

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ**

**FACULTAD DE CIENCIAS Y ARTES DE LA COMUNICACIÓN**



La comunicación de crisis ambientales en el Perú: percepción, empatía y diálogo con la población. Caso: derrame de petróleo de la empresa Repsol en la 'Refinería La Pampilla', sucedido en enero de 2022 en Ventanilla

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

***Angie Anabel Chaupis Ramirez***

Asesor:

***Victor Humberto Santillan Leiba***

Lima, 2025

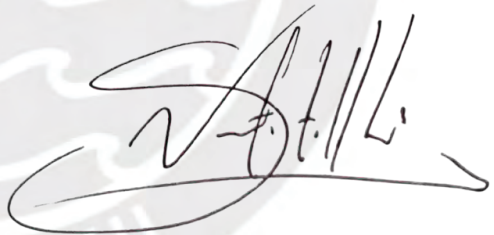
## Informe de Similitud

Yo, **Victor Humberto Santillan Leiba**, docente de la Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor de la tesis titulada **La comunicación de crisis ambientales en el Perú: percepción, empatía y diálogo con la población. Caso: derrame de petróleo de la empresa Repsol en la ‘Refinería La Pampilla’, sucedido en enero de 2022 en Ventanilla** de la autora **Angie Anabel Chaupis Ramirez** dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 15 %. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el [30/06/2025](#).
- He revisado con detalle dicho reporte de la tesis, 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, 30 de junio de 2025

Apellidos y nombres del asesor: <b>Santillan Leiba, Victor Humberto</b>	
DNI: 45520832	
ORCID: <a href="https://orcid.org/0000-0001-9939-1942">https://orcid.org/0000-0001-9939-1942</a>	

## **Dedicatoria**

A mi papá, mi abuelo y mi abuela,  
que me guían desde arriba, inspiran cada paso que doy  
y son mi motivo para todo lo que hago.

A mi mamá, por ser el mejor ejemplo  
de fortaleza y resiliencia.

A mi familia y a mis amigas,  
por su apoyo en todo momento y en todo lugar.

A todos y todas, pero sobre todo a Dios,  
quien los puso en mi camino.



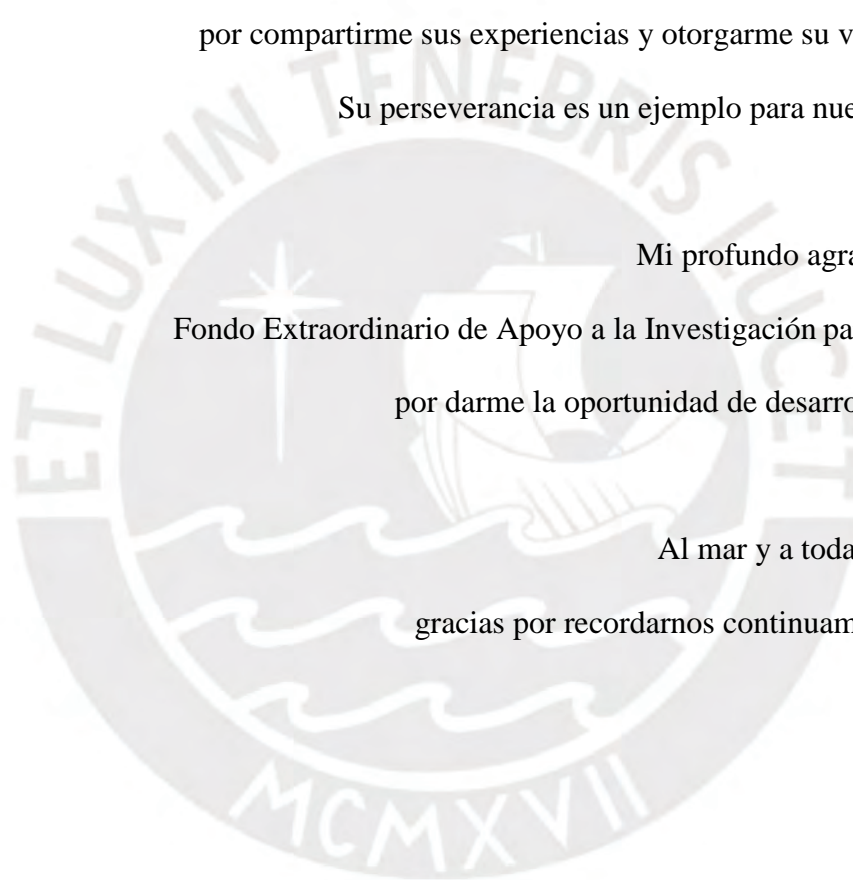
## **Agradecimientos**

Agradezco profundamente al profesor Víctor Santillán, quien, con su admirable compromiso por construir una sociedad más justa y sostenible, y con su vasta experiencia, me acompañó y guió en el proceso de elaboración de esta tesis.

A la comunidad de Ventanilla, Santa Rosa y Ancón, por compartirme sus experiencias y otorgarme su valioso tiempo. Su perseverancia es un ejemplo para nuestra sociedad.

Mi profundo agradecimiento al Fondo Extraordinario de Apoyo a la Investigación para Estudiantes por darme la oportunidad de desarrollar esta tesis.

Al mar y a toda la naturaleza, gracias por recordarnos continuamente su poder.



“No hay dos crisis separadas, una ambiental y otra social,  
sino una sola y compleja crisis socio-ambiental”

*Laudato Si', 139*

**Papa Francisco (1936 - 2025)**



## RESUMEN

La presente investigación analiza la comunicación de crisis implementada por Repsol tras el derrame de petróleo de la 'Refinería La Pampilla', ocurrido en enero de 2022 en Ventanilla, Callao. Desde el enfoque de la Comunicación para el Desarrollo, se parte de la premisa de que toda crisis, como una emergencia ambiental, exige una respuesta comunicacional empática, participativa y dialogante, como base del desarrollo sostenible.

El objetivo principal es analizar la estrategia de comunicación de crisis de Repsol con las comunidades de Ventanilla, Santa Rosa y Ancón. Se identifican los objetivos, mensajes y acciones comunicacionales; se explora la percepción de la población; y se evalúa su eficacia en términos de confianza, agencia comunitaria y capacidad de diálogo.

