

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

FACULTAD DE CIENCIAS Y ARTES DE LA COMUNICACIÓN



Los comités de monitoreo participativos como herramienta de relacionamiento comunitario – caso de Refinería Conchán de Petroperú

Trabajo de suficiencia profesional para obtener el título profesional de
Licenciada en Comunicación para el Desarrollo que presenta:

Berenice Blanca Rodriguez Vargas

Asesor:

Pablo de Jesus Espinoza Espinoza

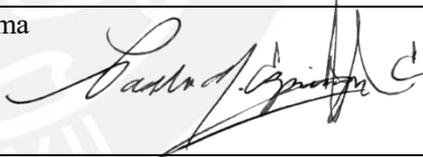
Lima, 2023

Informe de Similitud

Yo, **Pablo de Jesus Espinoza Espinoza**, docente de la Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del trabajo de suficiencia profesional titulado **Los comités de monitoreo participativos como herramienta de relacionamiento comunitario – caso de Refinería Conchán de Petroperú**, de la autora **Berenice Blanca Rodriguez Vargas**, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de **16 %**. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el **12/04/2023**.
- He revisado con detalle dicho reporte y el trabajo, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: Lima, 12 de abril del 2023.

Apellidos y nombres del asesor: <u>Paterno Materno, Nombre 1 Nombre 2</u>	
<u>Espinoza Espinoza, Pablo de Jesus</u>	
DNI: 25664353	Firma 
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-6367-1528	

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo es mostrar los beneficios de contar con un canal de comunicación entre una empresa y la población aledaña. Nos centraremos en el estudio de los Comités de Monitoreo Socioambiental Participativos, los cuales congregan a una empresa de la industria de hidrocarburos y una población aledaña. Tal Comité tiene el fin de posibilitar el intercambio —sin temor— de información de interés compartido con relación a los impactos negativos o positivos que la empresa tiene hacia la población aledaña, esto con la idea de tener una relación constructiva y comprensiva basada en dos principios: la transparencia y la oportunidad de dicha información. El periodo sobre el cual se sistematiza la experiencia es entre el 2016 y 2021.

Los comunicadores para el desarrollo que trabajamos en áreas de relaciones comunitarias necesitamos de herramientas para acercarnos a la comunidad y acercar la empresa a la comunidad.

Entonces, el objetivo es describir el Programa de Monitoreo Socioambiental Participativo y señalar cómo esperaríamos que sean para que el proceso se desarrolle de manera ideal, con el fin de analizar y recomendar ajustes en el modelo.

Una intervención como esta requiere que la empresa reciba con apertura sugerencias y comentarios, y que estos sean una fuente para la autocrítica e insumo para la mejora continua.

Finalmente, este trabajo se propone evaluar el potencial que ha emergido con un grupo cohesionado, para abordar otros temas de índole social, económico y ambiental, y ello como palanca para el desarrollo de las propias comunidades aledañas.

ABSTRACT

The objective of this work is to show the benefits of having a communication channel between a company and the surrounding population. We will focus on the study of the Participatory Socio-environmental Monitoring Committees, which bring together a company from the hydrocarbon industry and the surrounding population. Such Committee is intended to enable the exchange —without fear— of information of shared interest in relation to the negative or positive impacts that the company has on the surrounding population, with the idea of having a constructive and comprehensive relationship based on two principles: transparency and timeliness of said information. The period over which the experience is systematized is between 2016 and 2021.

Communicators for development who work in the areas of community relations need tools to get closer to the community and to bring the company closer to the community.

Then, the objective is to describe the Participatory Socio-environmental Monitoring Program and point out how we would expect them to be so that the process develops in an ideal way, in order to analyze and recommend adjustments to the model.

An intervention like this requires that the company openly receive suggestions and comments, and that these be a source for self-criticism and input for continuous improvement.

Finally, this work intends to evaluate the potential that has emerged with a cohesive group, to address other issues of a social, economic and environmental nature, and this as an impulse for the development of the surrounding communities.

Contenido

INTRODUCCIÓN	i
1. MARCO TEÓRICO	1
1.1. RELACIONES COMUNITARIAS	1
1.2. MONITOREO PARTICIPATIVO	7
1.3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	13
2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL	22
2.1. HISTORIA Y CRONOLOGÍA DE REFINERÍA CONCHÁN	22
2.2. CONTEXTO SOCIAL DEL ENTORNO	25
2.3. POLÍTICA DE GESTIÓN SOCIAL DE PETROPERÚ Y ESTRUCTURA DE LA GERENCIA SOCIAL	28
2.4. FUNDAMENTACIÓN DE LA CREACIÓN Y EXISTENCIA DE UN COMITÉ DE MONITOREO SOCIOAMBIENTAL	30
3. DESARROLLO DEL PROGRAMA DE MONITOREO SOCIOAMBIENTAL PARTICIPATIVO	35
3.1. RESEÑA HISTÓRICA Y SECUENCIA CRONOLÓGICA	35
3.2. EJECUCIÓN CON ALIADOS/TERCEROS	46
3.3 PILARES DEL TRABAJO DEL PROGRAMA	47
4.2. BALANCE DE LAS ACCIONES DE LA RELACIONISTA COMUNITARIA	61
CONCLUSIONES	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
ANEXOS	81

INTRODUCCIÓN

PRESENTACIÓN, DELIMITACIÓN Y RELEVANCIA DEL TEMA

La gran mayoría de empresas privadas del rubro de industrias extractivas requieren de una oficina específica dedicada a reducir los riesgos sociales que puedan convertirse en un obstáculo para la operación normal de la Empresa y, por ende, afectar a su productividad. Quienes llevan a cabo esta tarea pueden enfrentarse a poblaciones de diferentes tamaños, en diversos contextos geográficos, sociales y culturales. En la mayoría de los casos, tales poblaciones están conformadas por personas que tienen necesidades insatisfechas o que presentan algún tipo de vulnerabilidad, esto sumado a que pueden recibir algunos impactos negativos por parte de la empresa privada, todo lo cual las lleva a que se formen expectativas altas de solución para sus problemas de contexto con el aporte de la empresa.

Un Comité de Monitoreo Socioambiental Participativo puede ser una herramienta poderosa para cumplir los objetivos laborales de los profesionales que cumplen esta tarea. En las siguientes páginas expondré un caso de implementación de este Comité en la Refinería Conchán de la Empresa Petroperú.

Dentro de las industrias extractivas tenemos a la minería, actividad en torno a la cual se dan los principales y más numerosos conflictos sociales y ambientales que se registran en el Perú; a su vez, dentro del rubro petrolero están aquellas que explotan (“*upstream*”) y producen (“*downstream*”) y aquellas que solo tienen actividades de *downstream* —como es el caso de Petroperú— que generan notablemente menos ganancias. Sin embargo, la mayoría de poblaciones aledañas a las operaciones de Petroperú no perciben la diferencia entre esta

empresa y otras del mismo rubro que, además de producir, explotan el recurso; por lo tanto, las poblaciones son igual de demandantes, sin considerar los recursos económicos que se pueden generar en una u otra empresa y, por lo tanto, destinar más o menos cantidad de dinero a acciones de Responsabilidad Social.

Antes de continuar, es preciso acotar que el reciente caso, ocurrido en enero del presente año, sobre el derrame de aproximadamente 6 mil barriles de petróleo en la costa peruana al norte de Lima, hace visible la importancia de tener un puente adecuado de relación entre las empresas y las comunidades de su entorno, principalmente para que se garantice que exista una comunicación y entendimiento sobre los impactos que unas puedan causar en las otras, y sea el canal efectivo y oportuno para atender situaciones como esta. Asimismo, el contar con este puente sólido en la relación —lo que conllevará cierto nivel de confianza— facilitará transmitir las cosas con la mayor transparencia posible, evitando así situaciones como la que se observó en este caso, donde principalmente la comunicación con la sociedad y con actores clave, como los pescadores artesanales, falló al no ser clara, oportuna, acertada y dirigida al público objetivo correcto.

Refinería Conchán fue creada el año 1961 por la Empresa Chveron y pasó a ser operada por Petroperú¹ el año 1973, pasando de producir en su Unidad de Destilación Primaria 4.6 miles de barriles por día - MBD en 1961 a producir 15,5 MBD hoy en día. Desde que la Refinería Talara paralizó sus operaciones por los trabajos de modernización de la misma, que hasta la fecha no culminan, Refinería Conchán ha sido la Operación que ha sostenido productiva y económicamente a la empresa estatal. Recién en la década de los años 1990 se empezaron a

¹ Sitio web: <http://www.petroperu.com.pe>

asentar en las zonas aledañas poblaciones inmigrantes de otros departamentos del Perú, población que con el paso del tiempo y por intereses políticos en campañas electorales consiguieron en algunas zonas los títulos de propiedad de sus terrenos a cambio de sus votos.

Las operaciones de Petroperú y, dentro de ellas, la Refinería Conchán, se iniciaron en 1961 en un contexto con una densidad poblacional notablemente menor a la actual y cuando estas instalaciones se encontraban lejos de grupos poblacionales. Específicamente, en el caso de la Refinería Conchán, esta se ubicó en la capital del Perú en el límite entre los distritos de Villa El Salvador y Lurín, y las nuevas poblaciones que llegaban a Lima se asentaron en los conos de la ciudad, como es el caso de Villa El Salvador.

En este contexto y por mi relación desde el año 2014 hasta el 2021 con la población colindante a la Refinería Conchán, en el presente Trabajo de Suficiencia Profesional me permitiré describir mi experiencia como promotora y líder del Programa de Monitoreo Socioambiental Participativo, experiencia que me permitirá analizar y definir la estrategia de relacionamiento que debe tener la Empresa con este grupo de interés. Esto es precisamente la forma transversal y principal por la que mi especialidad de Comunicación para el Desarrollo no solo contribuye, sino que es un eje prioritario para lograr un entendimiento que permita un clima colaborativo para que tanto la Empresa produzca y crezca como para que la población aledaña también camine hacia adelante y se desarrolle.

La Refinería Conchán de Petroperú, ubicada en el KM 26.5 de la Antigua Panamericana Sur, colinda directamente con más de 20 asentamientos humanos, los cuales albergan a más de 30,000 habitantes. Estas poblaciones han planteado desde hace muchos años quejas y reclamos constantes por la contaminación del aire, producto de las emisiones de la planta.

Algunas cuestiones de la gestión ambiental de la Empresa han ido mejorando gracias a los avances tecnológicos y/o proyectos de innovación y, en general, la Empresa cumple con la normativa nacional en términos de Límites Máximos Permisibles y Estándares de Calidad Ambiental. Sin embargo, aún se siguen provocando algunos impactos relativos a la contaminación del aire y, además, se desconoce la forma exacta en la que esto repercute en la calidad de vida de la población aledaña.

En este punto es preciso acotar datos nacionales en relación con conflictos, los cuales permiten observar en el siguiente cuadro que la mayor cantidad de conflictos están catalogados como de tipo socioambiental.

Cuadro N.º 1
Perú: Conflictos sociales por autoridad competente, según tipo, junio 2021

Tipo	TOTAL	%
TOTAL	193	100.0%
Socioambiental	125	64.8%
Comunal	19	9.8%
Asuntos de gobierno nacional	14	7.3%
Asuntos de gobierno local	10	5.2%
Asuntos de gobierno regional	9	4.7%
Laboral	7	3.6%
Demarcación territorial	5	2.6%
Otros asuntos	4	2.1%
Electoral	0	0.0%
Cultivo ilegal de coca	0	0.0%

Fuente: Reporte Mensual de Conflictos Sociales N.º 208 – Junio 2021 – Defensoría del Pueblo.

Si bien en el presente Trabajo de Suficiencia Profesional no se abordará un conflicto en etapa avanzada, se presenta el Programa de Monitoreo Socioambiental como una herramienta para la prevención de conflictos socioambientales y el mantenimiento de relaciones armoniosas entre una empresa privada y una comunidad.

Cuadro N.º 2
Perú: Conflictos socioambientales, según actividad, junio 2021

Actividad	Conteo	%
TOTAL	125	100.0%
Minería	80	64.0%
Hidrocarburos	26	20.8%
Residuos y saneamiento	8	6.4%
Otros	5	4.0%
Energía	4	3.2%
Agroindustrial	1	0.8%
Forestales	1	0.8%

Fuente: Reporte Mensual de Conflictos Sociales N.º 208 – Junio 2021 – Defensoría del Pueblo.

Con el fin de desaparecer algunas percepciones erradas y que se arrastraban del pasado y para que la población conozca de primera fuente los esfuerzos que la Empresa realiza con el fin de mejorar cada día su Gestión Ambiental, el año 2016 se le propuso a la Empresa iniciar un Programa de Monitoreo y Vigilancia Socioambiental Participativo, gracias al cual se formó un Comité con representantes de varios de los asentamientos humanos aledaños, el cual hasta la fecha ha venido capacitándose y fortaleciéndose en cuestiones técnicas, institucionales y de gobernanza, lo que le está permitiendo ganarse un nombre y una reputación en su comunidad y a nivel Distrital.

Este Comité representa el canal y el nexo que la Empresa tiene, en lo referente a estos temas, con la comunidad, y su constitución difiere de las propias Juntas Directivas de los Asentamientos Humanos aledaños. Más aún, y de acuerdo a la normativa peruana, los Comités de Monitoreo Participativo constituyen uno de los principales mecanismos de participación ciudadana existentes y están reglamentados por la norma D.S. N° 028-2008-MEM y la R.M N° 0304- 2008-MEM. Si bien Refinería Conchán no está legalmente obligada a emplear este mecanismo pues no se prescribe en ningún instrumento de gestión ambiental de la Operación, se vuelve todavía más valioso porque es un programa que la Empresa desarrolla por voluntad propia y como buena práctica.

Mi rol como líder de este programa y promotora del mismo, me llevó a realizar un trabajo de sensibilización y convencimiento en el ámbito interno y en el externo de la Empresa. Internamente se tuvo que exponer y justificar la necesidad y los beneficios de contar con representantes de la población más y mejor informados sobre nuestra gestión, fortaleciendo la comunicación transparente y oportuna acerca de la misma, buscando al mismo tiempo que se reconozca este mecanismo como una herramienta importante para la mejora continua de los procesos internos, productivos, operativos y comerciales de la Empresa. (Dato: Cargo ocupado- Coordinadora Relaciones Comunitarias, Período de trabajo- octubre 2014 a marzo 2021).

En términos externos, era necesario sensibilizar a los líderes sobre la utilidad de conformar un Comité que, con la debida institucionalidad, pueda acceder a información de su interés. Tanto los trabajos internos como externos no han culminado, presentan sus épocas buenas y épocas malas, y requieren de un trabajo constante para que los intereses particulares de cada parte no interfieran en este proceso comunicativo, el cual, de ser llevado de la mejor manera, es un mecanismo importante para sostener buenas relaciones de comprensión y apoyo mutuo entre las partes.

Este trabajo implicó las siguientes etapas: 1) propuesta interna para el desarrollo del Programa, 2) sensibilización y difusión del Programa entre los dirigentes para lograr su participación en él, 3) capacitación teórica para encaminar la comprensión de los temas a vigilar de la gestión de la Refinería Conchán, 4) proceso de réplica que debían ejecutar quienes participasen en el Programa hacia sus propias comunidades, 5) integración de los participantes en los momentos de vigilancia interna, 6) fortalecimiento del comité conformado, todo ello con un arduo trabajo por lograr la sostenibilidad de cada paso

avanzado y fomentar la participación del Comité en otros temas ambientales de preocupación local.

Escogí este tema para desarrollar mi Trabajo de Suficiencia Profesional porque considero que en él se podrá visibilizar y evidenciar la importancia y el potencial de la especialidad de Comunicación para el Desarrollo en la consecución nacional de los tan necesarios proyectos del rubro extractivo para el crecimiento de nuestro país, pero que dialoguen con los otros ejes, ambiental y social, para dar sostenibilidad a dichos proyectos. Estoy convencida de las ventajas, por nuestro perfil y nuestra formación, que los Comunicadores para el Desarrollo tenemos para aportar y jugar un rol clave con el fin de que las empresas y su aporte a la economía nacional contribuyan a promover una sociedad más justa y equitativa.

En ese sentido, podré vincular los conceptos y teorías desarrollados como parte de la malla curricular de la universidad, los cuales apliqué durante más de 6 años al ser el nexo principal entre la Refinería Conchán y esta población de más de 30 mil habitantes que se ubican en el área de influencia directa de la Empresa. En particular, me beneficié desde aquellos conceptos aprendidos como parte del análisis político y social, las teorías de la comunicación, la comunicación interpersonal, las diferentes herramientas de comunicación o canales, hasta la elaboración, ejecución y monitoreo de proyectos de desarrollo.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

La planificación y la ejecución de este Programa de Monitoreo Socioambiental Participativo fue para mí un proceso muy ilustrativo y de puesta en práctica del sentido de la Comunicación para el Desarrollo, algo que me abrió camino para entrar y acercarme a la comunidad como para acercarme a otras áreas y niveles de la Refinería Conchán y de la

empresa en general, cumpliendo así la función principal de los comunicadores de esta especialidad: acercar y facilitar el entendimiento, desarrollar la empatía o capacidad de ponerse en el lugar del otro, y llevar información por el canal correcto, con la transparencia adecuada y en términos que todas las partes puedan entender.

Primero describiré el contexto interno de la empresa, centrándome en la Gerencia a cargo del tema social. Luego abordaré el contexto externo y presentare la sociedad de la zona y el proceso de crecimiento y desarrollando esta área geográfica en particular. Pasaré a narrar la forma en la que se creó el Programa, qué lo motivó, de qué manera se abordó y qué aspectos se trabajaron con el Comité conformado. Finalmente, amplió el tema de la problemática ambiental en la zona y distrito, y me centro en los aciertos del Programa y el aporte de mi persona como profesional.

La experiencia profesional que se comparte se desarrolla en el marco de las acciones y estrategias de Relaciones Comunitarias, las que, a su vez, forman parte de la Gestión Social de la empresa Petroperú, específicamente en la Refinería Conchán. Este Programa de Monitoreo Socioambiental Participativo o acción social emprendida por la Empresa, representa un ejemplo o un caso tangible y visible de los conceptos y prácticas desarrolladas durante la etapa universitaria en los años de estudio de la especialidad Comunicación para el Desarrollo.

