado por Castillo (2010) aproxima dicha definición como acciones ofensivas realizadas por otros actores, donde en estas acciones el relacionista debe realizar de manera planificada la “previsión de los problemas potenciales y evaluación de las necesidades colectivas e individuales del futuro” (p.43), donde conforman el accionar del profesional en esta situación. Sobre estas acciones Lesly (1981) también manifiesta, sobre el

relacionamiento con la comunidad, es función de las relaciones públicas denominando por primera vez la frase “relaciones comunitarias”,

Las relaciones comunitarias como función de las relaciones públicas, son la participación planificada de una institución, activa y continuada con y dentro de una comunidad para mantener y mejorar su medio ambiente en beneficio de la institución y de la comunidad. (pp. 126-127)

Se puede afirmar entonces, que desde 1981 se establece como concepto que los trabajos realizados de las relaciones comunitarias están vinculados en las relaciones públicas, y que en la actualidad estas se realizan dentro de la comunidad, considerado área de influencia de un proyecto.

El objetivo de dicho relacionamiento con las comunidades es que las organizaciones y personas puedan llegar a acciones y opiniones consensuadas, también indica Lesly (1981) que es labor de las relaciones públicas, en su objetivo de relacionarse de una manera activa y continua, manteniendo o mejorando la imagen para obtener mayor aceptación y reputación con la comunidad.

En la actualidad, Sánchez (2012) hace referencia sobre la implicancia de relaciones públicas contemporáneas y el papel que juega dentro de la comunidad orientados en el fortalecimiento y estabilidad de las inversiones de las empresas; así como también en la estabilidad económica para el progreso del país.

El rol concertador y mediador del relacionista que pueda proyectar hacia las comunidades acrecienta la confianza y el compromiso del empresariado con la ciudadanía en general, nutriendo la sensación de

integridad y buena voluntad de las inversiones (tanto nacionales como extranjeras) que buscan aumentar el empleo, mantener la estabilidad macroeconómica y asegurar el progreso del Perú. (p. 94)

Sobre lo expuesto, Xifra (2009) considera que, si bien estas actividades de relacionamiento con la comunidad ayudan a la organización en mejorar su reputación, esta a su vez, lo puede volver más vulnerable sino realizan acciones que demuestren su responsabilidad social, expone,

Las actividades de una compañía, bien escogidas y difundidas eficazmente, pueden crear en el público una reputación de la organización que la presente como un actor comprometido con la mejora de la sociedad, como un buen ciudadano y como un líder social. En el contraste, el hecho de que no se consiga establecer una identidad socialmente responsable, puede hacerla vulnerable a ataques políticos que amenacen su lugar en el mercado. (pp. 115-116)

En el sector hidrocarburos, bajo la premisa de Xifra (2009), la responsabilidad social se encuentra en la agenda de las empresas petroleras, a través de las cuales las compañías dan a conocer sus valores institucionales, con el compromiso de velar por la integridad de la sociedad y medio ambiente, este compromiso se ve ejecutado en el plan de relaciones comunitarias.

El plan de relaciones comunitarias explica el enfoque de intervención con la comunidad, dentro de las políticas de responsabilidad social que forma parte de la gestión empresarial de la empresa, donde detalla las actividades estratégicas de relacionamiento y los aportes a la comunidad tal como lo

detalla en la Guía de Relaciones Comunitarias del Ministerio de Energía y Minas (2001), indica que:

Dentro del Plan de Relaciones Comunitarias las empresas pueden incluir los lineamientos básicos de la Política de Responsabilidad Social del proyecto. Estos lineamientos establecerán el marco bajo el cual se realizarán todos los aportes de la empresa hacia la comunidad. (p. 35)

En cuanto a la gestión de conflicto potencial, en el plan de relaciones comunitarias, se encuentran establecidas las políticas de prevención de conflictos sociales y manejo del impacto socioeconómico, ubicado en el programa de manejo y prevención de conflictos sociales, dicho programa es ejecutado por el relacionista comunitario y gerenciado por la oficina de gestión y asuntos sociales.

Wilcox et al. (2012) refieren sobre la gestión de conflictos potenciales que “consiste en adoptar un enfoque proactivo y sistemático para: predecir problemas, anticipar amenazas, minimizar sorpresas, resolver temas potencialmente conflictivos y prevenir crisis”. (p.283)

El papel de las relaciones públicas en la comunidad, a través de los relacionistas comunitarios recae en la función de analizar, planificar proactivamente; así como el visionar futuros conflictos potenciales, ya que su labor se centra directamente dentro del entorno de la comunidad, bajo consentimiento mutuo que reúne los intereses y formas de comunicación entre la población y la empresa petrolera.

Oviedo (2002), por su lado, aborda la gestión del relacionista comunitario dentro de las relaciones y comunicaciones de la empresa con la

comunidad, indicando claramente las funciones que se le van a asignar y el ámbito de acción de sus competencias.

Relaciones comunitarias: abarca el manejo de las relaciones que de hecho debe sostener una organización con respecto a su entorno, procurando una práctica de responsabilidad social. Ello implica, usualmente, dar buena información sobre lo que la organización quiere hacer y cómo ello impactará en la comunidad; asimismo, arreglar con mutuo beneficio y equidad, todo trato sobre adquisición o uso de tierras y recursos naturales, accesos, derechos de paso, prevención de contaminación, etc. (p.110)

Asimismo, Oviedo (2002) también detalla que los ámbitos de acción del área de imagen de las empresas se encuentran en los programas de desarrollo comunitario, asuntos culturales, licencias y permisos, auspicios y donaciones. El autor también indica las técnicas y herramientas para ejecutar dichas acciones donde se pueden apreciar que son acciones y técnicas similares encontrados dentro del plan de relaciones comunitarias de las petroleras, “áreas de gestión y ámbitos de las unidades de imagen. Técnicas y herramientas. Programas de asuntos públicos, programas de auspicios y proyección a la comunidad, consultas públicas, comités de participación, balance social” (p.66).

Otras funciones del especialista de relaciones públicas comunitarias es que la empresa y comunidad puedan llegar a un relacionamiento de mutuo respeto, confianza, comprensión, comunicación, interacción y acuerdos, que permitan la planificación armónica de actividades conjuntas en beneficio de la

sociedad y la empresa. Donde se encuentra que las acciones del relacionista comunitario cumplen con la premisa del autor.

1.2.4 El Plan de Relaciones Comunitarias

En este documento de gestión se encuentran los programas que facilitan una interacción y prevención de cualquier conflicto social, dichos programas están establecidos en concordancia entre la visión y misión de la empresa, y los compromisos corporativos de responsabilidad empresarial; así lo indica como principio la Guía de Relaciones Comunitarias del Ministerio de Energía y Minas (2001).

En el plan de relaciones comunitarias se explican los objetivos, acciones y metas de cada uno de los programas que lo contienen como: el programa de Comunicación y Consulta, programa de Desarrollo Local, programa de Vigilancia y Monitoreo Social, programa de Prevención de Conflicto Social, programa de Empleo Local, programa de Acuerdos y Compensaciones, programa de Buenas Prácticas Laborales, programa de Prevención de Conflicto Social.

Sobre esto, Pérez (2012) comenta que el plan de relaciones comunitarias:

Es el instrumento que fija la visión y misión de la empresa con relación al entorno, fija los objetivos y metas estratégicas y, operativiza las políticas generales de la empresa en planes de acción de mediano plazo. Los planes de relaciones comunitarias deben tener como marco la filosofía de la empresa, así como su posición respecto a los temas

que configuran los modelos actuales y futuros de relaciones comunitarias. (p.10)

El plan de relaciones comunitarias tiene por objetivo regular la participación de la empresa con los diversos actores sociales que se encuentran dentro del proyecto petrolero, por tal razón, se consideran los programas del plan de relaciones comunitarias vinculados con las actividades de relacionamiento con la comunidad de Grunig (2000) tal como se refleja en el siguiente cuadro.

Cuadro N°1 Programas del Plan de Relaciones Comunitarias vs. Actividades con la Comunidad

| | Programas del Plan de Relaciones Comunitarias | Relaciones Públicas con la Comunidad |
|---|---|--|
| | Actividades Expresivas | |
| a | Programa Comunicación y Consulta | Actividades Expresivas de Promoción de la empresa |
| b | Programa Desarrollo Local | Actividades Expresivas para demostrar buena voluntad |
| | Actividades Útiles | |
| a | Programa Vigilancia y Monitoreo Social | Actividades Útiles para hacer el bien y facilitar a la organización para trabajar |
| b | Programa Prevención de Conflicto Social | Actividades Útiles para facilitar a la organización para trabajar |
| c | Programa Empleo Local | Actividades Útiles para hacer el bien en la comunidad |
| d | Programa Acuerdos y Compensaciones | Actividades Útiles para facilitar a la organización para trabajar |
| e | Programa Buenas Prácticas Laborales | Actividades Útiles para facilitar a la organización para trabajar |
| | Fuente: Guía de Relaciones Comunitarias del Ministerio de Energía y Minas (2001) Pérez (2012) | Fuente: Grunig (2000) |

ELABORACIÓN PROPIA

1.2.4.1 Relaciones con la Comunidad y el Plan de Relaciones

Comunitarias: Actividades Expresivas

Las actividades expresivas que indica Grunig (2000), están relacionadas a las actividades de promoción y buena voluntad de la empresa, estas se pueden encontrar dentro de las actividades del plan de relaciones comunitarias que está compuesto por un conjunto de programas orientados a mantener un enlace de desarrollo en la comunidad y un flujo de comunicación entre sus públicos.

A continuación, se detalla cada uno de los programas del plan de relaciones comunitarias:

a) .- Programas de comunicación y consulta

El programa de comunicación y consulta canaliza las inquietudes, expectativas y sugerencias de la población respecto al desarrollo del proyecto petrolero, por lo que estas acciones son consideradas por Grunig (2000) como actividades expresivas de promoción, cuyo objetivo es comunicar e informar a la población.

En la Guía de Relaciones Comunitarias (2001) explica que este documento de gestión pertenece al estudio de impacto ambiental de la empresa, considerándose desde ese momento las primeras acciones de relacionamiento con la comunidad de manera expresiva para darse a conocer, y donde dicho programa contiene medidas de prevención y manejo de impactos “Este plan puede incluirse en el Plan de Relaciones Comunitarias que sintetiza las medidas de prevención y manejo de los impactos

socioeconómicos del proyecto y que forma parte de los Estudios de Impacto Ambiental” (p.37).

El programa de comunicación y consulta previene posibles conflictos, facilita la participación ciudadana en cumplimiento de los derechos fundamentales de los pobladores y consulta a las localidades y distritos sobre cualquier acción que la empresa tenga que realizar cerca de su entorno.

El plan de consulta consiste en una serie de actividades que permiten a los diversos grupos de interés recibir información actualizada sobre el proyecto y expresar sus preocupaciones y opiniones. (Guía de Relaciones Comunitarias, 2001, p.37)

Para llegar a dichos objetivos se realiza un diagnóstico de los grupos sociales, así como la evaluación de los diversos medios de comunicación e identificación de los públicos para que estos sean invitados formalmente a los talleres y audiencias públicas, “La consulta implica identificar previamente a las personas impactadas directa o indirectamente por el proyecto y los mecanismos apropiados de información que deben usarse para iniciar y mantener un diálogo efectivo” (Guía de Relaciones Comunitarias, 2001, p.37).

Con la implementación de este programa los actores sociales preguntan y participan cada vez más de un accionar social para el desarrollo de su propia localidad, participan en las denominadas mesas de trabajo, reuniones, talleres, audiencias, donde el público quiere saber los motivos, el interés, cómo se emplea los fondos ofrecidos por la empresa, cómo se desarrollará el proyecto y por último: conocer y monitorear si los beneficios ofrecidos llegan a su destino.

b) .- Programa de Desarrollo Local

Otro programa dentro del plan de relaciones comunitarias, cuyo objetivo y acciones se consideran también como actividades expresivas de buena voluntad Grunig (2000), es el de desarrollo local, donde promueve iniciativas de desarrollo en los distritos del área de influencia de la petrolera, con el fin de contribuir a la mejora de las condiciones de vida de la población. Impulsar espacios concertados para el desarrollo de los distritos de la zona de influencia del proyecto.

Gestiona la inversión social de la empresa a través de proyectos e intervenciones que respondan a un modelo participativo y concertado de priorización y ejecución de los recursos destinados al desarrollo local y comunal, en el marco de la inversión pública. (Pérez, 2012, p.25)

Estos programas de desarrollo local están en concordancia con los planes de desarrollo municipal, planes concertados del gobierno regional, mesas de concertación, planes de inversión o estudios de base que contengan información actualizada que sostenga el programa de desarrollo local que se pretende desarrollar, Pérez (2012) “La contribución al desarrollo local sostenible debe estar alineado o ser complementario con los planes de desarrollo concertado del distrito o provincia” (p.10).

Por su parte, Urquiza (2017), reflexiona sobre el rol de las relaciones públicas comunitarias y sugiere que los presupuestos derivados para estos programas de implementación de proyectos, no tienen una fórmula clara que garantice la buena distribución, indica que “Algunas prefieren comenzar con donaciones y equipamiento; y, posteriormente comenzar a implementar

proyectos. Sin embargo, parece no existir una fórmula única para determinar en qué proporción debe ser distribuida la inversión social". (p. 259), en estos casos las reuniones con las autoridades y comuneros ayudan a visualizar de manera idónea la distribución económica más eficaz.

1.2.4.2 Relaciones con la Comunidad y el Plan de Relaciones

Comunitarias: Actividades Útiles

En el Plan de Relaciones Comunitarias, también se encuentran las actividades útiles, como menciona Grunig (2000), que tienen por objetivo hacer un bien a la comunidad y le sea más fácil a la organización trabajar dentro del área de desarrollo del proyecto.

Para tal fin, dentro del Plan de Relaciones Comunitarias se encuentran: el programa de vigilancia y monitoreo comunitario, el programa de manejo y prevención de conflicto sociales, el programa de empleo local, el programa de acuerdos, compensación e indemnización, el programa de buenas prácticas laborales, Pérez (2012), aproxima sobre el conjunto de programas dentro del plan,

Por consiguiente, debe contemplar objetivos relacionados a la convivencia armónica con el entorno, prevención de conflictos, negociaciones, inversión para el desarrollo sostenible, gestión del agua, mecanismos permanentes de diálogo con los grupos de interés, sistema de rendición de los avances, sistema de alianzas con los actores locales. (p.10)

Para un mejor entendimiento de los programas útiles del plan de relaciones comunitarias, se detallarán cada una de ellas:

a) .- Programa de vigilancia y monitoreo comunitario

El programa recurre a las actividades útiles de la empresa petrolera porque aporta al desarrollo comunal y al sostenimiento del medio ambiente de la zona. Porque logra que los pobladores de la zona de influencia de la petrolera se involucren en la vigilancia, el cumplimiento del estudio de impacto ambiental en lo referente a los aspectos sociales y ambientales; y de esta manera se promueve la participación comunitaria de forma comunicacional y la transparencia entre la empresa, los pobladores y con la supervisión y participación del Estado.

Según los Lineamientos para la Participación Ciudadana en las Actividades de Hidrocarburos, R.M. N° 571-2008-MEM/EM, se tiene que:

El Programa de Monitoreo y Vigilancia Ciudadana está orientado a que la población involucrada con sus Autoridades Comunales y entidades representativas, participen en el seguimiento de las Actividades de Hidrocarburos. (art. 61)

El monitoreo se realiza en conjunto entre la empresa y las autoridades elegidas para la supervisión y de la fiscalización de las actividades de la organización. Luego los monitores-comuneros seleccionados realizan un reporte que es expuesto en asamblea comunal.

En el estudio de impacto ambiental de la empresa Gold Oil del Perú, realizada por la consultora ambiental Servicios Geográfico y Medio Ambiente (GEMA SAC), en el 2015, indica que los monitores - representantes comunales del programa de monitoreo y vigilancia ciudadana son elegidos por

la misma comunidad en una asamblea local y previamente capacitados para la ejecución del cargo comunal.

b) . - Programa de manejo y prevención de conflicto sociales

En el estudio de impacto ambiental de la empresa Gold Oil del Perú, realizada por la consultora ambiental Servicios Geográfico y Medio Ambiente (GEMA SAC), indica que el programa, como su mismo nombre lo expresa, previene proactivamente y/o maneja los potenciales conflictos sociales suscitados en el desarrollo de las actividades de la petrolera, así como poder lograr las soluciones que beneficien tanto a la empresa y los grupos de interés, y evitar que se desencadenen en escenarios de violencia.

En este programa se desarrollan diversas actividades, entre las cuales se encuentran: el análisis permanente de la coyuntura social de los distritos con el objetivo de identificar los potenciales conflictos sociales; realización de asambleas con los distritos para recoger percepciones, opiniones, posibles incidentes en relación con la empresa; la elaboración continua del mapa de actores sociales, mapa de riesgos de conflictos potenciales. Para estas acciones se considera una metodología de desarrollo independiente y poder identificar tempranamente un posible conflicto potencial.

Es un instrumento de análisis cotidiano de identificación temprana de riesgos de conflictos sociales. Consiste en hacer un inventario de los reclamos, demandas, denuncias y percepciones negativas de grupos de interés respecto al proyecto. También se incluyen las debilidades que se identifican en la empresa y que podría causar reacciones negativas en la población. Una metodología para tener una priorización

de los riesgos, es ponderar probabilidad de ocurrencia, con impacto, para saber el nivel de severidad de del riesgo. (Pérez, 2012, p.10)

El equipo de relacionistas comunitarios tiene el encargo de realizar el mapa de actores sociales con la ponderación de los riesgos hacia la empresa; el mapa es un instrumento de gestión social de detección temprana de posibles conflictos potenciales generados por las actividades de la petrolera o por un grupo de interés. Esta herramienta de gestión, ejecutada y revisada por el departamento de relaciones y asuntos sociales, concluyen y recomiendan acciones tempranas para minimizar los impactos sociales con cada actor social y se despliega estrategias de intervención dentro de la gestión de conflictos potenciales.

El mapa de riesgos de conflictos sociales (MRCS) es elaborado por el equipo local de Relaciones Comunitarias de cada unidad de negocio, en coordinación con todas las áreas que realizan trabajos que podrían impactar en las percepciones de las comunidades y actores sociales. (Pérez, 2012, p.14)

c) .- Programa de empleo local

El programa de empleo local, brinda oportunidades laborales a las poblaciones ubicadas en el área de influencia directa del proyecto de la empresa petrolera, generando ingresos económicos a las familias de la comunidad y mejorando su calidad de vida, tal como se explica la Guía de Relaciones Comunitarias del Ministerio de Energía y Minas (2001)

Tienen un impacto importante al inyectar dinero en las economías locales, sin por ello generar una dependencia de la mano de obra local

en la actividad minera. Además, amplían el ámbito de alianzas locales de la empresa hacia la comunidad, que puede ver en el proyecto un factor de interés muy concreto. (p. 56)

Este programa tiene como estrategia el desarrollo de capacitaciones al personal, inducción en normas laborales, programas de becas a instituciones donde estos programas pueden crear capacidades y habilidades en los pobladores en otros trabajos distintos a la actividad de la empresa.

En muchas ocasiones las petroleras firman alianzas con instituciones locales para desarrollar capacitaciones al personal local en habilidades y destrezas técnicas que ayuden a la incorporación a otras labores y puedan postular en otras empresas. A la larga estas acciones ayudan a mantener buenas relaciones con la comunidad y mitigar cualquier conflicto futuro, tal como lo explica Pérez (2012),

La mano de obra local, tanto de manera directa (empleo en la empresa principal y sus contratistas), como de manera indirecta (proveeduría local de bienes y servicios) es bajo, y solo está relacionado con mano de obra no calificada y semicalificada. En el futuro próximo, los conflictos estarán alentados porque la población local no accede a empleo calificado, de calidad. (p.8)

En este programa, es importante tener en cuenta que la oferta es de mano de obra calificada; sin embargo, en las zonas alejadas del país es escaso, y esto genera algunos conflictos potenciales y otros inconvenientes a las empresas, en la primera por la insatisfacción de la población en obtener puestos de trabajo calificados y luego por la baja productividad laboral

generada por no contar con especialistas en seguridad industrial, perforación, sismología, obras civiles, especialistas en manejo de equipos pesados, entre otros.

Sobre esta premisa, Urquiza (2017), en su investigación realizada a diversas empresas del sector energético del país, sostiene sobre los programas de empleo local de las empresas que “Ante esta falta de oferta local de especialistas y técnicos, las empresas inevitablemente recurren a personal extranjero, lo cual también puede ocasionar otros conflictos sociales” (p. 279), la realidad local es que los comuneros acceden a puestos de trabajo no calificado y en algunos casos la empresa tiene la facilidad de tener alianzas estratégicas con instituciones educativas donde puedan obtener becas para programas de capacitación técnica local.

c) .- Programa de acuerdos, compensación e indemnización

En el estudio de impacto ambiental de la empresa Gold Oil del Perú SAC, realizada por la consultora ambiental Servicios Geográfico y Medio Ambiente (GEMA SAC.), en el 2015, indica que el programa tiene por objetivo principal el desarrollar un proceso de negociación equitativo y justo entre la población y empresa, favorable para ambas partes, y garantizar la participación de la población en la negociación, supervisar el cumplimiento de las compensaciones y/o indemnizaciones, y capacitar / asesorar a la población en la inversión de las compensaciones, asegurando la contribución al desarrollo de las comunidades.

Este programa es de gran importancia para la empresa, debido a que las actividades de exploración y perforación producen impactos sobre

el medio ambiente, los mismos que han sido identificados y valorados en el EIA para su posterior compensación y/o indemnización. Una gestión adecuada de dicho programa evitará poner en riesgo la relación armónica entre las localidades, los distritos y la empresa. (GEMA SAC 2015, p, 5-14)

Estos espacios de negociación deben desarrollarse adecuadamente en un ambiente de confianza y transparencia para evitar algún conflicto potencial, para ello, es necesario reuniones, talleres, donde se exponga de manera clara los acuerdos realizados, las compensaciones realizadas y las indemnizaciones cumplidas implementadas por la empresa y la comunidad.

e).- Programa de buenas prácticas laborales

Según el estudio de impacto ambiental de la empresa Gold Oil del Perú SAC, realizada por la consultora ambiental Servicios Geográfico y Medio Ambiente (GEMA SAC), en el 2015, indica que dicho programa sensibiliza al personal de la empresa en el conocimiento de la política social, manejo de buenas prácticas laborales y del plan de relaciones comunitarias, para prevenir acciones que puedan dar origen a conflictos con las poblaciones locales del ámbito de influencia directa de la petrolera.

También, el documento del estudio de impacto ambiental de GEMA, indica entre sus objetivos el difundir, capacitar y prevenir acciones futuras del personal de la empresa donde también recae a toda subcontrata del proyecto petrolero:

Difundir la Política Social de la empresa, así como todos los instrumentos del Plan de Relaciones Comunitarias. Capacitar al

personal que trabaja en la empresa en el buen manejo de prácticas laborales. Prevenir acciones desde el personal de la empresa que puedan dar origen a conflictos con las poblaciones locales del ámbito de influencia directa del Proyecto. (GEMA SAC, 2015 p, 5-10)

Bajo esta premisa, las acciones del programa de buenas prácticas laborales, pertenecen a las actividades útiles de Grunig 2000 que la empresa realiza para tener facilidad para trabajar en el entorno donde desarrollará el proyecto, y ha contratado mano de obra local, por lo tanto, previene cualquier conflicto potencial bajo las actividades útiles de la empresa con respeto a los derechos de los comuneros y salvaguardando el medio ambiente.

1.2.5 Plan de Participación Ciudadana

Dentro de las herramientas de gestión comunal de la petrolera también se encuentra el Plan de Participación Ciudadana, donde sus acciones están relacionadas con las actividades expresivas como lo indica Grunig (2000), este plan de participación tiene la finalidad que la empresa tenga facilidades para trabajar en la comunidad.

Respecto al concepto de participación, tal como indica el sociólogo Tanaka (2001), es todo involucramiento de los ciudadanos en asuntos públicos; asimismo indica que estos involucramientos deben contribuir a un desarrollo grupal, y por qué no decirlo: en iniciativas de desarrollo local o en políticas públicas.

Sobre la ciudadanía, según el Diccionario de la Real Academia Española (2019), indica que es una condición que reconoce a una persona

una serie de derechos políticos y sociales que le permiten intervenir en la política de un país determinado.

Ahora, al hablar sobre la participación ciudadana, según la Ley peruana, formula el reconocimiento y protección del individuo dentro del marco de una democracia ciudadana desde que consagra “el derecho a participar, en forma individual o asociada, en la vida política, económica, social y cultural de la Nación” (Constitución Política del Perú 1993, art. 2).

La Participación Ciudadana, según la Guía de Participación Ciudadana en el Sub-Sector Hidrocarburos (2009) indica que,

La participación ciudadana es un proceso amplio de intercambio de información y opiniones, un proceso de mutua colaboración que permite la retroalimentación proactivamente en las posiciones del Estado, la población y las empresas, a través de diversos mecanismos que son utilizados para generar el diálogo, las mejores decisiones y el logro de consensos. (p. 18)

Con estas premisas, en el contexto nacional, se entiende que todo ciudadano tiene el derecho fundamental, individual y colectivo sin distinción de sexo, raza o religión a ejercer su opinión en espacios públicos sobre un tema o situación, en la que se evidencie que se pueden afectar sus derechos como ciudadanos o en el mejoramiento de la calidad de vida en los proyectos públicos o privados.

Por lo tanto, las relaciones públicas se vinculan con la participación ciudadana de forma de relacionamiento institucional para ayudar a la organización a involucrarse con sus públicos, como menciona la Public

Relations Society of America (PRSA) (s.f.) citado por Wilcox et al. (2012) donde indica claramente que,

La fundación PRSA encuentra a las relaciones públicas en el área de las relaciones institucionales donde desarrollan una participación eficaz en la política pública y ayuda a la empresa a adaptarse a las expectativas públicas, por lo tanto, surge un involucramiento de los públicos. (p.13)

Entonces, dentro del contexto de las empresas petroleras, encontramos que el Plan de Participación Ciudadana, concuerda con lo establecido por Wilcox et al. (2012), porque contiene la implementación de los talleres informativos y audiencias públicas y donde involucra a todos en el mismo espacio, a públicos durante el proceso de ejecución del estudio de impacto ambiental.

Para el sector hidrocarburos en el país, este involucramiento se precisa con el Plan de Participación Ciudadana, que es un documento de gestión de información pública de las empresas con la sociedad donde se describe los procedimientos y mecanismos a informar a la población acerca del proyecto y donde el comunero puede participar eficazmente en las políticas públicas.

Para facilitar el trabajo a la empresa de manera eficaz se encuentran dos tipos de mecanismos según el DS N° 012-2008-EM en su Capítulo I; Artículos 11° y 12° indica: Mecanismos obligatorios y mecanismos complementarios, en los cuales participan las autoridades, representantes del Estado, la empresa, la población y los grupos de interés relacionados con el proyecto petrolero.

Los mecanismos obligatorios, como su mismo nombre lo indica, tienen carácter de cumplimiento; por lo tanto, la empresa petrolera en coordinación con el Ministerio de Energía y Minas deben realizar una serie de talleres informativos y audiencias públicas dentro del área de influencia directa del proyecto.

Luego, los mecanismos complementarios, son implementados por la petrolera con el fin de facilitar el relacionamiento y comunicación entre la empresa, el Estado y la sociedad.

Los mecanismos más utilizados como complemento de participación ciudadana son el buzón de sugerencias, oficina de relaciones comunitarias, visitas guiadas y manejo de los medios de comunicación; la petrolera elegirá una o algunos mecanismos complementarios según la realidad de la población a la que se dirige.

Se considera que el plan de participación ciudadana con las actividades de relacionamiento con la comunidad (Grunig 2000) involucradas entre sí, tal como se refleja en el siguiente cuadro:

Cuadro N°2 Relaciones Públicas con la Comunidad vs. Plan de Participación Ciudadana

| | Plan de Participación Ciudadana | Relaciones Públicas con la Comunidad |
|---|--|--------------------------------------|
| | Mecanismos Obligatorios | |
| a | Talleres Informativos | Actividades Expresivas y Útiles |
| b | Audiencias Públicas | Actividades Expresivas y Útiles |
| | Mecanismos Complementarios | |
| a | Oficina de relaciones comunitarias | Actividades Expresivas y Útiles |
| b | Buzón de sugerencia | Actividades Expresivas y Útiles |
| c | Visitas guiadas | Actividades Expresivas y Útiles |
| | Fuente: Guía Participación Ciudadana sub sector Hidrocarburos Ministerio Energía y Minas, (2009) | Fuente: Grunig (2000) |

ELABORACIÓN PROPIA

1.2.5.1 Relaciones con la Comunidad y el Plan de Participación

Ciudadana: Actividades Expresivas y Útiles

Todos los mecanismos de participación ciudadana se relacionan con las actividades expresivas (promoción) y útiles (facilidad para trabajar en la comunidad), como indica Grunig (2000) en el campo de las relaciones públicas, a través de talleres informativos, audiencias, reuniones, buzones de sugerencias, oficina de relaciones comunitarias, visitas guiadas.

En la misma línea, Xifra (2010) confirma de manera general que las relaciones con la comunidad son actividades planificadas dentro de la misma área geográfica, “esta área de las relaciones públicas se ocupa de planificar actividades con la comunidad geográfica para mantener un entorno mutuamente beneficioso. La organización de eventos es la principal técnica de relaciones públicas con la comunidad” (p.28). Para el rubro de hidrocarburos dicha geografía se denomina área de influencia del proyecto.

Las organizaciones de eventos como refiere el autor, se encuentran en las actividades expresivas y útiles de las empresas petroleras, plasmado dentro del plan de participación ciudadana y también dentro de los diversos programas del plan de relaciones comunitarias. Documentos de gestión que fueron aprobados por el Ministerio de Energía y Minas antes de la realización del estudio de impacto ambiental.

Tomando como referencia a Ivy Lee (s.f.) [hacerlo público], las políticas y planes de una empresa petrolera son de carácter público. Estas se cumplen en el rubro de hidrocarburos: desde el estudio de impacto ambiental, el plan de participación ciudadana, plan de relaciones comunitarias; y dichos

documentos son de consulta pública. Encontrándose en las municipalidades locales, gobiernos regionales e instancias del Ministerio de Energía y Minas de cada localidad, ya que busca continuamente comunicar a todos los interesados en particular y a la sociedad en su conjunto, los avances e iniciativas que desarrolla y desarrollará la empresa.

Wilcox et al. (2012), también reconocen la participación ciudadana dentro de los Eventos Especiales, donde indican lo siguiente “fomento del interés sobre una persona, producto u organización mediante un acontecimiento programado; también, actividades diseñadas para relacionarse con los públicos y atender sus opiniones” (pp.13-14), en este caso los talleres informativos y las audiencias públicas se consideran como eventos especiales programados y diseñados por la organización para relacionarse con sus diversos stakeholders.

a.- Talleres Informativos

En la Guía de Relaciones Comunitarias del Ministerio de Energía y Minas (2001) indica que “los talleres son eventos que reúnen a representantes de varios grupos de interés y que tienen por objetivo facilitar un mayor conocimiento sobre un tema específico” (p.42), también hace referencia que dichos encuentros facilita llegar a consensos entre los asistentes, como por ejemplo, definir los apoyos de desarrollo social; también en estos espacios se logra analizar las conductas y respuestas de los diferentes actores sociales o grupos de interés sobre determinado asunto.

Sobre los talleres informativos en el sector hidrocarburos se encuentra la tesis de Guerra (2018), quien investigó sobre el modelo de gestión

estratégica de las relaciones públicas para la administración de la controversia pública en las empresas de hidrocarburos en el Perú, donde indica que estos talleres “son reuniones con la población local organizada, se dan con la supervisión del Ministerio de Energía y Minas (MINEM), antes de realizar un taller se debe difundir su realización para que la población esté enterada” (p.71).

Como indica Guerra (2018), concuerda con los Lineamientos de Participación Ciudadana (2008), donde indica que los talleres informativos de la petrolera, en coordinación con el Ministerio de Energía y Minas y a través de la DGAAE, establece que se hará de conocimiento público valiéndose de medios de comunicación; se publicará el lugar, día y hora del evento mediante los procedimientos según R.M. N° 571-2008-MEM/DM.

Los Lineamientos de Participación Ciudadana (2008), para el caso de los talleres informativos, indica que se realizan con un moderador por parte del Estado, quien dirige el taller siguiendo un programa: el cual tiene por finalidad dar a conocer el proyecto petrolero, así como recoger las observaciones y opiniones orales como escritas de los diversos stakeholders presentes en el marco del desarrollo del estudio de impacto ambiental.

En los talleres informativos se expone a la población sobre los hallazgos encontrados en el estudio de impacto ambiental por parte de la consultora medioambiental, donde se detallan los aspectos físicos, biológicos, ambientales y sociales del proyecto, desarrollados por expertos profesionales acreditados y colegiados respectivamente en el tema; dicha acreditación de profesionales está registrada en el Ministerio de Energía y Minas.

b.- Audiencias Públicas

En la misma línea, para las audiencias públicas, los Lineamientos de Participación Ciudadana (2008), indica que estas son programadas y tienen carácter público; que son dirigidas por un representante del Estado, en la cual, la empresa consultora presenta a la población los resultados del estudio de impacto ambiental; luego de la exposición de los expertos profesionales registra las observaciones y sugerencias de la población, con la finalidad de incluirlas en la evaluación del estudio ambiental.

Los Lineamientos de Participación Ciudadana (2008) también indican que en la audiencia pública se expone a la población el Plan de Relaciones Comunitarias y la Responsabilidad Social de la Empresa. Así como inversión proyectada en los programas sociales donde la organización piensa invertir para el desarrollo del proyecto, por lo tanto, la ciudadanía participa y toma conocimiento de las políticas de desarrollo local.

Las Audiencias son encuentros más formales donde se expone información sobre el proyecto y se reciben preguntas y comentarios de los presentes. Son similares a una Presentación ante la Comunidad, pero aquí el objetivo es escuchar los comentarios del público, responder preguntas e identificar vacíos en la información. (Guía de Relaciones Comunitarias del Ministerio de Energía y Minas, p.42)

Es importante mencionar que para facilitar la participación ciudadana, la empresa tiene un listado detallado y actualizado de todos los actores sociales implicados en el proyecto, a los cuales se invita de manera formal, y la empresa en coordinación con la Dirección General de Asuntos Ambientales

y Energéticos - Ministerio de Energía y Minas, harán de conocimiento público la convocatoria a los talleres informativos a través de oficios de invitación emitidos por dicha dependencia.

Las Audiencias son efectivas para reunir a diferentes Grupos de Interés juntos, tal que cada grupo pueda estar al tanto de la amplia gama de temas y problemas relativos al proyecto, y gane así una perspectiva mayor que la referente a sus intereses particulares. En estas Audiencias los Grupos de Interés tienen la oportunidad de exponer formalmente su posición. (Guía de Relaciones Comunitarias del Ministerio de Energía y Minas, 2001, p.42)

Así como en los talleres informativos, en la audiencia pública, la petrolera también coordina con el Ministerio de Energía y Minas a través de la DGAAE, la difusión del evento según los procedimientos que señala la R.M. N° 571-2008-MEM/DM, publicada en el diario oficial El Peruano, en los artículos 49°- 53° donde también se detallan el desarrollo metodológico de la audiencia pública, cuyas características principales son:

A.- La petrolera publicará en el diario oficial El Peruano y en un diario local de mayor circulación un aviso (formato oficial), 20 días antes de la audiencia pública.

B.- La empresa petrolera colocará avisos (formato oficial A2) en lugares públicos como: el gobierno regional, la municipalidad provincial y distrital; así como en los centros de mayor concurrencia de público (posta médica, colegio, local comunal y domicilio de los líderes de las localidades),

estos anuncios se colocan luego de la publicación en el diario oficial El Peruano.

C.- La petrolera comunicará en la estación radial local de mayor sintonía anuncios durante cinco días calendario; luego de publicado el anuncio y diez días calendario, antes de la realización de la audiencia pública, con una frecuencia de cuatro emisiones al día en los bloques noticiosos de mayor audiencia radial.

c). - Oficina de relaciones comunitarias

La oficina de relaciones comunitarias de la empresa tiene como función la administración de los reclamos, preguntas y solicitudes de los diferentes actores sociales de la petrolera, cuyo objetivo es fortalecer la retroalimentación y el relacionamiento con la población y se prevengan conflictos potenciales,

La empresa debe instalar una oficina permanente con un horario fijo para que su personal pueda entregar información y responder aquellas preguntas que pudieran surgir de la población, recoger sus sugerencias sobre el estudio de impacto ambiental y el proyecto a desarrollar. (Guía Participación Ciudadana Sub-Sector Hidrocarburos Ministerio Energía y Minas, 2009 p.42)

Asimismo, Xifra (2004) nos indica que las gestiones de la empresa, sumado a las herramientas comunicacionales son importantes, ya que con ello identifican adecuadamente a sus públicos y ejecutan respuestas a temas potencialmente conflictivos, previniendo conflictos potenciales, como el caso de la instalación de una oficina de relaciones comunitarias: herramienta que

facilita el relacionamiento y comunicación con la comunidad y no dificulte el trabajo futuro con la organización.