La investigación se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, mediante entrevistas semiestructuradas y análisis de contenido de comunicados y reportes emitidos por la empresa y el Estado. Los resultados muestran que la comunicación fue tardía, unidireccional y reactiva, priorizando el control reputacional por sobre el vínculo comunitario, lo cual generó desconfianza, desinformación y debilitó la legitimidad del proceso. Además, se evidenció una débil articulación y respuesta estatal, lo que agravó la crisis.

Se concluye que la comunicación de crisis debe ser preventiva, empática, multiactor, multisectorial y multinivel. Su omisión compromete el bienestar colectivo y la protección del ecosistema. Por ello, se propone repensar la gestión de crisis socioambientales desde una corresponsabilidad real entre Estado, sector privado y sociedad civil.

**Palabras clave:** Comunicación de crisis, Participación, Diálogo, Gestión de crisis.

## **ABSTRACT**

This research analyzes the crisis communication implemented by Repsol following the oil spill from the 'La Pampilla Refinery', which occurred in January 2022 in Ventanilla, Callao. From the perspective of Communication for Development, it is based on the premise that every crisis requires a communicative response grounded in empathy, participation, and dialogue as fundamental pillars of sustainable development.

The main objective is to analyze Repsol's crisis communication strategy with the communities of Ventanilla, Santa Rosa, and Ancón. The study identifies the company's communication objectives, messages, and actions; explores perceptions; and evaluates the strategy's effectiveness in terms of trust, community agency, and the capacity for dialogue.

The research follows a qualitative approach, using semi-structured interviews and content analysis of statements and reports issued by the company and the government. The findings reveal that the communication was delayed, one-way, and reactive, prioritizing reputational control. This approach generated mistrust, misinformation, and weakened legitimacy. Additionally, the weak response from the Peruvian government worsened the crisis.

The study concludes that crisis communication should be preventive, empathetic, multi-stakeholder, cross-sectoral, and multi-level. The absence of these principles undermines collective well-being and ecosystem protection. Therefore, this study proposes rethinking the management of socio-environmental crises based on genuine shared responsibility among the State, the private sector, and civil society.

**Keywords:** Crisis communication, Participation, Dialogue, Crisis management.

# ÍNDICE

<b>CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del tema de investigación.....	1
1.2. Justificación .....	4
1.3. Estado de la cuestión.....	6
1.4. Pregunta e hipótesis de investigación .....	8
1.5. Objetivos de la investigación.....	8
<b>CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>11</b>
2.1. La comunicación de crisis.....	11
2.1.1. Definiciones y perspectivas de la comunicación de crisis.....	11
2.1.2. Los pasos previos a una buena comunicación de crisis .....	14
2.1.2.1 Stakeholders y engagement.....	15
2.1.2.2 La importancia del diálogo estructurado y las herramientas externas .....	16
2.1.3. Las características elementales para la comunicación de crisis.....	18
2.1.4 Las consecuencias de una buena y una mala comunicación de crisis.....	20
2.2. Crisis ambientales de hidrocarburos en el Perú: el desafío del enfoque comunicacional .....	22
2.2.1. Crisis ambientales de hidrocarburos el Perú.....	22
2.2.2. Rol de la comunicación en la generación de soluciones para las crisis ambientales de hidrocarburos .....	24
2.2.3. La percepción de la población ante las crisis ambientales de hidrocarburos.....	25
2.3. La Comunicación para el Desarrollo y su aporte a la comunicación de crisis ambientales de hidrocarburos .....	27
2.3.1. El rol e importancia del enfoque participativo en la Comunicación para el Desarrollo.....	27
2.3.2. La importancia de la empatía y el diálogo multiactor en las etapas del conflicto como aporte de la Comunicación para el Desarrollo .....	29
2.3.3. Desafíos y oportunidades de la Comunicación para el Desarrollo en su	

Implementación durante crisis ambientales de hidrocarburos .....	35
<b>CAPÍTULO 3: DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>38</b>
3.1. Tipo de investigación .....	38
3.2. Enfoque metodológico .....	38
3.3. Población referida al caso de investigación .....	39
3.4. Herramientas de investigación .....	42
<b>CAPÍTULO 4: HALLAZGOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>45</b>
4.1. Resultados del trabajo de campo.....	45
4.1.1. Comunidad de Ventanilla, Santa Rosa y Ancón .....	45
4.1.2. Análisis de relaciones entre los actores de la comunidad .....	54
4.1.3. Percepción y valoración de la empresa Repsol.....	68
4.2. Resultados en función de los objetivos de investigación.....	72
4.2.1. Ejecución de la comunicación de crisis de la empresa Repsol .....	72
4.2.2. Análisis de la percepción de los afectados de Ventanilla, Santa Rosa y Ancón.....	75
4.2.3. Percepción y evaluación de la comunicación de crisis .....	77
4.3. Comunicación de la mano con la agencia, el diálogo y la empatía .....	78
4.4. Logros, desafíos y oportunidades en el proceso de comunicación de crisis .....	78
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>82</b>
<b>6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>88</b>
<b>7. ANEXOS.....</b>	<b>102</b>

## **CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del tema de investigación**

Desde el inicio de la era moderna, la industria extractiva es uno de los negocios más importantes del mundo. Esta se dedica a la extracción y explotación de tres recursos naturales del subsuelo: minerales, gas y petróleo (Banco Mundial, 2021). Particularmente y de acuerdo con el Fondo Monetario Internacional, el petróleo es un negocio que, si bien ha tenido altos y bajos en los últimos años, sigue en tendencia de crecimiento a nivel internacional (Arezki & Nysveen, 2021). Más aún, el rol que tiene la industria petrolera en la generación de ingresos y empleo resulta aún muy importante para el crecimiento económico esencial en países que cuentan con este recurso, como el Perú (Arezki, 2020).

Sin embargo, diversos organismos internacionales advierten que la industria extractiva tiene riesgos y peligros, tales como la generación de cambios drásticos en el territorio explorado, además de la trasgresión de medios de vida y deterioro de recursos para la población del entorno (Dammert & Arellano, 2020). Estas situaciones pueden verse exacerbadas por incidentes como los derrames, considerados como el vertimiento del hidrocarburo en un área natural (NOAA, 2019). En el caso de los derrames en el océano, el espesor del petróleo se extiende por la superficie del mar (NOAA, 2019).