Para ello, se plantean los siguientes objetivos.

Objetivo General:

Mostrar la experiencia de ejecución de un Programa de Monitoreo Soicoambiental Participativo como un mecanismo de relacionamiento entre una empresa privada y una

comunidad, como una opción con gran potencial de convertirse en una buena práctica que contribuya a la sostenibilidad de una operación de una industria como la de hidrocarburos.

Objetivos Específicos:

- Describir el proceso de promoción y gestión del Programa de Monitoreo y Vigilancia Socioambiental Participativo, como estrategia de relacionamiento con la comunidad y de sostenibilidad de la operación.
- Identificar los aciertos y bondades del Programa de Monitoreo y Vigilancia Socioambiental Participativo.

Es preciso reiterar que la presente experiencia profesional tiene su inicio en el año 2016 y se comparte su desarrollo hasta el año 2020, debido a que en marzo del año 2021 fui transferida a otra operación de la empresa.

TIPO Y MÉTODO EMPLEADO

La presente investigación busca describir y demostrar, como Coordinadora de Relaciones Comunitarias, la potencialidad y ventajas de implementar un Programa de Monitoreo y Vigilancia Socioambiental Participativo en las empresas extractivas o cualquiera que se reconozca que genera un impacto socioambiental percibido por sus grupos de interés. Para este fin, se empleó un enfoque cualitativo que arrojó datos específicos de este estudio de caso, incluyendo la percepción del mismo que tienen los diferentes grupos involucrados. En concreto, el estudio se ejecutó a través de entrevistas a profundidad con miembros del Comité y el representante del área social de Petroperú, y se realizó una observación participante

durante todo el proceso de ejecución del Programa y de acompañamiento al Comité desde sus inicios hasta marzo del año 2021.

Asimismo, se revisó la documentación escrita, como informes de ejecución, planes anuales de gestión del Comité y algunos instrumentos de gestión ambiental adicionales al PAMA de Refinería Conchán.



1. MARCO TEÓRICO

1.1. RELACIONES COMUNITARIAS

En esta sección abordaré dos conceptos que guardan estrecha relación con las Relaciones Comunitarias (en adelante RRCC): Responsabilidad Social Empresarial (en adelante RSE) y Desarrollo Sostenible (en adelante DS). Asimismo, me referiré a la importancia de gestionar las RRCC en una empresa y a los componentes que dan forma a cualquier tipo de relación, con énfasis a la relación empresa-comunidad, siendo estos el diálogo, la estrategia comunicacional, y la transparencia y confianza.

Si bien ambos conceptos han sido abordados ampliamente, siento que aún estamos conociendo y re-conociendo lo que estos implican y que, como todo tema social, será muy difícil tener una definición cerrada porque se presentan particularidades que dependen del lugar, momento y muchos otros factores cambiantes.

Parafraseando a Canessa (2016), la RSE aglutina todos los esfuerzos que una empresa concretiza en definiciones, acciones y beneficios concretos y que dan forma a una cultura institucional que promueve una gestión ética y comprometida con el DS. De este modo, la empresa se convierte en una ciudadana más en la sociedad en la que se encuentra inmersa o, dicho en otras palabras, se entiende a la empresa como un sujeto que conforma la sociedad y, como tal, debe ser un agente de cambio. Esto implica que debe prestar atención a los impactos positivos y negativos que causa en cada uno de sus Grupos de Interés (en adelante GI), siendo uno de estos la sociedad o comunidad cercana, y es ahí donde surge la necesidad de las áreas de relaciones comunitarias en las empresas.

Esto solo subraya la importancia y la obligatoriedad de prestar atención a las relaciones entre las empresas y sus GI, incluso haciendo que el presente y futuro de la empresa dependa de cómo gestionan este tema, tal como señalan no solo especialistas sociales, sino las “escuelas del *Managment*, que [...] plantean que las empresas tienen éxito o quiebran según la capacidad que tengan para relacionarse” (Pérez 2009: s.n.). Esto refuerza la importancia del presente texto.

El concepto de DS ha marcado la pauta que debe seguir cualquier empresa que se considere buena, transformando así la visión previa que considera únicamente indicadores económicos para ser considerada como tal. Los primeros en dar una definición mundialmente conocida fueron los de la Comisión Bruntland en 1987, quienes presentaron un documento denominado “Nuestro futuro común”, donde se define al desarrollo sostenible como aquel que “permite satisfacer las necesidades de la generación de hoy sin perjudicar la capacidad de futuras generaciones de satisfacer las suyas” (CMMAD 1988: s/p). Esto se complementa con el conocido triángulo de la sostenibilidad que pone de manifiesto la necesidad de equilibrar y prestar atención al aspecto económico, ambiental y social, ubicándolos al mismo nivel.

Entonces, dentro de las empresas el área responsable de estos asuntos con el GI “comunidad” es aquella denominada RRCC, la cual tiene como fin último enfocarse en participar de los esfuerzos de desarrollo de las comunidades locales y contribuir con sus buenas prácticas para el diseño de nuevas políticas públicas nacionales, mejorando los estándares sociales, ambientales y económicas previos. Desde mi perspectiva en particular, considero que es necesario ampliar su función para que guíe internamente la conducta de las demás áreas de la empresa que, dado el perfil de sus profesionales, no logran escapar de los objetivos

meramente económicos y productivos que cada empresa pueda tener. En ese sentido, adelanto que el área de RRCC debe realizar trabajos de sensibilización interna y externa.

Como ya se dijo, el concepto de la RSE aún se encuentra en desarrollo y, por lo tanto, el de RRCC también lo está al ser uno de los componentes del primero. Llamo a la reflexión que si nuestras relaciones interpersonales, con nuestra familia, amigos, compañeros de trabajo, etc., son complicadas, lo son más las relaciones que existen entre una empresa y un grupo de habitantes, y que mientras más grandes sean ambas partes, más complicada aún se vuelve la relación. Dejo visible con esto un primer punto, la relación en análisis comprende, por una parte, una empresa y, por otra, una sociedad.

Desde mi perspectiva, esta y cualquier otra relación se basa en un diálogo que será eficiente y eficaz en la medida en que se considere ciertas características, indicadores y detalles, a los cuales me referiré en los siguientes párrafos, teniendo en mente aquella relación ideal a la que se debe apuntar.

Diálogo como un modelo de comunicación

El tipo de relación que consideramos útil como buena práctica de Responsabilidad Social incorpora el diálogo como un proceso horizontal de co-construcción de un determinado significado. Por lo tanto, implica retroalimentación, es decir un ida y vuelta o una validación o no del mensaje que uno recibe, y se construye o se crea un significado común entre las partes cuando se llega a un punto medio. Esto le otorga responsabilidad a ambas partes, conciencia de la existencia del otro y cada uno cumple una tarea activa, logrando un intercambio recíproco (Botero y Obregón 2011).

Si decimos que el diálogo es la base de la relación, debemos pensar en principio quiénes son los actores sociales que participan en el diálogo. “Según Peter Stockinger, un actor social es un individuo, grupo de personas u organización que posee un marco de referencia cognitivo común, conformado por conocimientos, tradiciones y valores comunes [...] que tiene un interés pecuniario” (Ojeda 2010:31).

Siendo cada actor único e irrepetible, sucede lo mismo con cada relación, razón por la cual nunca existirá una receta precisa para sostener una relación empresa-comunidad. La complejidad aumenta porque dentro de una comunidad pueden existir varios subactores, cada uno con más particularidades. En la práctica, sucede que para algunas cuestiones estos subactores actúen bajo una misma línea y que para otras incluso puedan enfrentarse entre sí.

Asimismo, si hablamos de diálogo esto significa un intercambio o lo que se dice un ida y vuelta. Es por esta razón que la comunicación es el eje sobre el cual se teje la relación entre la empresa y la comunidad y, por lo tanto, este eje debe ser pensado, analizado y estratégico, razón por la cual los profesionales en Comunicación para el Desarrollo funcionan muy bien en este campo.

Hablar del diálogo en las relaciones comunitarias puede resultar muy extenso, pero me permitiré mencionar uno de los temas que considero relevante, algo que he observado en mi carrera profesional y que motivaron la elección de este tema como evidencia de los aciertos de la Comunicación para el Desarrollo en las RRCC. El primero de ellos es los canales y herramientas de comunicación; es decir, cómo y por dónde va y viene la información. Muchas veces estos puentes no existen y en definitiva es importante considerar que si una

empresa necesita dar sostenibilidad a determinada operación, le correspondería a esta facilitar estos canales o mecanismos de comunicación.

Estos canales de comunicación deben ser “mecanismos para identificar, sistematizar, jerarquizar problemas y determinar las necesidades de la comunidad [... y son] procesos que se llevan a cabo con la participación de todos los miembros” (Jarrin 2010:95). En ese sentido, deben ser mecanismos de fácil uso, de fácil acceso, que se encuentren a disposición, y que posibiliten que la comunidad se sienta a gusto de expresarse. “Lo que generalmente se persigue es que los miembros comunitarios no perciban al modelo como una imposición desde la empresas” (Ibidem).

Estrategia

Pérez Pereyra define a las áreas de RRCC como “las encargadas de diseñar políticas empresariales que sintonicen con las preocupaciones sociales y ambientales de las poblaciones vecinas a sus unidades de negocio, que proponen planes de acción para gestionar las vinculaciones entre la empresa y estos sectores, gestionando las expectativas y percepciones de los grupos de interés, aportando desde su rol al desarrollo” (Díaz 2019:61).

Como es un trabajo tan complejo, como lo complejos que somos los seres humanos como individuos, las empresas requieren gestionar estos temas de manera estratégica, en línea con la misión, visión, objetivos y rubro de cada empresa, dejando atrás el enfoque de las RRCC “marcado por una reactividad [...] que se ha ido construyendo a partir de parches más que de apoyos y avances teóricos concretos” (Pérez 2009:s.n.)

Sin duda, la gestión estratégica de las RRCC requiere un conocimiento profundo de cada uno de los actores y de estos entre sí. La empresa debe conocer a sus GI, en este caso a la comunidad, y viceversa, la comunidad debe conocer a la Empresa. Esto implica que las empresas deben esforzarse por mostrarse y abrirse a la comunidad de la forma más completa y real posible. Asimismo, consideramos que previo a eso, debe existir el autoconocimiento por ambas partes y a esto me refiero con saber qué quieren, qué buscan, cuáles son sus objetivos, cuáles son sus límites, entre otros aspectos.

Transparencia y confianza

En sí, la relación comunitaria es la intersección que existe entre la empresa y la comunidad; es decir, es el fruto de la comunicación que ha habido entre ambas, del vínculo, o es esa fuerza o energía que empujará el camino de ambos actores dependiendo de cómo y qué tan bien haya sido creado y fortalecido dicho encuentro.

Es lo que Márquez llama “capital social” y se considera como una relación de “confianza y reciprocidad; no es una relación entre individuos atomizados sino entre individuos socializados que se identifican con una colectividad. También como un activo que influye en los actores económicos para que interactúen entre ellos, a través de relaciones basadas en la confianza y la reciprocidad; disminuyendo los costos de transacción, logrando acciones cooperativas que benefician a la sociedad”. (Marquez 2009:2)

En tal sentido la confianza constituye el factor fundamental para que “la plataforma de Relaciones Comunitarias se haga cargo de la construcción y el mantenimiento de buenas relaciones con los vecinos y trabajen en el desarrollo (Diaz 2019:63).

Como cualquier relación, la base es la confianza y la empatía que sienten las partes —en este caso la empresa y la comunidad—. Esto depende de muchos factores y entre ellos podemos encontrar la sinceridad o transparencia que se demuestre. La transparencia es la forma, cantidad, oportunidad y veracidad de la información que damos sobre uno mismo y, para este caso de estudio, sugiero que es un valor que deben adoptar ambas partes —y no solo la empresa, que es sobre la que particularmente se habla en este tema—.

La transparencia y la confianza significan la apertura que tiene un actor para asumir y manifestar sus puntos positivos y negativos; siendo esto una demostración del interés que tienen en sostener relaciones verdaderas y de largo plazo. Esto, además, implica bastante cercanía entre los actores, fluida y constante comunicación, y amerita que las personas de las áreas de relaciones comunitarias no presenten tanto cambio.

1.2. MONITOREO PARTICIPATIVO

En esta parte se desarrollarán algunas definiciones, ideas y descripciones de lo que se suele llamar monitoreo y/o evaluación participativa. Esta es una práctica y herramienta que definitivamente demandará mayor esfuerzo y compromiso de parte de quien la promueva, pero que tiene una mayor ventaja en la formación y el fortalecimiento de relaciones entre diferentes actores involucrados en una misma temática y definitivamente en el manejo de las relaciones comunitarias entre una empresa y la comunidad.

El tema de la ejecución y monitoreo participativo existió desde los inicios de nuestras sociedades, aunque no se llamará con dicho nombre pues no había necesidad de hacer una diferencia con este modelo de gestión pues era algo normal. *“En un primer momento de la sociedad existió un sujeto comunitario. Eran épocas en que los sujetos sociales operaban en*

función de valores de uso, que satisfacían necesidades establecidas por conveniencia colectiva [...] La conquista y la instauración de la sociedad colonial fracturó el sujeto comunitario, y los atomizó en sujetos privados, guiados por el afán de atesoramiento mercantil” (Breilh 2002:398). Asocio esto con los intereses económicos que han tenido las empresas por mucho tiempo por encima de todo, a diferencia de las nuevas tendencias que colocan al mismo nivel de importancia lo económico y lo ambiental o social.

Como menciona Ignacio Gallego, *“la inclusión de la participación en la evaluación es una prolongación más del modelo de desarrollo participativo, más conocido como modelo de desarrollo centrado en la gente, promovido desde los años setenta. Este modelo defiende, frente al modelo tecnócrata tradicional, la primacía de la gente como destinatarios últimos de las acciones de desarrollo, para lo cual es necesario adaptar el diseño, la ejecución y la evaluación de dichas acciones a sus necesidades, y no a la inversa”* (sin data).

Como vemos, este tipo de diseño, ejecución y monitoreo participativo también ya en los años setenta tenía cierta relevancia y subrayo aquí la necesidad de cierto nivel de empatía que debe percibirse entre los involucrados para poder llegar a hacer lo que Gallego menciona y poder llegar a ponerse en el lugar del otro, considerar sus necesidades y expectativas. En términos de la relación empresa-comunidad, ello implica justamente tener los canales y las herramientas necesarias para conocerse y entenderse entre sí, que es el paso previo para luego valorar e incorporar al otro en el desarrollo conjunto de las partes.

El monitoreo participativo sobre un tema, práctica o hecho se refiere en concreto al seguimiento y observación del desempeño, comportamiento o desarrollo de todo ello con una mirada constructiva con el fin de cambiar, mejorar o mantener las formas usuales de

ejecución de acciones. El aspecto participativo va por el lado de que todo aquel que se sienta afectado o reciba un impacto positivo o negativo de lo que se observa, participe en el seguimiento por un interés y derecho propios de involucrarse en los temas en cuestión.

Breilh describe al monitoreo participativo como “la mirada permanente de la colectividad organizada sobre los procesos de los que dependen su bienestar, su funcionamiento democrático y la reproducción de sus conquistas materiales, culturales y humanas” (2002:942). Esta descripción puede ser complementada por lo que sostiene Gallego cuando menciona que “el Monitoreo y la Evaluación Participativa (MEP) como un enfoque horizontal de evaluación, que aboga por la incorporación plena de la población local en las distintas fases de los procesos de desarrollo” (Gallego sin data).

Como en cualquier relación entre personas, consideramos que la confianza es la base para definir el tipo de relación que se tiene y lo fuerte que esta sea, y esto depende de diferentes variables y determinadas formas de actuar de las dos o más partes involucradas. En las Empresas y dentro de las áreas de relaciones comunitarias, que creemos en el ganar-ganar que se debe buscar y que puede ser totalmente posible, sabemos que la confianza y la transparencia son indicadores de que tan bien o no estamos haciendo las cosas.

En ese sentido, el “Monitoreo (ambiental) participativo es la herramienta más potente de participación ciudadana para la construcción de confianza” (Bernaes 2016:2). Debido a que cada relación es única, no existe una receta concreta o los pasos a seguir para la construcción de confianza y por eso, *“la confianza no es algo que se pueda enseñar, es un estado mental, una forma de pensar. Producto de las interrelaciones y del compartir. La confianza nace del sentirse bien y de la aceptación de una propia realidad, creyendo en las habilidades y*

experiencia para ser dueño del propio destino. Por el contrario, la baja confianza proviene del miedo a lo desconocido, a situaciones de peligro, sentimiento de no estar preparado, conciencia de falta de conocimiento [...]” (Bernales, 2016:5).

Esto es muy cierto y la participación en los monitoreos da mayores garantías de que al observar y escuchar de primera fuente un suceso, las personas creamos y consideremos veraz aquello, ya que nadie me lo está contando, sino que lo veo con mis propios ojos. Esta participación también permite tener acceso a una mayor cantidad de información y detalle, lo cual a su vez permite tener un conocimiento más completo de los hechos, lo que al mismo tiempo permite tener una opinión o un juicio mejor sustentado.

Este conocimiento debe generarse en ambos lados de la relación y este mecanismo de monitoreo participativo permite a los diferentes interesados “enunciar y dar a conocer sus necesidades, intereses y expectativas. Este proceso puede ser orientado de modo tal que permita a la gente entender las perspectivas y valores que comparten, procesar sus diferencias con otros [...]” (Estrella y Gaventa 1998:18). La comprensión mutua será resultado de qué tanto sabe el uno del otro y, tal como mencionaré más adelante, esto ayudará a definir los puntos de encuentro, las coincidencias y las estrategias para que las futuras acciones serán más integradas, consensuadas y, por lo tanto, con mayores posibilidades de éxito.

El Monitoreo Participativo se basa en varios principios, pero me parecen los principales aquellos que menciona Ignacio Gallego.