Esta combinación de las funciones de gestión empresarial y de la comunicación corporativa es crucial para que las organizaciones logren unas relaciones armoniosas con su entorno, ya de por sí complejas, debido a la variedad de públicos y temas que les conciernen. Gestionando la respuesta a los temas potencialmente conflictivos. (p. 69)

d) .- Buzón de consulta y/o sugerencia

El buzón de sugerencia es una herramienta para poder evidenciar las tendencias de la población ante un proyecto, en este caso del proyecto petrolero. Para el plan de participación ciudadana es un requerimiento que la empresa petrolera debe instalar dentro del área de influencia directa del proyecto, para que la población pueda manifestar de manera indirecta su pensar.

Según la Guía Participación Ciudadana Sub-Sector Hidrocarburos Ministerio Energía y Minas (2009), las aperturas del buzón de sugerencia son supervisadas con algún representante del Estado, en los casos de lugares alejados, estos son abiertos en presencia del juez de paz, teniente gobernador o autoridad de la zona.

El estudio de impacto ambiental de la petrolera Gold Oil del Perú, realizado por la consultora ambiental GEMA SAC, en el 2015, indica que la apertura de los buzones de sugerencias se realiza dentro de los quince días previos los talleres informativos donde se absolverá cada una de las

preguntas, sugerencias o recomendaciones formuladas por los interesados, correspondientes a la empresa operadora y al Estado.

e).- Visitas Guiadas

Las visitas guiadas están a cargo de la empresa, el equipo informará sobre el proyecto y sobre la misión y visión de la empresa, así como las políticas de relacionamiento con la comunidad. La frecuencia de las visitas guiadas son coordinadas con la gerencia de asuntos sociales.

Para proyectos en funcionamiento es sumamente útil la realización de visitas programadas con la población a las distintas unidades operativas. Las visitas guiadas permiten a los pobladores apreciar las características de la actividad y, principalmente, las medidas de mitigación ambiental de la empresa. (Guía Relaciones Comunitarias, del Ministerio de Energía y Minas, 2001 p. 40)

Para concluir, este ítem de las actividades y procedimientos del plan de participación ciudadana se encuentran en concordancia y vinculación con las funciones de las relaciones públicas, la cual es difundir, comunicar, relacionar, gestionar cualquier evento que la empresa tenga que realizar. Así como saber comunicar a sus diversos públicos con las técnicas y herramientas comunicacionales, tal como lo indica Noguero (1995) “las relaciones públicas están insertadas en la política de la comunicación de la dirección en cualquier organización, habida cuenta que constituye una actividad irrenunciable de la función de gestión” (p.47).

Por lo tanto, teóricamente se demuestra que una adecuada gestión de las relaciones públicas con la comunidad, desde el inicio de las operaciones

del proyecto de la petrolera, disminuyen los espacios donde puedan surgir manifestaciones de conflictos potenciales.

1.2.6. Gestión de Conflictos Potenciales

Para poder explicar adecuadamente la gestión de conflictos potenciales se aproximará la definición de gestión, luego la de conflictos y finalmente con el concepto de gestión de conflictos potenciales.

En el campo de las relaciones públicas el término gestión lo define claramente Wilcox et al. (2012) donde indican que ser un gestor es analizar los públicos y sus tendencias; gestionan, controlan y lideran el departamento: su organización, su planificación (presupuestos y recursos), solucionan problemas y evalúan los resultados.

Por otro lado, se entiende por conflicto al rompimiento de la relación entre actores interesados en un mismo tema, pero con intereses distintos. Wilcox et al. (2012) refieren que,

Los sociólogos y los juristas definen el conflicto como cualquier situación en la que dos o más individuos, grupos, organizaciones o comunidades perciben una divergencia de intereses. La teoría del conflicto ofrece una visión de las diferencias entre individuos o grupos y explica qué es un conflicto de intereses, metas, valores o deseos. (p. 231)

Para la presente tesis, la variable número 2 aborda el tema sobre la gestión del conflicto potencial, en la que se demuestra que puede ser previsto

por las actividades y funciones del relacionista público. Wilcox et al. (2012) indican que esta gestión es de manera planificada porque afronta asuntos emergentes “La gestión de conflictos potenciales se produce cuando la organización cambia su comportamiento o desarrolla planes estratégicos para hacer frente al asunto emergente” (p. 264).

Para una identificación del conflicto potencial, el profesional en relaciones públicas debe optar por tomar un posicionamiento en relación al tema del conflicto, evidenciándolo y evaluando un posible escalonamiento y por qué no decir: la posibilidad de llegar a una etapa de crisis, colocando en riesgo a la población y las inversiones realizadas por la empresa.

La gestión de conflicto potencial implica anticipar las amenazas o la tendencia de la población antes que ocurran, Wilcox et al. (2012) mencionan que “una amenaza para una organización requiere el análisis de las exigencias que dicha amenaza provoca en la organización, además de la evaluación de qué recursos hay disponibles para gestionar la amenaza” (p.258).

Bajo esta premisa, la empresa logra poner en ejecución inmediata el programa de prevención de conflictos sociales, y de ser el caso, el programa de comunicación y consulta, programas pertenecientes al plan de relaciones comunitarias de la empresa petrolera, donde se aborda los casos de alertas de temas controversiales, en el que la población siente alguna disconformidad ante el proyecto petrolero.

Howard (1976) citado por Xifra (2004) en La gestión de conflictos potenciales como estrategia de Comunicación Corporativa: el caso Microsoft,

indica que el término Issues Management se acuñó por primera vez en Estados Unidos, también indica que un tema es potencialmente conflictivo o conflicto potencial en el espacio o distanciamiento existente entre los resultados de las acciones de la empresa y lo que espera su público: a lo que denominó, gestión de conflicto potencial, palabra traducida y adoptada por González Herrero en 1998.

La gestión de conflictos potenciales (issues management) es una de las actividades emergentes en los últimos años de los profesionales de la comunicación corporativa, especialmente en los Estados Unidos. La expresión anglosajona fue acuñada por W. Howard Chase el 15 de abril de 1976, fecha de publicación del volumen 1, número 1, del boletín por él dirigido Corporate Issues and their Management (p. 69).

Para Herrero (1998), la gestión de conflictos potenciales, es realizar acciones proactivas que intente identificar problemas emergentes en los distintos ámbitos sociales y pueda influir negativamente a la empresa:

El énfasis de las gestiones de conflictos potenciales se extiende ahora a la proacción de la empresa, en un esfuerzo por detectar cualquier asunto (legislativo, económico, político o social, en su sentido más amplio) que pueda suponer un problema, agudo o crónico, para el futuro de la organización. (pp. 119-120)

Los temas potencialmente conflictivos siempre están latentes. El objetivo de las relaciones públicas es crear un entorno propicio, entonces las actividades canalizadas de manera efectiva a través de los programas del plan

de relaciones comunitarias ayudan al entorno de las empresas a gestionar de manera efectiva un conflicto potencial.

Asimismo, Wilcox et al. (2012) citan las cinco etapas para identificar los conflictos potenciales y realizar un plan estratégico de diversas acciones con el fin de prevenirlos, este autor y sus etapas representan el contexto teórico de la variable número 2 de la presente tesis, la cual refiere a la gestión de conflicto potencial: “Los cinco pasos de este proceso son la identificación del asunto, el análisis del mismo, las opciones estratégicas, el plan de acción y la evaluación de resultados” (p.283).

A continuación, se desarrolla cada una de las 5 etapas.

1.2.6.1 Primera Etapa: Identificación del tema potencialmente conflictivo

Wilcox et al. (2012) indican que la primera gestión es identificar los temas potencialmente conflictivos para luego clasificarlos y priorizarlos abordando los asuntos que puedan afectar positiva o negativamente a la empresa.

Para el desarrollo de esta etapa se consideran los estudios sistematizados, como los del estudio de impacto ambiental o la línea de base social para el caso de las empresas petroleras, ya que la elaboración de este documento conlleva a un primer contacto con la población implicada dentro del área de la petrolera, para obtener un diagnóstico social directo de la zona del proyecto, donde Pérez (2012), manifiesta la importancia que tiene la línea de base social:

Esta herramienta se alimenta del análisis de los grupos de interés y de la línea de base social. Es complementada con la observación directa o indirecta a los procesos sociales y políticos, a los medios de comunicación, investigaciones relacionadas, etc. (p.9)

Dicho documento esquematiza como base inicial la parte económica, política, social y demográfica del entorno donde se desarrollará el proyecto. Se obtiene datos actualizados que son recogidos por especialistas sociales: este documento es considerado como herramienta de punto de partida de datos de posibles proyectos de gran envergadura regional, nacional, también para proyectos de los municipios, gobiernos regionales y organizaciones no gubernamentales que pretendan ejecutar alguna actividad y necesiten tener un diagnóstico actualizado de la zona.

Este estudio debe recoger las principales tendencias de estas variables, es decir, no es suficiente decir cómo estamos ahora, sino hacia dónde vamos, cómo están evolucionando las variables principales. Una debilidad a superar, es que este estudio no solo debe servir a la empresa, sino también al enriquecimiento de los planes de desarrollo concertado de los municipios. (Pérez, 2012, p.9)

También se encuentran los diagnósticos socioeconómicos realizados por los gobiernos regionales o municipales y/o alguna institución que trabaja directamente en la zona del proyecto; otros documentos que contribuyen a la identificación de conflictos potenciales son los resultados de encuestas, reuniones, fórums, mesas de trabajo, mesas de concertación y diálogo; así

como también el seguimiento de medios de comunicación locales y regionales respecto a noticias sobre la empresa o el proyecto.

Para identificar cuáles son los temas potencialmente conflictivos se realiza un listado de los acontecimientos enmarcados con la visión, misión y los objetivos de la empresa. No todos los temas tendrán la misma prioridad e importancia para la organización, por lo tanto, organizarlo y clasificarlo es responsabilidad del especialista social, relacionista con la comunidad o del equipo que tiene a cargo todos los asuntos de relacionamiento con comunidad.

En lo relacionado a la identificación de temas relevantes, Guerra (2018) indica que “la identificación de temas o controversia es cuando los públicos se organizan y generan un conflicto, las relaciones públicas deben anticiparse al mismo y gestionar la respuesta, a esta situación se le conoce como ISSUES Management” (p.81).

Por otro lado, otra herramienta para realizar esta etapa de identificación se encuentra en el programa de comunicación y consulta de la empresa, este programa se ubica dentro del plan de relaciones comunitarias.

Según los objetivos del programa de comunicación y consulta del plan de relaciones comunitarias encontrados en la Guía del Ministerio de Energía y Minas (2001), indica que identificar temas relevantes de preocupación de la sociedad deben ser incluidos y solucionados en las agendas de las reuniones comunales, también indica como otro objetivo del programa, el evaluar las percepciones de los distintos grupos de interés para conocer qué información entregar y generar confianza con la comunidad.

Por lo tanto, el estudio de impacto ambiental en su línea de base social, el programa de comunicación y consulta del plan de relaciones comunitarias, los diagnósticos socioeconómicos de los gobiernos regionales, municipales, encuestas, reuniones, ponencias, mesas de trabajo, medios de comunicación entre otros, son herramientas para poder identificar el tema potencialmente conflictivo.

1.2.6.2 Segunda Etapa: Análisis del conflicto potencial

Para la segunda etapa Wilcox et al. (2012) indican sobre la realización del análisis, donde manifiestan desarrollar una lista con temas de mayor importancia (valoración) afinando las tendencias o relevancia que estas tengan para la empresa y poder medir su vulnerabilidad ante la coyuntura situacional.

Dentro de los temas de análisis, estos deben tener relación directa con la ejecución del proyecto de la organización, jerarquizando según importancia y prioridad para la comunidad y la empresa. En la misma línea también se realiza un mapa de todos los públicos y grupos de interés del cual se analizan las acciones de cada uno de ellos y las consecuencias que puedan traer en el desarrollo del proyecto. Herrero (1998-2003) citado por Xifra (2004) sostiene que:

Una vez identificados los públicos que están o estarán afectados por el tema, convendrá evaluar sus posibles actitudes al respecto, analizar sus probables comportamientos, estimar su grado de influencia sobre las actividades de la organización, y examinar qué técnicas podrían utilizar

para imponer una solución –presión directa, sensibilización de la opinión pública, etc. (p. 74)

Sobre el concepto de públicos, para Solórzano, et al. (2006) indican que es el,

Conjunto de personas, próximas o distantes con un interés común // conjunto organizado de sectores públicos, económicos o sociales que puedan en determinadas situaciones y condiciones prestar su colaboración efectiva a las organizaciones o por otra parte frenar su desarrollo. (p.110)

Según Solórzano, et al. (2006), los públicos tienen en común hacer valer sus intereses ante la empresa y/o organizaciones basados en objetivos y logros comunes o grupales, estas acciones se verán reflejadas en opiniones vertidas en reuniones, asambleas, medios de comunicación e identificados oportunamente para ser utilizados en el desarrollo del mapa de actores sociales o grupo de interés.

Para el sector hidrocarburos, los grupos de interés según la Guía de Relaciones Comunitarias del Ministerio de Energía y Minas (2001) señala que son las poblaciones que puedan ser afectados directa o indirectamente, las cuales pueden pertenecer a organizaciones, gremios, grupos políticos, asociaciones sociales, asociaciones sin fines de lucro, entre otros. Por lo tanto, su constante monitoreo y mapeo social es conveniente en esta segunda fase para evaluar las posibles posturas, comportamientos, estimar el grado de influencia en el tema y su influencia con las otras organizaciones, y así poder trazar una estrategia de intervención para minimizar el impacto.

También, en el sector hidrocarburos, el programa de comunicación y consulta es otra herramienta para realizar la segunda etapa de análisis del conflicto potencial, porque tiene como objetivos identificar los grupos de interés, identificar temas relevantes; identifica cuándo realizar reuniones de consultas, selecciona cuál será la técnica de información (anuncio, radio, presentaciones ante la comunidad, programa de visitas, informes; anuncios periódicos, entrevista con informantes claves, grupos focales, audiencias públicas, talleres, entre otros), según la Guía de Relaciones Comunitarias del Ministerio de Energía y Minas (2001).

Por consiguiente, en esta etapa se centra en evaluar y jerarquizar cuál o cuáles son los temas vulnerables para la empresa y en el desarrollo armónico del proyecto y la comunidad, por lo que la empresa decidirá y centrará los recursos logísticos y humanos para minimizar cualquier impacto y prevenir un conflicto potencial.

Otra herramienta de apoyo para esta segunda etapa es el estudio de impacto ambiental, según Pérez (2012), al referirse sobre la importancia del documento de la línea de base social, dentro del estudio de impacto, recomienda observar los contenidos sobre la empleabilidad, salud, educación, cultura, infraestructura, servicios básicos; así como gobernanza y seguridad ciudadana, que sirvan al análisis, y así poder recoger las expectativas de la población. Este documento es de ayuda para evaluar y jerarquizar cuáles son los problemas potenciales:

Consiste en descubrir cuáles son las principales tendencias sociales y políticas que se van configurando, respecto al proyecto, tomando en

cuenta la capacidad de influencia de los actores. En esencia, este proceso analiza las relaciones económicas, ideológicas - culturales y políticas que configuran los campos de poder en un territorio. (p.9)

1.2.6.3 Tercera Etapa: Operaciones estratégicas

En esta etapa Wilcox et al. (2012) indican que consiste en desarrollar las opciones estratégicas para abordar el conflicto potencial, saber qué postura va tomar la empresa y verificar los pro y contras de la situación.

En esta etapa, la empresa establece sus prioridades dentro del listado del análisis del conflicto potencial adquirido de la fase 2, las que contienen los temas que ameritan tomar acciones a corto, largo y mediano plazo. Por lo tanto, en esta Tercera Etapa se considera sobre dicho listado: qué operaciones estratégicas se llevarán a cabo y evaluar cada intervención a realizarse.

Las estrategias varían, entre realizar una campaña de sensibilización social entre las autoridades, instituciones, sea colocando información oportuna sobre el tema o incluirlo dentro de uno de los programas con la comunidad. Tal como lo menciona Grunig, Ferrari y França (2009), realizar comunicados, charlas, entrevistas a líderes, utilizando un discurso dirigido a cada uno de ellos. Todo plan estratégico que la empresa pueda realizar y obtener información de primera mano y lograr un acuerdo bajo las políticas o parámetros institucionales:

En ese sentido, cuando la organización planea estratégicamente su comunicación, lo hace por medio de políticas o parámetros sobre los

cuales traza su espacio de acción, clasifica a los públicos con los que va a interactuar y define el discurso dirigido a cada uno de ellos. (p.158)

Sobre las estrategias en relaciones públicas, Elías (2014), indica al respecto “El adecuado diagnóstico de la situación organizacional permitirá planificar y ejecutar las estrategias de comunicación que impulsen propuestas de solución tendientes al consenso” (p.116), esta premisa concuerda con las operaciones estratégicas dentro de las gestiones del conflicto potencial del sector hidrocarburos y dentro del programa de comunicación y consulta, así como el programa de prevención de conflictos sociales de la empresa.

Según la estrategia se desarrolla un plan de acción estableciendo el tema, objetivos, recursos y metas. Todos ellos tienen que estar alineados con la misión y visión de la empresa y el objetivo de ella, tal como lo indica Elías (2014) “todo plan de acción se cimienta en los objetivos de la organización, las estrategias y las técnicas” (p.46).

En esta Tercera Etapa, se logra encontrar la estrategia para gestionar los problemas potenciales, las empresas establecen las estrategias y planes de acción que permitan simultáneamente mejorar el relacionamiento y viabilizar el impacto social y a la vez solucionar el conflicto potencial y poder afrontar aquellos problemas coyunturales que no concuerden con los objetivos de la empresa.

Para ello, es importante identificar claramente y clasificar los temas potencialmente conflictivos según su naturaleza, y seleccionar aquellos que permitan solucionar y crear valor conjunto entre la empresa y la comunidad. Para una óptima estrategia, la empresa selecciona en qué temas intervenir

según sus recursos disponibles y de su estrategia de posicionamiento ante el conflicto potencial. Wilcox et al. (2012), “si la empresa decide que el asunto es potencialmente conflictivo, entonces hay que considerar qué debe hacerse. Los pro y contras de cada opción se deben medir según sean más factibles y económicos para la empresa” (p. 268).

Por lo tanto, se debe precisar el grado de impacto en conjunto, las empresas que están posicionadas con un modelo de comunicación asimétrica (Grunig 2000) seguirán una estrategia defensiva y se enfocarán en seleccionar como temas primordiales los que afecten económicamente al proyecto en desarrollo.

Las empresas que deseen posicionarse como buenos vecinos seguirán una estrategia proactiva y abordarán también los temas emergentes y latentes de la comunidad, sin llegar a conflictos sociales, tan solo utilizando los mecanismos de relacionamiento óptimo con las comunidades y la retroalimentación que alimenta el buen relacionamiento entre la comunidad y la empresa, tal como lo indica Grunig (2000) con una comunicación simétrica.

Por lo tanto, una estrategia comunicacional simétrica como lo indica Sánchez (2012) subraya que los mensajes claros, diseñados para mantener un feedback que promueven la concertación, confluencias, mantengan los intereses de las partes: ayudan a determinar que las relaciones públicas originan estos tipos de espacios donde integran todos los objetivos, tanto de la organización como los de la comunidad, y aseguran el intercambio de comunicación bidireccional a través de las estrategias comunicacionales.

1.2.6.4 Cuarta etapa: Plan de acción

Luego de realizar la etapa de elaboración de estrategias, Wilcox et al. (2012) mencionan que posteriormente se detallan la complejidad del mismo, la meta, el logro, la duración y requerimientos para comunicar a los públicos. En esta etapa se ejecuta la postura que tomó la empresa “Una vez que se ha decidido la política concreta (postura) que llevar a cabo, el paso cuarto es comunicarlo a todos los públicos interesados” (p. 268).

Para el éxito de la etapa de plan de acción deberá estar analizado y consensuado con el departamento y la gerencia de relaciones con la comunidad y asuntos sociales de la empresa. Es importante el cumplimiento de los procedimientos y metas de cada acción, tal como lo explica Elías (2014), “Todo plan de acción se cimienta en los objetivos de la organización, las estrategias y las técnicas” (p.60).

En el sector hidrocarburos, estas acciones del plan de acción aterrizan en campañas locales de comunicación interna y externa, con el objetivo de sensibilizar y dar a conocer el sentir de la organización. Las campañas de comunicación interna (con los trabajadores) que están acompañadas por herramientas de relacionamiento, denominadas códigos de comportamiento del trabajador con la comunidad; también estas acciones internas están acompañadas por charlas de inducciones diarias al personal de la empresa petrolera.

En lo relacionado al plan de acción, Helth, (1997) citado por Xifra (2004), sostiene que,

El plan de acción puede ser una campaña de relaciones públicas cuyo objetivo sea educar al público sobre la postura de la organización, o puede constituir un plan integral de gestión empresarial y comunicación corporativa que adapte las políticas, prácticas o productos de la organización a las expectativas cambiantes de los públicos. (p. 75)

Se puede afirmar que, en las campañas de comunicación interna, los relacionistas comunitarios realizan charlas de inducción diariamente al inicio de sus labores cotidianas, es ahí donde se comunica a los trabajadores sobre las acciones y posturas de la empresa ante alguna situación social en particular, y el compromiso que cada trabajador debe respetar para no alterar el orden.

En las campañas de comunicación externa, los relacionistas comunitarios realizan reuniones, charlas con los pobladores, autoridades y diversos actores sociales implicados en el conflicto potencial, según lo establecido en la etapa de estrategia, es en estas acciones donde se comunica la postura de la empresa ante alguna situación.

Todas estas campañas también están incluidas en el plan de relaciones comunitarias, en el programa de buenas prácticas laborales, programa de comunicación y consulta, tal cual lo indica la Guía de Relaciones Comunitarias del Ministerio de Energías y Minas (2001). Esta fase de plan de acción también se ve reflejado dentro del plan de participación ciudadana, en los talleres y audiencias públicas, siendo de esta manera una forma de realizar una acción propicia para evitar un conflicto potencial y medir el pensar de los actores sociales. Xifra (2004), "la organización puede decidir que necesita redefinir su

postura, modificar su plan de acción o, incluso, eliminar el conflicto potencial de su agenda” (p.76).

1.2.6.5 Quinta etapa: Evaluación de Resultados

Wilcox et al. (2012) sostienen que la última etapa consiste en realizar un seguimiento y evaluación si continúa siendo un conflicto potencial relevante a la situación analizada, también se evalúan si el plan estratégico fue el adecuado, o si se actuó con prontitud antes que el tema fuera mediático.

Una herramienta de gestión de apoyo en esta etapa es el plan de relaciones comunitarias, donde se encuentran los programas de monitoreo social, programa de prevención de conflictos sociales. También se encuentran los mapeos, actores sociales, actividades cuyo objetivo es mitigar los impactos negativos y realizar seguimiento y evaluación a los acontecimientos comunales que afecten de alguna manera a la empresa y darle una solución inmediata, tal cual lo indica la Guía de Relaciones Comunitarias del Ministerio de Energías y Minas (2001).

Otra herramienta de evaluación se encuentra en el plan de participación ciudadana, donde también se evalúan los resultados de la participación e intervenciones de los pobladores comunales en los talleres y audiencias públicas, siendo de esta manera una forma de realizar un seguimiento a temas potencialmente conflictivos. Xifra (2004) “El proceso de la gestión de conflictos potenciales es circular y permanente. Los conflictos potenciales se identifican, se priorizan, se gestionan (mediante las posturas y los planes de acción), se siguen y se vuelven a analizar” (p.76).

Por lo tanto, la evaluación de estos procedimientos es importante dentro de la gestión de conflictos potenciales, ya que esto permite verificar si el plan inicial de la fase de identificación continúa ajustándose en el tiempo y espacio y sí es de utilidad en el ciclo de vida del proyecto petrolero; para ello se miden los indicadores, se analizan los datos y se proponen mejoras dentro de la estrategia. Elías (2014), “El modelo estratégico es un proceso cíclico que exige observar y evaluar la realidad permanentemente. Aplicar los correctivos necesarios y volverlos a evaluar” (p.46).

También se verifican si se han alcanzado los objetivos y metas planificados, y si se ha mejorado el relacionamiento con la comunidad. También permite identificar si se han producido desviaciones sobre lo planificado y en caso positivo, introducir las acciones correctivas necesarias para eliminar sus causas.

1.2.7. Público

Para Solórzano, et al. (2006) indican el concepto de público es el

Conjunto de personas, próximas o distantes con un interés común // conjunto organizado de sectores públicos, económicos o sociales que puedan en determinadas situaciones y condiciones prestar su colaboración efectiva a las organizaciones o por otra parte frenar su desarrollo. (p.110)

Según la presente investigación se cuenta con un conjunto de personas asentadas en los caseríos El Barco y Belisario, pertenecientes al distrito de Sechura, región Piura, que tienen en común hacer valer sus intereses ante la empresa petrolera que desarrolla un proyecto en la localidad, donde

mantienen la idiosincrasia de su cultura y tradición en la que muchas veces las empresas de inversión extranjera (los nuevos vecinos) debieran conocer y saber gestionar su relacionamiento, (França, 2008), “El público no es un todo uniforme, por el contrario, es una mezcla compleja de grupos con diversos enfoques culturales, étnicos, religiosos y cuyos intereses a veces coinciden y otras veces entran en conflicto”. (p. 18)

Para el rubro hidrocarburos, el estudio de estos públicos se denominan mapeo de actores sociales, en el que se señala a las personas, grupos y organizaciones que pueden ser impactados por el proyecto petrolero, para luego cualificarlas de acuerdo a sus características, como el poder en la toma de decisiones, su interés en la problemática comunal, distrital, y la postura que podrían adoptar hacia la ejecución del proyecto.

En ese sentido, Solórzano (2013), citando a Delahaye (2011) aproxima contextualmente, lo que se debe considerar al realizar el contenido de un estudio de mapeo de actores sociales dentro de las relaciones públicas, donde señala que:

De esta manera, el mayor reto podría ser detectar cuáles son los intereses de cada uno de estos públicos que, en muchos casos, por temor al rechazo o por falta de honestidad son ocultados y no se manifiestan explícitamente, pero que deben ser investigados por el personal de Relaciones Públicas y de Comunicación. (p. 66)

1.2.8. Caserío del área de Influencia

Según la Ley de Demarcación y Organización Territorial N° 27795, 2003, define al caserío al área donde habita una población entre 151 a 1 000

habitantes, se caracterizan por que sus viviendas se encuentran alineadas o dispersas, donde las necesidades básicas no están satisfechas (luz, agua y desagüe), cuentan con institución educativa y salón comunal.

Para la presente investigación, los caseríos El Barco y Belisario cumplen con las características descritas, así como también se encuentran organizados socialmente con autoridades: agente municipal, teniente gobernador, delegados comunales, vaso de leche y asociaciones de frente de defensa.

1.2.9. Área de Influencia

La Guía de Participación Ciudadana en el sub sector Hidrocarburos Ministerio de Energía y Minas (2009) explica que el área de influencia es el lugar donde la empresa del sector hidrocarburos desarrollará actividades de alcance directo o indirecto en el desarrollo del proyecto. Área en la que podría generarse impactos positivos o negativos en lo social y ambiental.

Los caseríos en estudio son El Barco y Belisario, que pertenecen al área de influencia directa del proyecto petrolero, donde habitan un total de 197 pobladores. El caserío El Barco tiene dos anexos: La Coscola y Sombrero Verde, que suman en total 87 pobladores; el caserío Belisario también cuenta con dos anexos: Punta Arena y Playa Blanca, que suman 99 pobladores: según el último censo de Población y Vivienda del INEI 2017.

1.2.10. Empresa Petrolera

Para entender las actividades de la organización, la Guía de Participación Ciudadana del Ministerio de Energía y Minas (2009) indica que

toda empresa petrolera pertenece a las actividades de la industria de hidrocarburos relacionadas a la exploración y explotación consignadas mediante contratos de licencia entre el Estado por parte de Perùpetro y la petrolera donde la empresa desarrolla trabajos sísmicos, perforación de pozos, producción, almacenamiento y transporte de hidrocarburos (petrolero o gas).

Se puede indicar que muchas de estas empresas en el país son de inversiones extranjeras, donde el intercambio y entendimiento cultural genera una serie de dificultades de relacionamiento directo con las comunidades.

En la presente tesis, detallamos el caso de una empresa petrolera ubicada en Piura con inversión extranjera (Londres) en su etapa inicial (exploratoria).

Sobre la misión de la empresa petrolera es actuar en forma segura, rentable e integrada, con responsabilidad social y ambiental, en las actividades de la industria del petróleo, contribuyendo al desarrollo de sus profesionales y técnicos y de los países donde opera.

Su visión es ser una empresa integrada de energía, con presencia internacional, actuando con rentabilidad y responsabilidad social y ambiental con respeto a las leyes y normativas locales, nacionales e internacionales.

El proyecto de la empresa petrolera fue aprobado mediante el Decreto Supremo N° 024-2006-EM del 4 de mayo de 2006, luego de la evaluación del estudio de impacto ambiental y la realización de los mecanismos de participación ciudadana.

Mediante la Resolución Directoral N° 231-2015-MEM/DGAAE - 2015, la Dirección de Asuntos Ambientales y Energéticos, aprobó el estudio de impacto ambiental para el proyecto de “Prospección Sísmica 2D y Perforación de Treinta (30) Pozos Exploratorios en el Lote XXI”, dicho documento contiene para la importancia de la tesis: el Plan de Participación Ciudadana y el Plan de Relaciones Comunitarias.

El proyecto de la empresa petrolera, se ubica en la región Piura, en la provincia de Sechura, distrito de Sechura, en los caseríos Belisario y El Barco.

Luego de aprobado el estudio de impacto ambiental ocurrió un incidente inesperado el 02 de noviembre del 2015, donde aproximadamente 15 pobladores pertenecientes a los caseríos de Belisario y El Barco, se opusieron a la ejecución de la sísmica de 160 km, manifestando que no habían sido notificados sobre el proyecto y mostrando su desacuerdo, amenazando con obstaculizar las operaciones en campo.

Luego, el 13 de noviembre, la empresa petrolera continuó con sus actividades de exploración de petrolero con normalidad. Estos antecedentes convierten a esta empresa en una casuística ideal de ser estudiada, ya que en ninguna de las incidencias llegaron a un conflicto social, solo fueron hechos fortuitos, tratados por un experto en relaciones públicas con el equipo de relaciones comunitarias de la zona.

1.2.11. Definición de términos básicos

Actividades expresivas con la comunidad. - Grunig (2000) indica que estas actividades desarrolladas en la comunidad son promocionales para la empresa y que esta a su vez muestre su intención de apoyo local.

Actividades útiles con la comunidad.- Grunig (2000) indica que estas actividades se desarrollan en beneficio y progreso para la comunidad, con el objetivo que la institución y/o empresa pueda realizar su trabajo con facilidad.

Análisis del conflicto potencial.- Wilcox et al. (2012) ubican en la segunda fase luego de la identificación del tema potencial, donde se valora según el listado consensuado y se evalúa la vulnerabilidad de la empresa.

Empresa Petrolera, según la Guía de Participación Ciudadana del Ministerio de Energía y Minas (2009) indica que toda empresa petrolera pertenece a las actividades de la industria de hidrocarburos relacionadas a la exploración y explotación aprobadas mediante contratos de licencia entre Perúpetro y la petrolera donde la empresa desarrolla trabajos sísmicos, perforación de pozos, producción, almacenamiento y transporte de hidrocarburos (petrolero o gas).

Evaluación de Resultados.- Wilcox et al. (2012) ubican a la evaluación de resultados como la última fase de la gestión de un conflicto potencial, en dicha evaluación se somete a juicio si el plan estratégico fue el adecuado y si la intervención fue inmediata antes que ocurra una crisis.

Estudio de Impacto Ambiental.- La Guía de Relaciones Comunitarias Ministerio de Energía y Minas (2001) indica que es un análisis detallado de todos los posibles impactos que puedan surgir por el desarrollo de un proyecto, tanto en el ámbito social, ambiental, físico y biológico dentro del área de influencia del proyecto; por lo tanto, dicho documento contiene aspectos de prevención, mitigación para un buen desarrollo de las operaciones futuras. El documento incluye el Estudio de Línea Base Físico, Biológico y Social,

Descripción del Proyecto, Identificación y Evaluación de Impactos, El Plan de Manejo Ambiental (Plan de Relaciones Comunitarias) y Plan de Cierre o Abandono.

Gestión de Conflictos Potenciales. - Wilcox et al. (2012) Indican que existen cinco fases para la gestión de un conflicto potencial: en su primera fase indica realizar una identificación de conflictos potenciales, la segunda fase consiste en realizar el análisis correspondiente, en la tercera fase se desarrollan los planes estratégicos, en la cuarta y antepenúltima fase se ejecuta el plan de acción y en la última fase se desarrolla una evaluación, seguimiento y volver a valorar.

Identificación del conflicto potencial. - Wilcox et al. (2012) señalan que es la primera fase en la gestión de conflictos potenciales, la cual consiste en identificar y clasificar cuales son los temas potencialmente conflictivos; según datos obtenidos mediante publicaciones, foros y diversos medios de comunicación, con la finalidad de descifrar tendencias y actividades conflictivas.

Opciones estratégicas.- Wilcox et al. (2012) señalan que es la tercera fase de la gestión de conflictos potenciales donde se decide el tema potencialmente conflictivo y establecer cuáles son más viables en recursos económicos para la empresa.

Plan de Acción.- Wilcox et al. (2012) señalan que esta cuarta etapa de la gestión de conflictos potenciales, se realiza el plan de acción, cuyo objetivo es comunicar la postura de la organización, se detallan los objetivos, técnicas, metas y logros.

Plan de Participación Ciudadana.- Según la Guía de Participación Ciudadana en el sub sector Hidrocarburos Ministerio de Energía y Minas, (2009) indica que es un instrumento de gestión e información pública donde se describe los procedimientos y mecanismos a informar a la población acerca del proyecto: contiene los mecanismos obligatorios y complementarios, el cronograma, medios logísticos para la realización de los talleres, lugar, nombre y cargo del responsable en brindar información del proyecto; así como la consultora que elaborará el Estudio Ambiental.

Plan de Relaciones Comunitarias. - La Guía de Relaciones Comunitarias Ministerio de Energía y Minas (2001) manifiesta que dicho documento forma parte del Estudio de Impacto Ambiental y “el objetivo del plan es regular la participación de la empresa con las poblaciones del área de influencia del proyecto, por lo que contienen programas que ayudan a gestionar y minimizar los problemas sociales que podrían desarrollarse” (p.32).

Relaciones Públicas con la Comunidad.- Grunig (2000) indica que las empresas utilizan dos actividades para llegar a un acercamiento con la comunidad, la primera la denomina actividades “expresivas” y la segunda como actividades “útiles”, y que este relacionamiento debe estar enmarcado en comunicación simétrica y bidireccional.

Grupos de Interés.- según la Guía de Relaciones Comunitarias Ministerio de Energía y Minas (2001) indica que “son todas aquellas personas y/o organizaciones que puedan ser influenciados por el desarrollo del

proyecto, las cuales se listarán y se establecerá los mecanismos de información pertinente para cada uno de ellos” (p.10).

CAPÍTULO II

HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Formulación de las hipótesis

2.1.1 Hipótesis General

Existe una relación significativa entre las relaciones públicas con la comunidad y la gestión de conflictos potenciales en los pobladores de los caseríos Belisario y El Barco, en una empresa petrolera, Sechura- 2015.

2.1.2 Hipótesis Específicas

- a) Existe una relación significativa entre las actividades **expresivas** con la comunidad y la identificación de conflicto potencial en los pobladores de los caseríos Belisario y El Barco, en una empresa petrolera, Sechura- 2015.
- b) Existe una relación significativa entre las actividades **expresivas** con la comunidad y el análisis del conflicto potencial en los pobladores de los caseríos Belisario y El Barco, en una empresa petrolera, Sechura- 2015.

- c) Existe una relación significativa entre las actividades **expresivas** con la comunidad y las opciones estratégicas en los pobladores de los caseríos Belisario y El Barco, en una empresa petrolera, Sechura- 2015.
- d) Existe una relación significativa entre las actividades **expresivas** con la comunidad y el plan de acción en los pobladores de los caseríos Belisario y El Barco, en una empresa petrolera, Sechura- 2015.
- e) Existe una relación significativa entre las actividades **expresivas** con la comunidad y la evaluación de resultados en los pobladores de los caseríos Belisario y El Barco, en una empresa petrolera, Sechura- 2015.
- f) Existe una relación significativa entre las actividades **útiles** con la comunidad y la identificación de conflicto potencial en los pobladores de los caseríos Belisario y El Barco, en una empresa petrolera, Sechura- 2015.
- g) Existe una relación significativa entre las actividades **útiles** con la comunidad y el análisis del conflicto potencial en los pobladores de los caseríos Belisario y El Barco, en una empresa petrolera, Sechura- 2015.
- h) Existe una relación significativa entre las actividades **útiles** y las opciones estratégicas en los pobladores de los caseríos Belisario y El Barco, en una empresa petrolera, Sechura- 2015.
- i) Existe una relación significativa entre las actividades **útiles** con la comunidad y el plan de acción en los pobladores de los caseríos Belisario y El Barco, en una empresa petrolera, Sechura- 2015.
- j) Existe una relación significativa entre las actividades **útiles** con la comunidad y la evaluación de resultados en los pobladores de los caseríos Belisario y El Barco, en una empresa petrolera, Sechura- 2015.