Los derrames de gran escala generan un gran impacto ambiental, social y económico. En el caso de los derrames de petróleo en el océano, éstos afectan directamente a la flora y fauna marina, y la biosfera que lo rodea (NOAA, 2019; Little, Hulme y Sheppard, 2021). Además,

tienen el potencial de causar daños irreversibles en la salud de las personas involucradas: trabajadores, habitantes y futuros visitantes (Little et al., 2021).

A ello se suma la generación de conflictividad y pérdida de confianza entre la empresa extractiva y la población afectada (Damonte, Glave y Kuramoto, 2014). Igualmente, afectan a la economía local al detener parcial o permanentemente actividades como el turismo, la pesca, la venta cotidiana, entre otros; sin dejar de mencionar el alcance mayor que puede obtener al propiciar el alza de precios de los combustibles. Se trata, en suma, de un gran riesgo que acarrea experiencias complejas y conflictivas para las comunidades (Little et al., 2021).

Actualmente, no se cuenta con información sobre el número exacto de derrames anuales que ocurren en todo el mundo; sin embargo, únicamente en los Estados Unidos de América, son más de mil (NOAA, 2019). En los últimos años, el derrame con mayor cobertura de los medios fue la catástrofe del Golfo de México del 2010. Según el *Center of Biological Diversity* (CBD por sus siglas en inglés), los daños ambientales de este derrame son incalculables: un sinnúmero de peces intoxicados, así como pájaros, tortugas y animales marinos de la zona fueron gravemente afectados o fallecieron (CBD, s.f.). Hasta la fecha, medios tanto nacionales, internacionales y actores políticos o sociales siguen buscando soluciones.

¿Qué soluciones deben contemplarse al suceder un derrame de petróleo? Existen diferentes aristas a considerar, siendo un frente importante, poco estudiado e implementado: la comunicación de crisis frente al derrame. La Agencia de Protección Medioambiental Estadounidense (EPA por sus siglas en inglés) destaca que luego de un desastre de este tipo,

se debe comunicar el hecho con prontitud (EPA, 1991). Caso contrario, esto puede figurar como un retraso en la contención del derrame, por lo que la comunicación se convierte en un aspecto tan fundamental como las acciones de limpieza para la remediación la misma catástrofe (Nuka Research and Planning Group, 2015). La comunicación es una pieza transversal a todo el proceso de gestión de conflicto y/o crisis.

Si bien se ha hecho hincapié en los derrames de petróleo a nivel mundial, el Perú no es ajeno a esta situación. Se estima que, desde 1997, en las costas del litoral peruano han ocurrido más de 400 derrames de petróleo (SPDA, 2022). Uno de ellos fue el sucedido el 15 de enero de 2022: el derrame de petróleo de la empresa Repsol Comercial de Productos Petrolíferos, S.A. (referida ahora en adelante como Repsol o Repsol Perú) en la ‘Refinería La Pampilla’, ubicada en Ventanilla, catalogado como el “peor desastre ecológico ocurrido en Lima en los últimos tiempos” por la Cancillería de Perú (TV Perú, 2022), donde la cifra real es de 11.9 mil barriles de crudo derramados en el litoral del Perú (MINAM, 2022).

El impacto en el ecosistema es aún incierto, hasta la fecha el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) calcula la afectación de 1 800 490 metros cuadrados de suelo y de 7 139 571 m<sup>2</sup> de mar; incluyendo dos zonas ecológicas protegidas (OEFA, 2022). El perjuicio incluye a la afectación de la salud de los vecinos de Ventanilla, Santa Rosa y Ancón -con un total que supera a más de 10 mil familias afectadas en su calidad de vida (Presidencia del Consejo de Ministros, 2022)-, e interrumpió las actividades cotidianas de los pescadores, comerciantes, sombrilleros, ambulantes, bañistas, entre otros muchos actores vinculados a este hábitat.

A raíz de este suceso, Repsol ejecutó su *Plan de Contención de Riesgos* a nivel operativo el domingo 16 de enero: contratando buzos, poniendo barreras, explorando playas y demás acciones acorde a su estrategia. Sin embargo, la compañía esperó cuatro días para declarar ante la prensa y la sociedad. Esta demora desató críticas de tanto la sociedad civil, como de organismos reconocidos, entre ellos la Sociedad Peruana de Derecho Ambiental, la Defensoría del Pueblo, SOA Perú, Oceana y el Fondo Mundial para la Naturaleza (Sociedad Peruana de Derecho Ambiental et al., 2022). Los reclamos demandaban a la empresa hacerse responsable del hecho, dar a conocer el impacto real del derrame y atender efectivamente a la población afectada.

## **1.2. Justificación**

En el contexto planteado, se resaltan cuatro razones principales que justifican investigar y abordar a profundidad la problemática establecida. Estas serán detalladas a continuación.

En primer lugar, el siniestro presentado tiene un impacto en el país a corto, mediano y largo plazo. El acontecimiento se trató de un derrame de 11.9 mil barriles de crudo (MINAM, 2022), que afectó un área que superó los 7 139 571 m<sup>2</sup> de mar y 1 800 490 m<sup>2</sup> de suelo (OEFA, 2022). Según detallan estudios iniciales de impacto realizados, el daño ambiental ocasionado es irreversible, especialmente considerando que afectó reservas naturales y especies nativas de la costa peruana (SPDA, 2022). Por ende, es imperativo analizar el caso y conocer más sobre las repercusiones de la crisis.

En segundo lugar, el caso es particularmente relevante porque no solo implica un impacto en el ecosistema local y el ambiente; sino que también generó un daño irreparable en las

personas que dependen de éste. Se trata de afectaciones en otros ámbitos, entre los que destacan el social y el económico, teniendo así consecuencias en aspectos como la salud, la vivienda y los ingresos monetarios de más de 10 mil familias (Presidencia del Consejo de Ministros, 2022). Esto permite adelantar la siguiente premisa: el derrame de petróleo seleccionado para el estudio, alteró y afectó la calidad de vida de las personas.

En tercer lugar, la presente investigación plantea la crisis como una oportunidad para el sector privado. Desde la Comunicación para el Desarrollo, resulta indispensable reconstruir la confianza a partir de procesos de diálogo que aseguren la reparación del daño y; antes de ello, la prevención de nuevos sucesos. Repsol es una de las empresas petroleras más poderosas alojadas en el Perú, que tan solo en el 2022 ha tenido ingresos que superan los cinco millones de dólares (Repsol, 2022).