Principio de Participación

Este principio es el más importante de los monitoreos participativos, por eso implica prestar atención a cómo se promueve la participación de todos los involucrados, cómo generamos interés de todos ellos para que participen, cómo facilitamos la participación, entre otros aspectos. Esta participación debería considerarse integral en todas las etapas de una intervención, desde que se planifica, se evalúa y se usa la información de dicha evaluación para la reformulación. Esto significa que ninguno de los involucrados sea “utilizado como meros proveedores de información” (Gallego), sino como agentes con voz, voto y acción.

Principio de aprendizaje

“La evaluación participativa activa un proceso de aprendizaje entre todos los participantes, que se traduce en la construcción de capacidades locales en evaluación y el fortalecimiento institucional” (Gallego, s.d.). Debo recalcar que este tema del aprendizaje es para todos los involucrados y que, por lo tanto, ubica a todos al mismo nivel, en una relación horizontal, donde no existe nadie superior al otro.

Principio de negociación

“La evaluación participativa pone en marcha un proceso social y político de negociación entre los participantes, puesto que articula la diversidad de percepciones, necesidades y demandas, desarrollando el sentido de empatía entre los grupos” (Gallego, s.d.). Esto trae nuevamente el objetivo de buscar una relación ganar-ganar y, por lo tanto, de poner al mismo nivel de importancia los intereses y necesidades de todas las partes. Asimismo, es propio e intrínseco de una negociación la comunicación que en ella pueda suceder por lo que se le debe prestar atención a cada uno de los componentes y factores que influyen en determinado

proceso de comunicación, desde el contexto, el ambiente, las palabras, los gestos, las actitudes, etc. Por esta razón es que las áreas de relaciones comunitarias de las empresas deben contar con personal con elevados niveles de comunicación y, como parte de esta, con muchísima capacidad de escucha.

Principio de flexibilidad

“Como ya se mencionó anteriormente, existen tantos enfoques de evaluación participativa como contextos donde se aplican. Se trata, pues, de un proceso dinámico y flexible, en continua adaptación a las necesidades y las circunstancias locales” (Gallego, s.d.). Por esto, yo rescataría que la confianza que se logró será la base para tener una actitud comprensiva y de plena conciencia de que todas las partes pueden tener aciertos y desaciertos, y que justamente este encuentro participativo debe servir para dar paso a mejores gestiones, que significarán cambios y rediseños cada vez que se consideren necesarios.

Después de haber comentado sobre estos principios básicos sobre los cuales deben desarrollarse los procesos de monitoreo o evaluación participativa, es importante mencionar que esto, “junto a la planeación estratégica y al control social, constituye un pilar de una gestión innovadora” (Breilh 2002:942) y que “exigen no solamente un alineamiento y capacidad de organización diligente del área de relaciones comunitarias sino de otras áreas como la de Medio Ambiente y, por supuesto, operaciones” (Bernaes, 2016:4).

1.3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación de alguna manera es parte de los temas que ya se han descrito en los párrafos anteriores; sin embargo, es importante desarrollarla de manera independiente y enfocándose en la participación ciudadana. Parto de la premisa de que la relación entre una entidad, empresa o estado, y una comunidad falla o no se encuentra en camino a ser perfecta si existe poca o nula participación de esta última.

Muchos autores definen al término de Participación Ciudadana como un “acto social”. Esto es porque constituye una intervención respecto a un tema que involucra a varios actores, varios frentes y que, por lo tanto, no lo ejecuta un individuo de manera singular sino como parte de una colectividad, una que tiene algo en común. Esto significa que inevitablemente involucra comunicación, diálogo, intercambio, propios de cualquier relación, sea del tipo que sea. Esto significa, además, que cada proceso de participación ciudadana será único en la medida en la que las personas no siempre van a ser las mismas, los contextos tampoco, ni los intereses.

“Actualmente, el término de participación es utilizado para explicar la incidencia de los individuos y grupos sociales en las diferentes etapas en las que se resuelven asuntos de interés público, es decir, en la consulta, discusiones, planteo de propuestas, y todo tipo de actividades que en las cuales interrelacionan el Estado y los ciudadanos para el progreso de la comunidad” (Guillen 2019:179). Para el caso de estudio, las razones que motivan la participación ciudadana definitivamente tienen que ver con temas de interés común, que parten de los impactos que percibe la comunidad aledaña a Refinería Conchán con respecto, en principio, al ambiente y a la calidad de su vida.

A esto Canessa y García añaden que la Participación Ciudadana “se refiere esencialmente a la necesidad y demanda de los ciudadanos de ser partícipes de procesos de toma de decisiones sobre diversos aspectos de la vida pública que les atañen directa o indirectamente”. (2016:11) Esto tiene que ver con que para que la Participación Ciudadana se dé, esta debe ser motivada por algún tipo de interés y que normalmente se relaciona a la dificultad, limitaciones o perjuicios que sienten para gozar de algún derecho, de determinadas condiciones y calidad de vida, etc.

Asimismo, si hablamos de que tiene que ver con asuntos públicos, esto quiere decir que involucra no a un solo individuo, sino que es una situación que impacta a un grupo de personas y, por ello, la participación ciudadana se refiere a acciones colectivas movidas por un interés común.

Es importante rescatar lo que menciona Merino sobre “quien cree no participar en absoluto, en realidad está dando un voto de confianza a quienes toman las decisiones” (2019:20). El callar, no expresar, mostrar indiferencia sobre los temas, entonces también dice algo y ya es una forma de participación.

La participación ciudadana, en su concepto más básico, habla del derecho y el ejercicio a votar para elegir a los representantes, principio básico de una democracia. Sin embargo, la participación ciudadana sobre la cual se habla en este documento, se refiere, tal como ya voy comentando, al involucramiento activo de los individuos que forman parte de una colectividad, y es precisamente “en el **ámbito local** donde el ejercicio de la ciudadanía tiene mayores posibilidades de ser efectiva. Es en el barrio, en la colonia, en los municipios que

forman parte de la ciudad, donde los individuos acceden, en condiciones diferenciadas, a bienes y servicios. Todo ello forma parte de la **dimensión social de la ciudadanía**". (Ziccardi 2)

Para ir cerrando la definición de Participación Ciudadana, un aspecto adicional pero muy importante es que se trata de un ejercicio o práctica con valor positivo, es decir, entendemos que es algo que solo podría traer beneficios para los involucrados y que sería en busca de un beneficio común que conlleva al desarrollo de determinado grupo social.

¿Cómo debe ser la participación ciudadana?

Como ya se anticipó, cada proceso de participación ciudadana es único, pero para los fines de este estudio lo que sí queda claro es que es una forma para solucionar problemas o prevenir conflictos, en este caso entre la empresa privada y una población aledaña a sus instalaciones. Esto implica a) información oportuna y adecuada a los ciudadanos; b) conocer y canalizar opiniones ciudadanas; y c) promover diálogo, prevenir conflictos y construir consensos (Bautista, 2011:11 en Valencia 2018:12).

Me parece rescatable lo último sobre la construcción de consensos, porque implícitamente indica que todos los actores involucrados en el proceso son importantes, se toma en cuenta la intervención del otro y lo que se busca es rescatar opiniones e informaciones que provengan de todas las partes para llegar a una mejor conclusión en búsqueda del bien común. Es decir, es un proceso en el cual la existencia del diálogo real con la intención de llegar a pensamientos, criterios y conclusiones concertadas, los cuales se vuelven componentes intrínsecos al mismo.

Algo interesante de la participación ciudadana es la premisa que indica Merino sobre que “no implica estar de acuerdo siempre ni tener certeza sobre el resultado” (Merino 2019:14) o que se realiza “para encontrar soluciones comunes o para hacer confluir voluntades dispersas en una sola acción compartida” (Merino 2019:19).

Un aspecto indispensable para hacer efectiva la participación ciudadana es que todos los involucrados se encuentren en condiciones de operativizar dicha participación. Para esto requerimos que las partes tengan el razonamiento y el criterio necesarios para adoptar una postura sobre determinado tema, y que las partes lleguen a dicha postura lo más informadas posible, lo cual implica que las partes pongan a disposición la información para todos. Esto también tiene que ver con el que todos se sientan capaces y con los mismos derechos de participar, tal como manifiesta Valencia cuando menciona que es “*Central en estas propuestas es el objetivo de promover la agencia ciudadana y empoderamiento, a través de las cuales se aspira a transformar estructuras de desigualdad, exclusiones, desbalances de poder y, sobre todo, robustecer los mecanismos de negociación desde lo local. La participación, en esos términos, está conectada a una idea más amplia de gobernanza, derechos, ciudadanía y promoción de capacidades políticas*” (Hickey y Mohan, 2005b)”. (Valencia 2018: 8)

Voluntad para participar

Es importante considerar que deben existir dos condiciones para que se pueda dar la participación ciudadana: voluntad y comunicación. Cuando me refiero a voluntad, me refiero a aquella de cada uno de los involucrados en el proceso. Para el caso específico del presente estudio de caso, es necesario que exista una voluntad explícita de parte de la comunidad y de

parte de la empresa privada. En el ámbito de la comunidad, la voluntad viene cargada de un compromiso e interés con los asuntos que impactan en un colectivo de personas y que reconocen su responsabilidad como ciudadanos y se creen capaces de poder transformar una o más situaciones y, en consecuencia, se animan a participar porque “están dispuestos a ofrecer algo de sí mismos en busca de propósitos colectivos” (Merino 2019:19). Consideramos, además, que pueden haber contextos en los que podríamos encontrar que alguno de los involucrados no muestra mucha predisposición o ganas para participar, aunque sí reconoce la existencia de algún problema o asunto en común. En estos casos creo que también es honesto y responsable de la otra parte sensibilizar y promover la participación con miras a que el objetivo siempre sea el bien común.

Cabe señalar que puede existir voluntad para participar pero no se cuenta con las posibilidades para hacerlo; por eso me parece importante recordar que todo proceso de participación ciudadana requiere contar con las personas involucradas indicadas para ello y si está en manos del otro facilitar las condiciones para que todos puedan participar, adelante.

Ziccardi menciona que *“sin duda, los gobiernos de las ciudades deben crear las condiciones para que existan espacios de participación ciudadana e instrumentos que permitan efectivizarla [...] su apropiación por parte de la ciudadanía es algo que debe promoverse a través de la información y difusión. Esta tarea debe ser asumida de manera corresponsable por las autoridades locales que deben alentar la participación ciudadana y por los líderes sociales, los promotores voluntarios de la comunidad, las organizaciones sociales y las ONGs que actúan sobre el territorio”*. (Ziccardi 4)

Por otro lado, la participación puede calificarse de distintas maneras: “funcional e instrumental (cuando el participante es recibido como objeto sin capacidad de influenciar); consultativa (cuando el participante es reconocido como actor con voz, pero sin incidencia); y transformativa (cuando el participante actúa como verdadero agente con capacidad de incidir)”. (Valencia 2018:8 y 9)

Asimismo, los espacios participativos pueden ser de diferentes tipos: “a) *espacios cerrados (donde las decisiones son tomadas por algunos actores sin pretensión de abrir espacios de inclusión)*, b) *espacios de invitación (donde hay esfuerzos por crear y ampliar la participación, pero su impacto se delimita mediante pesos y contrapesos internos)*, c) *espacios autónomos (creados por grupos menos poderosos para impulsar en la agenda política preocupaciones comunes)*”. (Gaventa en Valencia 2018:18)

Otros autores indican que “se debe considerar tres niveles de Participación Ciudadana: i) informativo, el cual es unidireccional, en tanto solo se entrega información a la comunidad; ii) consultivo, el cual es bidireccional, en tanto los interesados son parte de un proceso donde se entrega información y se recogen opiniones, dudas y recomendaciones; y iii) resolutivo, en el cual las distintas partes inciden en la toma de decisiones” (Canessa y García 2016:12)

Definitivamente las formas o tipos de participación están fuertemente relacionadas con el tipo de comunicación que exista entre las partes involucradas, donde estas fomentan dicha comunicación. Este componente comunicacional en la participación ciudadana “no debe limitarse únicamente a una actividad meramente publicitaria y de convocatoria. No se puede entender como un modo de comunicación unilateral” (Correa y Noe 1998:78)

La intención de la comunicación de cada parte debe ser real, honesta y transparente, por lo que dice mucho de cada parte los esfuerzos que realiza para contar con los canales adecuados, de fácil acceso para todos, que permitan no solo recibir información, sino que exista un ida y vuelta de la misma.

Prevención de conflictos

La participación ciudadana, siendo un proceso positivo visto desde cualquier ángulo, busca la interacción entre los distintos saberes de los actores, reconociendo la misma importancia y valor para cada uno de ellos. Esta participación debe “ayudar a llenar la brecha que inevitablemente existe entre conocimiento científico-técnico y las decisiones a través de las cuales se realizan los proyectos de desarrollo. La participación ciudadana puede ser especialmente importante cuando están implicados fuertes intereses económicos en la toma de decisiones sobre cómo enfrentar y cómo cubrir esa brecha o área de ignorancia”. (Correa y Noe 1998:128)

Correa y Noe continúan indicando que “debido al complejo fenómeno de las externalidades, los conflictos son inevitables y, cuando estallan, alientan la participación. Los conflictos estimulan la participación; es más, representan una oportunidad valiosa para que los ciudadanos participen en las decisiones que afectan en forma directa sus vidas (Sabatini, Sepúlveda y Villarroel, 1996). (Correa y Noe 1998:129)

En sí, con relación a los conflictos sociales, la participación ciudadana se da para prevenirlos, porque el intercambio de ideas permite ir midiendo la temperatura del sentir de cada de una de las partes; pero también surge como una consecuencia de la presencia ya de un conflicto,

que hace necesaria la ejecución de un proceso de integración, conversación y construcción de consensos sobre aquello que molesta o incomoda a la otra parte.

Para concluir esta parte, debo reconocer que la participación ciudadana debe provocar resultados y los involucrados en el proceso deberían percibir cierto beneficio de su práctica. “Los ciudadanos, actualmente, consideran muy importante averiguar si su participación ha influido en las decisiones, de esa manera ellos sienten que se ha cumplido su objetivo (Bireh, 2002)” (Guillen y Saenz 2009:183). Es importante considerar esta afirmación para poder concluir cada etapa del proceso evidenciando las ventajas del mismo, para que así continúe existiendo el interés de seguir fortaleciendo y ejecutando esta práctica.

Para cerrar esta sección de Marco Teórico, subrayo que estos tres conceptos —Relaciones Comunitarias, Monitoreo Participativo y Participación Ciudadana— forman parte de cualquier Programa de Monitoreo Socioambiental Participativo, es más, fundamentan su importancia y potencial para la construcción del bien común. Por su lado, este tipo de Programas constituyen una herramienta de acercamiento, comunicación y fortalecimiento de la confianza y la relación entre una empresa y su entorno. Mientras las empresas implementen esta práctica con la convicción de su potencial, encontrarán en esto un canal y un espacio de interacción con la comunidad que puede llegar a ser una acción del tipo ganar-ganar para ambas partes.

Finalmente, la Participación Ciudadana significa contar con personas activas en una sociedad donde promueven cambios sociales involucrándose en los problemas o en las oportunidades de mejora que ven en su entorno. De esta manera, asumen y ponen en práctica su responsabilidad ante el desarrollo. Este Programa de Monitoreo Socioambiental Participativo,

que es motivo del presente Trabajo, es una opción que fortalece la ciudadanía en general, generando líderes y agentes de cambio, en términos democráticos y dando prioridad a la comunicación horizontal y transparente para sostener relaciones armoniosas entre una empresa y la comunidad de su entorno, como en el estudio de caso del presente trabajo.



2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL

En este capítulo describo la historia de Refinería Conchán, el contexto socioeconómico de la población que habita en torno a la misma, la conformación del área de Gestión Social dentro de la empresa Petroperú y cómo surge la promoción de un Programa de Vigilancia y Monitoreo Socioambiental Participativo y, con él, la creación del Comité. Con esta descripción pretendemos dar a conocer las condiciones sobre las que se formó la relación entre la Refinería Conchán y la población que habita en su entorno.

Cada uno de los acontecimientos que pasaré a describir en las siguientes páginas van escribiendo la historia e influyen en el tipo de relación que actualmente tiene la empresa con la comunidad. Asimismo, los procesos y cambios por los que han pasado ambos actores, empresa y comunidad, han ido dibujando a lo largo del tiempo la percepción, el conocimiento, las incomodidades que hoy presentan cada uno de ellos y que justifican la necesidad de contar con un mecanismo, canal y herramienta como lo es un Programa de Monitoreo Socioambiental Participativo.

2.1. HISTORIA Y CRONOLOGÍA DE REFINERÍA CONCHÁN

Refinería Conchán fue construida sobre un terreno de 50 hectáreas, en una zona prácticamente deshabitada, donde confluyen los distritos de Lurín, Villa El Salvador y Pachacamac. A continuación se presentan diferentes características técnicas que han sido extraídas de las Presentaciones en *Power Point* que el personal de la Refinería usaba para dar las exposiciones a las visitas guiadas de estudiantes.

Fotografía N.º1
Toma aérea de Refinería Conchán de los años 1970



Fuente: Archivo de Petroperú

Las operaciones de la Refinería Conchán se encuentran en el Km. 26.5 de la Panamericana Sur, distritos de Lurín, Villa El Salvador y Pachacamac, Lima. En 1961 fue inaugurada por Conchán-Chevron y recién en 1973 PETROPERÚ asume su administración paralizando sus operaciones entre 1977 y 1980. En 1983 reanudó sus operaciones, con una producción de Destilación Primaria de 13,500 BD (barriles por día) y Destilación al Vacío de 9,500 BD.

En 1992 surgieron las primeras invasiones, creándose así los asentamientos humanos: Las Brisas de Pachacamac, Max Uhle, Los Aires de Pachacamac, Virgen de la Candelaria y 20 de Octubre. Una posterior invasión se produce en 1996, cuando los dirigentes desaparecen los

hitos de los límites de área arqueológica reservada por el Estado, establecida por el INC, e inscriben los terrenos como ampliaciones de los A.A.H.H. existentes. En 1997, los últimos terrenos son tomados por dirigentes y autoridades municipales y se forman los Asentamientos Humanos Víctor Chero Ramos, Villa Unión, Lomas de Mamacona.