2.2. Variables

2.2.1. Operacionalización de las variables

Nº3 CUADRO OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES |
|---|--|--|
| Atributiva 1 Relaciones Públicas con la comunidad Las organizaciones utilizan las actividades “expresivas” y las actividades “útiles” para relacionarse armoniosamente con la comunidad (Grunig 2000) | Actividades expresivas con la comunidad Actividades para promocionarse y para mostrarle disposición voluntaria | <ul style="list-style-type: none"> • Promoción • Buena Voluntad |
| | Actividades útiles con la comunidad Actividades en mejoras y facilidad para trabajar en la comunidad | <ul style="list-style-type: none"> • Bien a la comunidad • Facilidad de la organización para trabajar |
| Atributiva 2 Gestión de Conflicto Potencial Los cinco pasos de este proceso son la identificación del asunto, el análisis del mismo, las opciones estratégicas, el plan de acción y la evaluación de resultados. Dennis L. Wilcox, Glen T. Cameron, Jordi Xifra. Relaciones Públicas, Estrategia y Tácticas. (2012) | Identificación del conflicto potencial Listar y clasificar temas conflictivos | <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento reuniones, medios comunicación |
| | Análisis del conflicto potencial Listar los temas relevantes para la empresa | <ul style="list-style-type: none"> • Valoración del efecto potencial sobre la organización • Vulnerabilidad de la organización |
| | Opciones estratégicas Acciones para abordar el conflicto potencial | <ul style="list-style-type: none"> • Postura de la empresa • Los pro y contras de cada opción |
| | Plan de Acción Ejecutar las estrategias y técnicas | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar a los públicos |
| | Evaluación de Resultados Seguimiento y evaluación de las estrategias realizadas | <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Enfoque de investigación:

Se utilizó el enfoque mixto porque provee de una perspectiva más amplia y profunda del problema en la gestión del conflicto potencial, producir datos más ricos y variados, efectuar indagaciones más dinámicas, potenciar el sustento teórico con suficiente procedimiento crítico de valoración.

La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales. (Hernández, et al, 2014, p. 532)

El diseño que se utilizó fue el modelo de triangulación concurrente (DITRIAC) como lo explica Hernández, et, al (2014), es utilizado para corroborar y validar resultados de datos cuantitativos como cualitativos, su recolección y discusión de resultados se realiza de manera simultánea; pero por separado, es decir, que en la interpretación se citan los resultados estadísticos de cada variable seguido por citas cualitativas.

Este modelo es probablemente el más popular y se utiliza cuando el investigador pretende confirmar o corroborar resultados y efectuar validación cruzada entre datos cuantitativos y cualitativos, así como aprovechar las ventajas de cada método y minimizar sus debilidades. (p.557)

Asimismo, el diseño triangulando de investigación fue oportuno por que en ambos métodos, se confrontó y constató la información del mismo dato por ambas metodologías.

3.1.2 Tipo de Investigación

Aplicativa: Porque se utilizó criterios ya existentes como enfoque, teorías, principios y modelos en las variables atributivas 1 como en las atributivas 2.

3.1.3 Nivel de Investigación

Descriptivo: Se describió las características más relevantes de cada variable, como en el caso de la variable atributiva 1 Las Relaciones Públicas con la Comunidad, como en el caso de la variable atributiva 2 Gestión de Conflicto Potencial.

Correlacional: Se midió la correlación entre la variable atributiva 1 Relaciones Públicas con la Comunidad con la variable atributiva 2 Gestión de Conflicto Potencial, en un contexto particular según como lo explica Hernández, et al (2014), enmarcada en el ámbito de las relaciones públicas con la comunidad y la gestión de conflicto potencial; las cuales

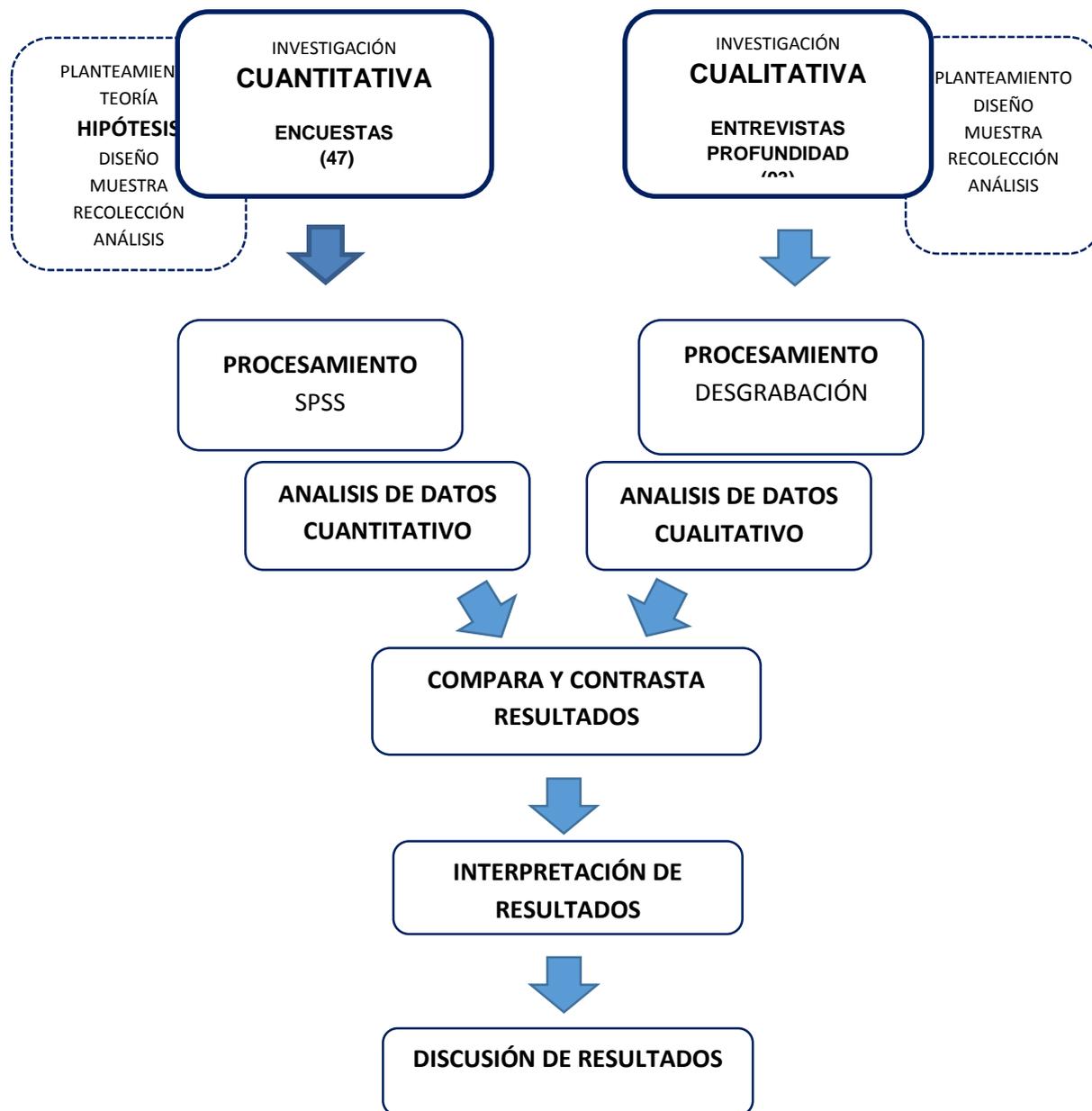
se procesaron, analizaron y se establecieron las vinculaciones respectivas.

3.1.4 Diseño de investigación

La presente investigación es mixta, diseñada de la siguiente forma:

El diseño de triangulación concurrente (DITRAC), ya que tiene como fortaleza la combinación de las metodologías para obtener datos que complementen el problema de investigación. La diferencia con otros diseños mixtos: es que la etapa de recolección de datos se realiza al mismo tiempo de ejecución del trabajo de campo, procesamiento y análisis de la data recolectada.

DISEÑO DE TRIANGULACIÓN CONCURRENTES (DITRAC)



ELABORACIÓN PROPIA BASADO EN HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ & BAPTISTA (2014)

3.1.5 Método de investigación

Para la demostración de las hipótesis se aplicaron los siguientes métodos científicos:

Inductivo: Partiendo de la verdad particular se obtiene la verdad general.

Deductivo: Porque la verdad general se obtiene la verdad particular.

Analítico: Puesto que se desintegrarán la realidad estudiada en sus partes componentes para ser investigados a profundidad y establecer la relación correlacional entre las variables objeto de investigación.

Estadístico: Porque se utiliza herramientas estadísticas para verificar las hipótesis, establecer conclusiones y recomendaciones.

Hermenéutico: porque se utiliza la interpretación.

3.2. Diseño muestral

3.2.1 Población

Según el estudio de impacto ambiental realizado en el 2014, la población perteneciente al caserío El Barco eran 93 habitantes y en Belisario 110 habitantes. Según el último censo del INE (2017), en el caserío El Barco contó con 87 habitantes y en Belisario 99 pertenecientes al distrito y provincia de Sechura, data similar encontrada en el estudio de impacto ambiental. El conjunto de las personas que integran parte del estudio poseen cualidades, propiedades y atributos homogéneos; por lo tanto, dichas unidades de análisis son representativas.

3.2.2 Muestra

La cantidad de unidades de análisis correspondiente a la muestra fue equitativa a la población por criterio y conveniencia del investigador. En la investigación cuantitativa se desarrollaron 47 encuestas a las

personas que viven en los caseríos El Barco y Belisario (Sechura-Piura). En la investigación cualitativa se desarrollaron 03 entrevistas a profundidad. La decisión de trabajar dicha muestra se debió a diferentes criterios de índole financiero, económico, humano, tecnológico, entre otros. En el estudio cuantitativo, en la selección de la unidad de análisis se utilizó la técnica de muestreo por conveniencia o criterio.

Criterios de Inclusión:

Cuantitativo

Se aplicó 47 encuestas a las personas que viven en los caseríos El Barco y Belisario (Sechura- Piura).

Los encuestados fueron mayores de 21 años.

Los encuestados tienen permanencia en los caseríos desde el 2014 a la fecha, ya que el proyecto petrolero se ejecutó en el 2015.

Cualitativo

Se aplicó 03 entrevistas a profundidad al personal de la petrolera y consultora ambiental que trabajó en el proyecto de la empresa en el 2015.

Criterios de Exclusión:

No se aplicó las encuestas a personas menores de 20 años.

No se aplicó las encuestas a pobladores que habitan los caseríos desde el 2016.

No se aplicó las encuestas a personas que no conozcan el proyecto petrolero en su localidad.

3.2.3 Técnica de muestreo

Estudio Cuantitativo

Se utilizó la muestra llamada dirigida, donde existió un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. El juicio de selección del informante cumplió los criterios de inclusión de la muestra.

Estudio Cualitativo

Se empleó la técnica de entrevista de profundidad directa y unipersonal. Se empleó un cuestionario estructurado. Se realizaron 03 entrevistas a expertos pertenecientes a la empresa petrolera (2 entrevistas), y (1 entrevista) a la empresa consultora medioambiental especialista de la línea de base social del estudio de impacto ambiental del proyecto.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

Para la técnica cuantitativa se realizaron encuestas que fueron estructuradas y estandarizadas según el objetivo de la tesis.

Para la técnica cualitativa se realizaron entrevistas a profundidad.

3.3.2 Instrumentos

Como el modelo de investigación es mixta, se utilizaron dos instrumentos, para el estudio cuantitativo (cuestionario), para el estudio cualitativo (cuestionario de entrevista en profundidad).

Cuestionario: es un instrumento con un conjunto de preguntas cuyo objetivo es recolectar y obtener información según el objetivo de la investigación. El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario de 28 preguntas, en el cual se utilizó una valoración tipo Likert (Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo).

Cuestionario de entrevista en profundidad: El cuestionario de la entrevista a profundidad se utilizó con una serie de preguntas interrelacionadas y coherentes con las variables del estudio; la entrevista fue grabada y posteriormente transcritas para su estudio y análisis. Es importante indicar que las preguntas realizadas fueron las mismas que se utilizaron en el estudio cuantitativo, con el fin de corroborar la data estadística.

3.3.3 Validez y confiabilidad del instrumento

Para determinar la validez del instrumento se utilizó la prueba de juicio de expertos, para ello se tomó en cuenta a los siguientes profesionales:

| Grado y nombre del validador | Aceptación Instrumento Cuantitativo | Aceptación Instrumento Cualitativo |
|-------------------------------------|--|---|
| Mg. Miguel Ángel Lazcano Díaz | 98% | 95% |
| Mg. Farah Carhuamaca Castro | 90% | 90% |
| Mg. Aldo Antonio Tinoco Mujica | 98.5% | 98.5% |
| Mg. Rosa María León Aguilar | 95 | 98% |

Nota: los jueces validaron el instrumento con un buen porcentaje, indicando que se utilizó tal cual les fue presentado.

Se seleccionó con el siguiente procedimiento:

1. Se eligió a juicio cuatro evaluadores de los instrumentos por tener conocimientos sobre el tema y considerar su experiencia metodológica en la realización de investigaciones y ser evaluadores de la prueba.
2. Se realizó una carta de presentación notificando el nombre de la investigación y en la cual se invita al experto a participar como evaluador.
3. En la carta de presentación se adjuntaron los instrumentos cuantitativos y cualitativos, así como las definiciones de los conceptos que van a ser medidos.
4. Se entregó el material a cada evaluador y se coordinó con cada uno el recojo de su evaluación respectiva.
5. Se aceptaron los ítems que alcanzaron valores superiores al 90 %.

4.4.2 Confiabilidad del instrumento de recojo de información

El método de consistencia interna basado en el Alfa de Cronbach permite estimar la confiabilidad del instrumento de recojo de información, a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

La medida de la fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988).

El valor del Alpha de Cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados

contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 o 0,8 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así que el valor de Alpha de Cronbach para el instrumento fue 0,748, por lo que se concluyó que el instrumento es confiable. El valor mínimo aceptable para el coeficiente Alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada fue baja.

Siendo la fórmula la siguiente:

$$\chi^2 = \sum_{j=1}^k \frac{(O_j - E_j)^2}{E_j}$$

Donde:

$\chi^2 = \text{Test de Chi Cuadrado}$
 $\sum_{j=1}^k = \text{Sumatoria de Frecuencias}$
 $O_j = \text{Frecuencias Observadas}$
 $E_j = \text{Frecuencias Esperadas}$

Escala: Relaciones públicas con la comunidad y gestión de conflictos potenciales

Resumen del procesamiento de los casos

| | | N | % |
|-------|--------------|----|-------|
| Casos | Válidos | 47 | 100.0 |
| | Excluidos(a) | 0 | .0 |
| | Total | 47 | 100.0 |

^a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos De Fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0.748 | 28 |

Conclusión:

El Alfa de Cronbach (la Fiabilidad del instrumento) es **Bueno** (Alfa=0.748), con la transformación (se invirtieron los valores de la escala) de los siguientes ítems:

2.09.- En el 2015 ¿Si no se hubiera solucionado el conflicto potencial, cree que la empresa hubiera realizado la sismica?

2.11.- En el 2015 ¿La empresa petrolera cumplió con los acuerdos?

Estadísticos total-elemento

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|--|--|---|--------------------------------------|--|
| 2.09.- En el 2015 ¿Si no se hubiera solucionado el conflicto potencial, cree que la empresa hubiera realizado la sismica? (i) | 122.36 | 38.279 | 0.087 | 0.779 |
| 2.06.- En el 2015 ¿La imagen de la petrolera fue afectada en el posible conflicto con los pobladores opositores al proyecto? | 121.85 | 38.26 | 0.110 | 0.771 |
| 2.10.- En el 2015 ¿La empresa comunicó sobre los nuevos acuerdos tomados en el conflicto potencial? | 120.04 | 40.955 | 0.082 | 0.751 |
| 2.13.- ¿Cree que la población en desacuerdo a la sismica 2015, cambió de perspectiva luego de los acuerdos y cumplimientos por parte de la empresa? | 120.02 | 37.978 | 0.214 | 0.75 |
| 2.11.- En el 2015 ¿La empresa petrolera cumplió con los acuerdos? (i) | 123.43 | 41.728 | 0.042 | 0.749 |
| 2.08.- En el 2015 ¿La empresa conversó con los pobladores que no estaban a favor del proyecto petrolero? | 119.66 | 41.273 | 0.111 | 0.748 |
| 2.01.- En el 2015 ¿La petrolera realizó encuestas a los pobladores para conocer la realidad problemática de la zona? | 119.68 | 41.092 | 0.137 | 0.747 |
| 2.16.- ¿Se encuentra satisfecho con las acciones que viene realizando la empresa petrolera al día de hoy? | 119.64 | 41.41 | 0.121 | 0.747 |
| 2.02.- En el 2015 ¿La empresa tuvo conocimiento de los temas controversiales/ conflictivos potenciales del caserío? | 120.06 | 39.626 | 0.192 | 0.746 |
| 2.14.- ¿Cree que fue la mejor opción la solución del conflicto potencial con los opositores al proyecto petrolero? | 119.96 | 40.737 | 0.158 | 0.746 |
| 2.15.- ¿En el conflicto potencial la empresa actuó con ética respetando la idiosincrasia y cultura del lugar? | 119.62 | 41.285 | 0.174 | 0.746 |
| 2.12.- En el 2015 ¿La mayoría de los pobladores del caserío para prevenir conflictos sociales participan en discusiones en las mesas de trabajo de la empresa? | 119.66 | 41.012 | 0.201 | 0.745 |

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|---|--|---|--------------------------------------|--|
| 1.06.- En los talleres del 2015 ¿La población hizo preguntas a la empresa y estas fueron contestadas públicamente? | 119.66 | 40.273 | 0.267 | 0.742 |
| 1.01.- En el 2015 ¿La petrolera realizó reuniones con la población para darse a conocer? | 119.68 | 40.092 | 0.328 | 0.740 |
| 1.04.- En el 2015 ¿La petrolera realizó apoyó social en la zona? | 119.66 | 40.056 | 0.306 | 0.740 |
| 2.03.- Las reuniones con la empresa en espacios públicos eran lo ideal para exponer e identificar posibles problemas coyunturales en relación al proyecto | 119.81 | 39.376 | 0.314 | 0.738 |
| 1.07.- ¿La empresa contrató personal - mano de obra dentro del caserío en el 2015? | 119.6 | 40.159 | 0.566 | 0.737 |
| 1.05.- En el 2015 ¿En los talleres y audiencias la empresa llegó a comunicar las actividades y programas de búsqueda de petróleo que iba a desarrollar en la zona? | 119.66 | 39.795 | 0.490 | 0.736 |
| 2.07.- En el 2015 ¿La empresa petrolera tomó en cuenta sus opiniones para resolver las situaciones con la que usted no estaba de acuerdo o tenía un punto de vista diferente? | 119.81 | 39.289 | 0.441 | 0.734 |
| 2.04.- ¿La petrolera conversó sobre las situaciones con la que usted no estaba de acuerdo o tenía un punto de vista diferente? | 119.7 | 39.301 | 0.535 | 0.733 |
| 2.05.- En el 2015 ¿Los relacionistas comunitarios tuvieron una adecuada relación con los pobladores ante el posible conflicto potencial? | 119.68 | 39.309 | 0.566 | 0.732 |
| 1.10.- ¿La petrolera realizó reuniones para dar a conocer su plan de relaciones comunitarias en el 2015? | 119.72 | 38.683 | 0.498 | 0.731 |
| 1.08.- ¿La petrolera cumplió con el programa de monitoreo y vigilancia comunitaria en el desarrollo de la sismica desarrollado en el 2015? | 119.74 | 38.238 | 0.557 | 0.727 |
| 1.02.- En el 2015 ¿En los talleres/audiencias estuvieron presentes autoridades del caserío, población, instituciones del Estado? | 119.96 | 37.868 | 0.531 | 0.726 |
| 1.09.- ¿La petrolera cumplió con el programa de acuerdos, compensación e indemnización en el 2015? | 119.79 | 37.736 | 0.522 | 0.726 |
| 1.11.- ¿La petrolera ejecutó su programa de Buenas Prácticas Laborales en el 2015? | 119.81 | 37.68 | 0.560 | 0.725 |
| 1.12.- En el 2015 ¿La petrolera instaló un buzón de preguntas y sugerencias en el caserío? | 120.06 | 36.018 | 0.475 | 0.724 |
| 1.03.- La audiencia del 2015 ¿La convocatoria fue publicada o difundida en medios de comunicación local? | 120.04 | 36.042 | 0.528 | 0.721 |

3.4 Técnica estadística para el procesamiento de la información

Dado que se trabajó con el método mixto, confluyen las técnicas que corresponden a los instrumentos utilizados, tanto en el trabajo cualitativo como en el cuantitativo.

Para el procesamiento de la data recolectada de la investigación cuantitativa se utilizó el programa SPSS versión 21. Los datos que se lograron obtener por la aplicación del cuestionario evaluado por los jueces expertos y el análisis de estos se realizaron con la finalidad de dar respuestas a las hipótesis de la presente investigación. Los gráficos presentados se procesaron en Excel.

Para la recolección de las entrevistas en profundidad se utilizó la desgrabación y análisis de cada pregunta independiente, con el fin de validar y corroborar la misma pregunta efectuada en la investigación cuantitativa. Por lo tanto, se realizó un cruce de información con los resultados estadísticos. Se desgrabaron las 03 entrevistas a expertos, para luego ser analizadas variable por variable, lo que enriqueció y corroboró la data estadística.

3.5 Aspectos éticos

Esta investigación reconoce la individualidad subjetiva de sus públicos internos y externos, que son la parte constitutiva del proceso de investigación de la presente tesis, ello implica que todos sus juicios o pre juicios son en parte elementos de la investigación, desde la recolección, presentación e interpretación de los datos, hasta la divulgación de resultados, los cuales guardan toda transparencia. Por lo tanto, se guardó absoluta confidencialidad y ética, rechazando la adulteración de textos y/o plagio.

En la recopilación de la bibliografía se siguieron las recomendaciones del asesor experto y de especialistas de las relaciones públicas consignados en la bibliografía, resguardando los derechos de autor.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

En el presente capítulo se detallan los hallazgos obtenidos en el trabajo de campo como producto de la aplicación de las encuestas dirigida a la población y las entrevistas a profundidad realizada a los especialistas de la empresa petrolera.

En el caso de la encuesta se realizó la revisión, codificación, digitación y el desarrollo de las tablas estadísticas con cruce de información por comunidad, sexo y rango de edad del entrevistado. Las frecuencias de las respuestas reflejadas en la tabla permitieron determinar la tendencia de las variables en estudio para su respectivo análisis. Dichos cuadros son apoyados por gráficas estadísticas para su mejor visualización y entendimiento.

En el caso de las entrevistas en profundidad, el procedimiento fue la transcripción de cada entrevista y los resultados de las respuestas según las variables de la investigación.

En base a los datos recolectados mediante las técnicas descriptivas se hicieron generalizaciones, utilizando la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

5.1 Presentación de análisis y resultados

Caracterización de los pobladores entrevistados

Interpretación Cuantitativa

El 51.1% de los encuestados pertenecen al caserío El Barco y el 48.9% pertenecen al caserío de Belisario, del distrito de Sechura, región Piura, pertenecientes al área de influencia directa del proyecto petrolero que es el caso de la investigación de tesis.

Caserío El Barco: En el caserío El Barco el 58.3% de los encuestados pertenecen al sexo masculino, mientras que un 43.5% pertenece al sexo femenino; la mayoría tienen instrucción primaria 62.5%, seguido de secundaria con 33.3% y técnica con 4.2%. El 64.7% de los encuestados tienen las edades entre 20 a 40 años, y el 43.3% pertenecen al rango de edad de 41 años a más. Sobre el estado civil, la condición de conviviente es la más representativa en el caserío con 62.5%.

Caserío de Belisario: En el caserío de Belisario, la mayoría de los entrevistados son del sexo femenino con 56.5% y el 41.7% pertenece al sexo masculino; la mayoría de los entrevistados tienen grado de instrucción primaria con 65.2% de representación y secundaria con 34.8%. Entre las edades de 20 a 40 se encuestaron 35.3% y de 41 a más fueron encuestados 56.7%, siendo la condición de conviviente la más representativa con 68.8%.

Interpretación Investigación Cualitativa

Según la entrevista a la antropóloga Gonzales, consultora social de la empresa Servicios Geográficos y Medio Ambiente SAC., encargada del análisis y diagnóstico socioeconómico en el estudio de impacto ambiental, indicó que los caseríos se encuentran en la periferia de la ciudad y su acceso es dificultoso.

Los caseríos se ubican a la margen izquierda carretera Piura- Chiclayo, en el kilómetro 925, de ahí se encuentra un desvío a una trocha carrozable, a 12 kilómetros se ubica el caserío de Belisario y 7 kilómetros más se ubica el caserío El Barco. (Entrevista Consultora Ambiental GEMA SAC)

También mencionó que los pobladores no poseen título de propiedad y que únicamente tienen un documento de posesión emitido por la Comunidad Campesina de Sechura.

Están conformadas por familias denominadas posesionarios, porque tienen un documento de posesión otorgado por la Comunidad Campesina San Martín de Sechura. (Entrevista Consultora Ambiental GEMA SAC)

También indicó la entrevistada que las principales actividades económicas de las familias posesionarias son: la tala ilegal del algarrobo (leña), venta de carbón, seguido de crianza de carneros, chivos y en menor escala apicultores.

La tala ilegal del algarrobo (leña) es una de las actividades principales, como la venta de carbón, es por eso que estas familias se encuentran alejadas a la ciudad. (Entrevista Consultora Ambiental GEMA SAC)

La antropóloga Gonzales manifestó que las características primordiales de las viviendas son precarias (material rustico) y no cuentan con los servicios básicos de luz ni agua en los hogares.

Sobre la constitución sociopolítica de la zona, indicó que las tierras de los caseríos de Belisario y El Barco pertenecen a la Comunidad Campesina de San Martín de Sechura, distrito de Sechura, provincia de Sechura, que al cierre del 2015 no contaban con un presidente comunal.

Según el levantamiento de información de campo para estudio de impacto ambiental de la empresa GEMA SAC., se contabilizó a los pobladores de El Barco con 93 habitantes, así como los de Belisario poseen 110 habitantes registrados. (Entrevista Consultora Ambiental GEMA SAC)

Sobre la presencia de instituciones del Estado en los caseríos, manifestó que los caseríos cuentan con instituciones educativas de nivel primario y PRONOI, pero no cuenta con centro médico, el centro de salud más cercano se encuentra a 2 horas.

1. En el 2015, ¿La petrolera realizó reuniones con la población para darse a conocer?

Variable: Relaciones Públicas con la Comunidad

Dimensión: Actividad Expresiva. **Indicador:** Promoción

Tabla: P1.01.-¿La petrolera realizó reuniones con la población para darse a conocer?

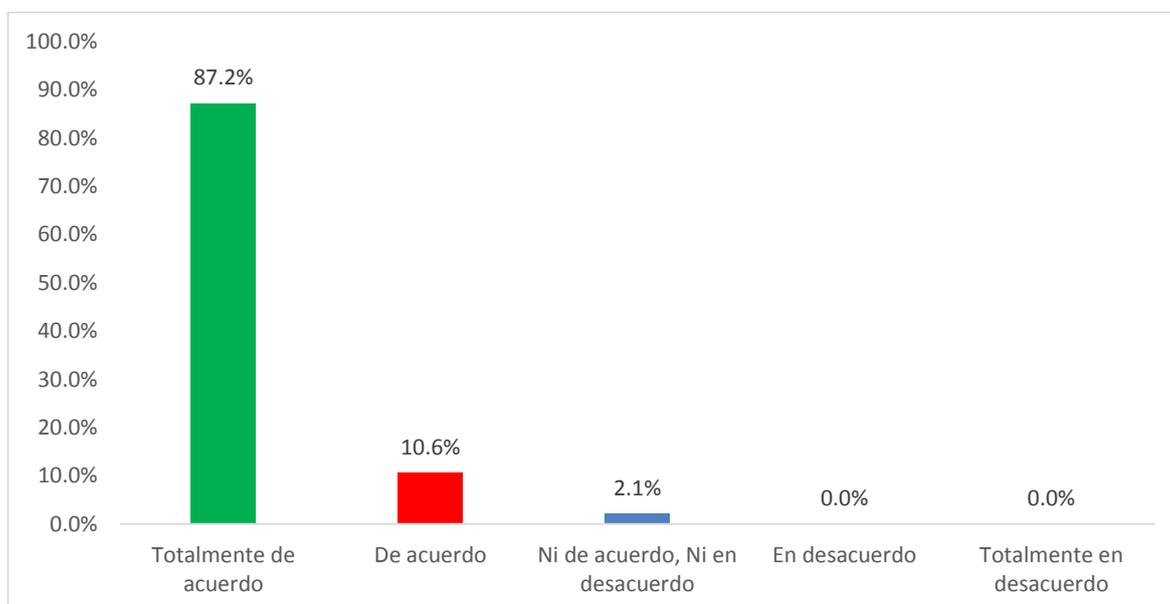
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|---------------------------------|-------|-----------|----------|--------|--------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 87.2% | 95.7% | 79.2% | 83.3% | 91.3% | 82.4% | 90.0% |
| De acuerdo | 10.6% | 4.3% | 16.7% | 12.5% | 8.7% | 17.6% | 6.7% |
| Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo | 2.1% | | 4.2% | 4.2% | | | 3.3% |
| ° Promedio | 4.85 | 4.96 | 4.75 | 4.79 | 4.91 | 4.82 | 4.87 |
| ° TOP TWO BOXES | 97.9% | 100.0% | 95.8% | 95.8% | 100.0% | 100.0% | 96.7% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

TOTAL 100%

Muestra total: 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

Gráfico: P. 1.01 ¿La petrolera realizó reuniones con la población para darse a conocer?



Interpretación Cuantitativa

El 87.2% de la población encuestada indicó estar **totalmente de acuerdo** que en el 2015 se realizaron reuniones entre la empresa y la población de los caseríos de Belisario y El Barco para darse a conocer. Y un 10.6 % opinó estar **de acuerdo**. Por lo tanto, en líneas generales, la mayoría de la población encuestada manifestó una escala de aprobación al cumplimiento de reuniones entre petrolera y la comunidad. Desagregando el cuadro según localidades, en Belisario arrojó un resultado de 95.7% y en el caserío El Barco un 79.2% de la población encuestada.

Interpretación Cualitativa

En las entrevistas realizadas a los expertos encargados de la empresa petrolera manifestaron que en el 2015 sí se desarrollaron reuniones con los pobladores de los caseríos, e incluso manifestaron que según el estudio de impacto ambiental realizaron talleres y audiencias públicas donde hubo una significativa concurrencia. En estas reuniones, talleres, audiencias, la petrolera exponía la misión, visión de la empresa; así como la presentación del equipo perteneciente al proyecto.

Sí, en el 2015 la empresa realizó reuniones con las poblaciones de los caseríos de Belisario y El Barco. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

2. En el 2015 ¿En los talleres/audiencias estuvieron presentes autoridades del caserío, población, instituciones del Estado?

Variable: Relaciones Públicas con la Comunidad

Dimensión: Actividad Expresiva

Indicador: Promoción

Tabla: P1.02.- ¿En los talleres/audiencias estuvieron presentes autoridades del caserío, población, instituciones del Estado?

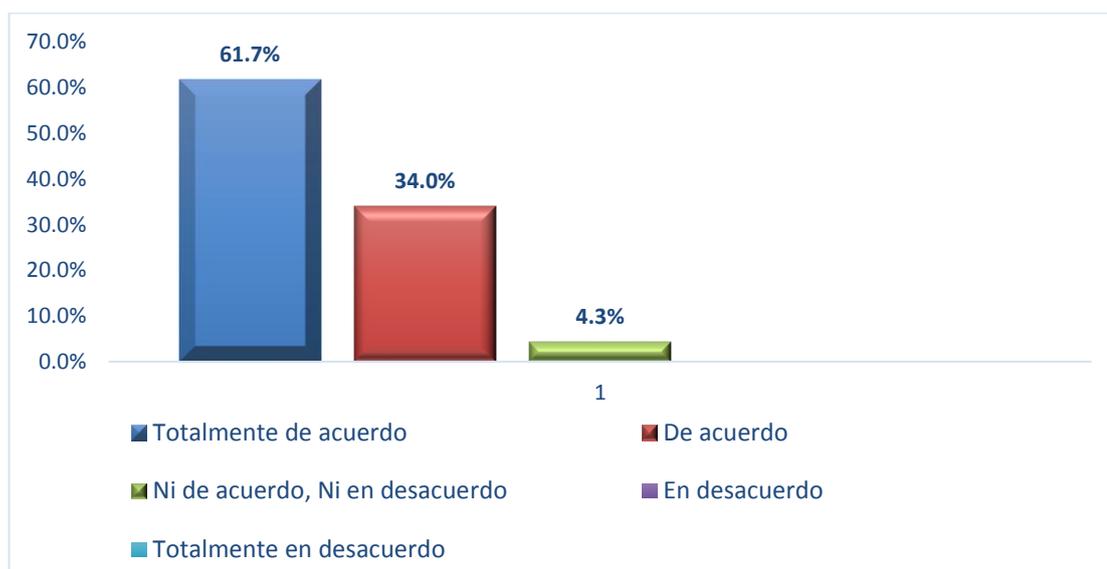
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|---------------------------------|-------|-----------|----------|--------|--------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 61.7% | 73.9% | 50.0% | 58.3% | 65.2% | 52.9% | 66.7% |
| De acuerdo | 34.0% | 26.1% | 41.7% | 33.3% | 34.8% | 41.2% | 30.0% |
| Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo | 4.3% | | 8.3% | 8.3% | | 5.9% | 3.3% |
| ° Promedio | 4.57 | 4.74 | 4.42 | 4.50 | 4.65 | 4.47 | 4.63 |
| ° TOP TWO BOXES | 95.7% | 100.0% | 91.7% | 91.7% | 100.0% | 94.1% | 96.7% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

Gráfico 2 ¿En los talleres/audiencias estuvieron presentes autoridades del caserío, población, instituciones del Estado?



Interpretación Cuantitativa

El 61.7% de los pobladores encuestados indicaron estar **totalmente de acuerdo**, seguido de un 34% **de acuerdo** en que estuvieron presentes las autoridades del caserío, la población y representantes del Estado en los talleres y audiencias públicas de la empresa petrolera en el 2015. Por lo tanto, en líneas generales, la mayoría de la población encuestada manifestó una escala de aprobación a la pregunta formulada.

Interpretación Cualitativa

Los entrevistados manifestaron que las autoridades y los diversos actores sociales sí estuvieron presentes en los talleres y audiencia pública, e incluso, estas reuniones fueron grabadas por si luego hubiera cualquier consulta posterior o alguna duda que surja por algún poblador que no estuvo presente. También indicaron el cumplimiento del plan de participación ciudadana. La empresa y el Ministerio de Energía y Minas formalizan con enviar una carta de invitación a los actores sociales y que la empresa brindó las facilidades del traslado a los talleres a los pobladores e instituciones.

Sí, es un requisito importante para el desarrollo de la etapa del estudio de impacto ambiental la participación activa en los talleres y audiencias públicas de los representantes de las localidades, así como los alcaldes, tenientes gobernadores, agentes municipales, población, y las autoridades del Estado: como es el caso del Ministerio de Energía y Minas, Gobierno Regional, Municipal, Gobernación, entre otros.
(Entrevista Gerencia de Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

Las invitaciones se circulan en carta dirigida al representante de la institución explicando el motivo de la invitación y se coloca la fecha y lugar donde se desarrollará el taller o audiencia. (Entrevista Consultora Ambiental GEMA SAC)

3. Para la audiencia pública ¿La convocatoria fue publicada o difundida en medios de comunicación local?

Variable: Relaciones Públicas con la Comunidad

Dimensión: Actividad Expresiva

Indicador: Promoción

Tabla: P1.03.- Para la Audiencia ¿La convocatoria fue publicada o difundida en medios de comunicación local?