Por tanto, y considerando la dimensión de la compañía, no debería abordar el diálogo como un elemento reactivo, cuando éste debe ser inherente al enfoque participativo que se requiere para asegurar el desarrollo sostenible de una operación, comunidad y nación. Analizar el proceso de la crisis permite identificar puntos favorables y señalar espacios de mejora para potenciar la relación empresa-comunidad.

Finalmente, en cuarto lugar, existe una necesidad de abordar esta área de estudio en la carrera. El presente trabajo es la primera investigación sobre comunicación del caso en la PUCP. Y no debería ser la última. En este sentido, es una oportunidad para explorar el estudio desde la perspectiva de la Comunicación para el Desarrollo, haciendo énfasis en la empatía, la participación, la escucha activa y el diálogo, entre otros enfoques de las ciencias y artes de la comunicación que resultan vitales en el manejo y gestión de crisis.

### 1.3. Estado de la cuestión

En efecto, la investigación afronta un vacío en el ámbito académico en dos frentes. Por un lado, la novedad del caso ha limitado la cantidad de exploraciones, informes y presentaciones científicas, legales e incluso técnicas publicadas. En consecuencia, los hechos y las implicaciones del caso requieren mayor análisis por la academia, a fin de contar con información basada en ciencia y evidencia.

Por otro lado, se trata de la primera tesis sobre comunicación de crisis para este caso, además de ser uno de los primeros con esta mirada de estudio en la industria extractiva. Por ello, este trabajo abre una línea de investigación que se interconecta con la pesca artesanal y otras actividades económicas menores en el país.

Hasta el momento, ningún trabajo de licenciatura en la especialidad ha planteado una solución de monitoreo, seguimiento y empoderamiento de las comunidades en zonas petroleras como lo es la costa limeña. En ese sentido, es importante resaltar que este estudio es pionero en explorar y promover la construcción participativa de un plan de crisis liderado por la propia población, entre más recomendaciones que serán abordadas en la sección determinada.

En cuanto a documentos publicados relacionados con el caso, se destaca hasta la fecha la *Resolución N° 503-2023-OEFA/TFA-SE*. Este documento de la OEFA declara a la 'Refinería La Pampilla S.A.A.', gestionada por Repsol, como responsable administrativo del derrame de petróleo en Ventanilla (OEFA, 2023).

Sin embargo, dicha resolución no fue la primera oportunidad en que la OEFA responsabilizó a la compañía. Existe un antecedente registrado en diciembre de 2022, la *Resolución Directoral N.º 02216-2022-OEFA/DFAI*, citada en el documento mencionado anteriormente, en el cual la entidad determinó que, a consecuencia de los sucesos, daños y reparaciones, Repsol debía pagar una multa que ascendía a 821.769 UIT (OEFA, 2023). Esta decisión fue apelada por parte de la empresa; aunque, finalmente se le determinó responsable.

Indudablemente, las sanciones económicas para la empresa Repsol son significativas. De acuerdo con el medio local Ojo Público (2024), la cifra total de multas podría alcanzar e incluso superar los 110 millones de soles de sanciones impuestas por una serie de organismos estatales como la OEFA, Osinergmin y el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre. No obstante, mencionan también que varias de dichas sanciones aún pueden ser apeladas por Repsol en instancias mayores como el Poder Judicial, por lo que aún no han sido pagadas y hasta la fecha no existe una sanción definitiva.

Empero, la importancia de los documentos presentados, para efectos investigación, lo más relevante es resaltar que no se ha realizado una publicación académica sobre un análisis comunicacional de la crisis. Aún más, como se detallará en el marco teórico, actualmente no existe un estudio desde la Comunicación para el Desarrollo al respecto de lo acontecido.

#### **1.4. Pregunta e hipótesis de investigación**

A partir de la problemática y el caso de estudio previamente expuestos, esta investigación se centra en responder siguiente pregunta:

- ¿Cómo fue la comunicación de crisis que la empresa Repsol desarrolló con la población de Ventanilla, Santa Rosa y Ancón, que fuera afectada por el derrame de petróleo de la ‘Refinería La Pampilla’ sucedido en enero de 2022?

En ese sentido, la hipótesis general planteada para la investigación sostiene que la población de Ventanilla, Santa Rosa y Ancón no recibió información clara, oportuna ni un proceso de escucha activa o respuesta efectiva por parte de la empresa Repsol, lo que se evidencia en la ausencia de herramientas y acciones de comunicación de crisis adecuadas tras el derrame de petróleo ocurrido en la ‘Refinería La Pampilla’ en enero de 2022.

#### **1.5. Objetivos de la investigación**

Ante lo planteado, la investigación se enfoca primordialmente en:

- Analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol desarrolló con la población de Ventanilla, Santa Rosa y Ancón, que fuera afectada por el derrame de petróleo de la ‘Refinería La Pampilla’ sucedido en enero de 2022.

Con fin de alcanzar el objetivo general indicado, el presente estudio académico se respalda en los tres objetivos específicos sucesivos:

- Identificar los objetivos, mensajes clave, productos y acciones de comunicación de crisis implementados por Repsol hacia la población de Ventanilla, Santa Rosa y Ancón que fuera afectada por el derrame de petróleo.
- Explorar la percepción de la población de Ventanilla, Santa Rosa y Ancón que fuera afectada sobre la comunicación de crisis desarrollada por Repsol, evaluando la recepción y respuesta hacia los mensajes emitidos por la empresa.
- Evaluar la eficacia de la comunicación de crisis de Repsol, considerando aspectos como el nivel de confianza generado, la capacidad de la comunidad para actuar, la agencia y el establecimiento del diálogo entre la empresa y la población involucrada en la respuesta al derrame.

Considerando los horizontes de la investigación previamente mencionados, se presenta una matriz que concentra el propósito del documento (**ver Tabla 1**).