Fotografía N.º 2
Toma aérea de Refinería Conchán del año 2016



Fuente: Archivo de Petroperú

La Refinería está preparada para procesar, refinar y almacenar productos como gasolinas (84, 90, 95 y 97), gasoholes para motores, solventes (1 y 3), diésel 2, diésel B5, petróleos industriales, cementos asfálticos (85-100, 120-150, 60-70, 40-50 y otros) y asfaltos líquidos de calidad de exportación (RC-250.MC-30 y otros). Tiene una capacidad de almacenamiento de 2'051,354 barriles de hidrocarburos líquidos y cuenta con un amarradero multiboyas para atender buques tanque hasta de 75.000 DWT.

Procesos Operativos (Plan de Gestión Social de Refinería Conchán 2019)

- Recepción y almacenamiento de materia prima e insumos por diversos medios — barcos, cisternas (llegada hasta la recepción en tanques de almacenamiento, área de movimiento de productos, Tanques y Planta de Ventas).
- Producción de combustibles, especialidades y otros derivados. Va desde la recepción de crudo y otras cargas de los tanques de almacenamiento para su procesamiento en la unidad de procesos hasta la obtención de productos en especificación.
- Almacenamiento de productos, preparación, transferencia y/o exportación de productos por buques y cisternas (amarradero multiboyas y planta de ventas).
- Soporte Técnico y mantenimiento requerido para alcanzar la mayor confiabilidad y operatividad de los equipos, sistemas y plantas que componen la Refinería.

2.2. CONTEXTO SOCIAL DEL ENTORNO

Aunque la Refinería se encuentra geográficamente en el Distrito de Lurín, el 90% de la población aledaña pertenece al Distrito de Villa El Salvador. La población de este distrito es de aproximadamente de 388,588 habitantes, de los cuales 30,000 habitantes se encuentran en el área de influencia de Refinación Conchán.

Plano N.º1
 Plano del Área de Influencia de Refinería Conchán



Fuente: Diagnóstico Social de Petroperú del año 2012

Existe un desarrollo urbano bastante precario en los Asentamientos Humanos de Zona Playa y de Zona Parque Metropolitano, áreas de influencia directa de Refinería Conchán, en donde sus necesidades básicas están mínimamente satisfechas, entre ellas: instalaciones de agua y desagüe, implementación de infraestructura en las instituciones educativas y en las postas de salud, asfaltado de pistas, construcción de muros de contención e implementación de áreas verdes, lo que, probablemente, se deba a que estos asentamientos se ubican en la zona más alejada del distrito Villa El Salvador.

Asimismo, un poco menos del total de la población del área de influencia no cuenta con título de propiedad en algunos casos y sus casas se encuentran en litigio con la Familia Fernández Concha.

La inseguridad ciudadana en el Área de influencia de Refinería Conchán, al igual que en otras ciudades del país, es uno de sus principales problemas, identificándose al pandillaje, los robos al paso, la drogadicción, la violencia familiar y contra la mujer como los problemas sociales más importantes en la zona, ello debido a la poca o nula presencia del personal policial ya que, la comisaría se encuentra bastante alejada de estos Asentamientos y, aunado a ello, la falta de equipamiento e infraestructura de seguridad como casetas de vigilancia (que necesitan mantenimiento) y puestos de auxilio rápido que les permitan contactarse con la red policial. Los AA.HH. han tratado, a través de sus juntas vecinales, de implementar programas de seguridad, los que, al carecer del equipamiento necesario, hacen la tarea muy complicada.

En el aspecto económico, la zona de impacto directo de Refinería Conchán es una zona de nivel económico bajo, la actividad comercial se limita a pequeños negocios informales y con tiempo de vida reducido, como bodegas, peluquerías, pequeños restaurantes, etc. La población predominantemente se dedica a actividades independientes y eventuales, tales como trabajos de construcción civil y comercio ambulatorio, obteniendo ingresos económicos bajos.

Aproximadamente un 38% de la población tiene un empleo dependiente, trabajando en empresas con menos de 5 personas, lo cual indica la importancia de las PYME y MyPE en la zona. Más del 50% de la población tiene ingresos menores a los 750 soles y más del 80% solo llega hasta los 1200 soles (CID 2019).

El área de influencia de la Refinería Conchán (área de influencia directa e indirecta), es una zona urbano marginal en crecimiento, con acceso mayoritario a agua potable, electricidad, Internet, servicios de salud, centros educativos y vías de comunicación, cuyos principales

problemas son: 1) Inseguridad ciudadana/violencia en todas sus manifestaciones, 2) Débil desarrollo económico local, 3) Deficiente nivel educativo, 4) Percepción negativa con respecto a la gestión ambiental de Refinería Conchán, 5) Inseguridad ante fenómenos naturales y de su propia infraestructura y 6) Deficiente liderazgo de los dirigentes locales.

2.3. POLÍTICA DE GESTIÓN SOCIAL DE PETROPERÚ Y ESTRUCTURA DE LA GERENCIA SOCIAL

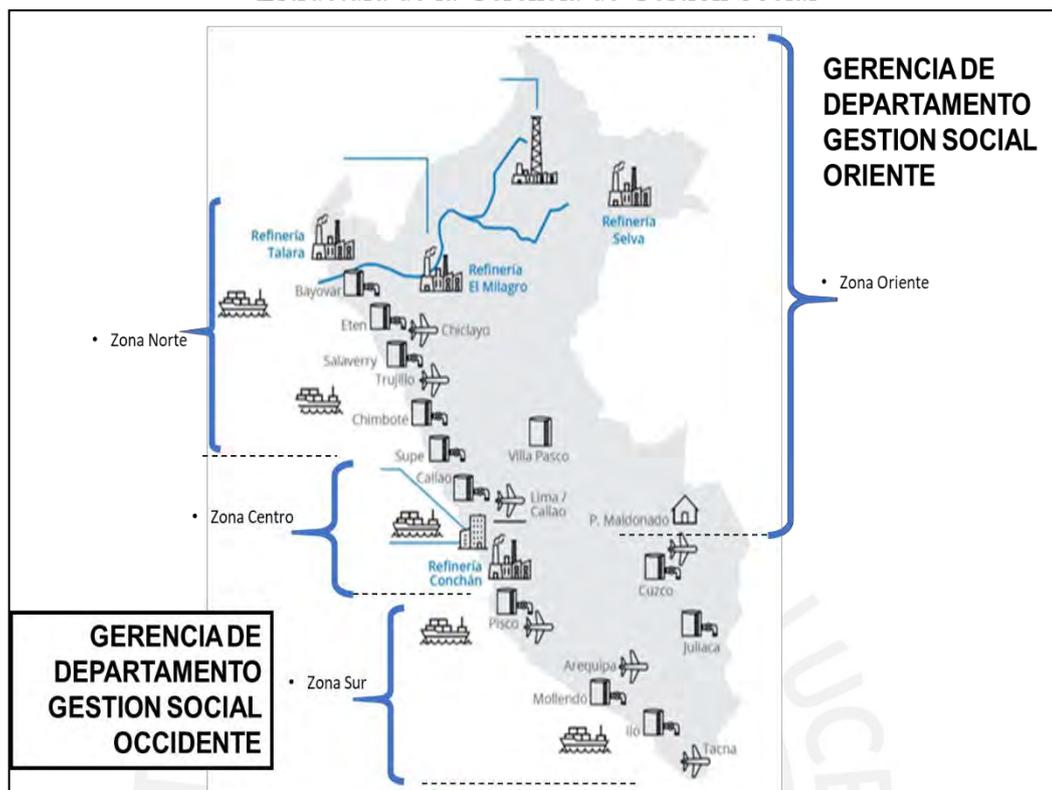
En concordancia con la Política de Gestión Social de la empresa, se destaca que PETROPERU S.A. gestiona los aspectos sociales bajo el compromiso de los Principios de Ecuador, las normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional, el Pacto Global y la Declaración Universal de los Derechos Humanos. En términos concretos, la Política de Gestión Social contempla los siguientes lineamientos:

- a) Integrar la Responsabilidad Social a la cadena de valor de las operaciones de la empresa como un compromiso voluntario orientado a la gestión de grupos de interés, la implementación de las mejores prácticas empresariales, la promoción del comportamiento ético, el respeto a los derechos fundamentales de las personas y la transparencia de la gestión.
- b) Incorporar estratégicamente el análisis y gestión preventiva de los impactos y riesgos sociales de sus actividades en los procesos de toma de decisión en todos los niveles de la empresa.
- c) Establecer relaciones sólidas, constructivas y de respeto mutuo con sus grupos de interés, promoviendo procesos permanentes de diálogo y participación, e informando oportunamente a las poblaciones colindantes sobre los alcances de las operaciones.

- d) Reconocer, respetar y valorar la diversidad cultural de los pueblos indígenas, sus diferentes aspiraciones y el derecho a mantener sus costumbres y sus prácticas sociales.
- e) Establecer un mecanismo de reclamación eficaz, accesible y culturalmente aprobado, a fin de atender oportunamente las preocupaciones de sus grupos de interés.
- f) Monitorear el cumplimiento de los compromisos asumidos voluntariamente y de aquellos que se derivan del cumplimiento de la ley.
- g) Promover iniciativas de desarrollo sostenible en las zonas colindantes a sus operaciones a través de un equipo de relaciones comunitarias, articulando esfuerzos con el Estado a fin de contribuir a la mejora de la calidad de vida, la autogestión y el bienestar de sus grupos de interés, con miras al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.
- h) Erradicar cualquier tipo o relación con el trabajo infantil, trabajo forzoso y formas de discriminación en la contratación de trabajadores y proveedores.
- i) Contribuir al bienestar social y al fortalecimiento de las buenas relaciones con nuestros grupos de interés, para lo cual se podrá ceder voluntariamente bienes a título gratuito o como donación a través de las normas internas vigentes de la empresa.
- j) Impulsar la mejora continua de los procesos de gestión social, destinando los recursos necesarios y desarrollando las competencias organizativas adecuadas, para implementar la Políticas de Gestión Social a fin de lograr el desempeño social eficaz y sostenible de PETROPERU S.A.

A continuación, se muestra la distribución geográfica de la Empresa en el territorio nacional y la estructura organizacional de la Gerencia de Gestión Social.

Gráfico N.º1
Estructura de la Gerencia de Gestión Social



Fuente: Archivo de Petroperú.

2.4. FUNDAMENTACIÓN DE LA CREACIÓN Y EXISTENCIA DE UN COMITÉ DE MONITOREO SOCIOAMBIENTAL

A lo largo de los años, Refinería Conchán ha realizado una serie de mejoras tecnológicas que han permitido tener una gestión más responsable con el ambiente y en línea con las normativas y estándares nacionales. Entre estos avances se encuentra el cambio de matriz energética a gas natural, evitando la quema del residual con alto contenido de azufre, habiéndose realizado en julio del 2014. También se llevó a cabo la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Domésticas, evitando la emisión de aguas contaminadas al mar. Esto también sucedió en el año 2014. Por otro lado, con la tecnología del Flare, el gas residual producto de la destilación del crudo ya no se lanza al aire, sino que se quema en los hornos como fuente de calor y se transforma el SH₂ en SO₂, evitando así los malos olores en el ambiente. Entre otros de los últimos avances en la gestión ambiental, se ha instalado el

sistema DAF para el tratamiento de agua residual industrial, reteniendo de esta manera gran parte de los contaminantes que anteriormente se emitían al mar.

Asimismo, existen ya normativas nacionales que reglamentan la participación ciudadana en las acciones de monitoreo ambiental que realizan algunos organismos como la Organismos de Evaluación y Fiscalización Ambiental – OEFA (aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N°032-2014-OEFA/CD). Cabe indicar que Refinería Conchán no cuenta con un EIA, sino solo con un PAMA del año 1994, que es muy breve en lo que respecta al tema social y también en las disposiciones que la Empresa debería cumplir en el ámbito social con la comunidad.

Estos y otros esfuerzos, realizados con el fin de ser cada día una empresa más responsable con el ambiente y con la población que la rodea, no eran difundidos y/o entendidos por la población aledaña, razón por la cual esta mantenía una percepción negativa de la gestión de Petroperú. Esto se evidencia cuando en los distintos espacios, momentos y visitas compartidas con los vecinos se reciben quejas, reclamos y comentarios relacionados al tema.

Por otro lado, Petroperú ha sido señalada y afectada por los continuos derrames de petróleo ocurridos a lo largo del oleoducto norperuano, y los medios de comunicación han empeorado la ya deteriorada imagen que presenta Petroperú en cuestiones socioambientales.

Petroperú se ha caracterizado poco por una actitud transparente sobre su gestión administrativa y operativa. La tendencia e incidencia que vienen realizando diversas instituciones nacionales e internacionales sobre la sostenibilidad y un comportamiento responsable, empuja a las organizaciones a tener mecanismos de información y transparencia

con sus diferentes grupos de interés. Petroperú no debía ser ajeno a estas nuevas tendencias y debía facilitar los espacios para socializar lo que viene realizando internamente.

Los monitoreos participativos generan diversos beneficios como la ruptura de mitos y creencias, que mediante la observación, participación directa y la opinión de un tercero (la empresa contratada para conducir los monitoreos), pueden ir desapareciendo o esclareciéndose. Los monitoreos también son una herramienta para fortalecer las relaciones y el diálogo con la comunidad. Asimismo, permiten conocer las expectativas y opiniones de la población, que de manera estratégica pueden transformarse en mejoras para la gestión interna y externa de la Empresa. Finalmente, el contar con un Comité de Monitoreo Participativo es una herramienta de prevención de conflictos muy potente.

Por otro lado, teniendo en consideración la coyuntura en la que se encuentra la Empresa por el Proyecto de Modernización de la Refinería Talara, el retorno al *upstream*, entre otros aspectos, era prioritario que la imagen externa de Petroperú mejore y se eliminen los ruidos del entorno, provocados por falta de o mala información.

Por todo esto, Refinería Conchán requería de mecanismos y/o herramientas de transparencia y comunicación para la actual gestión interna relacionada principalmente a los impactos ambientales que la población atañe a la Empresa. Asimismo, quienes estábamos a cargo de la Gestión Social de la Operación necesitábamos herramientas para reducir la distancia de la relación entre la Empresa y la comunidad. Así, se buscó que la Empresa le dé mayor importancia a las afectaciones que se podrían estar ocasionando en la comunidad o el ambiente, y que la comunidad perciba una mayor apertura a la entrega de información que en un inicio no se compartía por miedo.

Los Comités de Monitoreo Ambiental Participativos son herramientas de participación ciudadana previstas en el marco normativo peruano. Esta herramienta es una de las más poderosas para poder lograr transmitir una adecuada información a la población local e incluirla en el proceso de análisis de información, permitiendo así que influyan positivamente en la toma de decisiones relativas a su ámbito y que mantengan correctamente informada a su comunidad.

Estos monitoreos participativos son un medio idóneo para poner a disposición de la población involucrada información oportuna y adecuada con respecto a las actividades proyectadas o en ejecución. De igual manera, facilitan el conocimiento y canalizan las opiniones, posiciones, puntos de vista, observaciones u aportes relativos a las actividades internas de Refinería Conchán.

Por otro lado, la Refinería Conchán, se vuelve un activo muy importante para Petroperú y para el Perú en general. Por ello, es urgente e importante generar las condiciones para la sostenibilidad de la Operación. Esto se fundamenta con los siguientes números:

- Refinería Conchán abastece el 13% de la demanda nacional de combustible.
- Refinería Conchán abastece el 23% del Diesel despachado por Petroperú.
- Refinería Conchán abastece el 37% de las gasolinas despachadas por Petroperú.
- Refinería Conchán concentra el 27% de la capacidad de almacenamiento de combustibles de Petroperú.

En consecuencia a todo lo dicho y principalmente a la mayor importancia que cada día iba adquiriendo Refinería Conchán, se hacía más necesario desarrollar estrategias y mecanismos para darle viabilidad social y, en consecuencia, sostenibilidad a esta Operación. Es ahí donde

cobra relevancia el contar con un Programa de Monitoreo Socioambiental Participativo con la comunidad aledaña.



3. DESARROLLO DEL PROGRAMA DE MONITOREO SOCIOAMBIENTAL PARTICIPATIVO

En el presente capítulo se describirá la historia del Comité; es decir, cómo empezó, cómo se fue dando su desarrollo, los pilares bajo los cuales se desarrolló el Programa, y se mostrarán algunos materiales que se usaron como herramientas para lograr los objetivos propuestos.

3.1. RESEÑA HISTÓRICA Y SECUENCIA CRONOLÓGICA

El interés del área de Relaciones Comunitarias de iniciar un Programa de Monitoreo Socioambiental Participativo se basa en las quejas periódicas que se recibían por parte de la población sobre la gestión de Petroperú. Desde mi ingreso a la Empresa en octubre de 2014, los comentarios o quejas que recibía eran sobre los malos olores —descritos como olor a huevo podrido y que es característico del azufre—, y la otra queja era por un supuesto polvo negro que llegaba hasta sus casas y que lo asociaban al plomo.

En la siguiente imagen se puede apreciar el fin de la primera sesión que se tuvo como parte del Programa. En dicha sesión se les presentaron los objetivos del mismo, las reglas de participación y principalmente se les motivó a ser parte de esta iniciativa. Ahí mismo, se les hizo entrega de incentivos que suelen motivarlos, como el chaleco, cuaderno, file de capacitaciones.

Foto N.º 1

Primera sesión del Programa de Monitoreo y Vigilancia Socioambiental Participativo – Año 2016



Fuente: Archivo personal.

Lo que motivó el desarrollo del Programa

Ante esta situación de queja periódica, cierta información que yo tenía sobre la no peligrosidad de estos olores, basada en información verbal que iba recabando de las otras áreas, las cuales argumentaban que la gran mayoría de monitoreos de calidad de y aire y emisión de gases se encontraban muy por debajo de los ECA y los LMP. Sin embargo, sucedía como algo natural que las otras áreas ambientales y operativas evadían entrar en profundidad y detalles con el área de Relaciones Comunitarias, por el temor que solemos encontrar los que trabajamos en este campo en la parte interna de la empresa con respecto a la entrega de información verídica y transparente. Por ello, era necesario contar con un canal o herramienta de relacionamiento con la comunidad que nos permitiera tocar estos temas con

mayor confianza y transparencia por ambos lados, lo que me llevó a la constitución del mecanismo para que la Gestión Social lograra hacer incidencia externa e internamente.