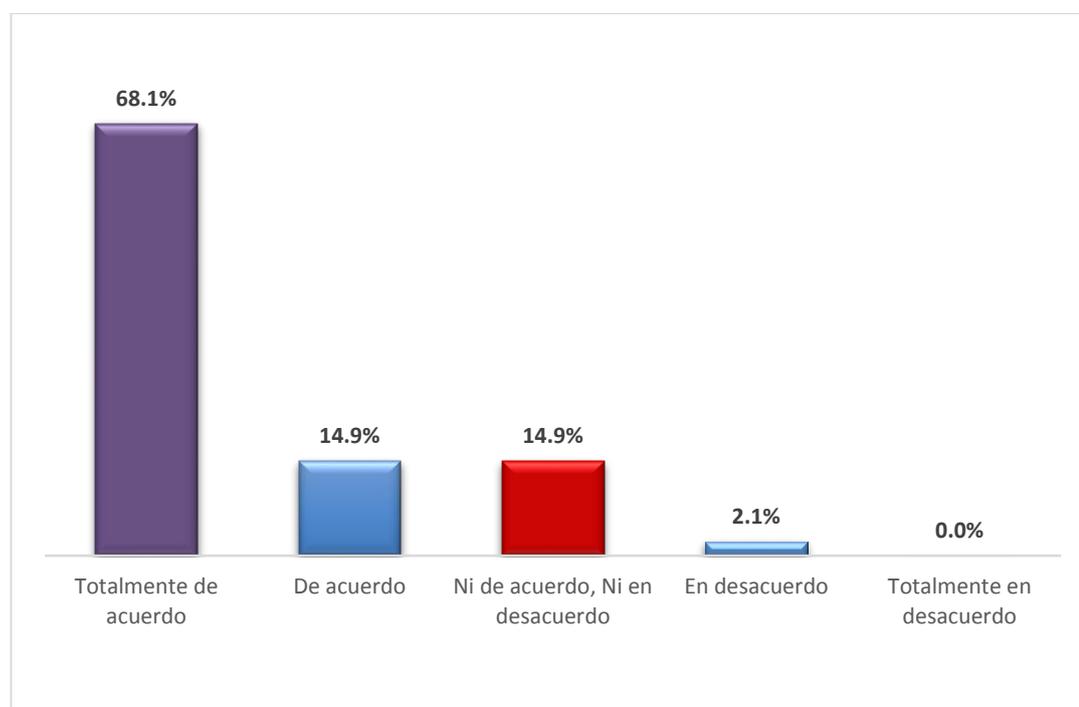
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|---------------------------------|-------|-----------|----------|--------|-------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 68.1% | 78.3% | 58.3% | 50.0% | 87.0% | 58.8% | 73.3% |
| De acuerdo | 14.9% | 17.4% | 12.5% | 25.0% | 4.3% | 17.6% | 13.3% |
| Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo | 14.9% | 4.3% | 25.0% | 20.8% | 8.7% | 23.5% | 10.0% |
| En desacuerdo | 2.1% | | 4.2% | 4.2% | | | 3.3% |
| Totalmente en desacuerdo | 0.0% | | | | | | |
| ° Promedio | 4.49 | 4.74 | 4.25 | 4.21 | 4.78 | 4.35 | 4.57 |
| ° TOP TWO BOXES | 83.0% | 95.7% | 70.8% | 75.0% | 91.3% | 76.5% | 86.7% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 2.1% | 0.0% | 4.2% | 4.2% | 0.0% | 0.0% | 3.3% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

Gráfico 3 ¿La convocatoria fue publicada o difundida en medios de comunicación local?



Interpretación Cuantitativa

Más de la mitad de los encuestada manifestó estar 68.1% **totalmente de acuerdo** que la convocatoria para la audiencia fue publicada en medios locales. Y un 14.9 % opinó estar **de acuerdo**. Por lo tanto, en líneas generales, la mayoría de la población encuestada manifestó una escala de aprobación a la acción de difusión de la petrolera.

Interpretación Cualitativa

Los entrevistados indicaron que sí se realizaron diversas publicaciones en medios locales como en diarios y emisoras radiales, cumpliendo la convocatoria de participación ciudadana para la audiencia pública del proyecto petrolero en la etapa del estudio de impacto ambiental. Dichas publicaciones y difusión cumplieron con las normas establecidas por el ministerio.

En este caso se publica 20 días antes de la fecha según regulación del Decreto Supremo N° 012-2008 y el Reglamento de Participación Ciudadana para la realización de actividades de Hidrocarburos y la Resolución Ministerial N° 571-2008 Lineamientos para la participación ciudadana. (Entrevista Consultora Ambiental GEMA SAC)

4. ¿La petrolera realizó apoyo social en la zona?

Variable: Relaciones Públicas con la Comunidad

Dimensión: Actividad Expresiva

Indicador: Buena Voluntad

Tabla: P1.04.- En el 2015, ¿La petrolera realizó apoyo social en la zona?

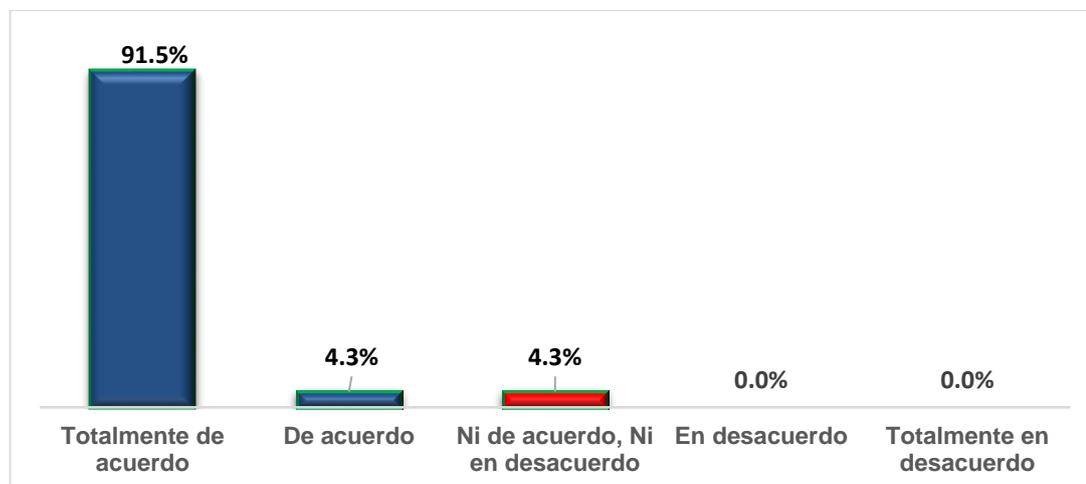
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|---------------------------------|-------|-----------|----------|--------|-------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 91.5% | 87.0% | 95.8% | 91.7% | 91.3% | 82.4% | 96.7% |
| De acuerdo | 4.3% | 4.3% | 4.2% | 4.2% | 4.3% | 11.8% | |
| Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo | 4.3% | 8.7% | | 4.2% | 4.3% | 5.9% | 3.3% |
| ° Promedio | 4.87 | 4.78 | 4.96 | 4.88 | 4.87 | 4.76 | 4.93 |
| ° TOP TWO BOXES | 95.7% | 91.3% | 100.0% | 95.8% | 95.7% | 94.1% | 96.7% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

Gráfico: P1.04.- En el 2015, ¿La petrolera realizó apoyo social en la zona?



Interpretación Cuantitativa

La mayoría de los encuestados 91.5% manifestó estar **totalmente de acuerdo** con la frase que la empresa realizó apoyo social en los caseríos en el 2015. En el caserío Belisario los resultados fueron de 87% y en El Barco el 95.8%, casi el total de la población encuestada.

Investigación Cualitativa

La representante de la gerencia de asuntos sociales de la empresa manifestó que sí se realizaron diversos apoyos sociales en los caseríos desde el 2014 hasta la actualidad. Los apoyos se centran en las áreas de infraestructura comunal, en habilitación de espacios en instituciones educativas.

Nuestro apoyo se extendió más en obras de infraestructura, en ampliar espacios en las instituciones educativas y en salones comunales porque vimos de importancia de desarrollo social, porque consideramos que toda localidad debe tener un espacio donde sus puntos de vista y opiniones deben ser escuchados, y los salones comunales cumplen con estas funciones. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

La empresa realizó obras de infraestructura, como es en la ejecución de plataforma y techo de la institución educativa de Belisario; asimismo, se construyó el salón comunal en el caserío El Barco, así como donaciones de tanques para almacenamiento de agua. (Entrevista Relacionista Comunitario de la Empresa Petrolera)

5.- ¿En los talleres y audiencias la empresa llegó a comunicar las actividades y programas de búsqueda de petróleo que iba a desarrollar en la zona?

Variable: Relaciones Públicas con la Comunidad

Dimensión: Actividad Expresiva

Indicador: Buena Voluntad

Tabla: P1.05.- ¿En los talleres y audiencias la empresa llegó a comunicar las actividades y programas de búsqueda de petróleo que iba a desarrollar en la zona?

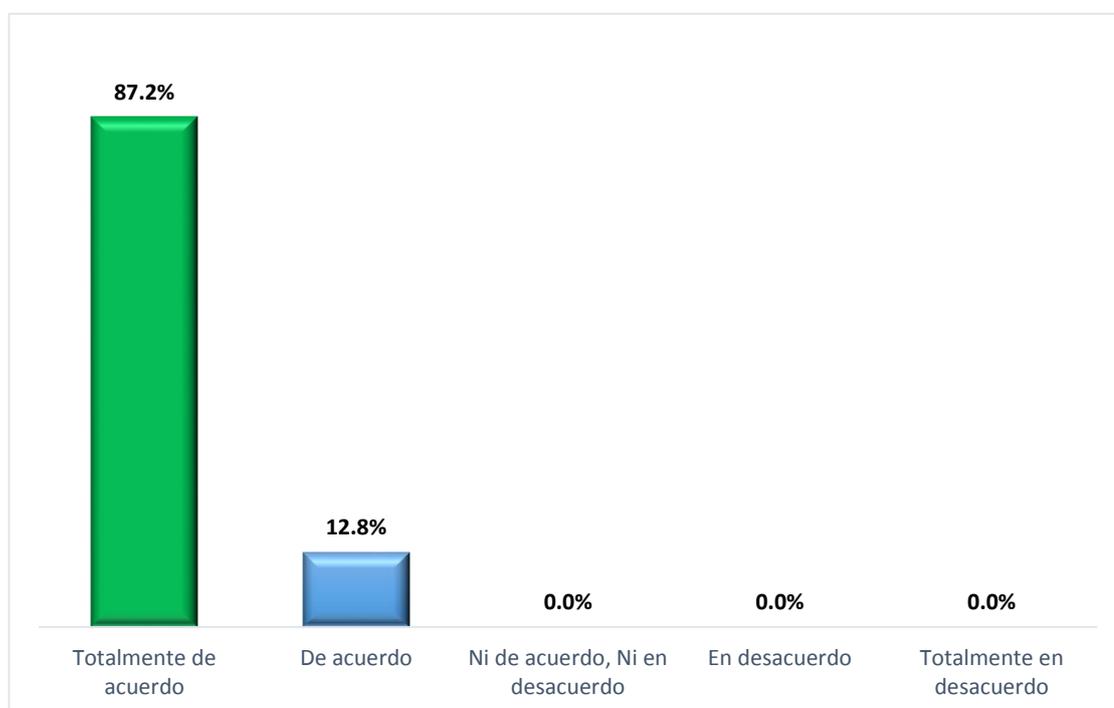
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|---------------------------------|--------|-----------|----------|--------|--------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 87.2% | 82.6% | 91.7% | 83.3% | 91.3% | 82.4% | 90.0% |
| De acuerdo | 12.8% | 17.4% | 8.3% | 16.7% | 8.7% | 17.6% | 10.0% |
| Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo | 0.0% | | | | | | |
| En desacuerdo | 0.0% | | | | | | |
| Totalmente en desacuerdo | 0.0% | | | | | | |
| ° Promedio | 4.87 | 4.83 | 4.92 | 4.83 | 4.91 | 4.82 | 4.90 |
| ° TOP TWO BOXES | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

Gráfico: P1.05.- ¿En los talleres y audiencias la empresa llegó a comunicar las actividades y programas de búsqueda de petróleo que iba a desarrollar en la zona?



Interpretación Cuantitativa

El 87.2% de encuestados indicó estar **totalmente de acuerdo** con la frase que la petrolera comunicó en los talleres y audiencias las actividades que iban a desarrollar en la zona en la búsqueda de petróleo. Y un 12.8% opinó estar **de acuerdo**. Por lo tanto, en líneas generales, el total de la población encuestada manifestó una escala de aprobación a la acción de comunicación de la petrolera.

Interpretación Cualitativa

Los entrevistados manifestaron que la empresa sí llegó a comunicar las pretensiones de desarrollar el proyecto de búsqueda de petróleo, manifestaron que se entregó material didáctico a los asistentes como mapas, documentos, diapositivas para su mejor entendimiento; también indicaron que las exposiciones estuvieron segmentadas en los hallazgos del estudio de impacto ambiental y las acciones que la petrolera iba desarrollar con los programas del plan de relaciones comunitarias.

Sí, se mostró diapositivas sobre el proceso de búsqueda de petróleo, así como la tecnología que se iba aplicar, los lugares donde se iban a explorar, el plan de relaciones comunitarias, el plan de manejo ambiental; así como la mano de obra local que se proponía contratar en la zona. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

6.- En los talleres ¿La población hizo preguntas a la empresa y estas fueron contestadas públicamente?

Variable: Relaciones Públicas con la Comunidad

Dimensión: Actividad Expresiva

Indicador: Buena Voluntad

Tabla: P1.06.- En los talleres del 2015, ¿La población hizo preguntas a la empresa y estas fueron contestadas públicamente?

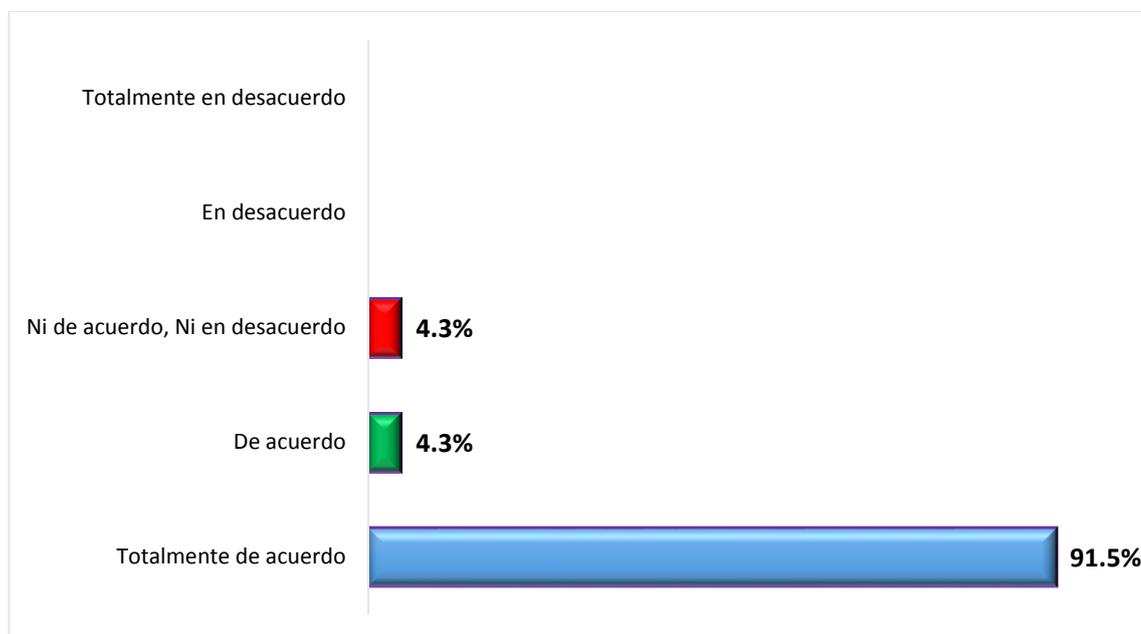
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|---------------------------------|-------|-----------|----------|--------|--------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 91.5% | 87.0% | 95.8% | 83.3% | 100.0% | 100.0% | 86.7% |
| De acuerdo | 4.3% | 8.7% | | 8.3% | | | 6.7% |
| Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo | 4.3% | 4.3% | 4.2% | 8.3% | | | 6.7% |
| ° Promedio | 4.87 | 4.83 | 4.92 | 4.75 | 5.00 | 5.00 | 4.80 |
| ° TOP TWO BOXES | 95.7% | 95.7% | 95.8% | 91.7% | 100.0% | 100.0% | 93.3% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

Gráfico P1.06.- En los talleres del 2015, ¿La población hizo preguntas a la empresa y estas fueron contestadas públicamente?



Interpretación Cuantitativa

El total de los encuestados 91.5% manifestó en la encuesta realizada estar **totalmente de acuerdo** que la población realizó preguntas sobre la actividad petrolera en la zona y estas fueron contestadas públicamente en talleres. Y un 4.3% opinó estar **de acuerdo**. Por lo tanto, en líneas generales, casi el total de la población manifestó una escala de aprobación a la pregunta formulada.

Interpretación Cualitativa

Los entrevistados manifestaron que sí hubo preguntas orales y escritas dirigidas a la empresa en acto público y que estas preguntas sí fueron respondidas por el representante de la empresa y la mayoría de ellas registradas en formatos escritos y de video (2014), también indicaron que en el 2015 hubo muchas preguntas en relación del proyecto sísmico y que los temas más recurrentes fueron mano de obra local, requisitos para trabajar, beneficios para la localidad, duración de la contratación e impactos ambientales.

En el tercer taller informativo del estudio de impacto ambiental se realizó 20 preguntas escritas y 09 preguntas orales. Asistieron como 120 personas entre los dos caseríos. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

En las reuniones antes de la sísmica 2015 hubo muchas preguntas sobre el desarrollo en sí del proyecto, mano de obra local, perfil del trabajador y los beneficios para la localidad. Todas ellas fueron

registradas en un acta de la localidad. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

7.- En el 2015 ¿La empresa contrató personal - mano de obra dentro del caserío?

Variable: Relaciones Públicas con la Comunidad

Dimensión: Actividad Útiles

Indicador: Bien a la Comunidad

Tabla P1.07.- ¿La empresa contrató personal - mano de obra dentro del caserío en el 2015?

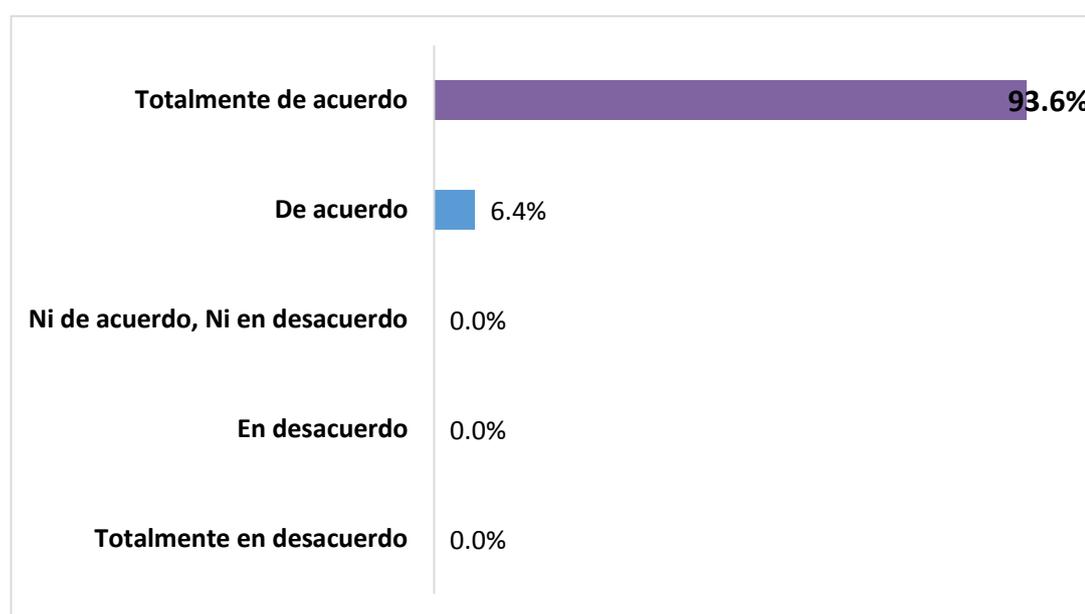
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|---------------------------------|--------|-----------|----------|--------|--------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente en desacuerdo | 0.0% | | | | | | |
| En desacuerdo | 0.0% | | | | | | |
| Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo | 0.0% | | | | | | |
| De acuerdo | 6.4% | 8.7% | 4.2% | 12.5% | | 11.8% | 3.3% |
| Totalmente de acuerdo | 93.6% | 91.3% | 95.8% | 87.5% | 100.0% | 88.2% | 96.7% |
| ° Promedio | 4.94 | 4.91 | 4.96 | 4.88 | 5.00 | 4.88 | 4.97 |
| ° TOP TWO BOXES | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

P1.07.- ¿La empresa contrató personal - mano de obra dentro del caserío en el 2015?



Interpretación Cuantitativa

El 93.6% de los pobladores de Belisario y El Barco encuestados manifestaron estar **totalmente de acuerdo** que la empresa contrató mano de obra dentro del caserío en el 2015. Y un 6.4% opinó estar **de acuerdo**. Por lo tanto, en líneas generales, el total de la población manifestó una escala de aprobación al cumplimiento del programa de la petrolera.

Interpretación Cualitativa

Las personas a quienes se les entrevistó afirman que sí se cumplió con la contratación de mano de obra local, donde los trabajadores fueron seleccionados en una asamblea comunal cumpliendo con los requisitos que la empresa solicitaba, también indicaron que los trabajadores tuvieron que pasar exámenes y control de salud, charlas de inducción laboral y beneficios de contratación laboral. Estas contrataciones laborales cumplen con el programa de empleo local de la petrolera.

Los trabajadores fueron seleccionados por la misma población ante la autoridad comunal, ya sea el Teniente Gobernador y/o Agente Municipal de los caseríos, escogidos en reunión comunal, luego las autoridades entregaron la lista de los seleccionados para su respectiva convocatoria al departamento de relaciones comunitarias de la empresa. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

Sí, la empresa contrató mano de obra no calificada de las zonas de influencia para los trabajos a realizarse en las zonas. (Entrevista Relacionista Comunitario de la Empresa Petrolera)

8.- ¿La petrolera cumplió con el programa de monitoreo y vigilancia comunitaria en el desarrollo de la sismica desarrollado en el 2015?

Variable: Relaciones Públicas con la Comunidad

Dimensión: Actividad Útiles

Indicador: Bien a la Comunidad

Tabla P1.08.- ¿La petrolera cumplió con el programa de monitoreo y vigilancia comunitaria en el desarrollo de la sismica desarrollado en el 2015?

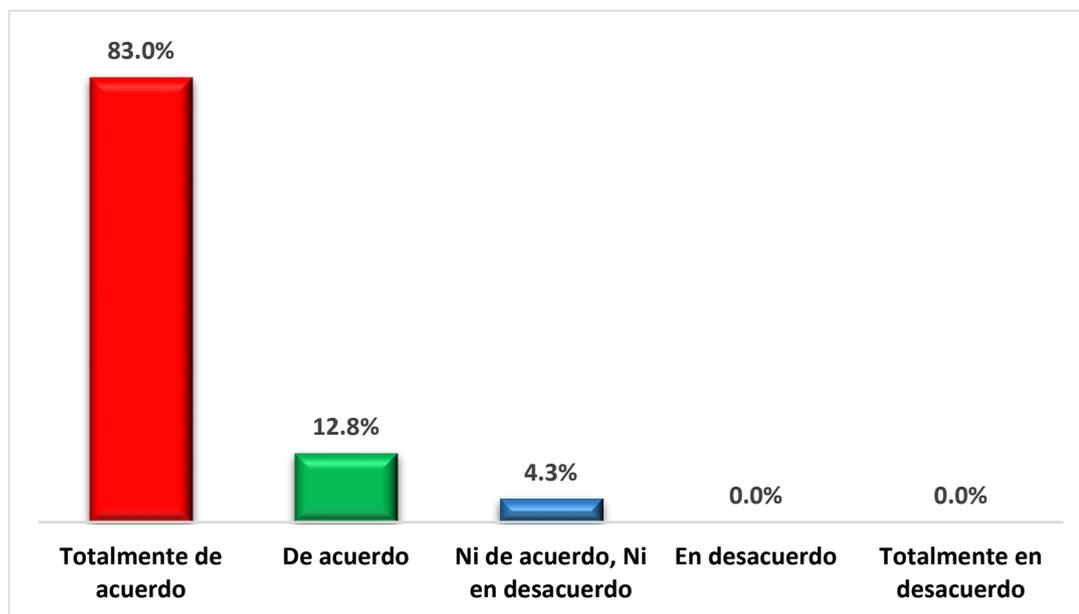
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|---------------------------------|-------|-----------|----------|--------|--------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 83.0% | 87.0% | 79.2% | 83.3% | 82.6% | 76.5% | 86.7% |
| De acuerdo | 12.8% | 8.7% | 16.7% | 8.3% | 17.4% | 11.8% | 13.3% |
| Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo | 4.3% | 4.3% | 4.2% | 8.3% | | 11.8% | |
| En desacuerdo | 0.0% | | | | | | |
| Totalmente en desacuerdo | 0.0% | | | | | | |
| ° Promedio | 4.79 | 4.83 | 4.75 | 4.75 | 4.83 | 4.65 | 4.87 |
| ° TOP TWO BOXES | 95.7% | 95.7% | 95.8% | 91.7% | 100.0% | 88.2% | 100.0% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

Gráfico P1.08.- ¿La petrolera cumplió con el programa de monitoreo y vigilancia comunitaria en el desarrollo de la sismica desarrollado en el 2015?



Interpretación Cuantitativa

La gran mayoría de los encuestados 83% manifestaron estar **totalmente de acuerdo** que la empresa ejecutó el programa de monitoreo y vigilancia comunitaria en el sísmica desarrollada en el 2015. Y un 12.8% opinó estar **de acuerdo**. Por lo tanto, en líneas generales, casi el total de la población encuestada manifestó una escala de aprobación al cumplimiento del programa de la petrolera.

Interpretación Cualitativa

En cumplimiento del programa de monitoreo y vigilancia comunitaria, los entrevistados manifestaron que la empresa lo implementó y los pobladores de los caseríos Belisario y El Barco monitoreaban las actividades de la sísmica, en resguardo de la protección del medio ambiente, de la población y la prevención de algún conflicto potencial

Sí, el cumplimiento del programa enmarcaba promover la participación comunitaria en el desarrollo de las operaciones, para que estas se desarrollen en el marco del cuidado del medio ambiente, prevenir potenciales impactos. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

Sí, la empresa cumplió con el programa de monitores de la zona elegidos en asamblea comunal, quienes fueron capacitados para el cumplimiento del plan de vigilancia del proyecto de protección sísmica. (Entrevista Relacionista Comunitario de la Empresa Petrolera)

9.- ¿La petrolera cumplió con el programa de acuerdos, compensación e indemnización en el 2015?

Variable: Relaciones Públicas con la Comunidad

Dimensión: Actividad Útiles

Indicador: Bien a la Comunidad

Tabla P1.09.- ¿La petrolera cumplió con el programa de acuerdos, compensación e indemnización en el 2015?

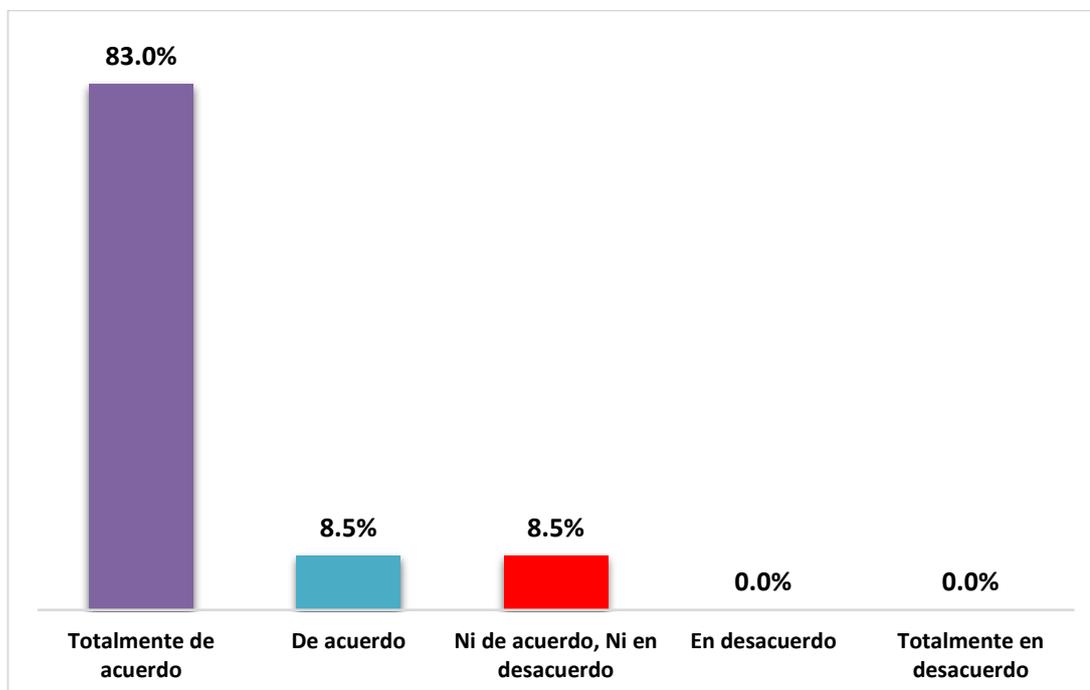
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|---------------------------------------|-------|-----------|----------|--------|-------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| [5] Totalmente de acuerdo | 83.0% | 87.0% | 79.2% | 83.3% | 82.6% | 76.5% | 86.7% |
| [4] De acuerdo | 8.5% | 4.3% | 12.5% | 4.2% | 13.0% | 11.8% | 6.7% |
| [3] Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo | 8.5% | 8.7% | 8.3% | 12.5% | 4.3% | 11.8% | 6.7% |
| ° Promedio | 4.74 | 4.78 | 4.71 | 4.71 | 4.78 | 4.65 | 4.80 |
| ° TOP TWO BOXES | 91.5% | 91.3% | 91.7% | 87.5% | 95.7% | 88.2% | 93.3% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

Gráfico P1.09.- ¿La petrolera cumplió con el programa de acuerdos, compensación e indemnización en el 2015?



Interpretación Cuantitativa

El 83% manifestaron estar **totalmente de acuerdo** que la petrolera cumplió con el programa de acuerdos, compensación e indemnización con los pobladores que fueron afectados directamente con el desarrollo de la sísmica 2015. Un 8.5% opinó estar **de acuerdo**. Por lo tanto, el total de encuestados manifestó una aprobación al cumplimiento de los acuerdos de la petrolera.

Interpretación Cualitativa

Los entrevistados manifestaron que una adecuada gestión de dicho programa evita poner en riesgo la relación armónica entre las localidades, los distritos y la empresa, por lo que el proceso de negociación se desarrolló en un ambiente de confianza y transparencia.

Los procesos de negociación se desarrollaron en un ambiente de confianza y transparencia, para ello fue necesaria la participación de las autoridades de los caseríos El Barco y Belisario, las organizaciones representativas y la población organizada. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

Sí, la empresa cumplió con los acuerdos de compensación e indemnización que surgiera en la realización del proyecto y evitar cualquier problema en el futuro, teniendo una buena relación con los caseríos. (Entrevista Relacionista Comunitario de la Empresa Petrolera)

10.- ¿La petrolera realizó reuniones para dar a conocer su plan de relaciones comunitarias en el 2015?

Variable: Relaciones Públicas con la Comunidad

Dimensión: Actividad Útiles

Indicador: Facilidad de la Organización para Trabajar

Tabla P1.10.- ¿La petrolera realizó reuniones para dar a conocer su plan de relaciones comunitarias en el 2015?

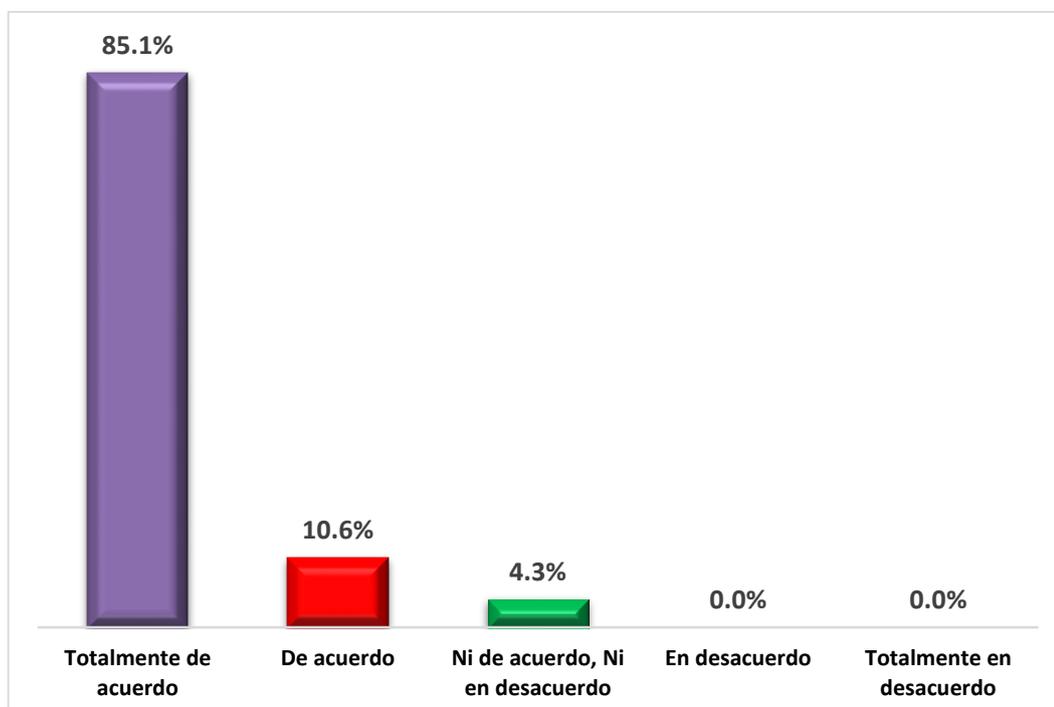
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|---------------------------------|-------|-----------|----------|--------|--------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 85.1% | 87.0% | 83.3% | 79.2% | 91.3% | 76.5% | 90.0% |
| De acuerdo | 10.6% | 13.0% | 8.3% | 12.5% | 8.7% | 17.6% | 6.7% |
| Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo | 4.3% | | 8.3% | 8.3% | | 5.9% | 3.3% |
| ° Promedio | 4.81 | 4.87 | 4.75 | 4.71 | 4.91 | 4.71 | 4.87 |
| ° TOP TWO BOXES | 95.7% | 100.0% | 91.7% | 91.7% | 100.0% | 94.1% | 96.7% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

P1.10.- ¿La petrolera realizó reuniones para dar a conocer su plan de relaciones comunitarias en el 2015?



Interpretación Cuantitativa

El 85.1% de los entrevistados manifestaron estar **totalmente de acuerdo** que la empresa realizó reuniones para dar a conocer los planes de relaciones comunitarias en el 2015. Y un 10.6% opinó estar **de acuerdo**. Por lo tanto, en líneas generales, la mayoría manifestó una escala de aprobación a la acción de la petrolera.

Interpretación Cualitativa

Los entrevistados manifestaron que la comunicación es un eje importante para lograr el desarrollo de relaciones armoniosas entre las localidades y la empresa, a través de la aplicación de estrategias comunicativas y de consultas permanentes dentro del ámbito de influencia del proyecto. Estas acciones permiten llevar a cabo sus operaciones en permanente diálogo y lograr un nivel de confianza y seguridad en la prevención de posibles conflictos que puedan surgir como consecuencia de las actividades del proyecto.

Con estas reuniones la empresa contribuye a un proceso de diálogo permanente entre esta y las localidades y los distritos del área de influencia del proyecto, con el fin de desarrollar relaciones de confianza.

(Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

Sí, la empresa explicó cómo se iba a desarrollar su plan de relaciones comunitarias, entregándoles material didáctico a los participantes.

(Entrevista Relacionista Comunitario de la Empresa Petrolera)

11.- ¿La petrolera ejecutó su programa de Buenas Prácticas Laborales?

Variable: Relaciones Públicas con la Comunidad

Dimensión: Actividad Útiles

Indicador: Facilidad de la Organización para Trabajar

Tabla: P1.11.- ¿La petrolera ejecutó su programa de buenas prácticas laborales en el 2015?

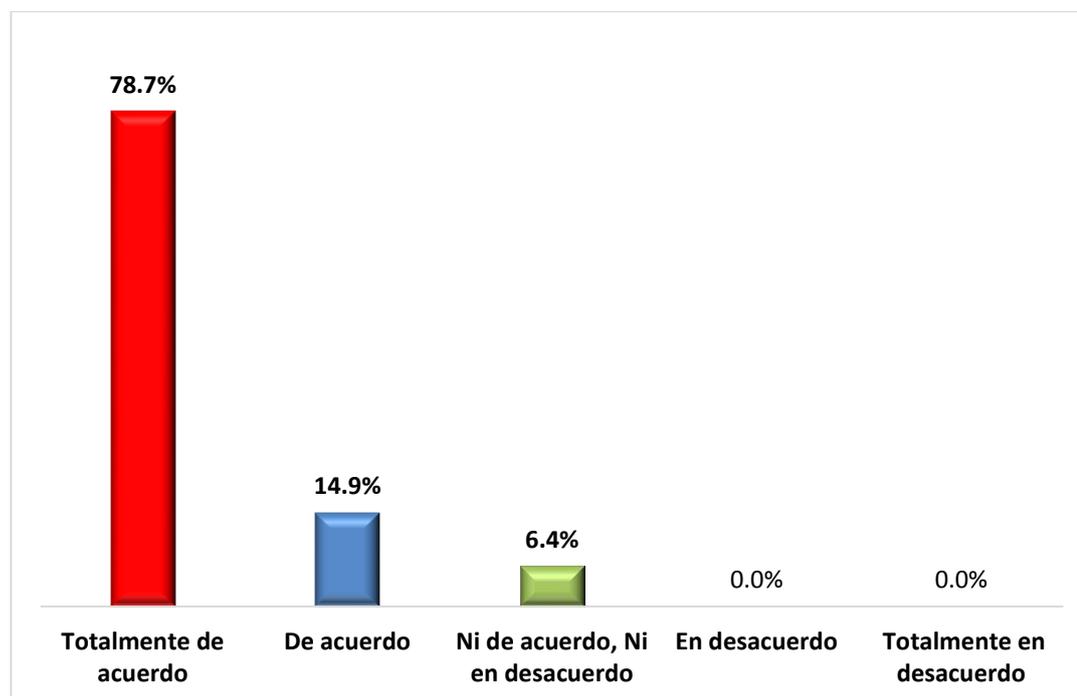
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|---------------------------------|-------|-----------|----------|--------|-------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 78.7% | 87.0% | 70.8% | 70.8% | 87.0% | 64.7% | 86.7% |
| De acuerdo | 14.9% | 8.7% | 20.8% | 20.8% | 8.7% | 23.5% | 10.0% |
| Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo | 6.4% | 4.3% | 8.3% | 8.3% | 4.3% | 11.8% | 3.3% |
| ° Promedio | 4.72 | 4.83 | 4.63 | 4.63 | 4.83 | 4.53 | 4.83 |
| ° TOP TWO BOXES | 93.6% | 95.7% | 91.7% | 91.7% | 95.7% | 88.2% | 96.7% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

Gráfico: P1.11.- ¿La petrolera ejecutó su programa de buenas prácticas laborales en el 2015?