**Tabla 1**

*Matriz contemplando los parámetros de la investigación*

<b>Pregunta de investigación</b>	<b>Hipótesis principal</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Objetivos específicos</b>
¿Cómo fue la comunicación de crisis que la empresa Repsol desarrolló con la población de Ventanilla, Santa Rosa y Ancón, que fuera afectada por el derrame de petróleo de la ‘Refinería La Pampilla’ sucedido en enero de 2022?	La población de Ventanilla, Santa Rosa y Ancón no recibió información veraz, ni una escucha activa o un proceso de solución oportuna por parte de la empresa Repsol, reflejado en la ausencia de acciones y herramientas de comunicación de crisis elaboradas que debieron desarrollarse tras el derrame de petróleo en la ‘Refinería La Pampilla’, sucedido en enero de 2022.	Analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol desarrolló con la población de Ventanilla, Santa Rosa y Ancón, que fuera afectada por el derrame de petróleo de la ‘Refinería La Pampilla’ sucedido en enero de 2022.	Identificar los objetivos, mensajes clave, productos y acciones de comunicación de crisis implementados por Repsol hacia la población de Ventanilla, Santa Rosa y Ancón que fuera afectada por el derrame de petróleo.  Explorar la percepción de la población de Ventanilla, Santa Rosa y Ancón que fuera afectada sobre la comunicación de crisis desarrollada por Repsol, evaluando la recepción y respuesta hacia los mensajes emitidos por la empresa.  Evaluar la eficacia de la comunicación de crisis de Repsol, considerando aspectos como el nivel de confianza generado, la capacidad de la comunidad para actuar, la agencia y el establecimiento del diálogo entre la empresa y la población involucrada en la respuesta al derrame.

**Fuente:** Elaboración propia (2025)

## **CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1. La comunicación de crisis**

Desde la década de 1990, una serie de organismos internacionales reconocidos han expresado abiertamente su preocupación por la falta de atención que se le da al ámbito comunicacional en la gestión de crisis tras un derrame de petróleo. Entre estas entidades, la Agencia de Protección Medioambiental Estadounidense -EPA por sus siglas en inglés- destacó que, para un desastre de este tipo, no es suficiente contar únicamente con protocolos de contención de la sustancia en el mar, se debe pensar en cómo comunicar el hecho (EPA, 1991).

Sobre lo mencionado, el *Nuka Research and Planning Group* agrega que la falta de protocolos claros de comunicación de crisis figura como un retraso en la contención del derrame. Siendo la inhabilidad de comunicar un aspecto tan fundamental luego de la catástrofe como la detección, la notificación y la movilización de equipo (Nuka Research and Planning Group, 2015).

De este modo, se observa un consenso entre actores especializados sobre el rol que juega la comunicación de crisis frente a un derrame de petróleo y se puede concluir lo siguiente: la comunicación no es un elemento añadido a la gestión, es parte del manejo de la crisis, y como tal, urge darle mayor énfasis (EPA, 1991; Nuka Research and Planning Group, 2015).

#### **2.1.1. Definiciones y perspectivas de la comunicación de crisis**

En las últimas décadas, los estándares de respuesta frente a los derrames de petróleo han cambiado significativamente; desde la preocupación por el impacto ambiental hasta el énfasis

en mejorar la comunicación previa y después de la catástrofe con la población afectada (Vihonski et al., 2017). Este último es el eje de la presente investigación. En el *International Oil Spill Conference Proceedings* del 2017, tanto académicos como empresarios concluyeron que la industria se encuentra en un proceso activo para tener una comunicación más efectiva para responder frente a actores involucrados o de interés (International Oil Spill Conference. (s. f.); Vihonski et al., 2017).

En este sentido, los autores de *Establishing New Best Response Standards through Positive Communication: A Look at Best Response Criteria 20 Years Late* resaltan que la comunicación frente a los derrames de petróleo se ha vuelto más compleja (Vihonski et al., 2017). Dentro de estos cambios, destacan la importancia de la construcción del discurso, la inmediatez del pronunciamiento y la aproximación con los directamente involucrados o afectados. Todo ello, para disminuir vacíos de comunicación, construir relaciones sólidas con los *stakeholders* e incrementar el nivel de confianza (Vihonski et al., 2017).

Así entonces, es importante resaltar la diferencia en el entendimiento de comunicación en los derrames de petróleo; visto anteriormente como solo un pronunciamiento en medios convencionales y; ahora, comprendidos como un proceso de comunicación con características y pilares que le sostienen.

Además, es importante explicar dónde se ubica la comunicación de crisis. Existe un consenso académico y práctico de posicionarla dentro de lo que se entiende por la comunicación de riesgo. De acuerdo con las conclusiones del diálogo en el *International Oil Spill Conference*, los investigadores Wilkerson y Lauder (1997) señalaron que la comunicación de riesgo es la matriz que ordena a la comunicación en la mitigación de una catástrofe.

Junto a ello, también mencionan que este es un proceso comunicativo que informa y educa a la audiencia sobre la existencia de riesgo (derrame de petróleo) y características del riesgo (impacto sanitario, económico y ambiental); mientras destaca los protocolos previamente establecidos para contenerlo. Todo ello implica un trabajo previo, durante y tras la crisis de la mano con la población que podría ser afectada por la misma (Wilkerson & Lauder, 1997).

En este sentido, la comunicación de crisis pone en práctica, mediante un proceso de creación y ejecución, las estrategias previamente planificadas por la comunicación en riesgo con el fin de minimizar el impacto de la crisis para tanto la empresa como el entorno próximo (Wilkerson & Lauder, 1997). Por tanto, esta, termina siendo parte de la comunicación externa al involucrar directamente a *stakeholders* ajenos a la propia organización (Wilkerson & Lauder, 1997).

Ahora bien, haciendo énfasis netamente en la definición del concepto, las investigadoras Walker, Pavia, Leschine, Starbird y Bostrom (2015), realizaron un estudio sobre las estrategias de comunicación frente a una situación de crisis por derrame de petróleo. En su investigación, entendieron este concepto cómo una serie de decisiones comunicativas tomadas previo y tras la catástrofe. Igualmente, la organización multinacional, *Oil Spill Response* (2022), señaló que la comunicación de crisis responde al manejo del derrame considerando las implicancias e impacto con el entorno de la empresa.

Ambas definiciones resultan pertinentes y no excluyentes, por lo que pueden complementarse y así tener una definición más robusta para el presente trabajo. Por ende, la investigación define la comunicación de crisis como la toma de decisiones comunicativas que se toman

frente a una crisis que tiene un impacto externo (Oil Spill Response, 2022; Walker et al., 2015).