Lo que pude apreciar es que el supuesto problema del polvo negro no era algo actual, sino una mala experiencia del pasado que seguía presente en la mente de las personas, y que se remontaba a la época en la que Refinería Conchán trabajaba con otro tipo de matriz energética diferente al gas natural. A esto se sumaba la posible presencia de algún tipo de polvo proveniente de otras fuentes, como el muelle de la empresa Cementos Lima o el mismo smog de la carretera Panamericana Sur. En este punto resulta importante acotar que la empresa Cementos Lima se encuentra ubicada geográficamente en el distrito de Villa María del Triunfo y cuenta con un muelle ubicado a pocos metros del terminal portuario de Refinería Conchán, por el cual cargan y descargan material, emitiendo en muchas oportunidades polvo de color oscuro, visible ante cualquier persona que pasa o habita por ahí. Asimismo, para que su producto llegue hasta el muelle desde su planta y viceversa, dicha empresa cuenta con una faja transportadora que cruza gran parte de los asentamientos humanos del área de influencia directa de Refinería Conchán. Por ello, Cementos Lima también realiza acciones de Responsabilidad Social en dicha zona.

Retomando el supuesto y la aún presente percepción de que este polvo negro provenía de Refinería Conchán, el impacto que la población mencionaba era que este polvo afectaba de dos maneras principales a la población vecina. Primero, porque eran pequeñas partículas que ellos respiraban y que conocían los efectos negativos que significan para un ser humano respirar plomo. Segundo, porque la presencia del polvo aumentaba la suciedad de sus casas, patios, hasta la ropa que colgaban en los techos o partes traseras de sus casas.

Por otro lado, el problema de los olores sí se basaba en hechos reales y actuales, con una ocurrencia con una periodicidad aproximada mensual. Esto no ha dejado de ocurrir hasta la actualidad. La afectación que la población reclama hasta hoy es daños a su salud, mareos, dolor de cabeza, náuseas, vómitos, perjuicio al crecimiento normal de los niños, afectación al sueño, entre otros.

La intención de contar con un Comité de Monitoreo y Vigilancia Socioambiental Participativo como este, era socializar que la Empresa sí realiza los monitoreos de calidad de aire y emisión de gases correspondientes y en cumplimiento de todas las leyes, como parte de su gestión ambiental. A modo de ejemplo se presentan a continuación los resultados de los monitoreos de calidad de aire del año 2020. Cabe precisar que todos los parámetros que se miden por exigencia legal para esta industria y para esta operación, son todos los mencionados en la primera columna, y en la última columna se muestra la cantidad máxima que debe presentar cada uno de ellos, que son denominados Estándares de Calidad Ambiental.

Gráfico N.º 2
Resultados de Monitoreo de calidad de aire del año 2020

MES		ENE	FEB	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ECA
PARÁMETRO	UNIDAD									Normativa Ambiental D.S. N° 003-2017- MINAM (1)
Material particulado menor a 2.5 micras, PM _{2.5}	(µg/m ³)	9.80	7.20	14.263	12.2	9.1	12.40	8.70	11.24	50
Material particulado menor a 10 micras, PM ₁₀	(µg/m ³)	30.80	27.90	26.897	20.482	15.026	29.254	14.82	16.49	100
Dióxido de Azufre, SO ₂	(µg/m ³)	<13	<13	<13	<13	<13	<13	<13	<13	250
Sulfuro de Hidrógeno, H ₂ S	(µg/m ³)	<6.1	<6.1	<7	<7	<7	<7	<7	<7	150
Dióxido de Nitrógeno, NO ₂	(µg/m ³)	32.00	56.00	<104.17	<104.17	<104.17	<104.17	<104.17	<104.17	200
Monóxido de Carbono, CO	(µg/m ³)	1.327	2.181	<1250	<1250	<1250	<1250	<1250	<1251	10000
Ozono, O ₃	(µg/m ³)	<3	<3	<8.20	<8.2	<8.2	<8.2	<8.2	<8.2	100
Plomo	(µg/m ³)	<0.0020	<0.0020	<0.0111	<0.0111	<0.0111	<0.0111	<0.0111	<0.0111	1.5
Benceno	(µg/m ³)	<1.7	<1.7	<1.67	<1.67	<1.67	<1.67	<1.67	<1.67	2
Hg gaseoso	(µg/m ³)	0.0020	0.0014							2
Hidrocarburos Totales Expresados como Hexano, HCT	(mg/m ³)	<0.047	<0.047	<0.0280	<0.0280	<0.0280	<0.0280	<0.0280	<0.0280	-

Fuente: Reportes anuales del área ambiental del año 2020.

En Refinería Conchán se mide la calidad de aire considerando la dirección del viento, desde el punto en dónde ingresa el aire a la Refinería y desde el punto donde sale, para poder tener el comparativo de los cambios que pudiera ocurrir a consecuencia del proceso productivo. Es decir, los resultados de la tabla anterior corresponden al aire que sale de la Refinería después de pasar por la zona productiva.

A consecuencia de lo anterior, los monitoreos de aire que realiza la Refinería son desde el punto por donde ingresa el aire a la Refinería, comúnmente llamado como Barlovento, y posteriormente por donde sale, luego de pasar por el área productiva, comúnmente llamado Sotavento. Todo esto en función a la dirección del aire.

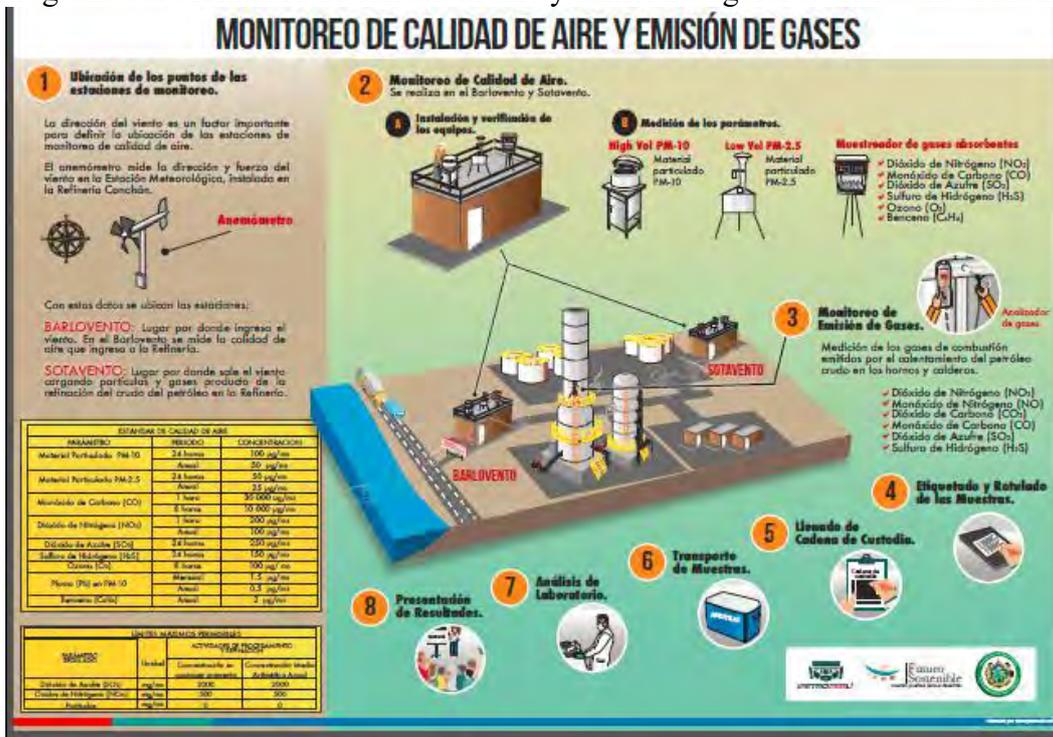
Mecanismos y herramientas de capacitación, sensibilización y empoderamiento del Comité

Previamente a compartir material utilizado en el proceso de capacitación y sensibilización del Comité y considerando que varios temas son bastante técnicos, cabe mencionar que para poder llegar a nuestro público (miembros del Comité) y que la información brindada pudiera ser comprensible, se empleó en todo momento una metodología práctica a través de experimentos participativos para conocer los procesos internos de la Operación; asimismo, se empleó la observación participante *in situ*, permitiéndoles a los participantes ver de primera fuente y de manera directa el funcionamiento y los monitoreos que realiza internamente la Refinería.

Es propicio compartir en este momento el afiche desarrollado como instrumento para los miembros del Comité, para que puedan retransmitir y explicar el proceso del monitoreo de

calidad de aire y emisión de gases que realiza Refinería Conchán al resto de vecinos de sus comunidades.

Gráfico N.º 3
Infografía del Monitoreo de calidad de aire y emisión de gases de Refinería Conchán



Fuente: Documentos del Programa de Monitoreo Socioambiental Participativo de RCO.

Para el caso de la emisión de gases, las mediciones dentro de la Refinería se realizan en tres puntos: Horno 1, Horno 2 y caldero. A manera de ejemplo, a continuación se muestran los resultados de todo el año 2020 en cada una de estas fuentes y, como se podrá apreciar, también se encuentran muy por debajo de los Límites Máximos Permisibles.

Cuadro N.º 3
Resultado de emisión de gases de RCO del año 2020 – Horno 1

MES		ENE	FEB	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	LMP	
PARÁMETRO		Corregido al 11%	Anexo 1 (mg/m3)	Anexo 2 (mg/Nm3)							
CO ₂	mg/Nm3	8.96	7.10	8.42	8.68	8.32	7.78	8.28	9.37	-	-
CO	mg/Nm3	22.00	52.60	1.76	<1.14	<1.14	2.99	3.84	4.97	-	-
NO _x	mg/Nm3	61.50	75.00	18.14	9.86	9.63	8.14	9.16	7.01	550	450
SO ₂	mg/Nm3	12.40	0.00	<15	<15	10.42	<15	<15	<15	2500	500
H ₂ S	mg/Nm3	1.20	0.70	4.16	<10	<10	<10	<10	<10	-	10
PM	mg/Nm3	7.30	6.19	7.62	5.94	3.74	4.35	4.77	4.59	150	50
Ni	mg/Nm3	0.001 21	0.000 937	0.000345	0.000269	0.000152	0.000311	0.000204	0.000289	-	1
V	mg/Nm3	0.00560	0.00474	0.00137	0.00121	0.00104	0.00101	0.000840	0.000960	-	5
Oxígeno, %		4.91	8.24	5.84	5.41	6.04	7.01	6.12	4.17	-	-
Temperatura de Gases, °C		509.60	478.90	409.87	425.1	425.1	384.20	374.60	593.58	-	-
Exceso de Aire, %		27.30	58.00	34.02	30.7	30.7	44.28	36.37	21.90	-	-
Eficiencia, %		72.00	69.10	74.67	74.51	74.51	74.47	75.86	79.51	-	-
Flujo Volumétrico (m ³ /s)		1.4079	1.42	2.11	2.65	2.34	1.99	1.87	1.89	-	-
Velocidad (m/s)		2.10	2.03	2.59	5.93	8.62	7.62	6.85	6.52	-	-

Fuente: Reportes anuales del área ambiental del año 2020.

Cuadro N.º 4
Resultado de emisión de gases de RCO del año 2020 – Horno 2

MES		ENE	FEB	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	LMP	
PARÁMETRO		Corregido al 11%	Anexo 1 (mg/m3)	Anexo 2 (mg/Nm3)							
CO ₂	mg/Nm3	6.45	0.00	6.81	8.55	8.91	8.27	8.35	8.47	-	-
CO	mg/Nm3	27.30	0.00	<1.14	<1.14	<1.14	<1.14	<1.14	<1.14	-	-
NO _x	mg/Nm3	88.40	0.00	26.35	2.44	4.73	15.01	13.02	12.94	550	450
SO ₂	mg/Nm3	14.30	0.00	<15	<15	<15	<15	<15	<15	2500	500
H ₂ S	mg/Nm3	1.90	0.00	5.26	<10	<10	<10	<10	<10	-	10
PM	mg/Nm3	5.17	0.00	3.14	5.15	5.52	6.19	8.07	5.16	150	50
Ni	mg/Nm3	0.000783	0.00	0.000216	0.000307	0.000285	0.000224	0.000291	0.000210	-	1
V	mg/Nm3	0.003960	0.00	0.00102	0.00111	9.40E-04	0.00111	0.001290	0.001040	-	5
Oxígeno, %		9.40	0.00	8.74	5.63	5	6.13	5.99	5.79	-	-
Temperatura de Gases, °C		381.50	0.00	258.3	354.3	365.6	308.27	342.40	623.88	-	-
Exceso de Aire, %		72.40	0.00	62.84	32.38	27.64	36.43	35.27	33.63	-	-
Eficiencia, %		71.60	0.00	38.18	77.05	77.17	78.59	77.26	77.36	-	-
Flujo Volumétrico (m ³ /s)		1.7368	0.00	3.01	3.25	1.59	3.01	2.36	2.98	-	-
Velocidad (m/s)		2.17	0.00	3.41	6.13	5.83	4.73	3.85	6.10	-	-

Fuente: Reportes anuales del área ambiental del año 2020.

Cuadro N.º 5
Resultado de emisión de gases de RCO del año 2020 – Caldero

MES		ENE	FEB	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	LMP
PARÁMETRO		Corregido al 11%	Anexo 2 (mg/Nm3)							
CO ₂	mg/Nm3	7.85	10.78	7.64	8.04	7.93	7.87	8.27	8.63	-
CO	mg/Nm3	21.60	31.10	1.94	1.95	2.33	5.10	5.89	6.38	-
NO _x	mg/Nm3	51.40	80.80	15.49	13.33	16.02	16.80	13.37	13.66	450
SO ₂	mg/Nm3	9.30	1.30	<15	<15	<15	<15	<15	<15	500
H ₂ S	mg/Nm3	1.10	0.50	<10	<10	<10	<10	<10	<10	10
PM	mg/Nm3	7.31	4.57	8.95	6.75	13.9	11.19	10.59	12.77	50
Ni	mg/Nm3	0.008080	0.000693	0.009900	0.008400	0.008600	0.010800	0.012900	0.010100	1
V	mg/Nm3	0.008850	0.003500	0.009400	0.008900	0.009000	0.009900	0.010600	0.009600	5
Oxígeno, %		6.89	1.65	7.27	6.55	6.73	6.82	6.13	5.49	-
Temperatura de Gases, °C		269.60	206.70	292.1	365.8	389.6	374.60	398.43	674.52	-
Exceso de Aire, %		43.70	8.60	46.75	40.07	41.66	42.45	36.46	31.32	-
Eficiencia, %		80.00	85.00	78.81	76.2	75.07	75.57	75.34	75.74	-
Flujo Volumétrico (m ³ /s)		0.4707	0.96	0.31	0.26	0.36	0.31	0.51	0.34	-
Velocidad (m/s)		2.23	4.00	1.84	1.47	6.47	7.85	8.60	7.17	-

Fuente: Reportes anuales del área ambiental del año 2020.

A modo de precisión, no se cuentan con datos de marzo a junio debido a que los monitoreos fueron paralizados durante esos meses a causas de la pandemia por COVID 19 en el mundo y en Perú desde el 15 de marzo de 2020.

Entonces, este fue el motivo por el cual se inició con el Programa de Monitoreo y Vigilancia Socioambiental Participativo para poder contar con un canal de comunicación en el que se tocarán este y otros temas ambientales de preocupación de la población aledaña a Refinería Conchán. Es así que en el año 2016 se convoca a los 21 asentamientos humanos a que participen, siendo el único requisito tener interés, tiempo y compromiso, en la medida que es una participación voluntaria sin ningún beneficio económico ni de otra naturaleza.

En la medida en la que se necesitaba un grupo consolidado y constante en participación para que puedan leer, entender y cuestionar los resultados de los monitoreos y, en general, otros temas ambientales, tenía que ser un grupo capacitado y fortalecido para poder ejercer liderazgo ambiental ante la Empresa, sus propias comunidades y las autoridades e

instituciones en general. Esto sin duda era un proceso de largo plazo, no de la noche a la mañana.

En la siguiente fotografía se puede apreciar una de las diferentes sesiones prácticas y experimentales que se sostenían con el Comité, sobre todo el primer y segundo año de Programa, para que puedan ver, en este caso, cómo es el proceso de refinación del crudo de petróleo.

Foto N.º 2
Capacitación sobre el proceso de refinación del crudo – Año 2016



Fuente: archivo personal.

En la siguiente imagen se muestra la sesión de capacitación que tuvo de manera exclusiva el Comité sobre el rol de la OEFA, la forma adecuada de hacer una denuncia ante ellos, entre otros temas de interés del Comité y que se desarrolló en las mismas instalaciones de la OEFA, siempre con el acompañamiento de Petroperú y de Futuro Sostenible, buscando hacer cada cosa de manera participativa e integrándonos entre todos.

Foto N.º 3
Capacitación sobre cómo presentar una denuncia ambiental



Fuente: Archivo personal.

Esto además se vuelve un punto muy crítico, desde mi punto de vista, y consideramos que la Empresa debe realizar todos los esfuerzos y estrategias necesarias para mantener y fortalecer la cohesión e integración de los miembros del Comité. Esto implica generar una relación cercana con el Comité, considerando y participando de celebraciones de fechas importantes, contribuyendo y facilitando el entendimiento entre los miembros, atendiendo sus requerimientos de apoyo o atención, todo ello como una compensación al trabajo voluntario que ellos realizan para la Empresa.