Interpretación Cuantitativa

El 78.7% de los encuestados manifestaron estar **totalmente de acuerdo** que la empresa petrolera ejecutó el programa de buenas prácticas laborales en el 2015. Y un 14.9% opinó estar **de acuerdo**. Por lo tanto, en líneas generales, casi el total de la población manifestó una escala de aprobación a la acción de la petrolera.

Interpretación Cualitativa

Los entrevistados indicaron que sí se implementó el programa que ayuda a prevenir algún conflicto potencial desde el personal de la empresa y/o subcontratista local; el programa también capacitó sobre la política social corporativa y el código de conducta, su objetivo es sensibilizar al personal de la empresa, contratistas y subcontratistas en el conocimiento de la política social de la empresa, manejo de buenas prácticas laborales y del plan de relaciones comunitarias.

Este programa ayuda a prevenir algún conflicto potencial desde el personal de la empresa y/o subcontratista local, también toca temas de la política social corporativa. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

12.- ¿La petrolera, instaló un buzón de preguntas y sugerencias en el caserío?

Variable: Relaciones Públicas con la Comunidad

Dimensión: Actividad Útiles

Indicador: Facilidad de la Organización para Trabajar

Tabla: P1.12.-¿La petrolera, instaló un buzón de preguntas y sugerencias en el caserío?

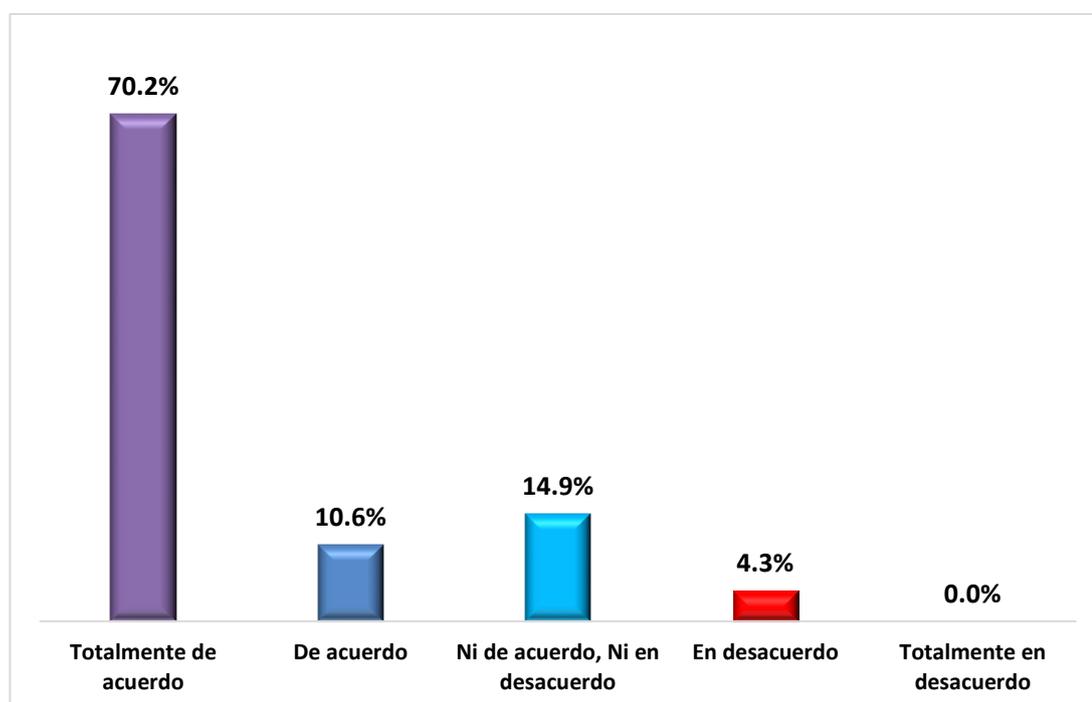
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|---------------------------------|-------|-----------|----------|--------|-------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 70.2% | 91.3% | 50.0% | 62.5% | 78.3% | 47.1% | 83.3% |
| De acuerdo | 10.6% | | 20.8% | 16.7% | 4.3% | 23.5% | 3.3% |
| Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo | 14.9% | 4.3% | 25.0% | 12.5% | 17.4% | 17.6% | 13.3% |
| En desacuerdo | 4.3% | 4.3% | 4.2% | 8.3% | | 11.8% | |
| ° Promedio | 4.47 | 4.78 | 4.17 | 4.33 | 4.61 | 4.06 | 4.70 |
| ° TOP TWO BOXES | 80.9% | 91.3% | 70.8% | 79.2% | 82.6% | 70.6% | 86.7% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 4.3% | 4.3% | 4.2% | 8.3% | 0.0% | 11.8% | 0.0% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

Gráfico: P1.12.- En el 2015, ¿La petrolera, instaló un buzón de preguntas y sugerencias en el caserío?



Interpretación Cuantitativa

El 70.2% de los encuestados manifestaron estar **totalmente de acuerdo** que la petrolera instaló el buzón de preguntas y sugerencias en sus caseríos. Y un 10.6% opinó estar **de acuerdo**. Por lo tanto, casi el total de la población encuestada manifestó una escala de aprobación a la acción de la petrolera.

Interpretación Cualitativa

Según las entrevistas realizadas, llegaron a instalar dos buzones de preguntas y sugerencias: cada una en los caseríos de Belisario y El Barco respectivamente, donde los pobladores colocaron sus inquietudes y luego la empresa daría respuesta a los mismos en un espacio público como en reuniones, talleres y audiencias públicas. Los entrevistados indicaron que la finalidad del buzón de sugerencias es cumplir con uno de los mecanismos de participación ciudadana complementarios que facilite la ejecución del proyecto petrolero.

Los buzones son abiertos en presencia de la autoridad comunal como veedores del contenido del mismo, luego son expuestos en un taller, reunión o audiencia pública, para que luego la empresa dé respuesta a los mismos en presencia de la población. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

13.- ¿La petrolera realizó encuestas a los pobladores para conocer la realidad problemática de la zona en el EIA?

Variable: Gestión de Conflicto Potencial

Dimensión Y1: Identificación del Conflicto Potencial

Indicador: Clasificación

Tabla: P2.01.-¿La petrolera realizó encuestas a los pobladores para conocer la realidad problemática de la zona?

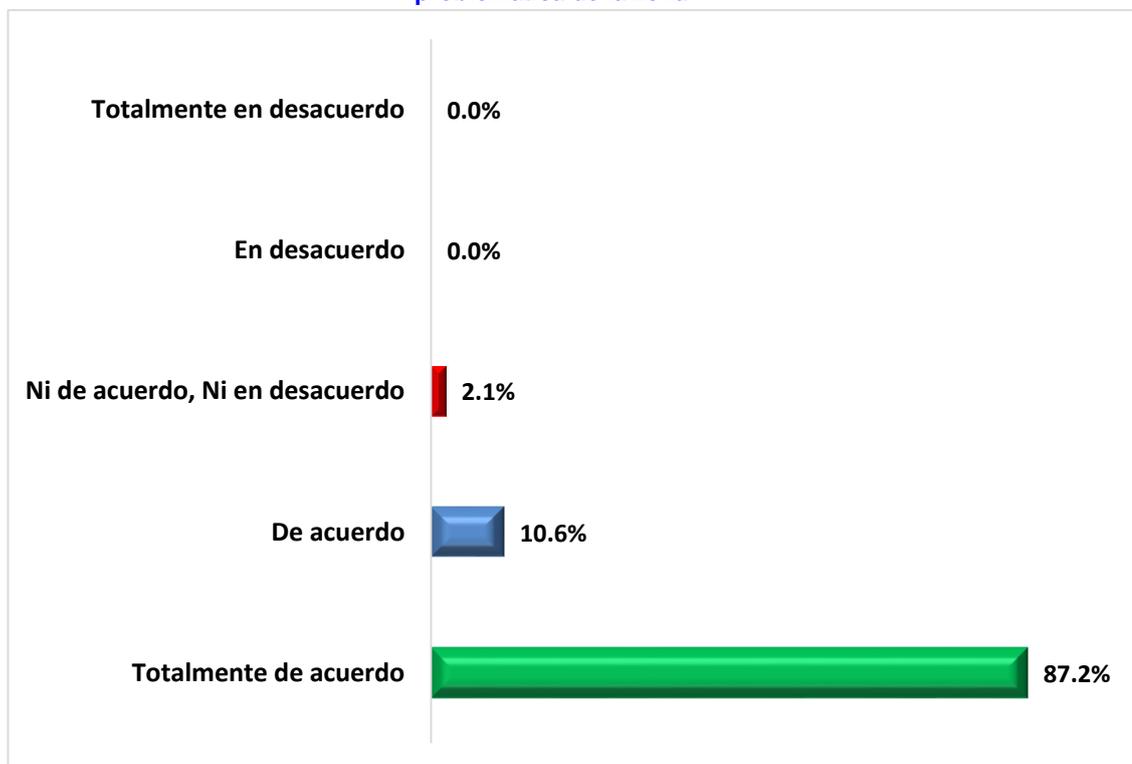
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|---------------------------------|-------|-----------|----------|--------|--------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 87.2% | 82.6% | 91.7% | 83.3% | 91.3% | 100.0% | 80.0% |
| De acuerdo | 10.6% | 17.4% | 4.2% | 12.5% | 8.7% | | 16.7% |
| Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo | 2.1% | | 4.2% | 4.2% | | | 3.3% |
| ° Promedio | 4.85 | 4.83 | 4.88 | 4.79 | 4.91 | 5.00 | 4.77 |
| ° TOP TWO BOXES | 97.9% | 100.0% | 95.8% | 95.8% | 100.0% | 100.0% | 96.7% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

Gráfico: P2.01.- ¿La petrolera realizó encuestas a los pobladores para conocer la realidad problemática de la zona?



Interpretación Cuantitativa

El 87.2% de los encuestados indicaron estar **totalmente de acuerdo** que la petrolera realizó encuestas a los pobladores para conocer la realidad problemática de los caseríos. Un 10.6% indicó estar **de acuerdo** con la afirmación. En líneas generales, el total manifestó una escala de satisfacción con las acciones de la empresa en este aspecto.

Interpretación Cualitativa

Los entrevistados indicaron que sí se realizaron encuestas a los pobladores, para tener un diagnóstico y conocer las condiciones socioeconómicas, políticas, organizativas, calidad de vida, salud; así como educación, vivienda, cultura y servicios básicos del área de influencia del proyecto. Esto debido a que el componente social es determinante en la interrelación de la población, la empresa y el medio ambiente.

Sí, tenemos la data de primera mano, tenemos los datos de población, actividad económica, composición familiar y percepción de los pobladores sobre el proyecto y las expectativas sobre ella. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

En el 2015 se contrató a GEMA SAC para que pueda evaluar y hacer un diagnóstico imparcial a nivel sociocultural de la zona. Para dicha información participaron sociólogos, antropólogos, comunicadores, economista, nutricionista. Fue un levantamiento de información multidisciplinario. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

14.- ¿La empresa tuvo conocimiento de los temas controversiales/ conflictivos potenciales del caserío?

Variable: Gestión de Conflicto Potencial

Dimensión Y1: Identificación del Conflicto Potencial

Indicador: Clasificación

Tabla: P2.02.- En el 2015, ¿La empresa tuvo conocimiento de los temas controversiales/ conflictivos potenciales del caserío?

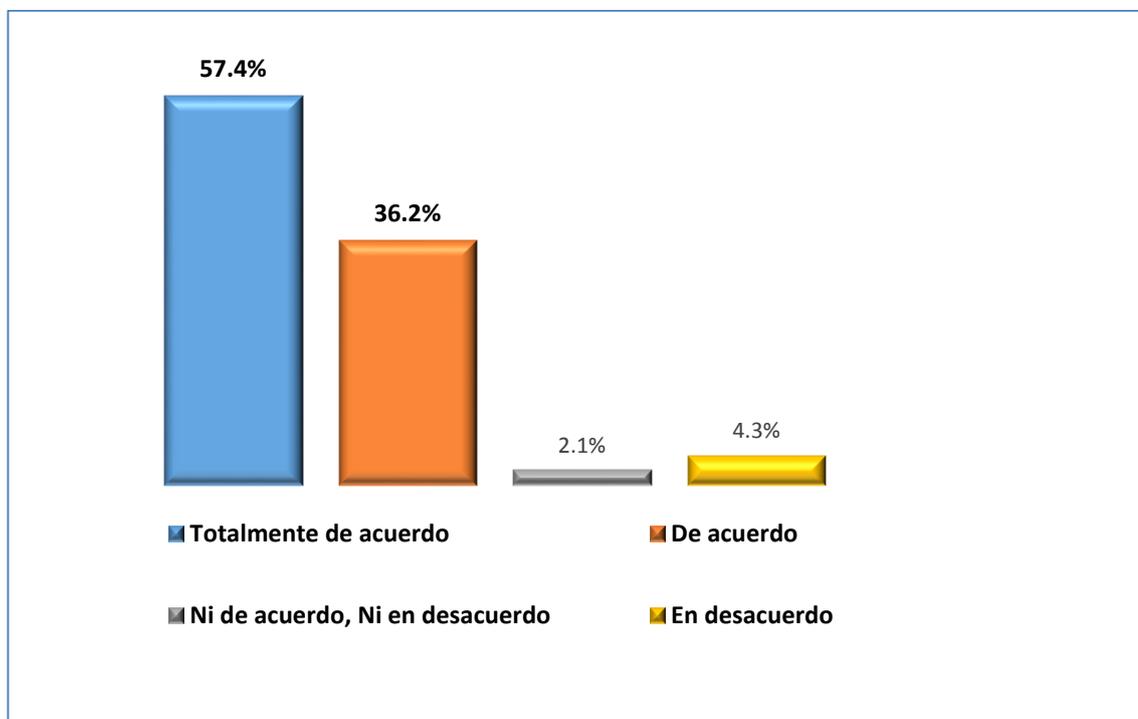
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|---------------------------------|-------|-----------|----------|--------|--------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 57.4% | 78.3% | 37.5% | 54.2% | 60.9% | 58.8% | 56.7% |
| De acuerdo | 36.2% | 21.7% | 50.0% | 33.3% | 39.1% | 35.3% | 36.7% |
| Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo | 2.1% | | 4.2% | 4.2% | | 5.9% | |
| En desacuerdo | 4.3% | | 8.3% | 8.3% | | | 6.7% |
| Totalmente en desacuerdo | 0.0% | | | | | | |
| ° Promedio | 4.47 | 4.78 | 4.17 | 4.33 | 4.61 | 4.53 | 4.43 |
| ° TOP TWO BOXES | 93.6% | 100.0% | 87.5% | 87.5% | 100.0% | 94.1% | 93.3% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 4.3% | 0.0% | 8.3% | 8.3% | 0.0% | 0.0% | 6.7% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

Gráfico: P2.02.- En el 2015, ¿La empresa tuvo conocimiento de los temas controversiales/ conflictivos potenciales del caserío?



Interpretación Cuantitativa

El 57.4% de los encuestados indicaron estar **totalmente de acuerdo** que la petrolera tuvo conocimientos de los temas/conflictos potenciales de los caseríos en el 2015. Otro 36.2% indicó estar **de acuerdo** y un grupo minoritario de 4.3% indicó estar en **desacuerdo** con el postulado.

Interpretación Cualitativa

Los entrevistados manifestaron que la empresa sí tuvo identificados los problemas, incertidumbres, expectativas que podría generar el proyecto entre la población de los caseríos de Belisario y El Barco. También indicaron que el programa de prevención de conflicto social de la empresa está enmarcado para ese fin: el de prevenir y dar las alertas.

Los conflictos sociales están potencialmente presentes en toda la operación y vida de la empresa en la zona, pero se trabaja principalmente en la línea de la prevención. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

El trabajo del relacionista comunitario es informar a la jefatura alertas de posibles conflictos en la zona. También realizamos informes mensuales indicando la postura de diversos actores sociales hacia el proyecto, ya que es voluble. (Entrevista Relacionista Comunitario de la Empresa Petrolera)

15.- ¿Las reuniones con la empresa en espacios públicos eran lo ideal para exponer e identificar temas coyunturales en relación al proyecto?

Variable: Gestión de Conflicto Potencial

Dimensión Y1: Identificación del Conflicto Potencial

Indicador: Clasificación

Tabla P2.03.- ¿Las reuniones con la empresa en espacios públicos eran lo ideal para exponer e identificar posibles problemas coyunturales en relación al proyecto?

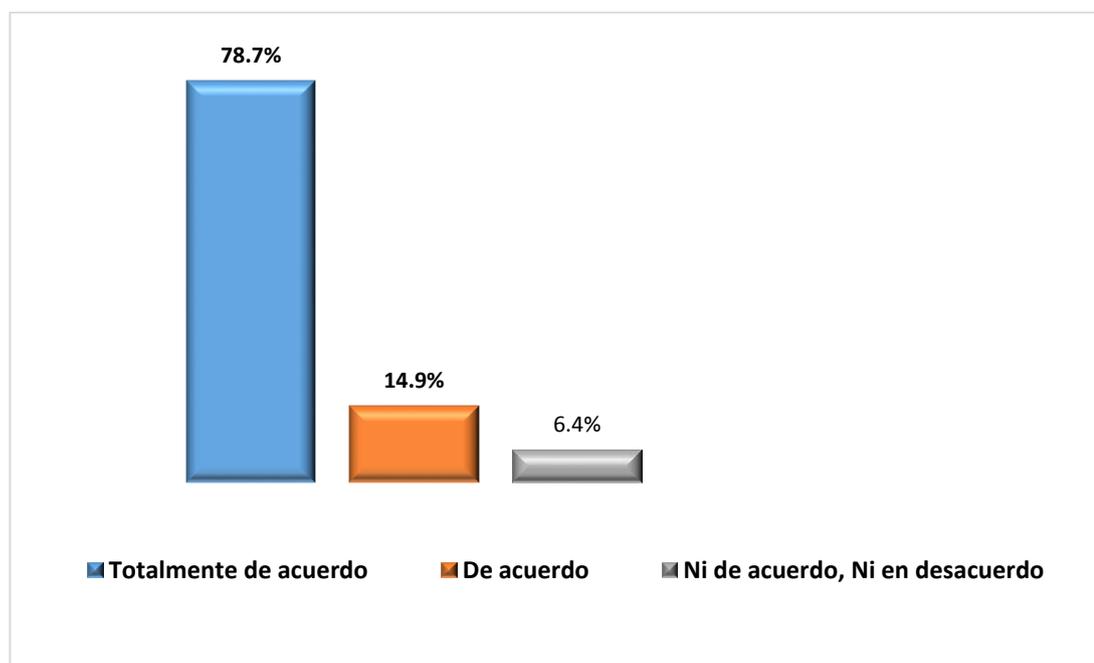
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|---------------------------------|-------|-----------|----------|--------|-------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 78.7% | 87.0% | 70.8% | 66.7% | 91.3% | 88.2% | 73.3% |
| De acuerdo | 14.9% | 8.7% | 20.8% | 25.0% | 4.3% | 11.8% | 16.7% |
| Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo | 6.4% | 4.3% | 8.3% | 8.3% | 4.3% | | 10.0% |
| ° Promedio | 4.72 | 4.83 | 4.63 | 4.58 | 4.87 | 4.88 | 4.63 |
| ° TOP TWO BOXES | 93.6% | 95.7% | 91.7% | 91.7% | 95.7% | 100.0% | 90.0% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

Gráfico: P2.03.- ¿Las reuniones con la empresa en espacios públicos eran lo ideal para exponer e identificar posibles problemas coyunturales en relación al proyecto?



Interpretación Cuantitativa

El 78.7% de los pobladores encuestados indicaron estar **totalmente de acuerdo** sobre las reuniones con la empresa eran lo ideal para exponer e identificar los temas potencialmente conflictivos en relación al proyecto en el 2015. En el detalle de cada lugar se encuentra que el 87% del caserío Belisario y el 70.8% de El Barco opinaron estar **totalmente de acuerdo** con la pregunta formulada.

Interpretación Cualitativa

Las reuniones son espacios donde los diversos grupos de interés de la petrolera logran juntarse y poder exponer sus ideas y expectativas; así lo manifestaron los entrevistados, el objetivo es conocer los diversos puntos de vista y llegar a un consenso sobre aspectos relativos al proyecto, donde muchas veces estos espacios son promovidos por el programa de comunicación y consulta de la empresa petrolera.

También estas reuniones ayudan a identificar y mapear nuevos actores sociales y/o actualizar la data social. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

Para ello tenemos la ejecución del programa de comunicación y consulta que facilita y propicia estos espacios comunales. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

16.- ¿La petrolera conversó sobre las situaciones con la que usted no estaba de acuerdo o tenía un punto de vista diferente?

Variable: Gestión de Conflicto Potencial

Dimensión Y2: Análisis del conflicto Potencial

Indicador: Valoración y Vulnerabilidad de la Organización

Tabla: P2.04.- ¿La petrolera conversó sobre las situaciones con la que usted no estaba de acuerdo o tenía un punto de vista diferente?

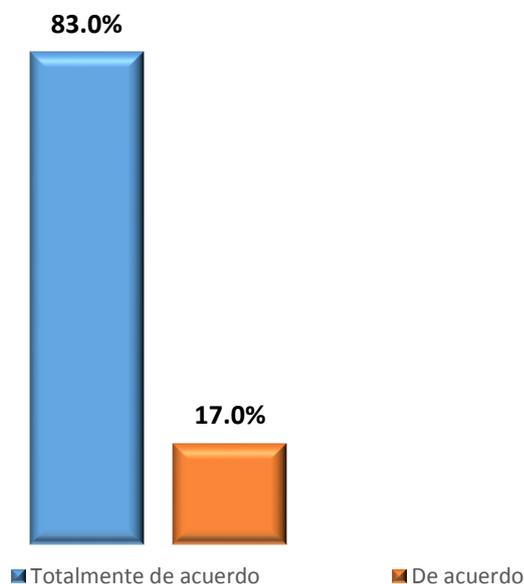
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|-----------------------|--------|-----------|----------|--------|--------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 83.0% | 87.0% | 79.2% | 79.2% | 87.0% | 82.4% | 83.3% |
| De acuerdo | 17.0% | 13.0% | 20.8% | 20.8% | 13.0% | 17.6% | 16.7% |
| ° Promedio | 4.83 | 4.87 | 4.79 | 4.79 | 4.87 | 4.82 | 4.83 |
| ° TOP TWO BOXES | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

Gráfico: P2.04.- ¿La petrolera conversó sobre las situaciones con la que usted no estaba de acuerdo o tenía un punto de vista diferente?



Interpretación Cuantitativa

De los 47 encuestados, el 83% indicaron estar **totalmente de acuerdo** que la petrolera conversó sobre las situaciones con la que no estaban de acuerdo o tenían un punto de vista diferente en el desarrollo de la sismica en el 2015. Y un 17% opinó estar **de acuerdo**. Por lo tanto, casi el total de la población encuestada manifestó una escala de aprobación a la acción de la petrolera.

Interpretación Cualitativa

La importancia de realizar consultas a los pobladores sobre las situaciones coyunturales en los caseríos, es lo que más resalta en las entrevistas realizadas a los miembros de la petrolera donde indican que en todo momento se le consulta a la población a través de los relacionistas comunitarios, ya que ellos conforman su estrategia comunicacional y de relacionamiento con la comunidad por ser los encargados de implementar y administrar conjuntamente con la población proyectos sociales.

Sí, se conversó con los comuneros residentes de los caseríos sobre la situación problemática de la zona a través de los relacionistas comunitarios, quienes son los encargados de administrar el relacionamiento con los pobladores y administrarla hacia buen puerto.
(Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

Los relacionistas comunitarios tienen por protocolo escuchar y solicitar opiniones, recomendaciones y/o sugerencias de cómo se debería tratar estos temas coyunturales. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

17.- ¿Los relacionistas comunitarios, tuvieron una adecuada relación con los pobladores ante el posible conflicto potencial?

Variable: Gestión de Conflicto Potencial

Dimensión Y2: Análisis del conflicto Potencial

Indicador: Valoración Vulnerabilidad de la Organización

Tabla P2.05.- En el 2015, ¿Los relacionistas comunitarios, tuvieron una adecuada relación con los pobladores ante el posible conflicto potencial?

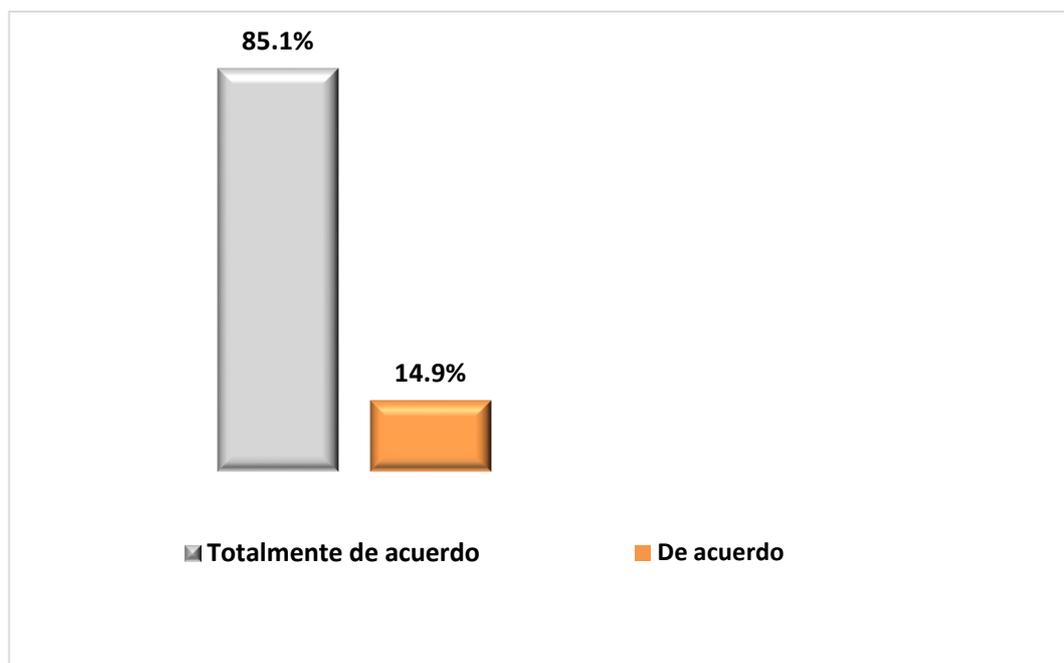
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|-----------------------|--------|-----------|----------|--------|--------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 85.1% | 78.3% | 91.7% | 83.3% | 87.0% | 88.2% | 83.3% |
| De acuerdo | 14.9% | 21.7% | 8.3% | 16.7% | 13.0% | 11.8% | 16.7% |
| ° Promedio | 4.85 | 4.78 | 4.92 | 4.83 | 4.87 | 4.88 | 4.83 |
| ° TOP TWO BOXES | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

Gráfico P2.05.- En el 2015, ¿los relacionistas comunitarios, tuvieron una adecuada relación con los pobladores ante el posible conflicto potencial?



Interpretación Cuantitativa

El 85.1% de los entrevistados indicó estar **totalmente de acuerdo** que la petrolera, a través de sus relacionistas comunitarios tuvieron una adecuada relación con los pobladores de los caseríos de Belisario y El Barco en el desarrollo de la sísmica del 2015. Y un 14.9% opinó estar **de acuerdo**. Por lo tanto, el total de la población encuestada manifestó una aprobación en el comportamiento de los relacionistas comunitarios.

Interpretación Cualitativa

Los entrevistados indicaron que los relacionista comunitarios sí tuvieron buen comportamiento con los pobladores; asimismo, manifestaron que existe una herramienta de gestión denominada “código de conducta”, elaborado por la gerencia de asuntos sociales con experiencia en públicos interno y externos de la empresa, donde el objetivo del documento es evitar un relacionamiento inadecuado con la población local y mantener en todo momento un comportamiento acorde a la realidad socio cultural del área de influencia del proyecto; así como la conservación del medio ambiente y la armonía con los públicos de la petrolera.

Dentro de las normas se encuentra el aspecto social, que en resumen indican que todo el personal debe ser respetuosos de la idiosincrasia del lugar, respetar costumbres y tradiciones locales, respetar a la autoridad local, tener una vestimenta adecuada, no tener vicios sociales, no utilizar palabras alturadas, entre otras acciones. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

18.- ¿La imagen de la petrolera fue afectada en el posible conflicto potencial de la sísmica en el 2015?

Variable: Gestión de Conflicto Potencial

Dimensión Y2: Análisis del conflicto Potencial

Indicador: Valoración Vulnerabilidad de la Organización

Tabla P2.06.- En el 2015, ¿La imagen de la petrolera fue afectada en el posible conflicto con los pobladores opositores al proyecto?

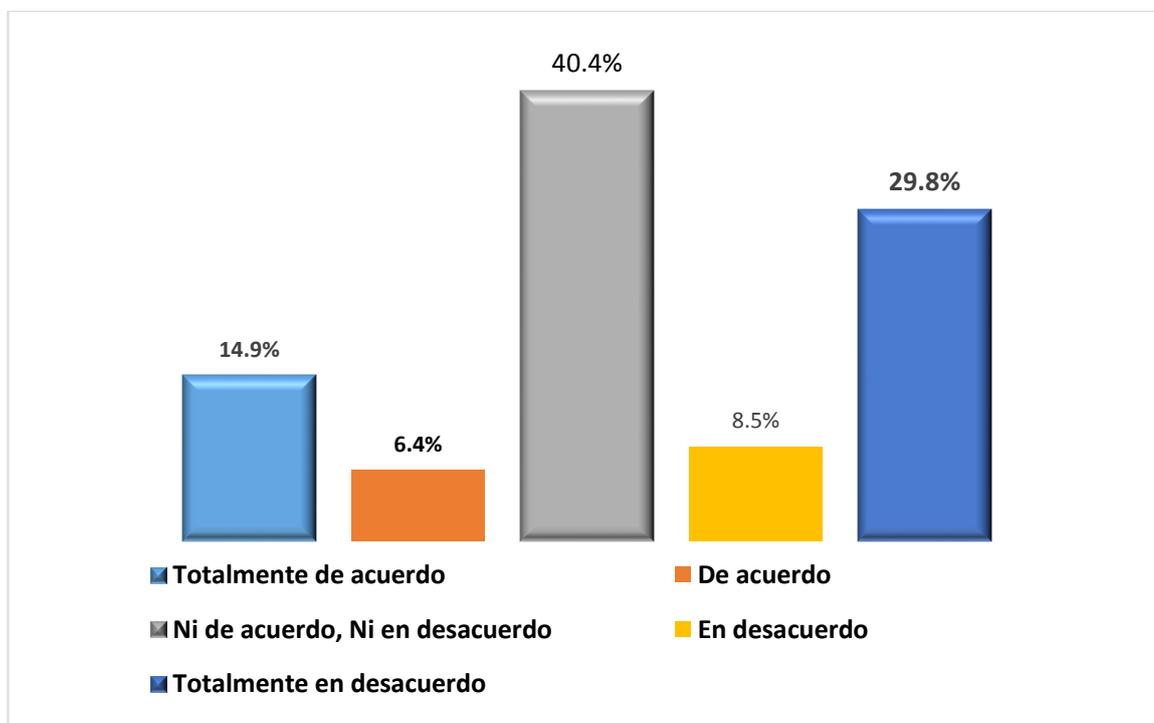
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|---------------------------------|-------|-----------|----------|--------|-------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 14.9% | 21.7% | 8.3% | 16.7% | 13.0% | | 23.3% |
| De acuerdo | 6.4% | | 12.5% | 8.3% | 4.3% | 5.9% | 6.7% |
| Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo | 40.4% | 17.4% | 62.5% | 50.0% | 30.4% | 58.8% | 30.0% |
| En desacuerdo | 8.5% | 13.0% | 4.2% | 12.5% | 4.3% | 5.9% | 10.0% |
| Totalmente en desacuerdo | 29.8% | 47.8% | 12.5% | 12.5% | 47.8% | 29.4% | 30.0% |
| ° Promedio | 2.68 | 2.35 | 3.00 | 3.04 | 2.30 | 2.41 | 2.83 |
| ° TOP TWO BOXES | 21.3% | 21.7% | 20.8% | 25.0% | 17.4% | 5.9% | 30.0% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 38.3% | 60.9% | 16.7% | 25.0% | 52.2% | 35.3% | 40.0% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

Gráfico P2.06.- En el 2015, ¿La imagen de la petrolera fue afectada en el posible conflicto con los pobladores opositores al proyecto?



Interpretación Cuantitativa

La población encuestada indicó con un 40.4% que **no está en acuerdo o en desacuerdo**, que la imagen de la empresa fue afectada durante el posible conflicto potencial en el desarrollo de proyecto de la sísmica, otro 29.8% indicó estar totalmente **en desacuerdo**.

Interpretación Cualitativa

La gerencia de asuntos sociales manifestó que realmente consideran que la imagen se fortificó permitiendo un mejor relacionamiento con los comuneros. Consideran que fue una oportunidad que permitió poner a prueba las alertas de conflictos potenciales registradas en los informes y confirmar las posturas de actores sociales ante los posibles conflictos.

Al comienzo pensamos que la imagen sí fue afectada, pero luego vimos que hubo más lazos de confianza y entendimiento con los pobladores. Por lo tanto, todos salimos ganando y así la empresa pudo desarrollar tranquilamente el proyecto de la sísmica. La población conoció a su nuevo vecino, por lo tanto, consideramos que la imagen no fue afectada. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

Algunos opositores hasta lograron trabajar con nosotros y en algunas ocasiones apoyaban en los proyectos sociales y de monitoreo ambiental, mientras que otros opositores sí se mantuvieron en su posición. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

19.- ¿La empresa petrolera tomó en cuenta sus opiniones para resolver las situaciones con la que usted no estaba de acuerdo o tenía un punto de vista diferente?

Variable: Gestión de Conflicto Potencial

Dimensión Y3: Opciones Estratégicas

Indicador: Postura de la Organización

Tabla P2.07.- En el 2015, ¿La empresa petrolera tomó en cuenta sus opiniones para resolver las situaciones con la que usted no estaba de acuerdo o tenía un punto de vista diferente?

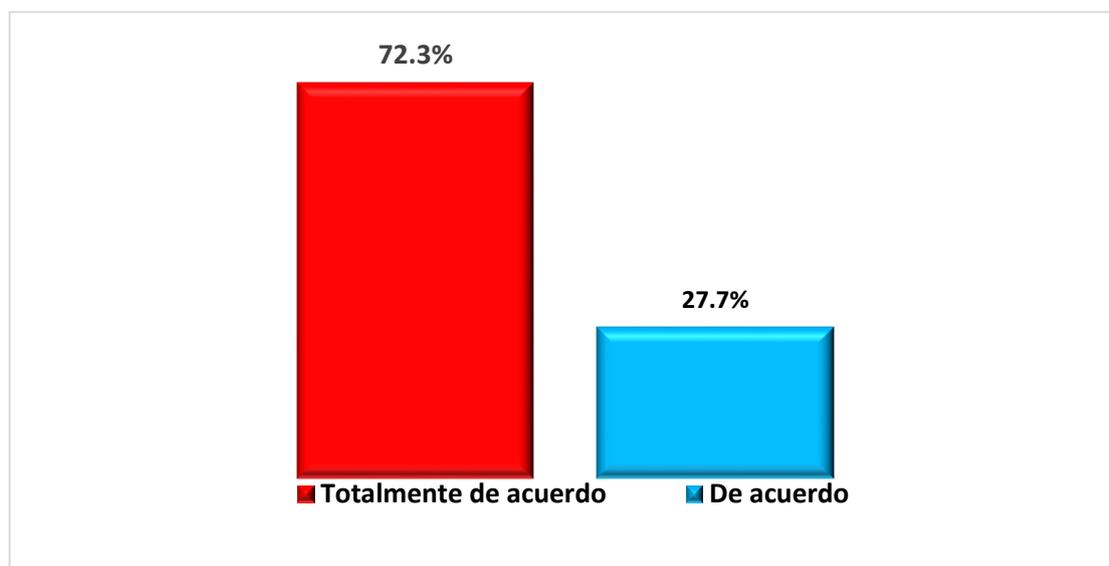
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|-----------------------|--------|-----------|----------|--------|--------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 72.3% | 73.9% | 70.8% | 70.8% | 73.9% | 82.4% | 66.7% |
| De acuerdo | 27.7% | 26.1% | 29.2% | 29.2% | 26.1% | 17.6% | 33.3% |
| ° Promedio | 4.72 | 4.74 | 4.71 | 4.71 | 4.74 | 4.82 | 4.67 |
| ° TOP TWO BOXES | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

Gráfico P2.07.- En el 2015, ¿La empresa petrolera tomó en cuenta sus opiniones para resolver las situaciones con la que usted no estaba de acuerdo o tenía un punto de vista diferente?