### **2.1.2. Los pasos previos a una buena comunicación de crisis**

Para el ámbito académico, la comunicación de crisis no es un trabajo que inicie con el disparo de la crisis; sino que implica un trabajo previo multiactor (Oil Spill Response, 2022; Walker et al., 2015, Gultom, 2016). De esta forma, el impacto puede separarse en dos ámbitos principales: el trabajo previo interno y con el entorno. Ambos puntos deben ser considerados pertinentemente al momento de elaborar las estrategias para la comunicación de crisis (Wilkerson & Lauder, 1997). Esto, además de denotar la preparación previa de la empresa, demuestra su compromiso y seriedad para la mitigación de la crisis. A mayor preparación previa, mayor confianza, transparencia y aceptación (Wilkerson & Lauder, 1997).

Asimismo, parte importante de la comunicación de crisis está en la capacidad del equipo para gestionar la situación. En este sentido, previo a la crisis se debe buscar fortalecer las capacidades necesarias dentro de la institución, como: la construcción de confianza para afrontar la crisis, los conocimientos básicos y la capacitación de los protocolos internos (OSR, 2023).

Es importante trabajar a priori con la comunidad que podría verse afectada por la presunta crisis. Tal es así que, un frente importante, aunque no tan estudiado, es la vinculación con los *stakeholders* externos. En este sentido, la comunicación inmediata no solo debe ser con los colaboradores de la empresa, sino también con actores externos: entre los cuales destaca a la población (EPA, 1991).

### 2.1.2.1 Stakeholders y engagement

El término *stakeholders* -entendido como los actores involucrados- en este caso se refiere a las personas o grupos que pueden tener una decisión, interés y/o son afectados por un hecho (Krick et al., 2005). Estas personas pueden verse afectadas de forma positiva o negativa por un suceso y/o fenómeno determinado; de todos modos, se recomienda que todas las partes involucradas sean identificadas e invitadas a participar en la construcción de soluciones (Walker et al., 2015). Ello, afirma el *Oil Spill Response* (2022), hará que tengan mayor simpatía con la entidad y hará más probable que colaboren en conjunto, a pesar de que la situación no sea favorable.

Asimismo, el *engagement* -entendido como el relacionamiento- es la habilidad que tiene un agente para acercarse a los *stakeholders*. En este sentido, resulta importante considerar aspectos como las percepciones construidas por la población y las relaciones interpersonales que se crean o derrumban (Walker et al., 2015). La vinculación con los *stakeholders* previo a la crisis es indispensable porque anticipa los impactos que esta pueda tener.

Bajo esa premisa, se entiende que el trabajo de *engagement* de una marca no debe comenzar cuando sucede un problema, si no se debe trabajar a priori de un peligro, suceso, derrame de petróleo, entre otros (OSR, 2022). De esta forma, se puede tener un mejor manejo de las percepciones y empezar a fortalecerlas para que en momentos de crisis sea más fácil de controlar las mismas. La anticipación hace que las decisiones en tiempo real de las crisis sean más robustas; teniendo un impacto positivo y directo con las comunicaciones externas, que afectan al público, especialmente al afectado (Walker et al., 2015). De no seguir estos pasos, la crisis se profundizará.

Para ello existen distintas pautas como: generar vínculos con ellos previamente (grupos de apoyo, representantes o delegados); crear soluciones considerando su conocimiento; comunicarse mediante un canal directo; y dar instrucciones a seguir (Walker et al., 2015). Uno de los mayores problemas en el pasado fue descuidar la comunicación con los afectados, ocasionado quejas y malestares que incrementaron la crisis (Vihonski et al., 2017). Por esta razón, la población afectada es un actor a los que no se les puede ignorar; por lo contrario, se les debe dar información a priori, seguir de cerca y monitorear constantemente su vínculo.

### **2.1.2.2 La importancia del diálogo estructurado y las herramientas externas**

En esta línea, se encontraron dos puntos fundamentales respecto al trabajo con el entorno previo a la crisis. La primera recomendación se basa en tener un respaldo multiactor previo a la crisis. Dentro de esto, se entiende que cada actor tiene un rol e incidencia particular, por el cual resulta importante conocer diferencias a priori con el fin de hacer uso de su apoyo de forma pertinente (Walker et al., 2015). A continuación, algunos ejemplos de estos actores y el impacto de tener un diálogo estructurado.

Un primer grupo de actores está conformado por la academia: técnicos, científicos, expertos. En este sentido, resulta importante que puedan analizar los impactos de una posible crisis antes de que esta ocurra. De esta forma, en el momento que esto suceda, podrán conocer el panorama real en el que aconteció y dar tanto opiniones como sugerencias más precisas (Walker et al., 2015). Los expertos brindan mayor confianza a la población, agilizan la toma de decisiones informadas y pueden facilitar el entendimiento siempre y cuando empleen un lenguaje sencillo.

Un segundo grupo de actores está conformado por los líderes de opinión y los medios de comunicación. Es importante identificar los medios de comunicación con los que la organización tiene mejor llegada: esto puede ser entendido como prioridad en el tema, llegada al público objetivo e incluso vinculación previa (Walker et al., 2015). Es indispensable tener acuerdos previos de qué representante se presentará en prensa en caso haya una crisis, qué tipo de discurso tendrá y cómo buscará llegar a la audiencia. Esto podría ayudar a mitigar la crisis, dado que puede comunicar una imagen de orden, preparación y preocupación.

De esta forma, es importante entender que muchos discursos, opiniones y percepciones se crean a partir de lo que los medios comunican (Vihonski et al., 2017). Ergo, frente a una crisis, es elemental alcanzar información de primera mano a la prensa antes de que empiecen especulaciones o malentendidos. Asimismo, se debe tratar de responder con rapidez, cordialidad y un plan de respuesta a la mano. Esto será detallado a continuación.

Para lograr tener un discurso estructurado, se recomienda buscar una participación con *stakeholders* externos, invitar al diálogo e interactuar en redes sociales (Walker et al., 2015). Estos puntos demuestran la importancia de las tres características mencionadas anteriormente: no sólo se tiene que responder, sino estar preparados, ser transparentes y entablar un trabajo previo.

La segunda recomendación se apoya en el uso de herramientas externas para interactuar con la población afectada. Las autoras de *Communication Practices for Oil Spills: Stakeholder Engagement During Preparedness and Response* (2015), entienden que la comunicación es un proceso activo el cual se alimenta constantemente de opiniones ajenas. Por tanto, destacan la importancia de utilizar herramientas como encuestas y analíticas de redes para entender las

principales preocupaciones, riesgos y prioridades del público, con el fin de adaptarlas a la respuesta frente a la crisis (Walker et al., 2015).