Conformación del Comité

La primera convocatoria se realizó a través de las Juntas Directivas de cada uno de los 21 asentamientos humanos aledaños a RCO. Ahí teníamos una barrera. El problema entonces y hasta el día de hoy es que en la gran mayoría de casos las Juntas Directivas están

conformadas por grupos cerrados, que permanecen en el cargo desde hace muchos años y que no representan a su comunidad. En esa línea, estos dirigentes trabajan solos en su mayoría y presentan intereses políticos, por lo que las iniciativas que pueden ofrecer empresas como Petroperú no las difunden o comparten.

Es así que todos aquellos asentamientos humanos de los que sus dirigentes no extendieron la convocatoria a su comunidad no están representados en el Comité y no participan del Programa. Sin embargo, por el trabajo y contacto del día a día, muchas personas saben de la existencia de este Comité y cuando ha habido algún comentario o reclamo, ya se les ha podido comunicar de su existencia, y se les invita a participar y/o a que canalicen sus inquietudes a través del Comité.

Desde un inicio se mencionó que cualquier ciudadano de los asentamientos humanos podía participar del Programa, aun así no sea dirigente. Incluso siempre consideré que sería mejor que quienes participen no sean los dirigentes tradicionales y ello por varios motivos: primero, porque la gran mayoría de dirigentes es de edad avanzada y las personas más jóvenes se interesan y comprenden de mejor manera los temas ambientales; segundo, porque al ser dirigentes antiguos tienen una opinión ya formada y difícil de transformar y, tercero, porque los dirigentes antiguos presentan intereses políticos que consumen gran parte de su tiempo, quedándoles muy poco para dedicarse a participar de alguna acción ciudadana adicional. Definitivamente, uno de los aspectos a fortalecer en el Comité es la integración de nuevos miembros y sobre todo jóvenes, que vean los temas con mayor apertura, sin pensamientos preconcebidos y porque las nuevas generaciones tienen una mejor conciencia ambiental integrada.

En respuesta a la primera convocatoria se tuvo la participación de 13 personas-miembros del Comité; sin embargo, solo 8 de ellos permanecen hasta la fecha y han tenido una participación constante y es sobre ellos que se basa el presente Trabajo de Suficiencia Profesional.

En principio, resalto lo ya mencionado sobre que los miembros del Comité son o han sido dirigentes (generales) de sus asentamientos humanos. Esto significa que son conocidos por su comunidad y que han ejercido cierto liderazgo comunitario en las zonas donde viven; por ende, conocen el sentir de su pueblo.

3.2. EJECUCIÓN CON ALIADOS/TERCEROS

Para el desarrollo de este Programa, Petroperú ha contratado todos los años el servicio de la misma empresa consultora, Futuro Sostenible². Este es un punto importante que debe ser tomado en cuenta a la hora de desarrollar un programa como este. Debido a que el tema principal que motivó el desarrollo del Programa es una incomodidad por algún aspecto ambiental y esto es un tema muy sensible a nivel nacional con relación a todas las industrias extractivas, se requiere personal idóneo y que cuente con la empatía necesaria para poder formar relaciones de confianza. Uno de los factores que ha contribuido a la cohesión y sostenibilidad del trabajo del Comité se ha debido a esta relación sumamente estrecha y permanente entre el Comité, el personal de campo de la Empresa Consultora y el Relacionista Comunitario de Petroperú, cargo ocupado por mi persona en ese momento. Encuentro que el valor de este aspecto es subestimado por la Empresa.

² Sitio web: <http://futurosostenible.org>

Esta triple relación, estrecha y profunda, ha permitido un encuentro de igual a igual y de aprendizaje por los tres lados. Las emociones que se perciben de estos tres actores son de felicidad, respeto, admiración y solidaridad. El diálogo y la presencia física en encuentros planificados y en aquellos que éramos llamados por el Comité por alguna situación en particular, ha permitido generar emociones de cercanía y de afecto, de igual a igual, parecido a las relaciones que tenemos con nuestra familias y seres queridos.

3.3 PILARES DEL TRABAJO DEL PROGRAMA

a) Gobernanza y Fortalecimiento Institucional

El pilar de Gobernanza y Fortalecimiento Institucional incluye los aspectos formales, administrativos y logísticos necesarios para el funcionamiento del Comité. Esto incluye aspectos para su trabajo externo con Petroperú, otras empresas, el gobierno local e instituciones en general; así como aspectos internos propios de cualquier grupo con un fin común. Es decir, estas son las condiciones para que el Comité pueda funcionar sin problemas ni conflictos, tenga representatividad, consolide su imagen, etc.

Estos aspectos son, por ejemplo, el contar con una Junta Directiva elegida democráticamente, con un reglamento o estatuto, tener y saber llevar un libro de actas, contar con vestimenta o indumentaria de identificación, entre otros.

Todos estos aspectos, adicionalmente, tienen un efecto positivo en los miembros del Comité pues les hace sentir como parte de un grupo de especial importancia y generan sentimientos de reconocimiento, lo que se traduce es mayor compromiso, responsabilidad y voluntariedad,

y cada paso que se avanza en este aspecto sirve como motivación para la sostenibilidad del Comité.

Estas son las acciones principales de este pilar que han sido ejecutadas:

1. Creación del logo del Comité, lo cual también se hizo de manera participativa, mediante un concurso de dibujo en las comunidades a las que los miembros pertenecían. Este fue el punto de partida para que pueda ser utilizado en las diferentes herramientas de comunicación que se describen en los siguientes puntos.
2. Fotochecks: se entregaron fotochecks con los datos personales de cada miembro del Comité y sus respectivas fotos, con el fin de que puedan identificarse cuando acudían a reuniones o entrevistas con otras empresas o autoridades.
3. Entrega de polos institucionales: se produjeron polos que llevaban el logo del Comité y que los usaban para acudir a cualquier evento o reunión con terceros e incluso los días de capacitación que tenían con la Empresa.
4. Chalecos y gorros: estos contaban también con los logos y nombre de su organización.
5. Pantalón y blusa/camisa antiplama y zapatos de seguridad: posteriormente a la entrega de polos y chalecos como vestimenta para su identificación y en respuesta a una solicitud del comité, se les entregó pantalón y camisa/blusa, que además de servir para su identificación, se volvió un requisito para ingresar a las instalaciones de Refinería Conchán. Asimismo, se les entregó zapatos de seguridad, requisito también para su ingreso a planta.
6. Banner institucional: también se les mandó a imprimir un banner que pudieran utilizar en los eventos en que participaban, como limpieza de playas, pasacalles, entre otros.
7. Hoja membretada: también se les preparó un modelo de hoja membretada que pudiera utilizar para redactar y enviar todas sus cartas y para que así puedan darle más

seriedad y formalidad a las mismas. Para ello, se les guio en la creación y uso de un correo electrónico institucional, el cual era incluido como dato de contacto en la hoja membretada.

8. Se conformó una Junta Directiva del Comité y con ellos un estatuto con el fin de que tuvieran una ordenada organización interna y mediante el estatuto se pudieran tomar decisiones objetivamente para determinadas situaciones que podrían suceder en el camino.
9. Asimismo, se formalizó la constitución del Comité mediante la resolución municipal que se gestionó para su respaldo.
10. También contaron con un libro de actas en el que se registraban las actas de cada una de las reuniones que se sostenían y al cual podían volver en caso hubiesen dudas sobre temas tratados en sus reuniones.
11. Participación en desfiles locales: todas las herramientas de identificación previamente mencionadas sirvieron para darse a conocer a través de su participación en eventos locales —como pasacalles tradicionales que se organizan en el Distrito de Villa El Salvador por los aniversarios, por el Día del Ambiente, entre otros—.
12. Participación y organización de campañas de playa: durante el período en el cual se basa el presente trabajo, como promotores del Comité desde Petroperú alentábamos y acompañamos al Comité primero en la participación y luego con la experiencia vivida, y así los asesorábamos en la organización de campañas de limpieza de playas.
13. Para fortalecerlos como organización y con el fin de que sean un equipo integrado y cohesionado, se propiciaba la ejecución de eventos especiales para inaugurar y clausurar cada año calendario, haciendo un ejercicio de autoevaluación y retroalimentación de parte de Petroperú y de Futuro Sostenible, organización a cargo del programa. Asimismo, se realizaron pasantías con temáticas ambientales, y ello con

el fin de salir de su zona habitual y que puedan compartir otros momentos. Por otro lado, también celebrábamos los cumpleaños, navidad y otras fechas importantes del año.

Considero importante reforzar las ventajas de contar o ejecutar estas acciones. En el caso de todas aquellas que tiene que ver con la indumentaria o elementos que tengan un logo y el mismo hecho de contar con un logo, se requiere para que los miembros se sientan identificados con un mismo grupo. Además, a este tipo de personas les gusta recibir este tipo de objetos como cuadernos, polos, lapiceros, gorros, etc. Muestra de ello es la emoción con que reciben cada uno de estos productos y que los usan sin recibir ninguna indicación para cada evento que se tiene, ya sea algo específico relacionado al Comité o en reuniones de otra índole.

Gráfico N.º 5
Logo del Comité de Monitoreo y Vigilancia Socioambiental Participativo



Fuente: Documentos del Programa de Monitoreo Socioambiental Participativo de RCO.

Asimismo, quienes reciben, atienden u observan al Comité desde fuera, también lo hacen de manera distinta ya que el presentarse uniformados o entregar una carta con un papel membretado denota organización y formalidad, lo cual se requiere para poder tener mayor éxito en sus gestiones ante autoridades, otras empresas u otros.

Por otro lado, las pasantías, reuniones de clausura, reuniones de confraternidad permiten que los miembros se integren, sean unidos y se conozcan más. Al conocerse más fortalecerán su empatía entre unos y otros y, en el largo plazo, esto llevará a manejar mejor los problemas internos que puedan surgir, propios de cualquier organización. También las pasantías deben estar alineadas a los temas ambientales con el objetivo de guardar una sola línea y para que el Comité pueda ir conociendo e interesándose por diversos aspectos dentro del ámbito ambiental.

El fortalecimiento institucional también se logra con el estatuto y el libro de actas con el que cuenta el Comité. Estas herramientas les permiten ser organizados, ordenados y a definir los límites aceptables de los comportamientos de los miembros del Comité y así como poder solucionar, de acuerdo a ciertos criterios establecidos, las disputas o conflictos que puedan surgir internamente.

b) Fortalecimiento de capacidades técnicas y habilidades blandas o de gestión

El segundo pilar en el que se basa el trabajo con el Programa de Monitoreo es la capacitación y fortalecimiento de habilidades técnicas y personales, orientadas a tener miembros con la actitud y la aptitud para ejercer sus derechos y deberes como ciudadanos en la temática ambiental, con prioridad en la gestión ambiental de Refinería Conchán, puedan saber dar visibilidad al trabajo que como Comité realizan y puedan ser voceros e interlocutores de sus comunidades. Las habilidades técnicas están referidas a los procesos de monitoreo y vigilancia que requieren el conocimiento del ambiente, de las técnicas y procedimientos de monitoreo, y del marco legal que lo rige (incluyendo LMP y ECA). También se promovió el desarrollo de habilidades informáticas, manejo de cámara de fotos y video, equipos

multiparámetros, GPS y otros si son necesarios. Las habilidades de comunicación que son importantes para informar correctamente a la Asamblea Comunal e interactuar con otras partes interesadas, así como el desarrollo del liderazgo de cada uno de los miembros del Comité, son objetivos clave.

A continuación, se detallan todas las capacitaciones recibidas y actividades realizadas con el fin de mostrar las diferentes temáticas que han sido abordadas.

Cuadro N.º 7
Capacitaciones recibidas por parte del Comité de Monitoreo y Vigilancia Socioambiental Participativo

Capacitaciones Técnicas	Capacitaciones Habilidades Blandas o de Gestión
Inducción del monitoreo ambiental comunitario	Reglamento interno, estatuto, logo
El petróleo y su importancia	Acompañamiento a actividades de relacionamiento con otr
Funcionamiento y operación de Refinería Conchán	Gestión de redes sociales (Facebook)
Monitoreo de ruido	Gestión interna de un Comité
Monitoreo de calidad de aire	Elaboración de correspondencia (hoja membretada=
Legislación ambiental	Uso de Microsoft Word
Monitoreo de calidad de suelo	Creación y uso de e-mail
Monitoreo de calidad de agua e hidrobiológico	Comunicación efectiva
Capacitación de denuncias ambientales OEFA	Liderazgo
Capacitación de denuncias ambientales Municipalidad de V	Elaboración de reportes de actividades
Talleres de interpretación de resultados de monitoreos	
Elaboración de compost	
Reuso de bolsas plásticas	

Fuente: elaboración propia.

Es importante notar la presencia de capacitaciones en denuncias ambientales y que las empresas reconozcan estos espacios que se pueden brindar como oportunidades de mejora de su gestión interna y que no los vean como una amenaza. El objetivo de un Programa como este debe ser tener a un Comité con total conocimiento de las herramientas con las que cuentan para cumplir con su rol vigilante y observador; por ejemplo, el saber cómo presentar alguna denuncia ambiental ante las autoridades competentes.

Por otro lado, si bien las principales temáticas de capacitación han sido y deben ser las relacionadas al tema de la contaminación del aire, resulta interesante promover que se interesen en otros temas cercanos a su realidad y que sean ambientales —por ejemplo, el

reciclaje, la elaboración de compost, la creación de biohuertos, gestión de residuos sólidos, etc.—. Con esto ya no solo estaremos creando vigilantes de determinada Empresa, sino ciudadanos activos en la problemática ambiental nacional.

Es así que el Comité inició acciones frente a la problemática de la generación y disposición de residuos que sucedía en sus asentamientos humanos, los cuales se veían muy afectados por este tema porque no existía educación en las personas, no se contaba con un servicio de recojo adecuado de la Municipalidad y el problema ocurría desde siempre. Como se puede apreciar en la siguiente imagen, con el fin de apoyar al Comité, se les enseñó a sus miembros el monitoreo de los puntos críticos, ello con el fin de que pudiesen emplear esta información objetiva para gestionar antes su Municipio un mayor compromiso en el recojo de los residuos.

Foto N.º 4

Miembros del Comité realizando inspección de puntos críticos (gestión de residuos)



Fuente: Archivo personal.

c) Vigilancia y monitoreo socioambiental

Este pilar se refiere a las acciones específicas de verificación y seguimiento relativas al ambiente y los recursos naturales, los aspectos sociales u otras variables críticas. Más adelante se desarrollarán las problemáticas ambientales y sociales características del distrito y de la zona en la que se encuentran los 21 asentamientos humanos aledaños a Refinería Conchán. Como ya se ha mencionado, la principal preocupación y razón de los intercambios comunicativos entre la población y Petroperú, y que motivó el inicio de este Programa, fueron los olores molestos —a diferencia de otras operaciones y de otras industrias extractivas en las que la principal preocupación ambiental de una población suele ser la contaminación del agua—.

Este pilar es parte sustancial del Programa que se tiene en Refinería Conchán y, desde mi punto de vista, de su buena ejecución depende en gran medida la generación y fortalecimiento de la confianza del Comité hacia la Empresa. Asimismo, la constancia y perseverancia en la ejecución de este pilar son esenciales para la creación de hábitos o costumbres de un seguimiento sostenido. Esto parte del convencimiento del Comité de que es su deber y su derecho revisar y vigilar la gestión ambiental de otros actores de su entorno, en la medida en la que significa una afectación común a todos y que impacta en la calidad de vida de la población.

En este caso, a través de las siguientes imágenes mostramos de que forma buscamos generar confianza: haciendo que el Comité primero observe y luego participe activamente en los monitoreos de calidad de aire y emisión de gases.

Foto N.º5:
Participación del Comité en Monitoreo de Emisión de Gases de los Hornos



Fuente: Archivo personal.

Foto N.º 6:
Participación del Comité en Monitoreo de calidad de aire en Refinería Conchán



Fuente: archivo personal.

Para poder llevar a cabo este pilar, resultó vital, y seguramente lo es en cualquier otra operación, que se realizara un trabajo de sensibilización interna para que la Empresa considere importante el abrir sus puertas para que personas de la comunidad ingresen a sus instalaciones y observen los procesos de monitoreo. Asimismo, fue necesario elaborar fichas que permitan a los monitores tomar los datos de cada toma de muestra. Aunque en Refinería Conchán no llegamos hasta el punto de que los mismos monitores puedan manipular los equipos, considero que esto también puede convertirse en una buena práctica. En ese sentido se elaboraron las siguientes fichas para la instalación y la desinstalación de equipos, respectivamente (véanse los Anexos 1 y 2).

Un logro del Programa fue la inclusión en el Programa del área ambiental de un monitoreo anual en la zona externa a Refinería Conchán, en un punto dentro de la zona que más manifiesta ser afectada por la contaminación del aire. Esta práctica debe mantenerse porque genera aun más confianza con el Comité y, además, permite la participación como observadores de más personas o actores. Por ejemplo, se muestra la participación de estudiantes de secundaria de uno de los colegios de la zona.

Por otro lado, algo que no se cumplió hasta la fecha, y que es importante, es avanzar en el siguiente eslabón para que el Comité pueda ir cerrando el círculo del monitoreo. Me refiero a la participación del Comité de una pasantía en el laboratorio donde se analizan las muestras recogidas en campo. Esta acción permitiría darles un conocimiento más completo y amplio del proceso de un monitoreo de calidad de aire y emisión de gases.

4. PROBLEMÁTICA

4.1. PROBLEMÁTICA AMBIENTAL EN LA ZONA Y EL DISTRITO

Considero que la problemática ambiental en el entorno en el que conviven la Refinería Conchán y la población aledaña a sus instalaciones tiene su base en la falta de planificación territorial, cuya principal responsabilidad recae en la autoridad de la ciudad. “Se moldeó el espacio urbano actualmente existente a partir del gran incremento de zonas que fueron pobladas en torno a la ciudad preexistente, sin que se estuviera produciendo «más ciudad». Irresponsable incremento que respondió a la «política de dos caras» de los gobernantes para satisfacer de manera populista a los migrantes, entregándoles tierra sin valor en arenales” (García y Miyashiro 228).