Interpretación Cuantitativa

Los encuestados de los caseríos Belisario y El Barco indicaron estar 72.3% **totalmente de acuerdo** que la empresa consideró sus opiniones para resolver la situación con la que el entrevistado no estuvo de acuerdo o tenía un punto de vista diferente ante el proyecto, otro 27.7% manifestó estar **de acuerdo**; en líneas generales, al sumar los resultados, se encuentra que el total de los encuestados indicó una escala de aprobación a la acción de la petrolera.

Interpretación Cualitativa

Parte importante de la gestión de un conflicto potencial es saber qué postura va tomar la empresa y verificar los pro y contras. Por lo tanto, los entrevistados manifestaron que dentro de su gestión está considerar las opiniones de los pobladores locales para poder administrarlos y encontrar las posibles mediaciones entre la empresa y los comuneros.

Claro que sí, qué mejor que los pobladores se sientan partícipes en las decisiones que atañen a su localidad, empoderarlos es también el objetivo, no se puede mediar o dialogar con poblaciones que no se sientan empoderados o considerados en el cambio y desarrollo de su pueblo. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

20.- ¿La empresa conversó con los pobladores que no estaban a favor del proyecto petrolero?

Variable: Gestión de Conflicto Potencial

Dimensión Y3: Opciones Estratégicas

Indicador: Postura de la Organización

Tabla: P2.08.- En el 2015, ¿La empresa conversó con los pobladores que no estaban a favor del proyecto petrolero?

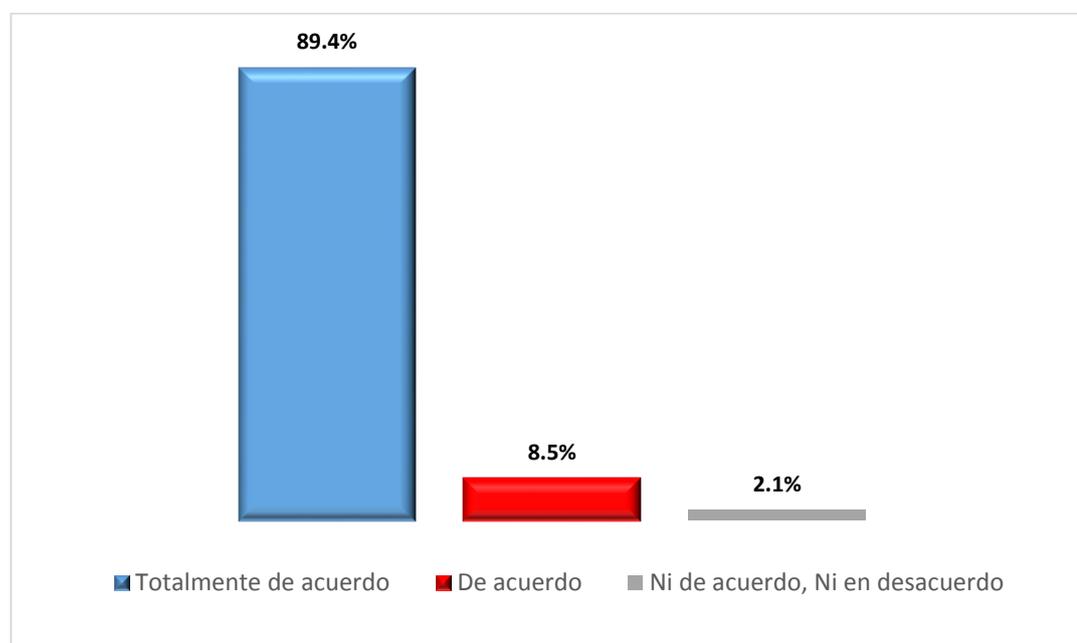
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|---------------------------------|-------|-----------|----------|--------|-------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 89.4% | 82.6% | 95.8% | 87.5% | 91.3% | 94.1% | 86.7% |
| De acuerdo | 8.5% | 17.4% | | 12.5% | 4.3% | 5.9% | 10.0% |
| Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo | 2.1% | | 4.2% | | 4.3% | | 3.3% |
| ° Promedio | 4.87 | 4.83 | 4.92 | 4.88 | 4.87 | 4.94 | 4.83 |
| ° TOP TWO BOXES | 97.9% | 100.0% | 95.8% | 100.0% | 95.7% | 100.0% | 96.7% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

Gráfico : P2.08.- En el 2015, ¿La empresa conversó con los pobladores que no estaban a favor del proyecto petrolero?



Interpretación Cuantitativa

El 89.4% de los encuestados consideran estar totalmente de acuerdo que la empresa conversó con los pobladores que no estaban a favor del proyecto petrolero.

Interpretación Cualitativa

Realizar la detección temprana de un posible conflicto potencial pudo permitir abordar a los diversos actores sociales y pobladores insatisfechos ante el proyecto petrolero, la empresa sí buscó el diálogo permanente con este grupo de personas. Así lo confirman las entrevistas realizadas a los representantes de la empresa.

Sí, en todo momento la empresa buscó el diálogo con los opositores, así como los pobladores en general. Se utilizó el mapeo de actores sociales para poder identificarlos: en dicho mapeo se tiene el perfil y el discurso de cada uno de ellos. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

En ese caso se utilizaron pequeñas reuniones individuales para explicar la situación en la que se podría llegar si no había un acuerdo entre las partes y que la empresa deseaba el desarrollo de la localidad, así como el desarrollo de su proyecto. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

Sí, la empresa buscó el diálogo con los opositores con el fin de explicarle el desarrollo del proyecto y llegar a un acuerdo entre las partes. (Entrevista Relacionista Comunitario de la Empresa Petrolera)

21.- ¿Si no se hubiera solucionado el posible conflicto potencial, cree que la empresa hubiera realizado la sismica?

Variable: Gestión de Conflicto Potencial

Dimensión Y3: Opciones Estratégicas

Indicador: Postura de la Organización

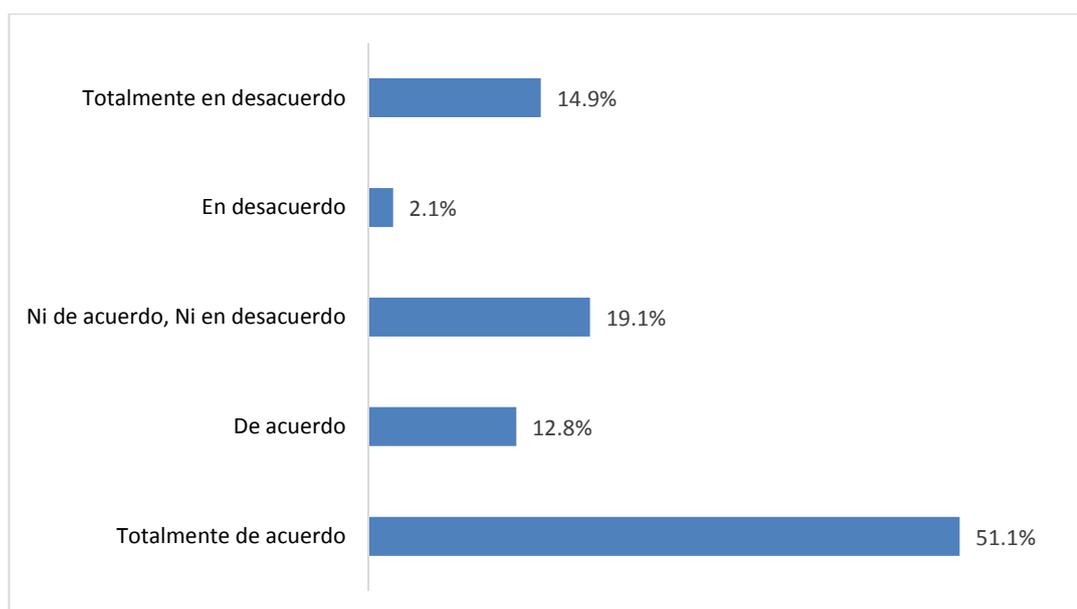
Tabla: P2.09.- En el 2015, ¿Si no se hubiera solucionado el conflicto potencial, cree que la empresa hubiera realizado la sismica?

| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|---------------------------------|-------|-----------|----------|--------|-------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 51.1% | 30.4% | 70.8% | 54.2% | 47.8% | 52.9% | 50.0% |
| De acuerdo | 12.8% | 13.0% | 12.5% | 16.7% | 8.7% | | 20.0% |
| Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo | 19.1% | 21.7% | 16.7% | 16.7% | 21.7% | 23.5% | 16.7% |
| En desacuerdo | 2.1% | 4.3% | | 4.2% | | | 3.3% |
| Totalmente en desacuerdo | 14.9% | 30.4% | | 8.3% | 21.7% | 23.5% | 10.0% |
| ° Promedio | 3.83 | 3.09 | 4.54 | 4.04 | 3.61 | 3.59 | 3.97 |
| ° TOP TWO BOXES | 63.8% | 43.5% | 83.3% | 70.8% | 56.5% | 52.9% | 70.0% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 17.0% | 34.8% | 0.0% | 12.5% | 21.7% | 23.5% | 13.3% |

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

Gráfico: P2.09.- En el 2015, ¿Si no se hubiera solucionado el conflicto potencial, cree que la empresa hubiera realizado la sismica?



Interpretación Cuantitativa

La mayoría de los encuestados afirmaron que si la empresa no hubiera solucionado el posible conflicto potencial no hubiera realizado la sísmica en el 2015. Un 51.1% indicó estar **totalmente de acuerdo** y un 12.8% está **de acuerdo** con dicho postulado.

Interpretación Cualitativa

Los entrevistados de la petrolera indicaron sobre el comportamiento social, siempre se debe diagnosticar y actuar por adelantado, por lo que indican que al activarse la alerta temprana ejecutaron el protocolo de prevención de un conflicto. Por lo tanto, sí se hubiera realizado la sísmica en el 2015 porque se abordó el tema antes que llegue a un conflicto. Pero detallaron las consecuencias si no se hubiera encontrado o mediado una solución.

Se hubiera realizado con un retraso, con pérdidas económicas para la empresa, ya que se tendría personal y maquinaria paralizada.
(Entrevista Relacionista Comunitario de la Empresa Petrolera)

Nos hubiéramos atrasado un poco más y se hubiera llevado a pérdidas económicas por parte de la empresa, por tener al personal paralizado, maquinarias, incumplimiento de cronograma, proveedores en espera, etc. Pero gracias a la intervención de las políticas de prevención de conflicto no se llegó a ese extremo. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

22.- ¿La empresa comunicó sobre los nuevos acuerdos tomados en el posible conflicto potencial?

Variable: Gestión de Conflicto Potencial

Dimensión Y4: Plan de Acción

Indicador: Comunicar a los públicos

Tabla: P2.10.- En el 2015, ¿La empresa comunicó sobre los nuevos acuerdos tomados en el conflicto potencial?

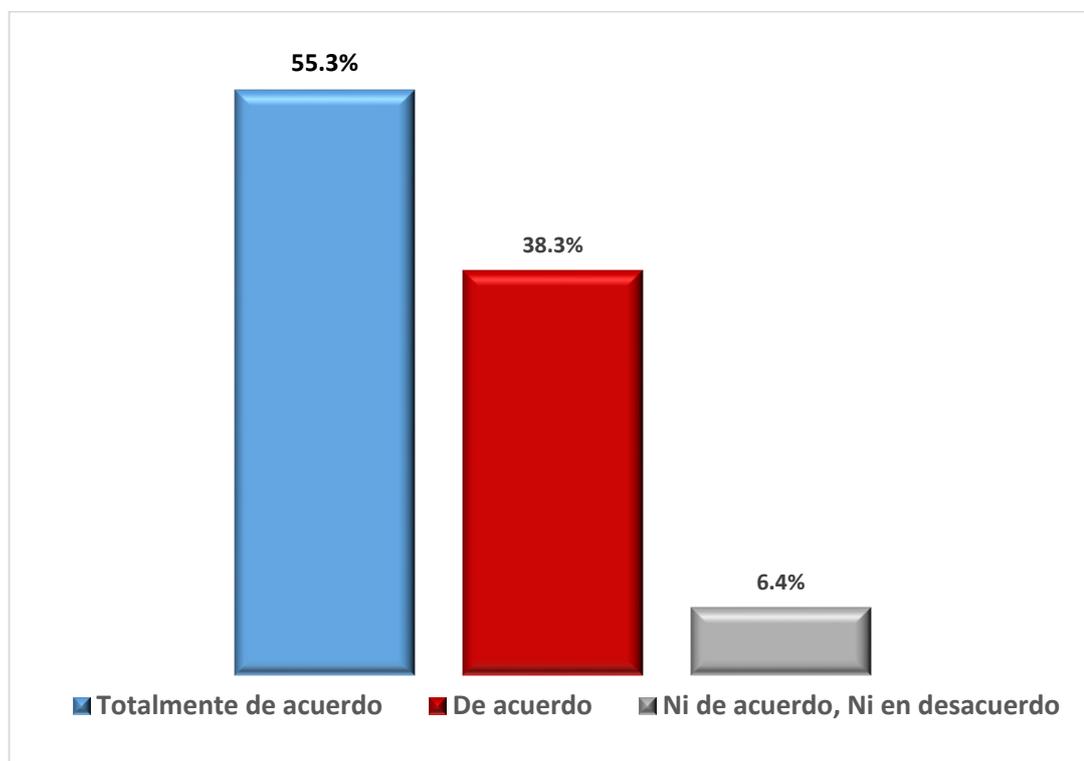
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|---------------------------------|-------|-----------|----------|--------|-------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 55.3% | 78.3% | 33.3% | 62.5% | 47.8% | 47.1% | 60.0% |
| De acuerdo | 38.3% | 21.7% | 54.2% | 33.3% | 43.5% | 35.3% | 40.0% |
| Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo | 6.4% | | 12.5% | 4.2% | 8.7% | 17.6% | |
| ° Promedio | 4.49 | 4.78 | 4.21 | 4.58 | 4.39 | 4.29 | 4.60 |
| ° TOP TWO BOXES | 93.6% | 100.0% | 87.5% | 95.8% | 91.3% | 82.4% | 100.0% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

Gráfico: P2.10.- En el 2015, ¿La empresa comunicó sobre los nuevos acuerdos tomados en el conflicto potencial?



Interpretación Cuantitativa

El 55.3% de los encuestados indicaron estar **totalmente de acuerdo** que la empresa sí comunicó los nuevos acuerdos tomados en el posible conflicto potencial. Y un 38.3% indicó estar **de acuerdo**. En líneas generales, casi el total de los pobladores consultados manifestaron una escala de aprobación en la comunicación de acuerdos de la petrolera.

Interpretación Cualitativa

Los representantes de la empresa indicaron que los comuneros de los caseríos de Belisario y El Barco fueron notificados sobre los acuerdos tomados, donde se realizó una reunión comunal en cada caserío y se firmó un acta de acuerdo en presencia de las autoridades locales.

Sí, en las reuniones locales los comuneros fueron comunicados de los nuevos acuerdos tomados y se firmó un acta comunal, estableciendo fechas y los compromisos por parte de la empresa y de la población. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

Sí, se dio a conocer a los pobladores de los acuerdos tomados por parte de la empresa y la población, firmando los compromisos por parte de la empresa en un acto público de conocimiento de la población en general. (Entrevista Relacionista Comunitario de la Empresa Petrolera)

23.- ¿La empresa petrolera cumplió con los acuerdos?

Variable: Gestión de Conflicto Potencial

Dimensión Y4: Plan de Acción. **Indicador:** Comunicar a los públicos

Tabla: P2.11A.- En el 2015, ¿La empresa petrolera cumplió con los acuerdos?

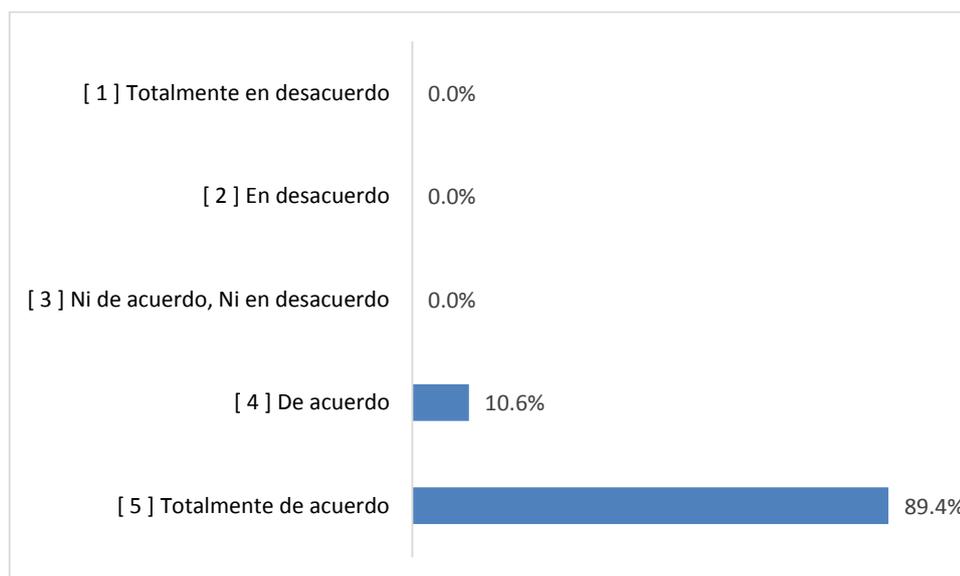
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|-----------------------|--------|-----------|----------|--------|--------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 89.4% | 91.3% | 87.5% | 95.8% | 82.6% | 76.5% | 96.7% |
| De acuerdo | 10.6% | 8.7% | 12.5% | 4.2% | 17.4% | 23.5% | 3.3% |
| ° Promedio | 4.89 | 4.91 | 4.88 | 4.96 | 4.83 | 4.76 | 4.97 |
| ° TOP TWO BOXES | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

Gráfico: P2.11A.- En el 2015, ¿La empresa petrolera cumplió con los acuerdos?



Interpretación Cuantitativa

El 89.4% de los entrevistados manifestó estar **totalmente de acuerdo** que la empresa petrolera cumplió con los acuerdos tomados para la realización del proyecto petrolero 2015, seguido de un 10.6% de encuestados que indicaron **de acuerdo** con la frase.

Interpretación Cualitativa

Sobre si la empresa petrolera cumplió con los acuerdos, en las entrevistas a profundidad a la gerencia de asuntos sociales y al relacionista comunitario de la empresa, especificaron que sí se cumplió manifestando que existen actas de acuerdo de conformidad por los diversos pedidos que se acordó cumplir en dicha etapa.

Sí se cumplió, muestra de ello la empresa, los pobladores y autoridades firmaron actas de conformidad de entrega de la obra, o entrega de agua, o reparación de su trocha, apoyo en salud, educación, infraestructura. Las actas fueron firmadas en una reunión comunal.
(Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

La empresa sí cumplió con los acuerdos en el tiempo estimado, los acuerdos fueron en infraestructura, agua, trocha carrozable, entre otras obras. Todos firmaron las actas de entrega entre la empresa y población. (Entrevista Relacionista Comunitario de la Empresa Petrolera)

24.- La mayoría de los pobladores para prevenir conflictos sociales participaron en discusiones en las reuniones con la empresa

Variable: Gestión de Conflicto Potencial

Dimensión Y4: Plan de Acción

Indicador: Comunicar a los públicos

Tabla: P2.12.- En el 2015, ¿La mayoría de los pobladores del caserío para prevenir conflictos sociales participan en discusiones en las mesas de trabajo de la empresa?

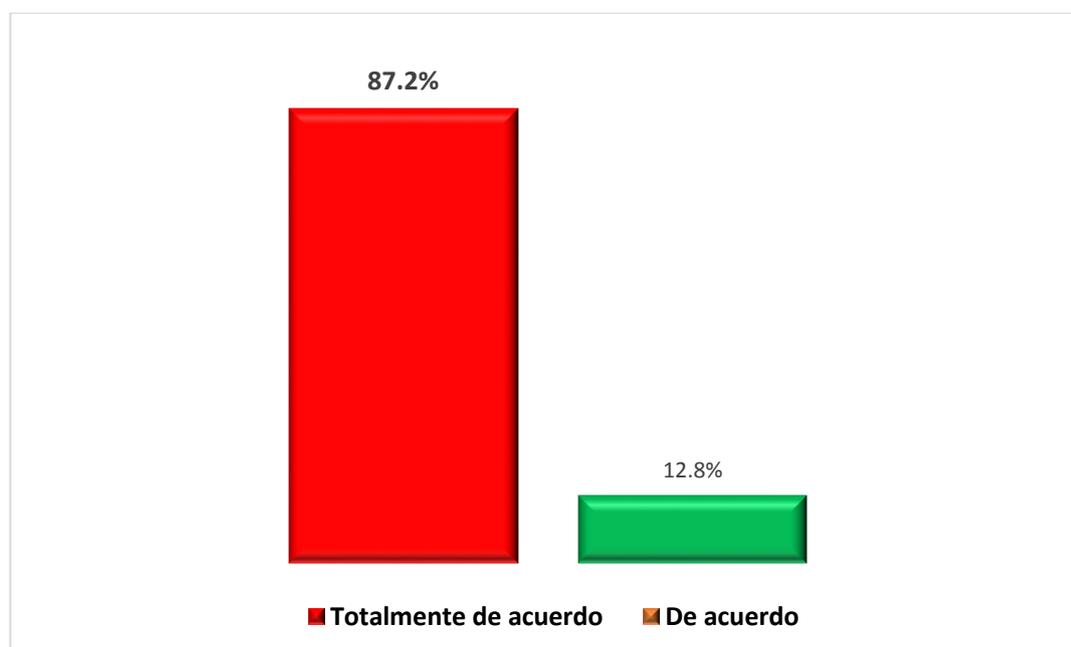
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|-----------------------|--------|-----------|----------|--------|--------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 87.2% | 82.6% | 91.7% | 83.3% | 91.3% | 88.2% | 86.7% |
| De acuerdo | 12.8% | 17.4% | 8.3% | 16.7% | 8.7% | 11.8% | 13.3% |
| ° Promedio | 4.87 | 4.83 | 4.92 | 4.83 | 4.91 | 4.88 | 4.87 |
| ° TOP TWO BOXES | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

Gráfico: P2.12.- En el 2015, ¿La mayoría de los pobladores del caserío para prevenir conflictos sociales participan en discusiones en las mesas de trabajo de la empresa?



Interpretación Cuantitativa

El 87.2% de los comuneros encuestados manifestaron estar **totalmente de acuerdo** que los pobladores participaron en discusiones y/o reuniones con la empresa para prevenir conflictos potenciales en el desarrollo del proyecto. Y un 12.8% opinó estar **de acuerdo**. Por lo tanto, en líneas generales, el total de la población encuestada manifestó una escala de aprobación a la acción de la petrolera.

Interpretación Cualitativa

Los entrevistados manifestaron que los pobladores sí participaron en reuniones y mesas de trabajo que la empresa organizaba y de esta manera se podía tener una retroalimentación para identificar, analizar, planificar y abordar respuestas preventivas a futuros conflictos potenciales.

Los pobladores han acudido a nuestros talleres, reuniones, mesas de trabajo. Estos espacios son propicios para conocer de manera directa las opiniones e inquietudes de ellos, es una manera eficaz de comunicarnos para lograr un feedback y utilizar dicha información para identificar, analizar, planificar y abordar futuros conflictos potenciales.
(Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

Sí, los pobladores de ambos caseríos participan de las reuniones, actividades de la empresa, siendo una oportunidad de acercamiento y medir la temperatura social del momento. (Entrevista Relacionista Comunitario de la Empresa Petrolera)

25.- ¿Cree que la población en desacuerdo a la sismica 2015, cambió de perspectiva luego de los acuerdos y cumplimientos por parte de la empresa?

Variable: Gestión de Conflicto Potencial

Dimensión Y5: Evaluación de Resultados

Indicador: Seguimiento

Tabla: P2.13.- ¿Cree que la población en desacuerdo a la sismica 2015, cambió de perspectiva luego de los acuerdos y cumplimientos por parte de la empresa?

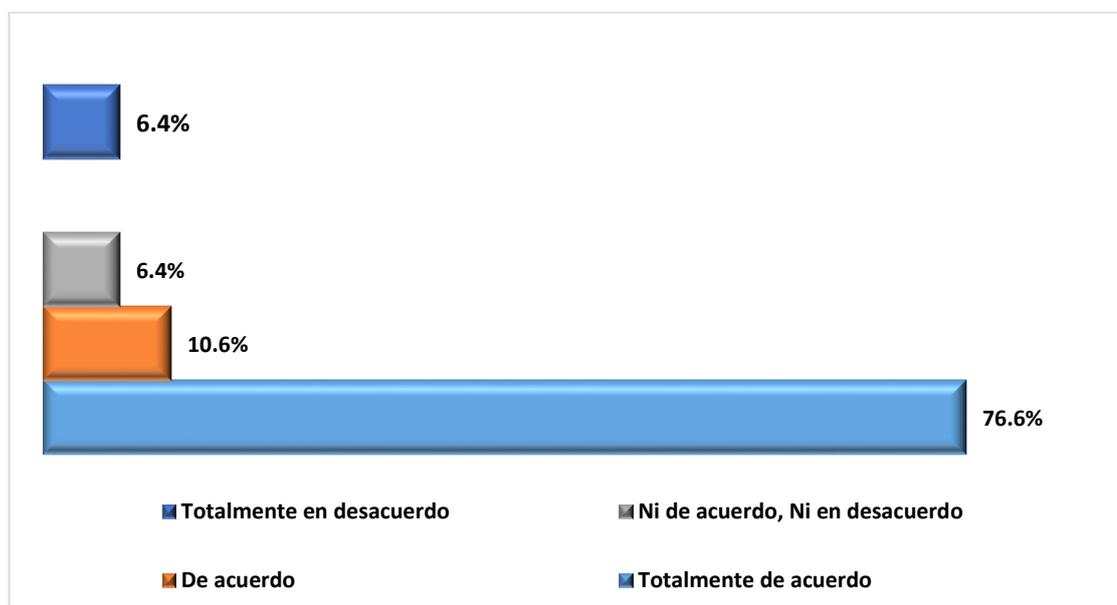
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|---------------------------------|-------|-----------|----------|--------|-------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 76.6% | 73.9% | 79.2% | 70.8% | 82.6% | 76.5% | 76.7% |
| De acuerdo | 10.6% | 13.0% | 8.3% | 16.7% | 4.3% | 5.9% | 13.3% |
| Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo | 6.4% | 8.7% | 4.2% | 8.3% | 4.3% | 11.8% | 3.3% |
| En desacuerdo | 0.0% | | | | | | |
| Totalmente en desacuerdo | 6.4% | 4.3% | 8.3% | 4.2% | 8.7% | 5.9% | 6.7% |
| ° Promedio | 4.51 | 4.52 | 4.50 | 4.50 | 4.52 | 4.47 | 4.53 |
| ° TOP TWO BOXES | 87.2% | 87.0% | 87.5% | 87.5% | 87.0% | 82.4% | 90.0% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 6.4% | 4.3% | 8.3% | 4.2% | 8.7% | 5.9% | 6.7% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

Gráfico: P2.13.- ¿Cree que la población en desacuerdo a la sismica 2015, cambió de perspectiva luego de los acuerdos y cumplimientos por parte de la empresa?



Interpretación Cuantitativa

Los comuneros encuestados indicaron que están en **totalmente de acuerdo** 76.6% del cambio de perspectiva de la población opositora al proyecto petrolero en el 2015, luego de los acuerdos y cumplimientos por parte de la empresa. Un 10.6% de los encuestados opinó estar **de acuerdo**. Por lo tanto, casi el total manifestó una escala de aprobación a la pregunta realizada.

Interpretación Cualitativa

De acuerdo a las declaraciones brindadas por los entrevistados donde manifiestan que los opositores al proyecto continúan participando en actividades de la empresa sin manifestar algún desacuerdo y/o oposición al día de hoy, se interpreta que hubo un cambio de aptitud y mostrándose un escenario favorable para el proyecto a la fecha.

En las reuniones que convocamos, ellos asisten, pero cuando se toma algún acuerdo, no manifiestan oposición, pero tampoco firman un acta de acuerdo o conformidad. Y nosotros respetamos su espacio, saludamos, comunicamos en general, pero no obligamos en tener interacción amical. Con que vayan a las reuniones ya es bastante.
(Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

Todo indica que, sí hubo un cambio en estas personas, ya que en el trato diario en campo ya existía una comunicación más fluida y apoyos desinteresados en algunas actividades de la empresa. Al inicio fue duro, pero poco a poco el personal de la empresa le dio confianza y empatía haciéndolos parte del proyecto. (Entrevista Relacionista Comunitario de la Empresa Petrolera)

26.- ¿Creé que fue la mejor opción la solución del posible conflicto potencial?

Variable: Gestión de Conflicto Potencial

Dimensión Y5: Evaluación de Resultados

Indicador: Seguimiento

Tabla: 2.14.- ¿Cree que fue la mejor opción la solución del conflicto potencial con los opositores al proyecto petrolero?

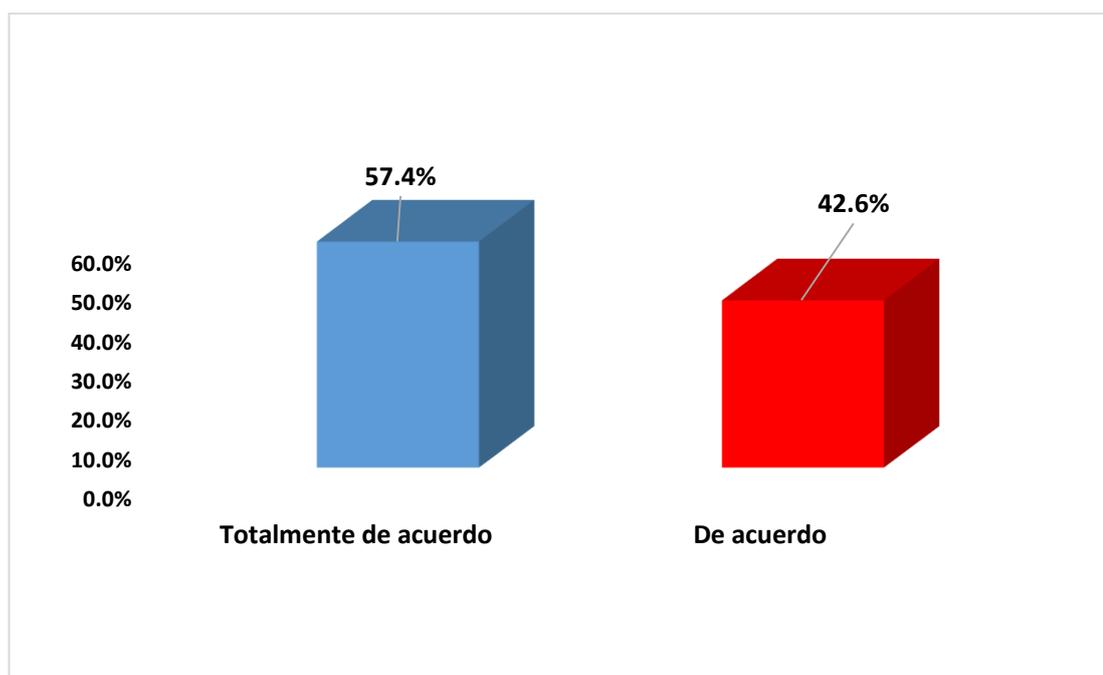
| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|-----------------------|--------|-----------|----------|--------|--------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 57.4% | 73.9% | 41.7% | 58.3% | 56.5% | 58.8% | 56.7% |
| De acuerdo | 42.6% | 26.1% | 58.3% | 41.7% | 43.5% | 41.2% | 43.3% |
| ° Promedio | 4.57 | 4.74 | 4.42 | 4.58 | 4.57 | 4.59 | 4.57 |
| ° TOP TWO BOXES | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma

Gráfico: 2.14.- ¿Cree que fue la mejor opción la solución del conflicto potencial con los opositores al proyecto petrolero?



Interpretación Cuantitativa

Los pobladores manifestaron que la empresa petrolera eligió la mejor opción en la solución del conflicto potencial con los opositores al proyecto petrolero de la sísmica en el 2015, la cual mencionaron estar **totalmente de acuerdo** con un 57.4% y un 42.6% declararon estar **de acuerdo**. En líneas generales, el total de la población encuestada manifestó una escala de aprobación a la acción de la petrolera.

Interpretación Cualitativa

Los entrevistados indicaron que se realizó el proyecto de la petrolera en el 2015, sin ningún contratiempo, gracias a la aplicación de los procedimientos y estrategias para abordar un posible conflicto potencial.

Sí, porque pudo llegar a un conflicto o crisis y estaríamos hablando de pérdidas económicas e incumplimiento del contrato con el Estado, ya que nos dan un tiempo de exploración de petróleo. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

27.- ¿La empresa actuó respetando la idiosincrasia y cultura del lugar?

Variable: Gestión de Conflicto Potencial

Dimensión Y5: Evaluación de Resultados

Indicador: Seguimiento

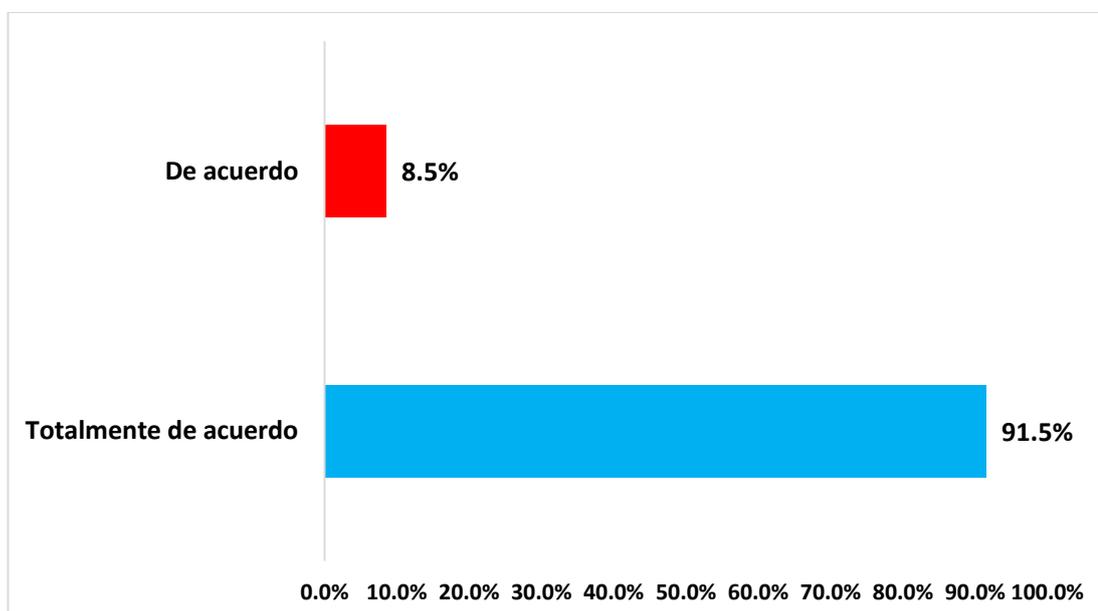
Tabla: P2.15.- ¿En el conflicto potencial la empresa actuó con ética respetando la idiosincrasia y cultura del lugar?

| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|-----------------------|--------|-----------|----------|--------|--------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 91.5% | 82.6% | 100.0% | 95.8% | 87.0% | 88.2% | 93.3% |
| De acuerdo | 8.5% | 17.4% | | 4.2% | 13.0% | 11.8% | 6.7% |
| ° Promedio | 4.91 | 4.83 | 5.00 | 4.96 | 4.87 | 4.88 | 4.93 |
| ° TOP TWO BOXES | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma



Interpretación Cuantitativa

La mayoría de los pobladores encuestados de los caseríos indicaron estar **totalmente de acuerdo** 91.5% que la empresa actuó de forma ética respetando la idiosincrasia y cultura del lugar. Y un 8.5% opinó estar **de acuerdo**. Por lo tanto, en líneas generales, el total de la población encuestada manifestó una escala de aprobación a la acción de los relacionistas comunitarios de la petrolera.

Interpretación Cualitativa

Los entrevistados indicaron respetar la idiosincrasia y cultura de las comunidades y esto se encuentran estipulado dentro de los protocolos de convivencia y conducta con las comunidades. Dicho protocolo indica actuar con ética profesional con todos los públicos; así se mantiene el orden y el cumplimiento de respeto mutuo. Si este no se cumple, el trabajador es apartado de la petrolera.

Sí, además firmamos un código de conducta y relacionamiento comprometiéndonos a mantener con respeto y postura la idiosincrasia de la población. (Entrevista Relacionista Comunitario de la Empresa Petrolera)

Tanto los trabajadores, subcontratas, etc., tenemos el compromiso de respetar la idiosincrasia y cultura del área de influencia directa e indirecta del proyecto, con todos nuestros actores sociales. Nosotros somos los que estamos ingresando, somos el *vecino nuevo*, por lo tanto, debemos respetar sus normas de convivencia y no alterarlas. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

28.- ¿Se encuentra satisfecho con las acciones que viene realizando la empresa petrolera al día de hoy?