Todo ello hará que la comunicación de crisis esté mejor adaptada al contexto, generando mayor satisfacción, comprensión y empatía de la población con la organización. Aunque parezcan acciones pequeñas, señalan que son acciones que no solo informan, sino que pueden empoderar a la población y agilizar el proceso de diálogo que se requiere para atender la situación en la que se desenvuelve la sociedad al respecto de la crisis que sucede (Walker et al., 2015; Vihonski et al., 2017).

### **2.1.3. Las características elementales para la comunicación de crisis**

Si bien no existe un consenso sobre cómo ahondar la comunicación de crisis con exactitud, se han hecho múltiples esfuerzos por formular guías de mitigación con supuestos en caso suceda esta catástrofe. Diversos autores hacen hincapié en la importancia que tiene tanto la transparencia y prontitud de la información tras una crisis (Gultom, 2016; OSR, 2022).

Una primera investigación halló que las personas valoran ser informadas y actualizadas constantemente tras una catástrofe. Es de suma importancia que dicha información sea verídica y dirigida de forma transparente, dado que la población afectada prefiere obtener la información de la misma fuente; en los casos de un derrame, sería por parte de la misma empresa (Gultom, 2016).

Del mismo modo, el *Oil Spill Response -u OSR-* (2022) recomienda que las empresas extractivas sigan un proceso comunicativo transparente y lo más eficaz posible tras el derrame. Para ello, sugieren seguir la siguiente dinámica. Primero, deben explicar el

problema técnico inmediatamente. Ello se refiere a la razón de la catástrofe: error humano, falla del sistema, movimientos marítimos, entre otros.

Segundo, debe de haber una comunicación sobre las compensaciones a los afectados. Estas compensaciones pueden ser entendidas como compensaciones económicas, pero también incluye temas de reubicación, acciones para salvaguardar su bienestar o compromisos a futuro.

Tercero, deben presentar el aspecto científico de forma clara. Es decir, hacer la información científica (impacto) digerible para que esta sea fácilmente entendible por el público en general; velando así por la transparencia de situación (OSR, 2022).

Este criterio es también destacado por el *Establishing New Best Response Standards through Positive Communication: A Look at Best Response Criteria 20 Years Late*, en el cual se posiciona a la transparencia y rapidez de respuesta como uno de los aspectos claves de la comunicación de crisis (Vihonski et al., 2017).

Igualmente, la confianza es un aspecto fundamental en las relaciones interpersonales; puesto que pueden afectar la fiabilidad que una persona y/o grupo le tiene a otro (Gultom, 2016). Precisamente en el aspecto de las comunicaciones, Rhiannon Fisher (2013) precisa que las personas son menos propensas a prestar atención a alguien en el que desconfían.

Existen una serie de puntos que pueden acelerar la ruptura de la confianza, como lo son: las mentiras, la falta de transparencia, la demora y la exclusión (Fisher, 2013). Esto pelagra la comunicación, ya que no permite que el mensaje e información relevante pueda tener el

impacto que debería. En este sentido, la confianza es esencial en el proceso comunicativo. Sin embargo, la confianza en la comunicación no es algo fácil de concretar o medir, porque se ve influida por otras variables y es subjetiva (Gultom, 2016; Fisher, 2013).

Junto a ello, es fundamental ser conscientes del impacto en la población afectada y comunicar con empatía (OSR, 2022). Esto último antes era ignorado por las empresas; y pues, no logran interiorizar el impacto de la comunicación: no es solo lo que dices, sino cómo lo haces llegar (Vihonski et al., 2017). La relación con los *stakeholders* fue explicada a detalle anteriormente. Y pues, a diferencia del trabajo previo interno, en esta parte se ponen a prueba los vínculos con la población directamente afectada.

#### **2.1.4 Las consecuencias de una buena y una mala comunicación de crisis**

Rescatando todo lo mencionado en el presente capítulo de la investigación, se puede lograr sintetizar algunas de las consecuencias de un buen o mal manejo de la comunicación en una situación de crisis frente a un derrame de petróleo. Esto resulta importante para entender la pertinencia de la comunicación de riesgo como herramienta de mitigación de una catástrofe.

Por un lado, una buena comunicación de crisis se basa en ser transparente con la información compartida; comunicar al público de manera inmediata y pertinente; establecer lazos y generar confianza; así como, trabajar de forma interna y externa previo a la crisis. Por tanto, se preocupa por tener un diálogo de respuesta estructural para afrontar la crisis y estudia las percepciones locales de sus actores de interés: especialmente de la población potencialmente afectada. Además, cuida las relaciones con estos *stakeholders*, permitiendo crear vínculos de confianza y *engagement* previo para mitigar el impacto de la crisis con el entorno.

En este sentido, la consecuencia principal de tener una buena comunicación de crisis es que ayuda a mitigar con los actores del entorno: prensa, autoridades, afectados y público en general. Esto, dado que todo lo que esto significa es útil para construir vínculos genuinos con el público de incidencia (Gultom, 2016).

Es así como la buena comunicación de crisis permite generar empatía con la audiencia, dirigiéndose -inconscientemente- a un discurso amigable o de lástima incluso con la organización extractiva, en lugar de generar culpabilidad y resentimiento. Igualmente, hace más propensa la cooperación del entorno; logrando soluciones más duraderas y efectivas (Gultom, 2016; Vihonski et al., 2017; Walker et al., 2015). Todo ello, debido al trabajo de tanto las características del mismo concepto, como las recomendaciones a seguir a la par.

Por otro lado, una mala comunicación de crisis no es transparente de la información compartida; no comunica al público de manera inmediata y pertinente; no establece lazos ni genera confianza; así como, no trabaja de forma interna y externa previo a la crisis. Por tanto, no prevé tener un diálogo de respuesta estructural para afrontar la crisis o estudiar las percepciones locales de sus actores de incidencia. Además, no cuida las relaciones con *stakeholders* pertinentes, obstruyendo la creación de vínculos de confianza y *engagement* que les permitiría mitigar el impacto de la crisis en el entorno.