Esta actitud permisiva hoy tiene como consecuencia que empresas industriales, como Refinería Conchán de Petroperú y poblaciones en situación vulnerable o de estratos socio económicos bajos, coexistan en un mismo territorio, ocurriendo así situaciones de oposición entre ambos actores. Estos actores tienen entonces la necesidad de impactar negativamente lo menos posible entre sí, por lo que los esfuerzos basados en la buena voluntad de las partes deben ser visibles ante todos.

Contaminación del aire

Lima cómo vamos, en su encuesta del año 2015, concluye que después de la inseguridad ciudadana y el transporte público, la contaminación del aire ocupa el tercer lugar entre los problemas que las personas perciben que afectan a su calidad de vida en Lima, razón por la

cual amerita gestionar y promover esfuerzos e iniciativas que pongan sobre la mesa este tema, y así visibilizar la necesidad de ejecutar acciones al respecto.

En el entorno de la Refinería Conchán de Petroperú la contaminación del aire proviene de varios puntos.

- De Refinería Conchán, producto de las emisiones que son parte del proceso de Refinación, causadas por el uso de crudos de no tan buena calidad, malas gestiones de los equipos o emisiones directamente al ambiente cuando fallan los equipos por falta de mantenimiento. Aunque estos episodios no ocurren diariamente y la calidad del aire cumple con los requisitos y parámetros legales establecidos como Límites Máximos Permitidos o LMP y los Estándares de Calidad Ambiental o ECA, en los últimos años han sido motivo de molestia y queja aproximadamente una vez al mes.
- También es notorio a la vista lo que ocurre en el muelle de la Empresa Cementos Lima, en el cual se suele observar una gran cantidad de polvo o partículas en el aire cada vez que sucede una carga y/o descarga.
- Por otro lado, en la zona también existen establos de vacas que generan olores bastante desagradables.
- Asimismo, debido a que el Municipio no recoge la basura diariamente, las familias suelen dejar sus bolsas de basura en la calle o en botadores, que también producen olores desagradables.
- Finalmente, esta zona se encuentra colindante con la vía Panamericana Sur por la que transitan gran cantidad de vehículos particulares y comerciales, provocando una considerable contaminación en el ambiente.

Gestión de residuos

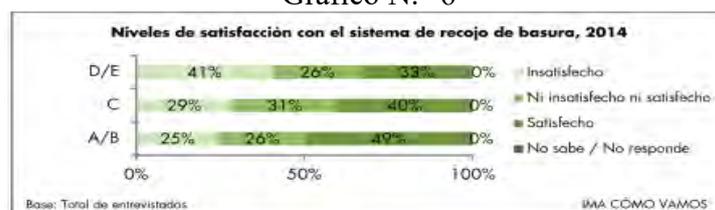
La cobertura del servicio de recojo de residuos que realiza el Municipio de Villa El Salvador es reducida, dejando sin alternativas a la población y ocasionando que las familias tengan que sacar la basura a los exteriores de sus casas y a puntos de acopio informales o botaderos, generando varias fuentes de contaminación por periodos de tiempo prolongados debido a la ausencia de camiones recolectores.

Asimismo, no existe la suficiente educación ambiental en la población que sensibilice a las personas sobre la adecuada disposición de residuos, ni de la segregación para la posible reutilización de los mismos.

Incluso en una ciudad como Lima, la generación de residuos puede superar en gran medida la capacidad que tiene para la adecuada disposición en rellenos sanitarios, lo cual se intensifica por las características de la zona en donde hay una alta densidad poblacional en pequeños territorios, al vivir varias familias en una sola casa, generando así mayor cantidad de residuos.

A continuación se muestra que sobretodo en los sectores de niveles socioeconómico D y E se encuentran principalmente insatisfechos con el sistema de recojo de basura.

Gráfico N.º 6



Áreas verdes

“Una ciudad sostenible debe contar con 9 metros cuadrados de espacio verde por habitante, según la OMS. Apenas 3 ciudades del Perú superan los 3 metros cuadrados y la capital es última en el índice de ciudades verdes de América Latina.” (RPP 2020).

“La problemática se agudiza más en algunos distritos, siendo un claro ejemplo el de Villa El Salvador que en el año 2016 contaba con 1.53 m² de superficie de área verde por habitante y en el año 2018 el área se redujo a 1.47 m² por habitante” (Soria 2020).

Los Asentamientos Humanos aledaños a Refinería Conchán no son ajenos a esta realidad y cuentan con muy pocas áreas verdes —ya sea parques o bermas, etc.—. Si bien cuentan con espacios destinados para áreas comunes como parques, no cuentan con los mismos. Para el caso de Petroperú no se encontraba mucha lógica en brindar apoyos en este tema, debido a que no eran acciones que pudieran ser sostenibles en el tiempo, debido a que en la zona existe gran ausencia de agua para riego de parte del Municipio Local. En algunas ocasiones la Empresa donó varios parques que al poco tiempo dejaron de serlo por este tema.

En resumen, estas son las principales problemáticas ambientales del Distrito de Villa El Salvador y en especial de los asentamientos humanos de la zona aledaña a Refinería Conchán. El Comité conformado ha mostrado durante este tiempo interés en contribuir con la solución a estos problemas, lo que también se convierte en una ventaja, pues van conociendo la diversidad de factores que guardan relación con la calidad del ambiente en el que viven.

4.2. BALANCE DE LAS ACCIONES DE LA RELACIONISTA COMUNITARIA

Al desarrollar nuestra actividad en el cargo de Relacionista Comunitaria destacamos las prácticas que permitieron ejecutar e ir fortaleciendo al Programa de Monitoreo Socioambiental Participativo abordado en el presente trabajo y que se basó en la empatía, el compromiso y la perseverancia en el proceso participativo. A partir de ahí, a continuación se describen las principales acciones que realicé como Relacionista Comunitaria y que llevaron al éxito a esta iniciativa.

Reconocer a la comunidad como actor/ interlocutor activo

La comunidad necesitaba un canal o espacio de comunicación que le permita desarrollarse como actor con voz, y que formalice y se vuelva más válidas sus opiniones, expectativas o necesidades. Era importante hacer visible su capacidad de cuestionar y reflexionar acerca de aquellos aspectos positivos y negativos que le puede traer la convivencia en un territorio con operación de industria extractiva. Por mi formación académica, soy consciente de la importancia de que todos los actores inmersos en una situación deben encontrarse en la misma posición para que la relación o la negociación pueda ser equilibrada y balanceada entre todas las partes.

En ese sentido, era importante que la Empresa demuestre interés —lo que se logró con este Programa— en compartir información, técnicas y habilidades para que la información relevante a los problemas percibidos por la comunidad puedan ser conocidos y entendidos por la comunidad, y ello con el fin de hablar un mismo lenguaje y poder encontrarse en una

misma sintonía, promoviendo así una relación horizontal con sus GI, en este caso la comunidad.

Esto coincide con las diferentes teorías de la comunicación que mencionan que todo proceso comunicativo requiere de un emisor, un mensaje y un receptor, y en este caso, mientras tengamos un receptor activo, el proceso se vuelve mucho más productivo y, por ello, mientras más informado y preparado esté este receptor o interlocutor, tendrá una mejor posición para opinar y reclamar con respecto a aspectos que puedan estar causando impacto.

En la siguiente imagen se pretende mostrar cómo eran las reuniones del Comité y cómo Petroperú demostraba una relación de igual a igual, compartiendo cada una de esas reuniones, dando espacio para que todos se puedan expresar y demostrar importancia a sus intervenciones.

Foto N.º 7

Sesión de capacitación con Consultora contratada por Petroperú



Fuente: Archivo personal.

Acortar distancias entre la empresa y la comunidad

El generar momentos de encuentro, como durante los monitoreos internos en la Refinería, almuerzos en el comedor, entre otros, que permiten acercar a los representantes de la comunidad no solo con el área de Gestión Social sino con diversas áreas —ambiental, seguridad, operaciones y hasta la cabeza de la Refinería—.

Asimismo, el brindarles información que antes desconocían y el concederles la facultad y la oportunidad de que puedan solicitarla, afianza los lazos y la confianza que puede haber entre las partes. Por un lado, la Empresa, a pesar de los temores que pueda tener, abre sus puertas y entrega información delicada, lo cual también contribuye a que la Empresa tenga una presión positiva para fortalecer y mantener su gestión ambiental dentro de los límites y estándares permitidos. Y segundo, porque la población a través de sus representantes aumenta su confianza en la empresa, creando una relación de cercanía.

Sobre este punto, un mecanismo interesante para contribuir a generar estos lazos fueron las pasantías. Estas consistían en visitas y, en ocasiones, paseos pero con un objetivo. En estas ocasiones se generaban momentos para hablar sobre el trabajo del Comité, pero también momentos para hablar sobre la vida en general. El compartir el almuerzo, sentarse en la misma mesa para almorzar, sentarse en el jardín para hacer una dinámica, entre otras ejemplos, permitieron que los tres actores de este Proyecto pudieran generar una relación cercana.

Es importante mencionar que estas acciones, luego de un tiempo, ya no eran promovidas solo por Petroperú, pues el Comité nos invitaba a celebrar cumpleaños, a compartir polladas, entre otras actividades.

Empatía y compromiso

Como ya he mencionado, considero que las personas que son seleccionadas para trabajar en las áreas de Responsabilidad Social y Relaciones Comunitarias deben tener como una de sus principales características la empatía. Creo que mi personalidad ayuda mucho a mantener buenas relaciones en este tipo de contexto. Este rasgo de mi personalidad me empuja a querer contribuir con el otro cuando tiene una necesidad.

En este caso, por ejemplo, el conocer y tener una relación tan cercana con estas personas (líderes y representantes de sus comunidades), además de querer ayudarlos en cualquier tema personal que indicaban y que estuviera en mis manos poder hacerlo, este perfil de poder ponerse en el lugar del otro me ayuda a entender que estas personas como cabezas, también tiene alguna responsabilidad y deber de rendir cuentas, informar y ser transparentes en sus asambleas y con toda su comunidad. En ese sentido, al saber estas situaciones por las que ellos pasarían, sabía que la información que ellos solicitaban como miembros del Comité, o las quejas que ellos recogían de su comunidad, tenían que tener atención y respuesta oportuna y yo me esforzaba porque la Empresa pueda brindarles lo que requerían.

Esto también tiene que ver con el compromiso, es decir, los acuerdos y los ofrecimientos, ya sean de información o de algo material, deben ser cumplidos y respetados. Aunque en algunas cosas no dependen de los relacionistas o de los que dan la cara en campo, para mí fue

importante demostrar que hacía todos los esfuerzos para poder cumplirlos y se los demostraba.

En general creo que es muy importante creer en el potencial de esta o cualquier intervención social que uno haga. Es decir, estar convencidos de lo útil que puede resultar para ambas partes; y cuando eso sucede, el esfuerzo que uno le ponga para conseguir el éxito de la acción se da de manera natural. Por ello, un trabajo crucial que debe hacer el relacionista o el social para ejecutar un Programa como este, es dentro de la Empresa, para que no solo se lleve a cabo sino para que todas las áreas involucradas se comprometan y no lo vean como una piedra en el zapato.

Esto va de la mano con el rol que debemos cumplir los Comunicadores para el Desarrollo cuando ocupamos el puesto de Relacionistas Comunitarios, sobre todo en empresas extractivas, y con las pautas básicas de comunicación en el campo de las relaciones comunitarias; para este rol la empatía es uno de los aspectos que deben ser más desarrollados en estos profesionales, lo cual implica lo también discutido en mi etapa universitaria sobre la capacidad de escucha que debemos de tener como interlocutores y cómo a través de diferentes y simples señales —como mirar a los ojos, asentir con la cabeza cuando estamos de acuerdo o no estar distraídos con algún otro aparato como el celular— se fortalecen los procesos de comunicación.

Lucha con los prejuicios de ser transparente

Considero que es como un proceso. Si quieres tener una buena relación, tienes que generar confianza, y una gran forma de lograrlo es siendo transparente con el otro. Creo que en eso se han basado las diferentes relaciones que he formado con comunidades a lo largo de mi

carrera profesional. Definitivamente, la lucha ha sido más con las áreas externas a la de Gestión Social; sin embargo, existen ocasiones en las que la propia área social desea limitar la información a entregar. Creo, además, que esto se vuelve mucho más enraizado en una empresa como Petroperú, empresa del Estado y con una cultura antigua y llena de desconfianza.

Pero ese es el trabajo del relacionista comunitario y más aún si tenemos un perfil de comunicadora para el desarrollo, porque reconocemos de forma más natural la importancia y lo valioso que es para cualquier relación, tener una buena comunicación y basarla en la transparencia de la información.

Sobre este punto, consideraría importante indagar sobre los perfiles comunicativos que prefieren las comunidades; es decir, evaluar con qué perfil logran tener una mejor relación, y ello con el fin de que este tipo de empresas pueda escoger de manera más asertiva a su personal de campo y, en general, su personal social.

He percibido que mi práctica social en base a la transparencia ha traído beneficios a favor de la empresa:

- Incremento de la participación ciudadana:

Por un lado, el ser transparente y generar confianza, ha provocado que lo que los líderes y miembros del Comité aprendían, se informaban o hacían, lo replicaran, porque confiaban en lo que mi persona les decía, porque confiaban en que todo lo que se les brindaba, no era con ningún fin egoísta, sino que era en beneficio de ambas partes, en la medida en la que

generaba una población más informada. Este actuar de parte de ellos fue generando cierta curiosidad de parte de sus vecinos, que poco a poco participaban más de algunas actividades ajenas al Programa de Monitoreo y los miembros del Comité se sentían orgullosos de estar cumpliendo esa labor.

Definitivamente la transparencia demostrada y la confianza generada permitieron que hubiera un intercambio más natural y horizontal.

- Mayor Eficiencia:

De lo anterior se desprende que exista una mayor eficiencia al interior de la comunidad, al interior de la Empresa y en la intersección entre ambas. Al interior de la comunidad, la eficiencia se da en la medida en la que al fortalecer la seguridad de los miembros del Comité, seguridad porque conocen más de cerca y conocen más de la Gestión de la Empresa y saberse poseedores de mayor información, hace que ellos actúen y hablen a su población con menos temor al rechazo y a ser criticados. Por el otro lado, la eficiencia al interior de la Empresa se da porque al saber que existe un ente fiscalizador adicional, se genera que las diferentes áreas empiecen a frenar acciones por las que podrían ser observadas; yo lo veo como un impulso positivo para mejorar las prácticas internas de la Empresa.

- Confianza:

Aunque resulte repetitivo, considero que la confianza es algo a lo que se debe voltear la mirada cada vez que se pueda como relacionista comunitario y como promotor de un Programa de Monitoreo Socioambiental Participativo. Considero que esto cumple con la

“regla del directamente proporcional”, pues mientras más transparente es uno más confía el otro. Definitivamente considero que pueden haber temas que generen cierto temor decirlos, pero justamente en esos momentos es en donde mi rol como comunicadora para el desarrollo juega un papel muy importante porque me preocupo por buscar la mejor manera de decirlo, sin que la empresa salga perjudicada ni tampoco la población. Al ser una empresa transparente y al brindar información de la gestión interna, la empresa fomenta el ejercicio de ciudadanía, porque crea la posibilidad que después de conocer, ellos mismos puedan analizar y tomar sus propias decisiones, pero conscientes de determinada realidad.

Todos esto coincide con lo aprendido en la etapa universitaria sobre la ética en las comunicaciones, lo cual incluye el ser sincero y transparente, mostrando apertura al intercambio de información, con la confianza de por medio del buen uso que se pueda hacer de ella. Esto implica el brindar la información y hacernos cargo de su comprensión, porque de lo contrario sería inútil, y este tipo de comunicación ética se trabaja con base en los valores, para este caso principalmente sobre la honestidad.

Ver al Comité como un aliado estratégico

Estoy convencida del potencial de un Comité de Monitoreo Socioambiental y por ello he sido promotora e impulsora de esta herramienta. El trabajo de nuestras áreas sociales es sensibilizar al público interno para que también lo consideren como tal, pues si no logramos eso, probablemente el programa no sea sostenible. El obstáculo para ello en una empresa estatal como Petroperú son los continuos cambios de cargos y la alta rotación, pero colocando muchas veces a profesionales de otras áreas que difícilmente entienden la gestión social. Esto retrasa y limita el trabajo. Aun así, como relacionistas comunitarios seguimos remando

cuando estamos convencidos de la importancia y ventaja de ejecutar determinado programa, que es como yo considero al Comité de Monitoreo Socioambiental.

Sin embargo, también hay que reconocer que debemos definir estrategias para realizar la incidencia interna necesaria para que consideren al Comité y al Programa como un aliado. En ese sentido, es importante ir midiendo los resultados cuantitativamente y demostrar así los conflictos que se pueden evitar, la disminución del número de quejas recibidas, monitoreo de los temas de mayor preocupación y disgusto por parte de la comunidad, entre varias cosas más.

Más allá de lo normativo

En el caso de la Refinería Conchán no existía un instrumento de gestión ambiental que exigiera a la operación realizar un Programa de Monitoreo Socioambiental Participativo. La intención de mi área fue llevar a cabo la iniciativa y usarla como un canal más de comunicación para trabajar en busca de la solución al problema permanente con el que me encontré los primeros años en la Empresa, que era las continuas quejas por los olores emitidos por la Refinería.

Yo utilicé este Programa, como ya lo he mencionado, para hacer incidencia interna sobre la necesidad de un cambio en los puntos de la gestión que podrían contribuir a la solución y también brindar la sensación a la población de una Empresa con interés de acercarse más y de abrir sus puertas.

Empoderamiento de la comunidad como ventaja

Este punto es muy importante y a la vez muy delicado. Definitivamente, el brindarles información, abrirles las puertas, mostrarles resultados, etc., es darles poder a los miembros del Comité y, por cascada, a la población en general. Eso, por un lado, es importante porque permite equilibrar la relación y estar en camino hacia una relación horizontal que en todo sentido tiene muchas ventajas que una aproximación vertical.

Porque lo consideré importante, se trabajó en su empoderamiento siguiendo dos líneas más. La primera es para poderlos hacer líderes más fuertes ante las críticas que puedan recibir de sus comunidades. Para ello, de manera participativa, los preparábamos para que puedan responder de forma adecuada, les compartíamos argumentos que podían servirles. En algunas ocasiones, como eran temas técnicos, les brindamos herramientas accesorias para facilitarles y guiarlos en los discursos que podían dar.