Variable: Gestión de Conflicto Potencial.

Dimensión Y5: Evaluación de Resultados. **Indicador:** Seguimiento

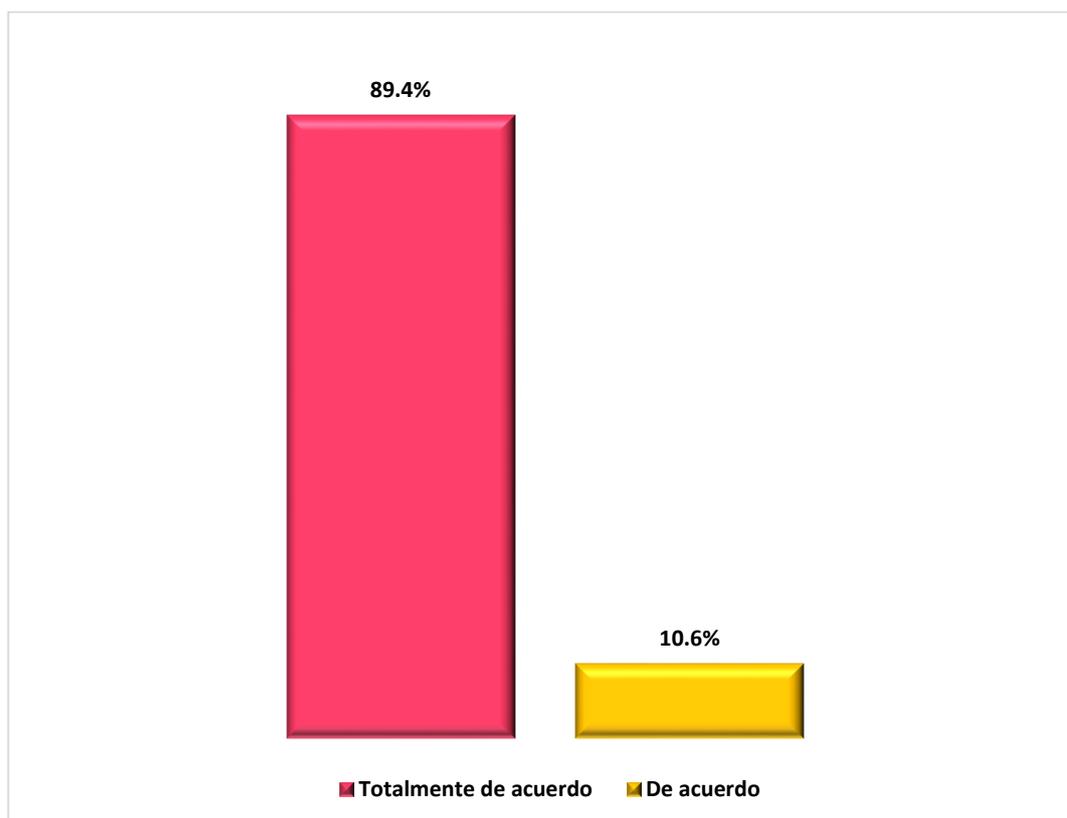
Tabla: P2.16.- ¿Se encuentra satisfecho con las acciones que viene realizando la empresa petrolera al día de hoy?

| | TOTAL | LOCALIDAD | | SEXO | | EDAD | |
|-----------------------|--------|-----------|----------|--------|--------|-----------------|------------------|
| | | Belisario | El Barco | Hombre | Mujer | De 20 a 40 años | De 41 a más años |
| BASES ABSOLUTAS | (47) | (23) | (24) | (24) | (23) | (17) | (30) |
| Totalmente de acuerdo | 89.4% | 78.3% | 100.0% | 95.8% | 82.6% | 82.4% | 93.3% |
| De acuerdo | 10.6% | 21.7% | | 4.2% | 17.4% | 17.6% | 6.7% |
| ° Promedio | 4.89 | 4.78 | 5.00 | 4.96 | 4.83 | 4.82 | 4.93 |
| ° TOP TWO BOXES | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| ° BOTTOM TWO BOXES | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

TOTAL 100%

Muestra total : 47 entrevistados

Investigación para optar el Grado de Magíster en Relaciones Públicas - Verónica Urrutia Palma



Interpretación Cuantitativa

El 89.4% de los comuneros encuestados manifestaron encontrarse **totalmente de acuerdo** con las acciones de la empresa petrolera al día de hoy. Otro grupo de encuestados indicaron estar **de acuerdo** con 10.6% en mención. En líneas generales, el total de la población encuestada manifestó una escala de aprobación a la acción de la petrolera.

Interpretación Cualitativa

Los entrevistados manifestaron durante la entrevista que a la fecha no han realizado ninguna evaluación de percepción de los pobladores, pero que hasta el momento tienen buenas relaciones comunales.

La empresa al día de hoy no ha realizado una evaluación de los resultados, tan solo los reportes de los actores sociales de la zona. Documento realizado por los relacionistas comunitarios, también hasta el día de hoy no tenemos algún inconveniente. (Entrevista Gerencia Asuntos Sociales Empresa Petrolera)

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para verificar las hipótesis, se utilizó la prueba estadística de Pearson, en la cual el coeficiente de Correlación "r" de Pearson mide la relación lineal entre dos variables de la investigación. Hernández et, al (2014).

Para indicar que una hipótesis es aceptada en la investigación, tiene que tener un nivel de significancia de 5% (0.05), cuando se presenta un valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador que propone la existencia de correlación entre las dos variables de análisis, cuya fórmula es la siguiente:

$$\chi^2 = \sum_{j=1}^k \frac{(O_j - E_j)^2}{E_j}$$

Donde:

- χ^2 = Test de Chi Cuadrado
- $\sum_{j=1}^k$ = Sumatoria de Frecuencias
- O_j = Frecuencias Observadas
- E_j = Frecuencias Esperadas

PRUEBA A LA HIPÓTESIS PRINCIPAL

Existe una relación significativa entre las **RELACIONES PÚBLICAS CON LA COMUNIDAD** y **LA GESTIÓN DE CONFLICTOS POTENCIALES** en los pobladores de caseríos Belisario y El Barco en una empresa petrolera Sechura – 2015.

Resumen del procesamiento de los casos

| | Casos | | | | | |
|---|---------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Válidos | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Atributiva 1: Relaciones Públicas Con La Comunidad * | 47 | 100.0% | 0 | .0% | 47 | 100.0% |
| Atributiva 2: Gestión De Conflicto Potencial | | | | | | |

H₀: La variable **Atributiva 1: RELACIONES PÚBLICAS CON LA COMUNIDAD** no se relaciona con la variable **Atributiva 2: GESTIÓN DE CONFLICTO POTENCIAL**.

H₁: La variable **Atributiva 1: RELACIONES PÚBLICAS CON LA COMUNIDAD** se relaciona con la variable **Atributiva 2: GESTIÓN DE CONFLICTO POTENCIAL**.

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------|-----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 236.860 | 182 | 0.004 |
| Razón de verosimilitudes | 122.420 | 182 | 1.000 |
| Asociación lineal por lineal | 7.218 | 1 | 0.007 |
| N de casos válidos | 47 | | |

Decisión

Como el Valor de significancia $P=0.004$ es menor que 0.05, entonces se rechaza la Hipótesis Nula (H_0).

Conclusión

Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable **RELACIONES PÚBLICAS CON LA COMUNIDAD** se relaciona con la variable **GESTIÓN DE CONFLICTO POTENCIAL**.

PRUEBA A LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Prueba a la Hipótesis Específica (1)

Existe una relación significativa entre las **ACTIVIDADES EXPRESIVAS X1** con la comunidad y la identificación de conflicto potencial (Y1).

Resumen del procesamiento de los casos

| | Casos | | | | | |
|---|---------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Válidos | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| (X1) Actividades Expresivas * | | | | | | |
| (Y1) Identificación Del Conflicto Potencial | 47 | 100.0% | 0 | .0% | 47 | 100.0% |

H_0 : La variable (X1) **actividades expresivas** no se relaciona con la variable (Y1) **identificación del conflicto potencial**.

H_1 : La variable (X1) **actividades expresivas** se relaciona con la variable (Y1) **identificación del conflicto potencial**.

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------|----|--------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 62.465 | 48 | 0.078 |
| Razón de verosimilitudes | 36.929 | 48 | 0.877 |
| Asociación lineal por lineal | 0.612 | 1 | 0.434 |
| N de casos válidos | 47 | | |

Decisión

Como el Valor de significancia $P=0.078$ es mayor que 0.05, entonces no se rechaza la Hipótesis Nula (H_0).

Conclusión

Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable **(X1) ACTIVIDADES EXPRESIVAS** no se relaciona con la variable **(Y1) IDENTIFICACIÓN DEL CONFLICTO POTENCIAL**.

Nota

Si el valor $P=0.078$ se compara con 0.08 (se reduce la exigencia estadística), entonces bajo este criterio alternativo existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable **(X1) ACTIVIDADES EXPRESIVAS** se relaciona con la variable **(Y1) IDENTIFICACIÓN DEL CONFLICTO POTENCIAL**.

Prueba a la Hipótesis Específica (2)

Existe una relación significativa entre las **ACTIVIDADES EXPRESIVAS X1** con la comunidad y el **ANÁLISIS DEL CONFLICTO** potencial **Y2**.

Resumen del procesamiento de los casos

| | Casos | | | | | |
|---------------------------------------|---------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Válidos | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| (X1) Actividades Expresivas * | 47 | 100.0% | 0 | .0% | 47 | 100.0% |
| (Y2) Análisis Del Conflicto Potencial | | | | | | |

H₀: La variable (X1) **actividades expresivas** no se relaciona con la variable (Y2) **análisis del conflicto potencial**.

H₁: La variable (X1) **actividades expresivas** se relaciona con la variable (Y2) **análisis del conflicto potencial**.

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 76.118 | 48 | 0.006 |
| Razón de verosimilitudes | 42.589 | 48 | 0.693 |
| Asociación lineal por lineal | 7.317 | 1 | 0.007 |
| N de casos válidos | 47 | | |

Decisión

Como el Valor de significancia $P=0.006$ es menor que 0.05, entonces se rechaza la Hipótesis Nula (H₀).

Conclusión

Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable (X1) **ACTIVIDADES EXPRESIVAS** se relaciona con la variable (Y2) **ANÁLISIS DEL CONFLICTO POTENCIAL**.

Prueba a la Hipótesis Específica (3)

Existe una relación significativa entre las **ACTIVIDADES EXPRESIVAS X1** con la comunidad y las opciones estratégicas **Y3**.

Resumen del procesamiento de los casos

| | Casos | | | | | |
|-------------------------------|---------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Válidos | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| (X1) Actividades Expresivas * | 47 | 100.0% | 0 | .0% | 47 | 100.0% |
| (Y3) Opciones Estratégicas | | | | | | |

H₀: La variable (X1) **actividades expresivas** no se relaciona con la variable (Y3) **opciones estratégicas**.

H₁: La variable (X1) **actividades expresivas** se relaciona con la variable (Y3) **opciones estratégicas**.

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 52.778 | 40 | 0.295 |
| Razón de verosimilitudes | 40.119 | 40 | 0.783 |
| Asociación lineal por lineal | 0.600 | 1 | 0.439 |
| N de casos válidos | 47 | | |

Decisión

Como el Valor de significancia $P=0.295$ es mayor que 0.05, entonces no se rechaza la Hipótesis Nula (H₀).

Conclusión

Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable **(X1) ACTIVIDADES EXPRESIVAS** no se relaciona con la variable **(Y3) OPCIONES ESTRATÉGICAS**.

Prueba a la Hipótesis Específica (4)

Existe una relación significativa entre las **ACTIVIDADES EXPRESIVAS X1** con la comunidad y el plan de acción **Y4**

Resumen del procesamiento de los casos

| | Casos | | | | | |
|-------------------------------|---------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Válidos | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| (X1) Actividades Expresivas * | 47 | 100.0% | 0 | .0% | 47 | 100.0% |
| (Y4) Plan De Acción | | | | | | |

H₀: La variable (X1) **actividades expresivas** no se relaciona con la variable (Y4) **plan de acción**.

H₁: La variable (X1) **actividades expresivas** se relaciona con la variable (Y4) **plan de acción**.

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 13.322 | 16 | 0.649 |
| Razón de verosimilitudes | 14.255 | 16 | 0.580 |
| Asociación lineal por lineal | 0.805 | 1 | 0.370 |
| N de casos válidos | 47 | | |

Decisión

Como el Valor de significancia $P=0.649$ es mayor que 0.05, entonces no se rechaza la Hipótesis Nula (H₀).

Conclusión

Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable **(X1) ACTIVIDADES EXPRESIVAS** no se relaciona con la variable **(Y4) PLAN DE ACCIÓN**.

Prueba a la Hipótesis Específica (5)

Existe una relación significativa entre las **ACTIVIDADES EXPRESIVAS X1** con la comunidad y **LA EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y5**.

Resumen del procesamiento de los casos

| | Casos | | | | | |
|-------------------------------|---------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Válidos | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| (X1) Actividades Expresivas * | | | | | | |
| (Y5) Evaluación De Resultados | 47 | 100.0% | 0 | .0% | 47 | 100.0% |

H₀: La variable (X1) **actividades expresivas** no se relaciona con la variable (Y5) **evaluación de resultados**.

H₁: La variable (X1) **actividades expresivas** se relaciona con la variable (Y5) **evaluación de resultados**.

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 42.755 | 32 | 0.097 |
| Razón de verosimilitudes | 37.163 | 32 | 0.243 |
| Asociación lineal por lineal | 3.372 | 1 | 0.066 |
| N de casos válidos | 47 | | |

Decisión

Como el Valor de significancia $P=0.097$ es mayor que 0.05, entonces no se rechaza la Hipótesis Nula (H₀).

Conclusión

Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable **(X1) ACTIVIDADES EXPRESIVAS** no se relaciona con la variable **(Y5) EVALUACIÓN DE RESULTADOS**.

Nota

Si el valor $P=0.097$ se compara con 0.10 (se reduce la exigencia estadística), entonces bajo este criterio alternativo existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable **(X1) ACTIVIDADES EXPRESIVAS** se relaciona con la variable **(Y5) EVALUACIÓN DE RESULTADOS**.

Prueba a la Hipótesis Específica (6)

Existe una relación significativa entre las **ACTIVIDADES ÚTILES X2** con la comunidad y **LA IDENTIFICACIÓN DE CONFLICTO POTENCIAL (Y1)**.

Resumen del procesamiento de los casos

| | Casos | | | | | |
|--|---------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Válidos | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| (X2) Actividades Útiles * (Y1) Identificación Del Conflicto Potencial | 47 | 100.0% | 0 | .0% | 47 | 100.0% |

H₀: La variable (X2) **actividades útiles** no se relaciona con la variable (Y1) **identificación del conflicto potencial**.

H₁: La variable (X2) **actividades útiles** se relaciona con la variable (Y1) **identificación del conflicto potencial**.

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 51.488 | 54 | 0.572 |
| Razón de verosimilitudes | 33.609 | 54 | 0.987 |
| Asociación lineal por lineal | 0.250 | 1 | 0.617 |
| N de casos válidos | 47 | | |

Decisión

Como el Valor de significancia $P=0.572$ es menor que 0.05, entonces no se rechaza la Hipótesis Nula (H₀).

Conclusión

Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable **(X2) ACTIVIDADES ÚTILES** no se relaciona con la variable **(Y1) IDENTIFICACIÓN DEL CONFLICTO POTENCIAL**.

Prueba a la Hipótesis Específica (7)

Existe una relación significativa entre las **ACTIVIDADES ÚTILES X2** con la comunidad y **EL ANÁLISIS DEL CONFLICTO POTENCIAL Y2**.

Resumen del procesamiento de los casos

| | Casos | | | | | |
|--|---------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Válidos | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| (X2) Actividades Útiles * (Y2) Análisis Del Conflicto Potencial | 47 | 100.0% | 0 | .0% | 47 | 100.0% |

H₀: La variable (X2) **actividades útiles** no se relaciona con la variable (Y2) **análisis del conflicto potencial**.

H₁: La variable (X2) **actividades útiles** se relaciona con la variable (Y2) **análisis del conflicto potencial**.

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 154.535 | 54 | 0.000 |
| Razón de verosimilitudes | 50.323 | 54 | 0.617 |
| Asociación lineal por lineal | 1.992 | 1 | 0.158 |
| N de casos válidos | 47 | | |

Decisión

Como el Valor de significancia $P=0.000$ es menor que 0.05, entonces se rechaza la Hipótesis Nula (H₀).

Conclusión

Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable **(X2)**

ACTIVIDADES ÚTILES se relaciona con la variable **(Y2) ANÁLISIS DEL CONFLICTO POTENCIAL**.

Prueba a la Hipótesis Específica (8)

Existe una relación significativa entre las **ACTIVIDADES ÚTILES X2** y las **OPCIONES ESTRATÉGICAS Y3**.

Resumen del procesamiento de los casos

| | Casos | | | | | |
|---|---------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Válidos | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| (X2) Actividades Útiles * (Y3) Opciones Estratégicas | 47 | 100.0% | 0 | .0% | 47 | 100.0% |

H₀: La variable (X2) **actividades útiles** no se relaciona con la variable (Y3) **opciones estratégicas**.

H₁: La variable (X2) **actividades útiles** se relaciona con la variable (Y3) **opciones estratégicas**.

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 73.445 | 54 | 0.040 |
| Razón de verosimilitudes | 47.364 | 54 | 0.726 |
| Asociación lineal por lineal | 0.820 | 1 | 0.365 |
| N de casos válidos | 47 | | |

Decisión

Como el Valor de significancia $P=0.040$ es menor que 0.05, entonces se rechaza la Hipótesis Nula (H₀).

Conclusión

Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable **(X2) ACTIVIDADES ÚTILES** se relaciona con la variable **(Y3) OPCIONES ESTRATÉGICAS**.

Prueba a la Hipótesis Específica (9)

Existe una relación significativa entre las **ACTIVIDADES ÚTILES X2** con la comunidad y el **PLAN DE ACCIÓN Y4**.

Resumen del procesamiento de los casos

| | Casos | | | | | |
|--|---------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Válidos | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| (X2) Actividades Útiles * (Y4) Plan De Acción | 47 | 100.0% | 0 | .0% | 47 | 100.0% |

H₀: La variable (X2) **actividades útiles** no se relaciona con la variable (Y4) **plan de acción**.

H₁: La variable (X2) **actividades útiles** se relaciona con la variable (Y4) **plan de acción**.

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 15.772 | 18 | 0.608 |
| Razón de verosimilitudes | 18.191 | 18 | 0.443 |
| Asociación lineal por lineal | 1.494 | 1 | 0.222 |
| N de casos válidos | 47 | | |

Decisión

Como el Valor de significancia $P=0.608$ es mayor que 0.05, entonces no se rechaza la Hipótesis Nula (H₀).

Conclusión

Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable **(X2) ACTIVIDADES ÚTILES** no se relaciona con la variable **(Y4) PLAN DE ACCIÓN**.

Prueba a la Hipótesis Específica (10)

Existe una relación significativa entre las **ACTIVIDADES ÚTILES X2** con la comunidad y la **EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y5**.

Resumen del procesamiento de los casos

| | Casos | | | | | |
|--|---------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Válidos | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| (X2) Actividades Útiles * (Y5) Evaluación De Resultados | 47 | 100.0% | 0 | .0% | 47 | 100.0% |

H₀: La variable (X2) **actividades útiles** no se relaciona con la variable (Y5) **evaluación de resultados**.

H₁: La variable (X2) **actividades útiles** se relaciona con la variable (Y5) **evaluación de resultados**.

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 51.250 | 36 | 0.048 |
| Razón de verosimilitudes | 40.705 | 36 | 0.271 |
| Asociación lineal por lineal | 2.924 | 1 | 0.087 |
| N de casos válidos | 47 | | |

Decisión

Como el Valor de significancia $P=0.048$ es menor que 0.05, entonces se rechaza la Hipótesis Nula (H₀).

Conclusión

Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable **(X2) ACTIVIDADES ÚTILES** se relaciona con la variable **(Y5) EVALUACIÓN DE RESULTADOS**.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según el levantamiento de información en la presente investigación, se analizarán los resultados en base a las dos variables de estudio: las **relaciones públicas con la comunidad** y la **gestión de conflicto potencial**.

La estructura del análisis se desarrollará de la siguiente manera, se analizarán los hallazgos de las **dimensiones** de la **primera variable**, (relaciones públicas con la comunidad: actividades expresivas y actividades útiles), con las **dimensiones de la segunda variable** (gestión de conflicto potencial: identificación, análisis, estrategias, plan de acción y evaluación).

Según los datos recolectados, los cuales han sido obtenidos mediante el procesamiento de 47 encuestas y 03 entrevistas en profundidad, se ha comprobado que la hipótesis principal de la presente investigación tiene una relación significativa entre las **RELACIONES PÚBLICAS CON LA COMUNIDAD** y la **GESTIÓN DE CONFLICTOS POTENCIALES** en los pobladores de caseríos Belisario y El Barco en una empresa petrolera Sechura – 2015.

Para Wilcox (2007), citado por la tesis de Paredes (2019), define las Relaciones Públicas con la comunidad como un conjunto de acciones planificadas, dinámicas y continuas, sin dejar de lado el mutuo beneficio de ambas partes: el de la organización y el de la comunidad. Según el marco teórico de la presente tesis, se tiene conocimiento que uno de los objetivos de las relaciones públicas es crear el entorno propicio para las organizaciones en el contexto de la prevención de conflictos en el país, donde siempre están latentes en las comunidades en las que se desarrolla un proyecto petrolero; y en el que, en muchas ocasiones las expectativas de las poblaciones son altas. Entonces, se evidencia con esta investigación la necesidad de enfocar las acciones canalizándolas de manera efectiva a través de los programas del plan de relaciones comunitarias y el plan de participación ciudadana, comandados por las relaciones públicas, a través de los relacionistas en las comunidades y donde se ha comprobado, en esta tesis, de manera cuantitativa y cualitativa, que estas acciones ayudan a las empresas petroleras a gestionar de manera efectiva la gestión de conflictos potenciales.

Por los resultados obtenidos se entiende que el relacionista público tiene la función de mantener un orden en el relacionamiento entre la empresa y la comunidad, a través de su gestión, Solórzano (2006) explica claramente que el relacionista debe anticiparse a los problemas que se puedan suscitar, ya que podrían extenderse rápidamente y desencadenar una crisis de forma brusca e incontrolada; como por ejemplo las pérdidas e incumplimientos de contratos con el Estado, cual es el caso de la presente tesis, donde las inversiones de las empresas petroleras corren continuamente riesgos por conflictos sociales y no poder cumplir con los plazos establecidos con el

Estado. Por lo tanto, se establece la importancia de las relaciones públicas en su gestión del conflicto potencial en beneficio al desarrollo local, social y en la productividad económica del país.

ACTIVIDADES EXPRESIVAS Y ÚTILES CON LA COMUNIDAD VS. IDENTIFICACIÓN DEL CONFLICTO POTENCIAL

Sobre la hipótesis específica, sí las **ACTIVIDADES EXPRESIVAS** se relacionan con la etapa de **IDENTIFICACIÓN DEL CONFLICTO POTENCIAL**, el resultado fue que no existe un relacionamiento significativo, misma situación se encontró en los resultados de hipótesis con las **ACTIVIDADES ÚTILES** de la empresa y la misma etapa.

Mientras que en las encuestas realizadas se evidencia que la empresa sí realizó una **IDENTIFICACIÓN DEL CONFLICTO POTENCIAL** ligado en el marco de las **ACTIVIDADES EXPRESIVAS y ÚTILES** de Grunig (2000), lo cual es corroborado en la pregunta tabla N° P2.02 ¿Si la empresa tuvo conocimiento de los temas controversiales/conflictivos? donde más de la mitad de la población opinó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con 57.4% y 36.2% respectivamente; también se encuentra que dentro del marco de las actividades expresivas, se preguntó a la población si la empresa realizó talleres/audiencias con la presencia de las autoridades del caserío; los encuestados afirmaron casi en su totalidad con un 95.7% que la afirmación es conforme, corroborando lo que Solórzano, et al. (2006), manifiesta y se conoce que los públicos, actores sociales, buscan estos espacios donde poder expresar sus ideas y poder mantener un diálogo entre la empresa y la

comunidad para llegar a futuros acuerdos.

Asimismo, esta premisa también se evidencia de manera cualitativa en las entrevistas realizadas a los representantes de la empresa, quienes indicaron que sí se tuvo identificado los conflictos potenciales y que estos fueron tratados oportunamente, incluso manifestaron el apoyo e importancia de los informes que tienen del programa de prevención de conflictos sociales del plan de relaciones comunitarias y de los talleres informativos. Este último en el marco del estudio de impacto ambiental, ligado a las actividades expresivas y útiles de la empresa.

Guerra (2018) acerca el concepto de los talleres/audiencias en la participación ciudadana activa de las comunidades dentro del rubro del sector hidrocarburos y la gestión del conflicto potencial, cuando manifiesta que “las empresas extractivas, apoyan la participación ciudadana, dado que les permite interactuar con los públicos y ajustar sus modelos de trabajo de una manera que no tengan problemas con ellos” (p.44), por lo tanto, Guerra (2018) y Solórzano (2006) refieren sobre la gestión del relacionista público y la identificación de temas o controversias en espacios públicos cuando estos actores se encuentran organizados para manifestar acuerdos, desacuerdos o conflictos; considerando que las relaciones públicas deben anticiparse y gestionar acciones y respuestas de manera inmediata.

Y por último, se afirma, según el marco teórico de la tesis, que los programas de comunicación y consulta, el programa de desarrollo local, el estudio de impacto ambiental en su capítulo línea de base social y el plan de participación ciudadana: como los talleres informativos, audiencias públicas,

buzón de sugerencias, son herramientas que ayudan a identificar adecuadamente la coyuntura social de un posible conflicto potencial. Por lo que se entiende que estos programas fueron aplicados por la petrolera en estudio y logró una gestión del conflicto potencial de manera adecuada. Por consiguiente, queda como inicio teórico que los relacionistas públicos consideren las bases de estos documentos como herramientas al momento de su gestión.

ACTIVIDADES EXPRESIVAS VS. ANÁLISIS DEL CONFLICTO POTENCIAL

ACTIVIDADES EXPRESIVAS

Se confirma el relacionamiento significativo de las **ACTIVIDADES EXPRESIVAS** y la etapa de **ANÁLISIS DEL CONFLICTO POTENCIAL** de una empresa petrolera. Dicho resultado corrobora que dentro del sector hidrocarburos, el programa de comunicación y consulta, el programa de desarrollo local; así como el plan de participación ciudadana son herramientas importantes para esta etapa en la gestión del conflicto potencial.

Por citar ejemplos, en el marco teórico se ha evidenciado según Grunig (2000) que “Las organizaciones utilizan las actividades *expresivas* de relaciones con la comunidad para promocionarse a sí misma y para mostrarle su buena voluntad” (p.395); por lo tanto, el programa de comunicación, desarrollo local, así como el plan de participación ciudadana, tienen relación significativa con la fase de análisis dentro de la gestión del conflicto potencial. Porque dentro de sus objetivos está el identificar los principales actores

sociales, identificar los temas relevantes, ejecutar y gestionar cuándo realizar reuniones, audiencias públicas, talleres y realizar las presentaciones que se mostrarán a la comunidad; así como demostrar y comunicar a la población la ejecución del proyecto y la voluntad que tiene la empresa petrolera en cumplir con el plan de relaciones comunitarias en beneficio conjunto al desarrollo e interés de las partes.

También se confirma que otra herramienta de apoyo en la gestión del conflicto potencial, es la línea de base social del estudio de impacto ambiental, en el que se encuentra los resultados de las encuestas realizadas, y donde los datos obtenidos sobre empleabilidad, salud, educación, cultura, infraestructura, servicios básicos, gobernanza; así como coyuntura local, sirven para el análisis, evaluación y jerarquización de los problemas potenciales. Esta afirmación lo corrobora la pregunta tabla N° P2.01, sí la petrolera realizó encuestas a los pobladores para conocer la realidad problemática, en las que los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con la afirmación con un 87.2%, también fue corroborado por las entrevistas a profundidad a los miembros del área de asuntos sociales de la petrolera.

ACTIVIDADES ÚTILES

También existe evidencia estadística para afirmar que la variable **ACTIVIDADES ÚTILES** se relacionan con la dimensión **ANÁLISIS DEL CONFLICTO POTENCIAL**. Con esta hipótesis se confirma que los programas de vigilancia y monitoreo social, programa de prevención de conflicto social, programa empleo local, el programa de acuerdos y compensaciones, así

como el programa de buenas prácticas laborales son herramientas ventajosas para lograr un eficiente análisis del conflicto potencial y están relacionadas con las actividades útiles de la empresa donde facilita el relacionamiento de la organización y la comunidad. El plan de participación ciudadana también posee sus aportes útiles en esta etapa con los talleres, reuniones y audiencias públicas, donde la población expone sus inquietudes y controversias a la empresa. Por lo tanto, la base teórica de la presente hipótesis es confirmada, las actividades de Grunig (2000), y Wilcox et al (2012) sobre la fase de análisis del conflicto potencial están relacionadas demostradas con la presente investigación.

ACTIVIDADES EXPRESIVAS Y ÚTILES CON LA COMUNIDAD VS. OPCIONES ESTRATÉGICAS

ACTIVIDADES EXPRESIVAS

Las **ACTIVIDADES EXPRESIVAS**, no se relacionan con la dimensión **OPCIONES ESTRATÉGICAS** dentro de la gestión del conflicto potencial. Por lo tanto, se confirma que se realizan de manera independiente.

ACTIVIDADES ÚTILES

Según los resultados de la prueba de hipótesis, se afirma que existe una relación significativa entre las **ACTIVIDADES ÚTILES** y las **OPCIONES ESTRATÉGICAS**. Con esta hipótesis se confirma el marco teórico de la presente tesis, donde los programas de desarrollo local, vigilancia y monitoreo social, programa de prevención de conflicto social, programa empleo local y

el programa de acuerdos y compensaciones; así como el programa de buenas prácticas laborales, son actividades útiles de bien a la comunidad porque facilitan a la organización poder trabajar y donde se logran visualizar estrategias que faciliten la gestión de conflictos potenciales y ver las mejores opciones para la empresa y la comunidad. Por lo tanto, se confirma las teorías de Wilcox et al. (2012) y Elías (2014) donde la ejecución de esta etapa conlleva a evaluar los pro y contras y medir las mejores propuestas de soluciones consensuadas.

También es conveniente indicar que las encuestas evidenciaron la ejecución de esta etapa, los resultados mostrados en las tablas N°P2-07, N° P2-08, N°P2-09 reflejan que la petrolera tomó en cuenta las opiniones de la población para resolver el conflicto potencial con 72.3% de totalmente de acuerdo, luego que la empresa conversó con pobladores que no estaban a favor del proyecto petrolero con 89.4% de encuestados que opinaron estar totalmente de acuerdo y otra pregunta fue si no se hubiera solucionado el conflicto potencial, la empresa no hubiera realizado la sísmica, donde más de la mitad de la población con 63.8% está conforme con la frase. Estos resultados confirman estadísticamente que la empresa aplicó la etapa de opciones estratégicas de manera relacionada con las actividades útiles de relacionamiento con la comunidad.

En la investigación cualitativa, las entrevistas a los representantes de la empresa confirmaron dichas acciones, manifestando que la petrolera buscó un diálogo constante con los opositores, mediante el cual llegaron a acuerdos mutuos y lograron el cumplimiento y conformidad de las mismas. En ese mismo sentido se confirma a los autores Sánchez (2012) y Grunig (2000) al

indicar que toda comunicación simétrica bidireccional promueve espacios dialogantes que ayudan a lograr los objetivos de las empresas y sus públicos, a través de las opciones estratégicas comunicacionales.

ACTIVIDADES EXPRESIVAS Y ÚTILES CON LA COMUNIDAD VS. PLAN DE ACCIÓN

Según la prueba de hipótesis, las **ACTIVIDADES EXPRESIVAS** y las **ACTIVIDADES ÚTILES** no se relacionan con el **PLAN DE ACCIÓN** dentro de la gestión del conflicto potencial en la empresa petrolera.

Por otro lado, las encuestas realizadas reflejan lo contrario, los resultados en las tablas N° P2.10, N°P2.11, N°P2.12, indican que la petrolera sí realizó el plan de acción, comunicando los acuerdos tomados en el conflicto potencial con 55.3% de la población en estar totalmente de acuerdo, luego que la empresa cumplió con los acuerdos con 89.4% y sobre la opinión que si la mayoría de pobladores para prevenir conflictos potenciales acuden a reuniones, mesas de trabajo de la empresa, el resultado fue que un 87.2% indicó estar totalmente de acuerdo; entonces, más de la mitad de los encuestados confirman estadísticamente que la empresa aplicó la etapa de plan de acción ante un posible conflicto potencial, pero al validar con la prueba de hipótesis del chi-cuadro (χ^2) lo confirma, que se utiliza de manera independiente de las actividades útiles.

En las entrevistas realizadas a los representantes de la empresa indicaron que los relacionistas comunitarios cumplen con una herramienta de gestión denominada “código de conducta”, elaborado por ellos, quienes son los expertos en públicos interno y externos de la empresa, cuyo objetivo es

evitar un relacionamiento inadecuado y mantener un comportamiento acorde a la realidad sociocultural.

De esta forma, queda como inicio teórico y las evidencias de los resultados de la investigación mixta, que los relacionistas públicos a través de los relacionistas comunitarios logran llegar a los diversos actores sociales y pueden ejecutar el plan de acción y conlleven a resultados útiles. Esta relación también se evidencia en la tabla N° P2.05, donde la población opinó al 100% estar conforme con que los relacionistas comunitarios tuvieron una adecuada relación con los pobladores ante el posible conflicto potencial. Por lo tanto, se descubre que existe un potencial campo de acción de las relaciones públicas dentro de las industrias extractivas.

En el marco teórico de la presente tesis se señala a Lesly, desde 1981, establecía que las relaciones comunitarias están vinculadas en las relaciones públicas; en la actualidad, luego de casi tres décadas: estas se reflejan en el campo del sector hidrocarburos, donde Sánchez (2012) avizoró el rol de las relaciones públicas como concertador y mediador proyectada en las comunidades y la confianza que recae en esta función ante las empresas inversionistas y el Estado, indicando que,

En líneas generales, se debe rescatar la función estratégica de las Relaciones Públicas a la hora de acercarse y conocer a los stakeholders (administración de controversias, planes de crisis). Además de prevenir y solucionar posibles conflictos sociales se asegura el bienestar comunitario y se reafirma la confianza hacia las actividades corporativas. (p. 94)

ACTIVIDADES EXPRESIVAS Y ÚTILES CON LA COMUNIDAD VS. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

ACTIVIDADES EXPRESIVAS

Según los resultados de la prueba de hipótesis, se afirma que la dimensión **ACTIVIDADES EXPRESIVAS** no se relaciona con la **EVALUACIÓN DE RESULTADOS**.

Según las entrevistas a profundidad realizadas, indicaron que no se ha realizado una evaluación de resultados, pero que se logró un acuerdo con las personas que estaban en oposición con las actividades de la petrolera. En las encuestas realizadas a los pobladores se les preguntó según tabla N° P2.14, si la empresa optó por la mejor solución ante un conflicto potencial con los opositores al proyecto, donde el 100% indicó estar conforme con la afirmación. También se les preguntó, si los opositores cambiaron de perspectiva luego de realizarse los acuerdos y cumplimientos por parte de la empresa, según la tabla N° P2.13, un 87.2% entendiéndose más de la mitad de los encuestados, manifestó su conformidad a la frase.

Los resultados demuestran que la empresa no realizó dicha fase por considerarse que llegaron a un acuerdo con los opositores del proyecto y que no hubo más repercusión hasta la fecha.

ACTIVIDADES ÚTILES

Se comprueba que las **ACTIVIDADES ÚTILES** de la petrolera con la comunidad se relaciona con la etapa de **EVALUACIÓN DE RESULTADOS**

en la gestión de un conflicto potencial. Por lo tanto, se confirma que los programas de desarrollo local, vigilancia y monitoreo social, programa empleo local, el programa de acuerdos y compensaciones; así como el programa de buenas prácticas laborales, programa de prevención de conflicto están relacionadas con las actividades útiles de la empresa, donde facilita el relacionamiento de la organización con la práctica de realizar un bien a la comunidad y en el que se logra ejecutar la etapa de evaluación de resultados dentro de la gestión del conflicto potencial.

También se confirma dicha hipótesis con la investigación cuantitativa, en la pregunta realizada a la población dentro del área del proyecto, en la que manifestaron que la petrolera cumplió con el programa de acuerdos, compensación e indemnización y con el programa de vigilancia comunitaria en el 2015, cuando el 83% opinó estar totalmente de acuerdo con la afirmación en ambas preguntas. Por lo tanto, se confirma que la empresa cumplió y tomó dicho cumplimiento como la fase de evaluación de resultados en la gestión del conflicto potencial.