Por último, también fue importante empoderarlos para cuando tuvieran que presentarse y relacionarse con otro grupo de actores —su alcalde, regidores, funcionarios públicos y otras empresas— o presentarse en público. Definitivamente hubo experiencias de estas mientras trabajé con ellos. Por ejemplo, para las campañas de limpieza de playas, aunque fueran financiadas por Petroperú, hacía que fueran ellos quienes tomarán el liderazgo; es decir, decidieran a quién invitar, a quién convocar, prepararán las cartas, acudieran a la Municipalidad por otros tipos de apoyo, distribuyeran los materiales, etc. La idea era encontrar la forma y los espacios para darles a ellos, tareas, el liderazgo, actividades de gestión, temas tan importantes para ellos para que puedan tener la capacidad de organizarse y de presentarse adecuadamente ante otros. Esto se pretende demostrar con la siguiente imagen

en la que un mismo miembro del Comité va a dar charlas a los colegios de sus asentamientos humanos.

Esto va de la mano con lo discutido en la etapa universitaria, respecto a que el empoderamiento de mi interlocutor en un proceso comunicacional, logrando una mayor horizontalidad en la relación o diálogo, y convirtiendo a este interlocutor en un propio agente de cambio, que para fines de los objetivos de Petroperú de contar con un Comité de Monitoreo Socioambiental Participativo, se vuelve fundamental, en la medida en la que se buscaba que ellos mismos, a través del conocimiento y de la experiencia que iban adquiriendo, sean quienes ayudaran a transformar las percepciones equivocadas que tenía la comunidad y que ellos se encuentren en total capacidad de llevar el mensaje y sentir de sus moradores y exigir a la empresa cambios cuando correspondan.

Foto N.º 8:

Miembros del Comité realizando la convocatoria para una limpieza de playas



Fuente: Archivo personal.

CONCLUSIONES

- a) Las empresas extractivas que suelen generar algunos tipos de impacto en los grupos sociales o comúnmente llamados “comunidades”, deben contar y definir sus estrategias de relacionamiento comunitario con mucho tino y se recomienda considerar entre sus opciones la implementación de un Programa de Monitoreo Participativo porque este permite acercamientos entre las partes y la generación de confianza, lo que puede llevar a que ante cualquier situación complicada o de conflicto pueda haber un mayor entendimiento.
- b) La implementación de un Programa de Monitoreo Socioambiental requiere de esfuerzos al interior de la empresa y en la parte externa con la comunidad. Internamente se requiere de estrategias específicas para convencer a los directivos y luego a los operativos de los beneficios que trae el Programa para darle sostenibilidad operativa, productiva y económica a la Empresa. También es importante que las Empresas coloquen como líderes de las Operaciones a profesionales que, además de ser buenos técnicos, tengan conocimientos de gestión y de sostenibilidad, tema tan requerido para mantenerse hoy en el mercado.
- c) Los relacionistas comunitarios y los gestores sociales que realizan trabajo de campo, requieren de herramientas o pretextos con los cuales entrar a la comunidad, y mientras estas herramientas respondan más a las expectativas y necesidades de las personas, la entrada será mucho más sencilla. Entonces, en las empresas extractivas que generan impactos en la sociedad y en el ambiente, un Programa que busque informar y aclarar sobre qué tanto las emisiones, ruidos y otros aspectos los afectan —en ese sentido un

Programa de Monitoreo Socioambiental Participativo conscientemente llevado por la Empresa— podrá ofrecer esta lo que la población espera.

- d) Un Programa como el descrito necesita considerar estrategias para su sostenibilidad en el tiempo y para ello la empresa requiere realizar muchos esfuerzos para mantener al grupo motivado e integrado, pues mantener a un mismo grupo activo por más de 5 años consecutivos no es tarea sencilla. Esto quiere decir que se debe prestar mucha atención a sus intereses y expectativas para que puedan ser atendidas y cubiertas. Al ser un Programa en el que la participación es voluntaria y donde no reciben ningún incentivo económico y, a pesar de eso, dedican gran parte de su tiempo para reunirse, organizarse y fortalecerse, se hace vital organizar actividades a las que les provoquen participar, encuentren un buen ambiente y perciban algún beneficio para ellos y su comunidad.
- e) La empatía, confianza y transparencia son los principales aspectos a desarrollar en un Programa como el que se ha presentado. Es ahí donde el perfil del Comunicador para el Desarrollo se ajusta muy bien para poder atender estas necesidades, siendo la comunicación la herramienta principal para lograr estos tres aspectos. En cuanto a la empatía, la logramos sabiendo escuchar y con ello entender al otro. La confianza también depende de la comunicación que tenía con cada miembro del Comité, el abrirme y permitir que ellos se abran conmigo, el saber mantener discreción con lo que conversaba con cada uno de ellos y el demostrar mi interés y mi esfuerzo por poder solucionar aquello que ellos me solicitaban, permitieron crear una relación con un alto nivel de confianza. Finalmente, la transparencia también requiere la comunicación para cumplir con su objetivo, el que la empresa les abra las puertas, les

comparta información que antes no conocían y que el relacionista comunitario les hable con franqueza y sinceridad, son algunos de los indicadores de tener una relación transparente.

- f) Es también prioritario y útil que cada miembro del Comité se sienta identificado como parte de este grupo. Para ello, es importante prestar atención a varios puntos. En primer lugar, fomentar que todos practiquen los mismos valores, para que no ocurran discusiones fuertes que haga que algún miembro sienta que sus valores están siendo vulnerados. Por otro lado, todos los accesorios visibles que les permitan demostrar que son parte de algo, esto es, los gorros, fotochecks, un logo, chalecos, polos, banner institucional, etc.
- g) Es recomendable que las empresas lleven adelante un Programa de Monitoreo y Vigilancia Socioambiental Participativo a través de un tercero. Esto se debe a que en principio genera un poco más de imparcialidad ante los sucesos que reclama una población por los impactos percibidos. Por otro lado, existen empresas especializadas en este tema y eso las convierte en los actores más adecuados por su experiencia y conocimiento. Además, muchas veces el Comité puede sentirse más cómodo conversando ciertos temas con un tercero, antes que con la Empresa. Para todo esto, es muy importante seleccionar a un proveedor que tenga experiencia en el trabajo de campo con comunidades y no solo a técnicos.
- h) Finalmente, es necesario que la Empresa pueda ir reduciendo su temor a ser transparentes y a que la comunidad cuente con más información que podría usarla en contra de la Empresa. Está comprobado que las relaciones transparentes generan

mayor confianza y, por lo tanto, son relaciones que duran mucho más en el tiempo. Al respecto, uno de mis discursos en situaciones complicadas, siempre era que los seres humanos no somos perfectos y cometemos errores, y, por ende, las empresas también están conformadas por seres humanos que pueden cometer errores. Justamente, la idea de contar con un Comité de Monitoreo y Vigilancia Socioambiental es que este sea un impulso para prevenir los errores y tomar acción cuando estos ocurran.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BERNALES, Manuel

2016 *Herramienta de evaluación y lecciones aprendidas para la implementación de Comités de Monitoreo y Vigilancia Ambiental Participativos*. Futuro Sostenible. Lima, Perú.

BREILH, Jaime

2002 *De la vigilancia convencional al monitoreo participativo*. Centro de Estudios y Asesoría en Salud (CEAS). Ecuador.

CANESSA, G. y GARCÍA, E.

2005 *El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo*. Perú 2021.

CANESSA, M. y GARCIA, M.

2016 *Estrategias y prácticas de relacionamiento comunitario en el marco de participación ciudadana*. Revista Espacio Público, N°28 – 2016. Chile.

CID

2019 *Diagnóstico de servicios y productos locales del área de influencia directa de Refinería Conchán*. Centro Interamericano de Desarrollo. Perú.

COMISIÓN MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO (CMMAD)

1988 *Nuestro Futuro Común* (Informe Bruntland). Madrid: Alianza Editorial.

CORREA, E. y NOÉ, M. (Editores)

1998 *Nociones de una Ciudadanía que crece*. Santiago, Chile: FLACSO-Chile

DIAZ, Yvan

2019 *Estado del arte de las relaciones comunitarias. Una revisión teórica*. Disponible en:
<https://www.researchgate.net/publication/339224869>

ESTRELLA, Marisol y GAVENTA, John

1998 *¿Quién da Cuenta de la Realidad? Monitoreo y Evaluación Participativos: Revisión Bibliográfica*. Instituto de Estudios del Desarrollo. Reino Unido.

EVANS, K. y otros

2016 *Guía práctica para el monitoreo participativo de gobernanza*. Centro para la Investigación Forestal Internacional. Indonesia.

GALLEGO, Ignacio

El enfoque del monitoreo y la evaluación participativa (MEP): batería de herramientas metodológicas. Instituto Universitario de Desarrollo y Cooperación de la Universidad Complutense de Madrid. España.

GARCÍA, R., MIYASHIRO, SANTA CRUZ, P., RUBIO, D., MARCES, R.

Desarrollo o crecimiento urbano en Lima: el caso de los distritos del Sur

GUILLEN, A., SÁENZ K., BADI M.H. y CASTILLO, J.

2009 *Origen, espacio y niveles de participación ciudadana*. Daena: International Journal of Good Conscience. Marzo.

JARRIN, M.

2010 *Relaciones comunitarias del desarrollo petrolero en la amazonía ecuatoriana*. Facultad latinoamericana de ciencias sociales sede Ecuador.

Lima cómo vamos – Encuesta 2015. Fuente: www.limacomovamos.org . Fecha de revisión 20 de junio de 2021.

LEON, Camilo

2001 *Guía de Relaciones Comunitarias*. Ministerio de Energía y Minas

MARCHIONI, Mario

2014 *De las comunidades y de lo comunitario*. En Revista Espacios Transnacionales [En línea] No. 3. Julio-Diciembre 2014, Reletran. Disponible en: <http://www.espaciostransnacionales.org/tercer-numero/reflexiones-3/comunidadesycomunitario/>

MARQUEZ, M

2009 *El estado del arte del capital social comunitario*. Encrucijada. Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional Autónoma de México

MENARD, Renée

2011 *Guía para la Implementación de Comités de Monitoreo y Vigilancia Ambiental Participativos*. Proyecto de Reforma del Sector de Recursos Minerales del Perú. Lima, Perú.

MERINO, M.

2019 *La participación ciudadana en la democracia. Cuadernos de divulgación de la cultura democrática.* Instituto Nacional Electoral. México.

OJEDA, Juan

2010 *Relaciones comunitarias en la minería peruana.*

PAREJA, C., XAVIER, A., DAITCH, S.

2019 *Comités de monitoreo ambiental participativo en contextos mineros lecciones a partir de nueve estudios de casos en cuatro países de Latinoamérica.* PNUD. Estados Unidos.

PEREZ, Artemio

2012 *Conceptos y herramientas para la gestión estratégica de relaciones comunitarias en las industrias extractivas*

PEREZ, R. y MASSONI, Sandra

2009 *Modelo estratégico de relaciones comunitarias.*

PETROPERÚ

2019 *Plan de Gestión Social Refinería Conchán.*

RIOS, Lucio

s.d. *Retos de la comunicación en las relaciones comunitarias.* Disponible en:

www.mineriaonline.com.pe

RPP

2020 *Áreas verdes: Lima tiene un déficit de 56 millones de metros cuadrados.* 29 de enero de 2020.

Disponibile en: <https://rpp.pe/peru/actualidad/areas-verdes-lima-tiene-un-deficit-de-56-millones-de-metros-cuadrados-noticia-1242505#:~:text=Actualidad->

[,%C3%81reas%20verdes%3A%20Lima%20tiene%20un%20d%C3%A9ficit%20de%2056%20millones%20de,ciudades%20verdes%20de%20Am%C3%A9rica%20Latina](https://rpp.pe/peru/actualidad/areas-verdes-lima-tiene-un-deficit-de-56-millones-de-metros-cuadrados-noticia-1242505#:~:text=Actualidad-,%C3%81reas%20verdes%3A%20Lima%20tiene%20un%20d%C3%A9ficit%20de%2056%20millones%20de,ciudades%20verdes%20de%20Am%C3%A9rica%20Latina)

SORIA, K.

2020 El déficit de área verde en Villa el Salvador. 09 de diciembre de 2020. Disponible en:

<https://noticiasser.pe/el-deficit-de-area-verde-en-villa-el-salvador>

VALENCIA, A.

2018 *Participación ciudadana en la evaluación ambiental del sector minero en el Perú: análisis de las dinámicas participativas e incorporación del enfoque de género.* Cuaderno de investigación N°8. Escuela de Gobierno y Políticas Públicas. Perú.

ZICCARDI, A.

s.d. *Los actores de la participación ciudadana.* Instituto de Investigaciones Sociales

UNAM.

ANEXOS

1.



FORMULARIO DE ACOMPAÑAMIENTO
MONITOREO PARTICIPATIVO
DE CALIDAD DE AIRE



Futuro
Sostenible
creando puentes para el desarrollo



ESTACIÓN SOTAVENTO		
INSTALACIÓN DE EQUIPOS		
I. DATOS GENERALES		
1.1 Fecha de inicio:	_____	1.1 Fecha de término:
1.3 Hora de inicio:	_____	1.4 Hora de término:
1.5 Temperatura ambiental inicial (°C):	_____	
1.7 Presión ambiental inicial (mmHg):	_____	
1.9 Altitud (msnm):	_____	
II. DATOS DEL MONITOR		
2.1 Nombre y Apellido:	_____	
2.2 Fotocheck:	Cumple ()	No Cumple ()
2.5 SCTR:	Si ()	No ()
III. DATOS DEL LABORATORIO		
3.1 Nombre del laboratorio:	_____	
3.2 Datos de los inspectores	_____	
3.2.1 Nombre y Apellido:	_____	
3.2.2 Nombre y Apellido:	_____	
IV. REPRESENTANTE DE PETROPERÚ		
4.1 Nombre y Apellido:	_____	
4.2 Área:	_____	4.3 Puesto: _____
V. CHARLA DE VERIFICACIÓN DE CONDICIONES MÍNIMAS DE SEGURIDAD		
5.1 Se repasan y explican las actividades a realizar.	Cumple ()	No cumple ()
5.2 Se analizan en grupo los riesgos.	Cumple ()	No cumple ()
5.3 Todos usan polos con manga larga.	Cumple ()	No cumple ()
5.4 Todos usan lentes de protección	Cumple ()	No cumple ()
5.5 Todos se protegen el rostro con crema factor 50 como mínimo.	Cumple ()	No cumple ()
5.6 Todos cuentan con chalecos y cascos de protección.	Cumple ()	No cumple ()
VI. ESTACIÓN METEOROLÓGICA		
6.1 Hora de instalación:	_____	
6.2 Marca del equipo:	_____	
6.3 ¿El número de serie del equipo coincide con el certificado de calibración?	Cumple ()	No cumple ()
6.5 ¿Se usó la brújula para instalar la estación meteorológica?	Cumple ()	No cumple ()
6.6 ¿La veleta y anemómetro se colocaron en la dirección sur usando una brújula?	Cumple ()	No cumple ()
6.7 ¿El panel solar se colocó en dirección norte usando una brújula?	No cumple ()	No cumple ()
6.8 ¿Se señaló el área para asegurar el funcionamiento continuo del equipo?	Cumple ()	No cumple ()
En señal de conformidad con lo aquí descrito y no habiendo más que declarar, firman:		
Inspector SGS:	Representante de Petroperú:	Monitor comunitario:
_____	_____	_____

2.



FORMULARIO DE ACOMPAÑAMIENTO
MONITOREO PARTICIPATIVO
DE CALIDAD DE AIRE



Futuro
Sostenible
CERRAR BRECHAS Y CREAR OPORTUNIDADES



ESTACIÓN SOTAVENTO		
DESINSTALACIÓN DE EQUIPOS		
I. DATOS GENERALES		
1.1 Fecha de inicio: _____		1.4 Hora de término: _____
1.3 Hora de Inicio: _____		
1.5 Temperatura ambiental final (°C): _____		
1.7 Presión ambiental final (mmHg): _____		
1.9 Altitud (msnm): _____		
II. DATOS DEL MONITOR		
2.1 Nombre y Apellido: _____		
2.2 Fotocheck: Cumple () No Cumple ()		
2.3 Cámara de fotos: Cumple () No Cumple ()	2.4 SCTR: Si () No ()	
III. DATOS DEL LABORATORIO		
3.1 Nombre del laboratorio: _____		
3.2 Datos de los inspectores		
3.2.1 Nombre y Apellido: _____		
3.2.2 Nombre y Apellido: _____		
IV. REPRESENTANTE DE PETROPERÚ		
4.1 Nombre y Apellido: _____		
4.2 Área: _____	4.3 Puesto: _____	
V. CHARLA DE VERIFICACIÓN DE CONDICIONES MÍNIMAS DE SEGURIDAD		
5.1 Se repasan y explican las actividades a realizar.	Cumple ()	No cumple ()
5.2 Se analizan en grupo los riesgos.	Cumple ()	No cumple ()
5.3 Todos usan polos con manga larga.	Cumple ()	No cumple ()
5.4 Todos usan lentes de protección.	Cumple ()	No cumple ()
5.5 Todos se protegen el rostro con crema factor 50 como mínimo.	Cumple ()	No cumple ()
5.6 Todos cuentan con chalecos y cascos de protección.	Cumple ()	No cumple ()
VI. ESTACIÓN METEOROLÓGICA		
6.1 Hora de instalación: _____		
6.2 Marca del equipo: _____		
6.3 ¿Se verificó el funcionamiento continuo del equipo por 24 horas?	Cumple ()	No cumple ()
6.4 Tiempo de monitoreo (min. o hrs.): _____		
6.5 ¿Se señaló el área para asegurar el funcionamiento continuo del equipo?	Cumple ()	No cumple ()
En señal de conformidad con lo aquí descrito y no habiendo más que declarar, firman:		
Inspector SGS: _____	Representante de Petroperú: _____	Monitor comunitario: _____