Elías (2014) indica claramente que “El modelo estratégico es un proceso cíclico que exige observar y evaluar la realidad permanentemente. Aplicar los correctivos necesarios y volverlos a evaluar” (p.46). Es importante que la empresa petrolera se mantenga alerta y realice constantemente evaluaciones de percepción.

CONCLUSIONES

La tesis confirma la hipótesis general de la investigación, sobre la relación significativa entre las **relaciones públicas con la comunidad** y la **gestión de conflictos potenciales** en el caso de una empresa petrolera. Con ello se sostienen 6 hipótesis confirmadas de las 11 planteadas en la tesis, según la prueba estadística del chi-cuadrado, Hernández (2014).

Esta investigación es significativamente relevante porque determinó el logro de las relaciones públicas y la proactividad del relacionamiento con la comunidad, ejercidas por el relacionista público con estudios y conocimiento de las técnicas y herramientas comunicacionales en el campo de la gestión del conflicto potencial, aportando en la disminución de los conflictos sociales del sector hidrocarburos en el país. Problema muy actual a la presentación de la tesis.

Actualmente, en el Perú y en el continente, se viene observando manifestaciones de inestabilidad social, donde corren riesgo las inversiones de empresas, en algunos casos financieramente extranjeras. Resulta vital la aplicación del relacionamiento comunal y la gestión de conflictos potenciales para crear cambios favorables y generar desarrollo económico y bienestar social.

Por lo tanto, la presente investigación determina que en el campo pedagógico de las relaciones públicas deben construir y crear espacios académicos dentro de la estructura curricular intrínsecamente relacionados entre las herramientas y gestiones de las relaciones con las comunidades, como también en la participación ciudadana y los planes de relaciones comunitarias de las empresas y su aporte de acuerdo a las necesidades coyunturales de las organizaciones; así como en la productividad, desarrollo y economía del país.

Se concluye que en el sector hidrocarburos, cual es el caso de la presente investigación, contar con relacionistas públicos en el relacionamiento con la comunidad, por su aporte en los conocimientos de gestión y resolución de conflictos potenciales, demostrados teórica y científicamente.

También se comprueba que el modelo simétrico bidireccional de Grunig (2000), es adecuado para comunidades campesinas donde se ejecute algún proyecto de hidrocarburos.

Se demuestra con esta investigación que los futuros relacionistas públicos, deberán intensificar la labor de difusión y cumplimiento de las herramientas de gestión investigadas en esta tesis para solucionar algún conflicto potencial. Herramientas como el plan de participación ciudadana, los programas del plan de relaciones comunitarias y la línea de base social del estudio de impacto ambiental; demostrar su utilidad como herramientas de relacionamiento expresivas y útiles con la comunidad, cuyos objetivos son viabilizar los intereses de los diferentes actores sociales.

No hay duda, que los programas de comunicación y consulta, el

programa de empleo local, el estudio de impacto ambiental en su capítulo línea de base social y el plan de participación ciudadana están relacionados con las actividades expresivas de la empresa como herramientas de gestión.

También se confirma que los programas de desarrollo local, vigilancia y monitoreo social, el programa de acuerdos y compensaciones, programa de buenas prácticas laborales; así como el programa de prevención de conflicto están relacionados con las actividades útiles de la comunidad, porque facilitan a la organización trabajar y visualizar estrategias de gestión de conflictos potenciales.

RECOMENDACIONES

Se debe enseñar en las universidades que los campos de las relaciones públicas también se amplían en las empresas del rubro extractivo en su relacionamiento con las comunidades: *relacionistas comunitarios*. Con esto se demostraría que dicha pedagogía favorece y se encuentra acorde con la realidad problemática del país.

Se recomienda continuar con investigaciones similares para determinar los logros de la gestión de las relaciones públicas comunitarias con lo interés del Estado, empresa y comunidad, en los aspectos económicos, políticos y ambientales y su contribución en los sectores económicos.

Incentivar en los alumnos de las relaciones públicas que el conocimiento de las aplicaciones y metodologías de investigación pueden ser un valor agregado en beneficio para su profesión.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Aparicio, J.(2017), ***Influencia de la responsabilidad social corporativa en la prevención de conflicto social Minero Caso: Las Bambas - 2014*** (Tesis doctorado, Universidad Nacional de San Agustín), recuperado en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4536>,

Arana, M. (2002). ***Resolución de Conflictos Medioambientales en la Microcuenca del Río Porcón, Cajamarca 1993-2002.*** (Tesis maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú), recuperado en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/97>

Castillo, A. (2010). ***Introducción de las Relaciones,*** recuperado en: https://www.uma.es/media/files/libropr_1.pdf

Cooperación Financiera Internacional (2007). ***Relaciones con la comunidad y otros actores sociales,*** recuperado, en [file:///C:/Users/Pedro/Desktop/tesis%202019/IFC StakeholderEngagement Spanish.pdf](file:///C:/Users/Pedro/Desktop/tesis%202019/IFC_StakeholderEngagement_Spanish.pdf)

Constitución Política Del Perú 1993 Título I. De la persona y de la sociedad. Capítulo I. Derechos fundamentales de la persona. Lima, Perú.

Diccionario de la Real Academia de la Lengua, tomo 5.

Defensoría del Pueblo (2019). ***Reporte Mensual de Conflictos Sociales N° 187,*** recuperado en:<https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/10/Conflictos-Sociales-N%C2%B0-187-Septiembre-2019.pdf>

Elías, L. (2014). ***Relación entre la comunicación interna y la administración de la controversia pública en los colaboradores de la gerencia de desarrollo social y lucha contra la pobreza de la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo.*** (Tesis de Maestría). Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.

Gema (2015) ***Estudio de Impacto Ambiental del Proyecto “Prospección Sísmica 2d y Perforación de 30 Pozos Exploratorios” Lote XXI.*** Empresa Gold Oil Perú. Lima Perú.

INEI. (2017) Directorio Nacional de Centros Poblados. Censos Nacionales 2017. XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas, recuperado en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1541/index.htm

- Herrero, A. (1998). **Marketing preventivo: la Comunicación de Crisis en la empresa**, Barcelona: Bosh.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). **Metodología de la investigación**. México. McGraw-Hill.
- Gruning, J. E, Todd Hunt. (2000) **Dirección de Relaciones Públicas**. España. Gestión 2000.
- Grunig, J.; Ferrari, M. y França, F. (2009). **Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamentos**. São Caetano do Sul: Difusão.
- Guerra, Z. (2018) **Aproximaciones a un modelo de gestión estratégica de las relaciones públicas para la administración de la controversia pública en las empresas de hidrocarburos de la República del Perú**. (Tesis maestría) Universidad San Martín de Porres
- Ministerio de Energía y Minas (2009). **Guía de Participación Ciudadana en el Sub Sector Hidrocarburos**. Lima: Ministerio de Energía y Minas.
- Noguero, A. (1995) **La Función Social de las Relaciones Públicas: Historia, Teoría y Marco Legal**. (1era Ed.). Barcelona, España: Sara Magallón.
- Hidalgo, E. (2016) **Dinámicas del relacionamiento comunitario de un proyecto minero localizado en el subtrópico ecuatoriano: el caso del proyecto Curipamba**. (Tesis maestría, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales), recuperado en: <http://hdl.handle.net/10469/9776>,
- León, C. (2001) **Guía de Relaciones Comunitarias**. Recuperado en: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FF38B6FA234B5B9205257E29006E04D0/\\$FILE/Gu%C3%ADa_de_relaciones_comunitarias.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FF38B6FA234B5B9205257E29006E04D0/$FILE/Gu%C3%ADa_de_relaciones_comunitarias.pdf).
- Oviedo, C. (2002) **Las Esferas de la Comunicación en las Organizaciones Hacia una gerencia de la percepción**. Lima J. Campodónico Editor.
- Paredes, A. (2019) **Correspondencia Entre Las Relaciones Públicas Internas y La Cultura Institucional Caso: Dirección Regional De Salud Lima** (Tesis maestría) Universidad San Martín de Porres.
- Pérez, A. (2012). **Conceptos y herramientas para la gestión estratégica de relaciones comunitarias en las industrias extractivas**, recuperado en: <https://www.eoi.es/blogs/artemioperez/files/2012/07/Herramientas-para-la-gesti%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-de-relaciones-comunitarias.pdf>.

- Perú. Ley N° 27795 – Ley de Demarcación y Organización Territorial, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 22 febrero del 2003.
- Perú. Resolución Ministerial N° 571-2008-MEN-DM. **Lineamiento para la Participación Ciudadana en Actividades de Hidrocarburos**, Lima. Diario Oficial El Peruano Lima. Perú, 16 de diciembre del 2008.
- Perú. Decreto Supremo N° 012-2008-EM 2008 **Reglamento de Participación Ciudadana para las Actividades de Hidrocarburos**. Lima. Perú. Diario Oficial El Peruano, 20 febrero del 2008.
- Perú. Decreto Supremo N° 039-2014-EM **Reglamento de Protección Ambiental en las Actividades de Hidrocarburos**. Lima. Perú. Diario Oficial El Peruano. 12 de noviembre del 2014.
- Lesly P. (1981) **Nuevo Manual de Relaciones Públicas**. Tomo 1. España. Ediciones Martínez Roca. S.A.
- Sánchez, A. (2012). **Redimensionar las Relaciones Públicas: en busca de un constructo teórico que optimice la dinámica comunicacional entre las realidades sociales y empresariales**. *Correspondencias & Análisis*, núm. 2, pp. 85-98. Extraída el 20/10/2019 desde <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4739314>
- Solórzano, E. Pirotte A. (2006). **Diccionario de uso para Relaciones Públicas Español- Francés-Ingles**. Lima. Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Martín de Porres.
- Solórzano Hernández, E. (2007). **Relaciones públicas: administrando la controversia y construyendo acuerdos. I Congreso Internacional de Relaciones Públicas**. *Revista Científica de la Asociación Latinoamericana de Carreras Universitarias de Relaciones Públicas*, 49-58.
- Solórzano Castro, M. (2013). **Identificación de estrategias de relaciones públicas del Estado en el manejo de los conflictos sociales vinculados a la actividad minera en Cajamarca, Perú**. Correspondencia y análisis, *Revista del Instituto de Investigación de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Martín de Porres*, (3), 58-87.
- Tamayo, C. (2010). **Plan de Manejo de Conflicto Socioambientales en las comunidades indígenas de la zona norte de la Provincia de Esmeraldas comunidad Awa**, (Tesis maestría, Universidad Andina Simón Bolívar), recuperado en <http://hdl.handle.net/10644/2301>
- Tanaka, M, (2001). **Participación popular en políticas sociales. Cuando puede ser democrática y eficiente y cuándo todo lo contrario**. CIES- IEP. Colección Mínima n° 44, IEP Ediciones. Lima- Perú,

- Urquiza, L. (2017). ***El rol de las relaciones públicas comunitarias. En Una Década de Conflictos Sociales en el Perú.*** Lima- Perú: Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Martín de Porres.
- Vera, C. (2017). ***“Acciones Comunicacionales en el Programa de Responsabilidad Social “Formando Emprendedores en las Zonas Altoandinas de Chalhuanca” y su Influencia en las Relaciones con la Comunidad, realizado por la Empresa Vivetiticaca S.A.C., Caylloma- Arequipa 2017,*** (tesis maestría, Universidad Católica de Santa María), recuperado en: <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/6525>
- Wilcox D. L, Glen T. Cameron, Jordi Xifra. (2012). ***Relaciones Públicas: estrategias y tácticas.*** Madrid. Pearson Educación.
- Willaqniki (2019). ***Reporte Mensual Setiembre 2019,*** recuperado en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/361499/Willaqniki_08.pdf
- Xifra, J. (2009). ***Comunicación Proactiva. La gestión de Conflictos Potenciales en las Organizaciones,*** España. GEDISA
- Xifra, J. (2004). ***La gestión de conflictos potenciales como estrategia de comunicación corporativa: el caso Microsoft,*** recuperado en: <http://www.ehu.eus/ojs/index.php/Zer/article/view/3920/3534>
- Xifra, J. (2010). ***Relaciones Públicas, empresa y sociedad. Una aproximación ética.*** España. El Ciervo, 96, S.A.

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de consistencia

| Relaciones públicas con la comunidad y gestión de conflictos potenciales en los caseríos Belisario y El Barco en una empresa petrolera, Sechura- 2015 | | | | | | |
|--|---|---|---|--|--|--|
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGÍA |
| General: ¿De qué manera las relaciones públicas con la comunidad se relacionan con la gestión de conflictos potenciales en los pobladores de los caseríos Belisario y El Barco en una empresa petrolera, Sechura - 2015? | General: Conocer de qué manera las relaciones públicas con la comunidad se relaciona con la gestión de conflictos potenciales en los pobladores de caseríos Belisario y El Barco en una empresa petrolera, Sechura - 2015 | General: Existe una relación significativa entre las relaciones públicas con la comunidad y la gestión de conflictos potenciales en los pobladores de caseríos Belisario y El Barco en una empresa petrolera Sechura - 2015 | Atributiva 1: Las relaciones públicas con la comunidad | Actividades expresivas con la comunidad | Promoción Buena voluntad | Enfoque: Mixto Alcance Descriptivo - correlacional Diseño: Diseño de Triangulación concurrente DITRAC Tipo: Aplicativo |
| | | | | Actividades útiles con la comunidad | Bien a la comunidad Facilidad de la organización para trabajar en la comunidad | |
| Específicos: ¿Cuál es la relación entre las actividades expresivas con la comunidad y la identificación de conflicto potencial? | Específicos: Identificar la relación que existe entre las actividades expresivas con la comunidad y la identificación de conflicto potencial | Específicos: Existe una relación significativa entre las actividades expresivas con la comunidad y la identificación de conflicto potencial | Atributiva 2 Gestión de conflictos potenciales | Identificación del conflicto potencial | Clasificación y priorización | POBLACIÓN Y MUESTRA CUANTITATIVO |
| ¿Cuál es la relación entre las actividades expresivas con la comunidad y el análisis del conflicto potencial? | Determinar la relación que existe entre las actividades expresivas con la comunidad y el análisis del conflicto potencial | Existe una relación significativa entre las actividades expresivas con la comunidad y el análisis del conflicto potencial | | Análisis del conflicto potencial | Valoración del efecto potencial sobre la organización Vulnerabilidad de la organización | Población: 186 mayores 18 años pobladores de los caseríos Belisario y El Barco |
| ¿Cuál es la relación entre las actividades expresivas con la comunidad y las opciones estratégicas? | Establecer la relación que existe entre las actividades expresivas con la comunidad y las opciones estratégicas | Existe una relación significativa entre las actividades expresivas con la comunidad y las opciones estratégicas | | Opciones estratégicas | Postura de la empresa | Tipo de muestreo: no probabilístico por conveniencia o criterio Muestra: 47 Criterios de Inclusión Mayores de 21 años Residencia más de 5 años |
| ¿Cuál es la relación entre las actividades expresivas con la comunidad y el plan de acción? | Identificar la relación que existe entre las actividades expresivas con la comunidad y el plan de acción | Existe una relación significativa entre las actividades expresivas con la comunidad y el plan de acción | | Plan de acción | Comunicar a los públicos interesados | |
| ¿Cuál es la relación | Determinar la relación | Existe una relación | | Evaluación de los resultados | Seguimiento | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| entre las actividades expresivas con la comunidad y la evaluación de resultados? | que existe entre las actividades expresivas con la comunidad y la evaluación de resultados | significativa entre las actividades expresivas con la comunidad y la evaluación de resultados | | | | 02 trabajador área relaciones con la comunidad |
| ¿Cuál es la relación entre las actividades útiles con la comunidad y la identificación de conflicto potencial? | Establecer la relación que existe entre las actividades útiles con la comunidad y la identificación de conflicto potencial | Existe una relación significativa entre las actividades útiles con la comunidad y la identificación de conflicto potencial | | | | 02 entrevistas a profundidad a la personal de la petrolera del área de relaciones con la comunidad Belisario y El Barco |
| ¿Cuál es la relación entre las actividades útiles con la comunidad y el análisis del conflicto potencial? | Identificar la relación que existe entre las actividades útiles con la comunidad y el análisis del conflicto potencial | Existe una relación significativa entre las actividades útiles con la comunidad y el análisis del conflicto potencial | | | | 01 entrevista al especialista social de la consultora ambiental |
| ¿Cuál es la relación entre las actividades útiles y las opciones estratégicas? | Determinar la relación que existe entre las actividades útiles y las opciones estratégicas | Existe una relación significativa entre las actividades útiles y las opciones estratégicas | | | | Criterios de selección al entrevistado Más de 5 años trabajando en la empresa y Responsable de acciones comunicacionales y relaciones con la comunidad |
| ¿Cuál es la relación entre las actividades útiles con la comunidad y el plan de acción? | Establecer la relación que existe entre las actividades útiles con la comunidad y el plan de acción | Existe una relación significativa entre las actividades útiles con la comunidad y el plan de acción | | | | |
| ¿Cuál es la relación entre las actividades útiles con la comunidad y la evaluación de resultados? | Identificar la relación que existe entre las actividades útiles con la comunidad y la evaluación de resultados | Existe una relación significativa entre las actividades útiles con la comunidad y la evaluación de resultados | | | | |

ANEXO 2

INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO CUANTITATIVO

PARA OPTAR EL GRADO DE MAGÍSTER EN RELACIONES PÚBLICAS
APLICADO EN BELISARIO Y EL BARCO- SECHURA – CASO PETROLERA

BELISARIO 1 EL BARCO 2 Género (POR OBSERVACIÓN)

| | |
|-----------|---|
| Masculino | 1 |
| Femenino | 2 |

¿CUÁL ES SU CONDICIÓN?

| | |
|-----------------|---|
| Soltero | 1 |
| Casado | 2 |
| Conviviente | 3 |
| Divorciado | 4 |
| Separado, viudo | 5 |

GRADO DE INSTRUCCIÓN

| | |
|------------|---|
| Primaria | 1 |
| Secundaria | 2 |
| Técnica | 3 |
| Otros | |

EDAD

| | |
|----------|---|
| 20 a 30 | 1 |
| 31 a 40 | 2 |
| 41 a 50 | 3 |
| 51 a más | 4 |

| | | | | |
|-----------------------|------------|--------------------------------|---------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | DE ACUERDO | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |

| En el 2015 ... | | CALIFICACIÓN | | | | |
|----------------|--|--------------|---|---|---|---|
| 1 | ¿La petrolera realizó reuniones con la población para darse a conocer? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | ¿En los talleres/audiencias estuvieron presentes autoridades del caserío, población, instituciones del Estado? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | La audiencia del 2015 ¿La convocatoria fue publicado o difundido en medios de comunicación local? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | ¿La petrolera realizó apoyo social en la zona? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | ¿En los talleres y audiencias la empresa llegó a comunicar las actividades y programas de búsqueda de petróleo que iba a desarrollar en la zona? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | En los talleres ¿La población hizo preguntas a la empresa y estas fueron contestadas públicamente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | ¿La empresa contrato personal - mano de obra dentro del caserío? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | ¿La petrolera cumplió con el programa de monitoreo y vigilancia comunitaria en el desarrollo de la sísmica desarrollado en el 2015? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | ¿La petrolera cumplió con el programa de acuerdos , compensación e indemnización en el 2015? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | ¿La petrolera realizó reuniones para dar a conocer su plan de relaciones comunitarias en el 2015? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | ¿La petrolera ejecutó su programa de Buenas Prácticas Laborales ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | ¿La petrolera instaló un buzón de preguntas y sugerencias en el caserío? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| En el 2015 ... | | CALIFICACIÓN | | | | |
|----------------|---|--------------|---|---|---|---|
| 13 | ¿La petrolera realizó encuestas a los pobladores para conocer la realidad problemática de la zona en el EIA? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | ¿La empresa tuvo conocimiento de los temas controversiales/ conflictivos potenciales del caserío? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Las reuniones con la empresa en espacios públicos eran lo ideal para exponer e identificar temas coyunturales en relación al proyecto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | ¿La petrolera conversó sobre las situaciones con la que usted no estaba de acuerdo o tenía un punto de vista diferente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | ¿Los relacionistas comunitarios, tuvieron una adecuada relación con los pobladores? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | ¿La imagen de la petrolera fue afectada en el posible conflicto de la sísmica? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | ¿La empresa petrolera tomó en cuenta sus opiniones para resolver las situaciones con la que usted no estaba de acuerdo o tenía un punto de vista diferente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | ¿La empresa conversó con los pobladores que no estaban a favor del proyecto petrolero? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | ¿Si no se hubiera solucionado el posible conflicto potencial, cree que la empresa hubiera realizado la sísmica? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | ¿La empresa comunicó sobre los nuevos acuerdos tomados en el posible conflicto potencial? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | ¿La empresa petrolera cumplió con los acuerdos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 | La mayoría de los pobladores para prevenir conflictos sociales participaron en discusiones en las reuniones con la empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25 | ¿Cree que la población en desacuerdo a la sísmica 2015, cambió de perspectiva luego de los acuerdos y cumplimientos por parte de la empresa? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26 | ¿Creé que fue la mejor opción la solución del posible conflicto potencial? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27 | ¿La empresa actuó respetando la idiosincrasia y cultura del lugar? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28 | ¿Se encuentra satisfecho con las acciones de viene realizando la empresa petrolera al día de hoy? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

CUESTIONARIO CUALITATIVO

Entrevistado:

Cargo:

Tiempo Trabajando en la empresa:

| | |
|---|--|
| DIMENSIONES | (X1) ACTIVIDADES EXPRESIVAS |
| INDICADORES | Detalle las actividades de promoción en los caseríos Belisario y El Barco |
| 1.- En el 2015 ¿La petrolera realizó reuniones con la población para darse a conocer? | |
| 2.- ¿En los talleres/audiencias estuvieron presentes autoridades del caserío, población, instituciones del Estado? | |
| 3.- ¿La convocatoria fue publicado o difundido en medios de comunicación local? | |
| INDICADORES | Detalle las acciones de buena voluntad |
| 4.- En el 2015 ¿La petrolera realizó apoyo social en la zona? | |
| 5.- En el 2015 ¿En los talleres y audiencias la empresa llegó a comunicar las actividades y programas de búsqueda de petróleo que iba a desarrollar en la zona? | |
| 6.- En los talleres del 2015 ¿La población hizo preguntas a la empresa y estas fueron contestadas públicamente? | |
| DIMENSIONES | (X2) ACTIVIDADES ÚTILES |
| INDICADORES | Mencione las actividades de Bien a la Comunidad en los caseríos |
| 7.- ¿La empresa contrató personal - mano de obra dentro del caserío en el 2015? | |
| 8.- ¿La petrolera cumplió con el programa de monitoreo y vigilancia comunitaria en el desarrollo de la sísmica desarrollado en el 2015? | |
| 9.- ¿La petrolera cumplió con el programa de acuerdos, compensación e indemnización en el 2015? | |
| INDICADORES | Detalle las actividades que facilitaron a la organización para trabajar en los caseríos |
| 10.- ¿La petrolera realizó reuniones para dar a conocer su plan de relaciones comunitarias en el 2015? | |
| 11.- ¿La petrolera ejecutó su programa de Buenas Prácticas Laborales en el 2015? | |
| 12.- En el 2015 ¿La petrolea, instaló un buzón de preguntas y sugerencias en el caserío? | |

VARIABLE ATRIBUTIVA 2
GESTIÓN DE CONFLICTO POTENCIAL

| | |
|--|---|
| DIMENSIONES | Explique cómo realizaron la identificación del conflicto potencial |
| INDICADORES | Clasificación |
| 13. En el 2015 ¿La petrolera realizó encuestas a los pobladores para conocer la realidad problemática de la zona? | |
| 14. En el 2015 ¿La empresa tuvo conocimiento de los temas controversiales/ conflictivos potenciales del caserío? | |
| 15. Las reuniones con la empresa en espacios públicos eran lo ideal para exponer e identificar posibles problemas coyunturales en relación al proyecto | |
| DIMENSIONES | (Y2) ANÁLISIS DEL CONFLICTO POTENCIAL |
| INDICADORES | Valoración Vulnerabilidad de la organización |
| 16.- ¿La petrolera conversó con los pobladores sobre las situaciones con las que no estaban de acuerdo o tenía un punto de vista diferente? | |
| 17.- En el 2015 ¿Los relacionistas comunitarios tuvieron una adecuada relación con los pobladores ante el posible conflicto potencial? | |
| 18.- En el 2015 ¿La imagen de la petrolera fue afectada en el posible conflicto con los pobladores opositores al proyecto? | |
| DIMENSIONES | (Y3) OPCIONES ESTRATÉGICAS |
| INDICADORES | Postura de la organización |
| 19.- En el 2015 ¿La empresa petrolera tomó en cuenta las opiniones para resolver las situaciones de disconformidad del proyecto? | |
| 20.- En el 2015 ¿La empresa conversó con los pobladores que no estaban a favor del proyecto petrolero? | |
| 21.- En el 2015 ¿Si no se hubiera solucionado el conflicto potencial, cree que la empresa hubiera realizado la sismica? | |
| DIMENSIONES | (Y4) PLAN DE ACCIÓN |
| INDICADORES | Comunicar a los públicos |
| 22.- En el 2015 ¿La empresa comunicó sobre los nuevos acuerdos tomados en el conflicto potencial? | |
| 23.- En el 2015 ¿La empresa petrolera cumplió con los acuerdos? | |
| 24.- En el 2015 ¿La mayoría de los pobladores del caserío para prevenir conflictos sociales participan en discusiones en las mesas de trabajo de la empresa? | |
| DIMENSIONES | (Y5) EVALUACIÓN DE RESULTADOS |
| INDICADORES | Seguimiento |
| 25.- ¿Cree que la población en desacuerdo a la sismica 2015, cambio de perspectiva luego de los acuerdos y cumplimientos por parte de la empresa? | |
| 26.- ¿Cree que fue la mejor opción la solución del conflicto potencial con los opositores al proyecto petrolero? | |
| 27.- ¿En el conflicto potencial la empresa actuó con ética respetando la idiosincrasia y cultura del lugar? | |
| 28. ¿Cuál fue la evaluación de los resultados obtenidos? | |

ANEXO 3

VALIDACIÓN DE LOS JUECES



Plantilla de Validación
ENCUESTA A LA COMUNIDAD

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta a la Comunidad

OBJETIVO: Indagar a la población sobre las actividades de la empresa con la comunidad en el 2015

DIRIGIDO A: Hombres y mujeres residentes de los caseríos Bolívar y El Barco - Sechura. Mayores de 21 años, hablantes por más de 5 años en la zona.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: UCCANO DIAZ, Miguel Ángel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN RELACIONES PÚBLICAS

PROMEDIO DE VALORACIÓN 98%

| Deficiente 00-20% | Regular 21-40% | Buena 41-60% | Muy Buena 61-80% | Excelente 81-100% |
|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| | | | | X |

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 29301791

Teléfono N° 955843444

Fecha: 21.05.19.



Plantilla de Validación
ENTREVISTA PROFUNDIDAD EMPRESA

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Entrevista Profundidad Empresa

OBJETIVO: Investigar de manera profunda las acciones y procedimientos de un conflicto potencial de la empresa con la comunidad en el 2015

DIRIGIDO A: (1) Gerencia de relacionamiento con la comunidad en el 2015 (caseríos Belisario y El Barco)

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: LAZCANO DIAZ, MIGUEL ÁNGEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN RELACIONES PÚBLICAS

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%

| Deficiente 00-20% | Regular 21-40% | Buena 41-60% | Muy Buena 61-80% | Excelente 81-100% |
|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| | | | | X |

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 09301741

Teléfono N° 955843474

Fecha: 21.05.19



Plantilla de Validación
ENTREVISTA PROFUNDIDAD EMPRESA

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Entrevista Profundidad Empresa

OBJETIVO: Investigar de manera profunda las acciones y procedimientos de un conflicto potencial de la empresa con la comunidad en el 2015

DIRIGIDO A: (1) Gerencia de relacionamiento con la comunidad en el 2015 (caseríos Bellisario y El Barco)

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ROSA MARÍA LEÓN AGUILAR

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 98%

| Deficiente 00-20% | Regular 21-40% | Buena 41-60% | Muy Buena 61-80% | Excelente 81-100% |
|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| | | | | ✓ |

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

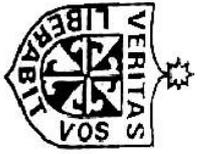
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Firma del Experto Informante:

DNI. N° 68122015

Teléfono N° 944191219,4

Fecha: 13.10.5/2019



Plantilla de Validación
ENCUESTA A LA COMUNIDAD

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta a la Comunidad

OBJETIVO: Indagar a la población sobre las actividades de la empresa con la comunidad en el 2015

DIRIGIDO A: Hombres y mujeres residentes de los caseríos Belisario y El Barco - Sechura. Mayores de 21 años, hablantes por más de 5 años en la zona.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: TINORO MUSTIRA, ALDO ANTONIO
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN RELACIONES PÚBLICAS
PROMEDIO DE VALORACIÓN 98.5%

| Deficiente 00-20% | Regular 21-40% | Buena 41-60% | Muy Buena 61-80% | Excelente 81-100% |
|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| | | | | <u>95%</u> |

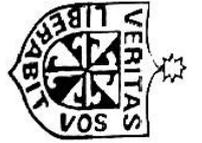
-) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 41343536

Teléfono N° 998352542

Fecha: 21/05/2019



Plantilla de Validación
ENTREVISTA PROFUNDIDAD EMPRESA

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Entrevista Profundidad Empresa

OBJETIVO: Investigar de manera profunda las acciones y procedimientos de un conflicto potencial de la empresa con la comunidad en el 2015

DIRIGIDO A: (1) Gerencia de relacionamiento con la comunidad en el 2015 (caseríos Belisario y El Barco)

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: TIVOCO MÚSICA, ALDO ANTONIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN RELACIONES PÚBLICAS

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 98.5%

| Deficiente 00-20% | Regular 21-40% | Buena 41-60% | Muy Buena 61-80% | Excelente 81-100% |
|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| | | | | 98.5% |

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Firma del Experto Informante:

DNI. N° 41243536

Teléfono N° 998257542

Fecha: 21/05/2019



Plantilla de Validación
ENCUESTA A LA COMUNIDAD

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta a la Comunidad

OBJETIVO: Indagar a la población sobre las actividades de la empresa con la comunidad en el 2015

DIRIGIDO A: Hombres y mujeres residentes de los caseríos Belisario y El Barco - Sechura. Mayores de 21 años, habitantes por más de 5 años en la zona.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: FARESH COCHAVARCA CASTRO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

PROMEDIO DE VALORACIÓN 90%

| Deficiente | Regular | Buena | Muy Buena | Excelente |
|------------|---------|--------|-----------|-----------|
| 00-20% | 21-40% | 41-60% | 61-80% | 81-100% |
| | | | | / |

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 4101051223

Teléfono N° 952537949

Fecha: 21.05.19



Plantilla de Validación
ENTREVISTA PROFUNDIDAD EMPRESA

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Entrevista Profundidad Empresa

OBJETIVO: Investigar de manera profunda las acciones y procedimientos de un conflicto potencial de la empresa con la comunidad en el 2015

DIRIGIDO A: (1) Gerencia de relacionamiento con la comunidad en el 2015 (caseríos Belisario y El Barco)

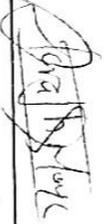
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Fabian Conzhuemacca Castro

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%

| Deficiente | Regular | Buena | Muy Buena | Excelente |
|------------|---------|--------|-----------|-----------|
| 00-20% | 21-40% | 41-60% | 61-80% | 81-100% |
| | | | | X |

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Firma del Experto Informante:
DNI. N° 40105123
Teléfono N° 952532949
Fecha: 21.05.14

ANEXO 4

GALERÍA FOTOGRÁFICA

RELACIONES PUBLICAS CON LA COMUNIDAD

PLAN DE RELACIONES COMUNITARIAS

Y

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Programa Comunicación- Reunión Belisario



Programa De Buenas Prácticas Laborales



Monitoreo Subcontrata



Programa De Comunicación Y Consulta – Buzón De Preguntas Y Sugerencias



Refacción De Cerco Perimétrico



Convocatoria Trabajadores Locales



Certificado A Monitor Social



Entrega Certificado A Trabajador Local



Programa Apoyo Social- Construcción De Plataforma Concreto y Techo Metal A IE 15360 – Belisario- 2015



Programa Apoyo Social- Actividades Navideñas Caserío Belisario 2015



Características de La Vivienda



Participación Aspectos Culturales - Corte De Cabello



Programa de Apoyo Social- Inicio De Construcción Iglesia Belisario- 2016



Programa de Acuerdos- Apoyo Abastecimiento de Agua Potable Caserío El Barco y Belisario- 2015 - 2016



Entrega Cumplimientos de Acuerdos Construcción Iglesia Belisario 2015-2016



Entrega Cumplimientos de Acuerdos Construcción Local Comunal El Barco- 2015- 2016

FOTOGRAFÍAS DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA – TALLERES
Fotografías De Los Talleres Informativos Durante La Elaboración Del Estudio De Impacto Ambiental



Autoridades Mesa Directiva En Los Talleres Informativos



Inauguración De Las Autoridades Locales En Los Talleres Informativos



Exposición de Los Representantes de La Empresa en Los Talleres



Exposición de Los Representantes de La Empresa En Los Talleres - Belisario

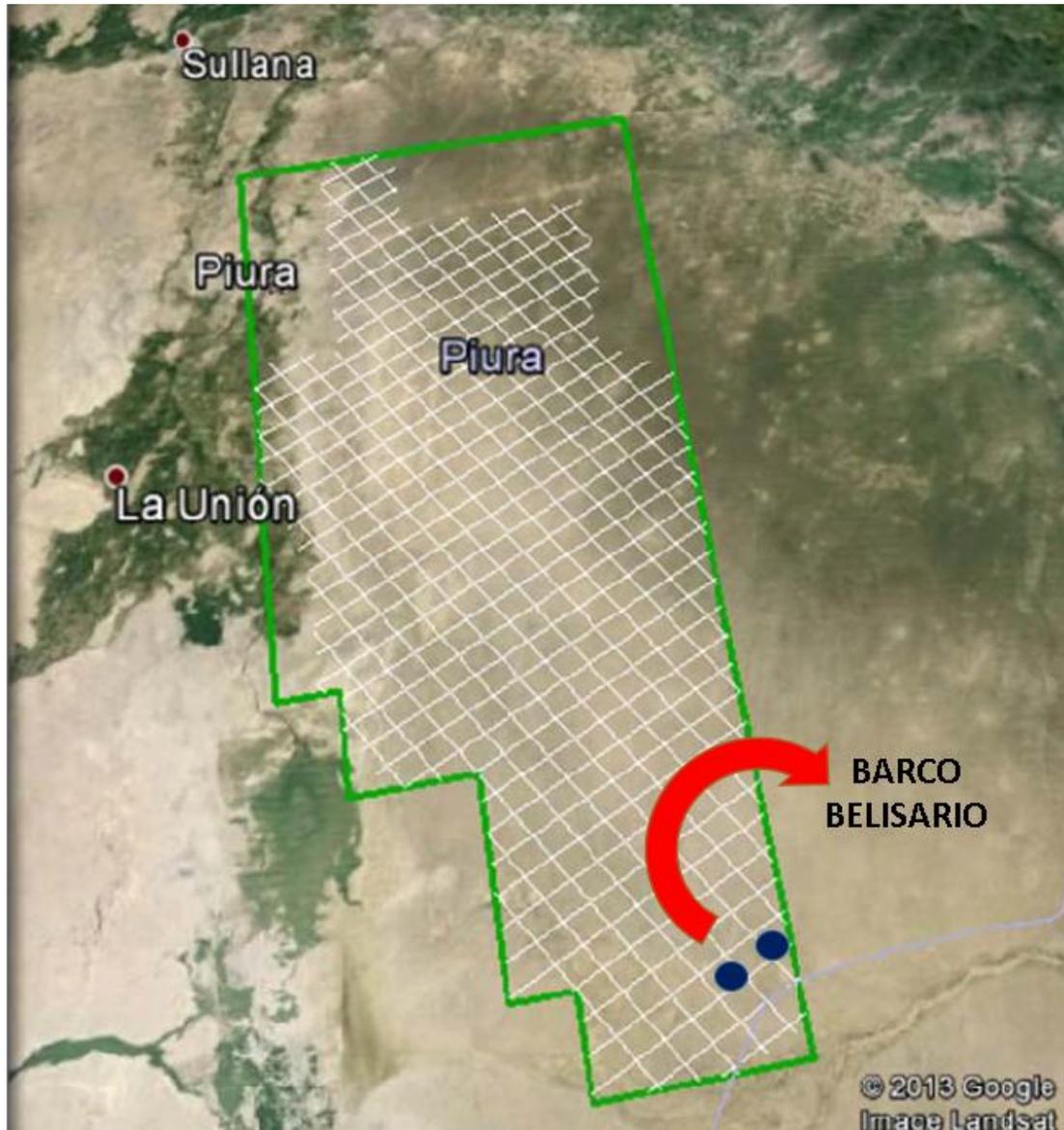


Talleres Informativos Para Tener Información Sobre El Proyecto- El Barco



Asistentes de Los Talleres Informativos

IMAGEN SATELITAL DEL ÁREA DE LA PETROLERA Y UBICACIÓN DE LOS CASERÍOS BELISARIO Y EL BARCO



Fuente: EMPRESA PETROLERA GOP S.A.C Sucursal del Perú, 2014

MAPAS PARLANTES DE LOS CASERÍOS AL 2019