De esta forma, la consecuencia principal de tener una mala comunicación de crisis es detonar el impacto de la crisis con los actores del entorno, haciendo énfasis en la población directamente afectada. Además, genera una sensación de desesperación, malestar y finalmente enojo, lo que conlleva a estar menos propenso a colaborar, llegar a consensos; por lo contrario, motiva reclamos, discursos que retratan a la entidad como villana y termina por

denotar aún más la situación (Gultom, 2016; Vihonski et al., 2017; Walker et al., 2015). Ergo, es indispensable no caer en el error de no trabajar la comunicación de crisis e ignorar el rol que tiene la población potencialmente afectada antes y durante la crisis.

## **2.2. Crisis ambientales de hidrocarburos en el Perú: el desafío del enfoque comunicacional**

### **2.2.1. Crisis ambientales de hidrocarburos el Perú**

El Perú es un país con una industria extractiva activa, lo que lo hace propenso a enfrentar catástrofes vinculadas a este sector. En particular, en la actividad petrolera, se han registrado numerosos casos a nivel mundial que califican como desastres ambientales. Según lo señalado en el primer capítulo de esta investigación, desde 1997 el país ha sido testigo de más de 400 derrames de petróleo (SPDA, 2022). La industria petrolera sigue ocupando una posición estable y destacada en el mercado, por lo que es altamente probable que esta cifra continúe en aumento en los próximos años.

El caso de estudio seleccionado para el trabajo refiere al incidente acontecido en la ‘Refinería La Pampilla’ el 15 de enero de 2022 en la costa limeña. Sin embargo, considerando la riqueza, diferencias y particularidades del territorio peruano, así como el nivel de impacto de la actividad extractiva en el país, resulta imprescindible mencionar ejemplos de antecedentes de otras regiones. Los territorios seleccionados no han sido ajenos a múltiples crisis ambientales relacionadas a los hidrocarburos. A continuación, dos ejemplos puntuales.

Por un lado, en la región del Cusco se destacan una serie incidentes conectados al Oleoducto Camisea. El conocido proyecto “Gas de Camisea” está dedicado a la explotación de dicho

material en la provincia de La Convención, ubicado en el distrito de Echarate, cerca de ecosistemas protegidos. No obstante, no solo es conocido por la cantidad de insumo extraído, sino por afrontar diversos problemas como la fuga de esta materia. Los recurrentes incidentes han contaminado ríos, suelos y biodiversidad local; afectando de esta manera a la flora, fauna y comunidades indígenas que dependen de la naturaleza (Palomares & Alarcón, 2013).

La filtración de gas tiene afectación directa en la calidad de vida de las comunidades vecinas: potencialmente dañando su salud, nutrición, vivienda, ganado, medios económicos, por mencionar algunas, a corto, mediano y largo plazo (Dammert, 2012). Ergo, la crisis ambiental evidencia que está etiqueta no solo se centra en el impacto a la biodiversidad, sino en el daño que se genera para las poblaciones que tienen una relación directa con la naturaleza y sus procesos de desarrollo como son: la generación de empleo, la facilitación de una mejora de calidad de vida y las oportunidades de realización de sus planes de vida.

Por otro lado, en el norte del Perú resulta imprescindible hacer referencia a las crisis vinculadas al Oleoducto Norperuano. Este proyecto está liderado por la empresa estatal peruana Petroperú y tiene el objetivo de transportar petróleo desde la selva hasta la costa peruana. Por tal, abarca una serie de regiones en el norte del país. Las crisis ambientales relacionadas han sido ocasionadas por derrames en la Amazonía, sobre todo en el departamento de Loreto (Kahhat et al., 2022).

Los múltiples derrames del Oleoducto Norperuano han generado daños graves al ambiente y la biodiversidad de la región. Las consecuencias de esto se ven reflejadas en la calidad del agua, pesca y producción agrícola. Ello tiene implicancias significativas en la vida de las comunidades indígenas colindantes. Representantes de la asamblea del Instituto de la

Naturaleza, Tierra y Energía, señalan que la falta de atención, preocupación y acción de las autoridades para con los afectados representa un riesgo a largo plazo (Kahhat et al., 2022). Tanto la indiferencia, como la cantidad de incidentes en el lugar, han generado que el entorno cerca a la *serpiente de metal* sea conocido como la “zona de sacrificio”.

### **2.2.2. Rol de la comunicación en la generación de soluciones para las crisis ambientales de hidrocarburos**

Cómo se mencionó anteriormente, la comunicación no debe ser menospreciada ni descuidada en la gestión de crisis, especialmente en aquellas que afectan directamente la calidad de vida de las personas, como las relacionadas con procesos extractivos. Una comunicación de crisis bien gestionada puede ser una herramienta estratégica para fortalecer los vínculos con los grupos de interés, informar de manera transparente y eficaz, generar confianza y construir soluciones adecuadas (Oil Spill Response, 2022; Walker et al., 2015; Wilkerson & Lauder, 1997; Vihonski et al., 2017).

Sobre este último punto, la comunicación es una herramienta para generar soluciones en las crisis ambientales de hidrocarburos. Esta premisa es respaldada por la “Revista Latina de Comunicación Social”, la cual señala que la comunicación es un eje de dinámicas sociales; por tanto, no puede prescindir de crisis, ya sean ambientales, financieras, políticas u otras. Empero, la comunicación ambiental recién se viene desarrollando desde la década de los 70, mediante publicaciones en revistas científicas o pequeñas notas periodísticas. Desde entonces, va revolucionado y posicionándose en el mundo periodístico (Román Núñez & Cuesta Moreno, 2016).

Actualmente, el vínculo comunicación-ambiente involucra una serie de aristas como promoción de la educación ambiental, prácticas saludables con el ambiente y también en la relación con la comunidad. Resalta últimamente el rol que la comunicación puede tener en crisis ambientales en tanto sirve como una herramienta para mediar, construir diálogo y vínculos con *stakeholders* (Román Núñez & Cuesta Moreno, 2016). De esta forma, se sostiene con mayor fortaleza que la comunicación no debe ser ajena a crisis; por lo contrario, es un foco fundamental.

### **2.2.3. La percepción de la población ante las crisis ambientales de hidrocarburos**

Considerando los puntos mencionados, es evidente que la población afectada por una crisis ambiental desarrollará una percepción del acontecimiento. Esta percepción puede depender de diversos factores, como el nivel de impacto, las necesidades, las características particulares, la idiosincrasia y las creencias, entre otras variables. No obstante, un elemento clave que influye en dicha percepción es si la población ha sido afectada de manera directa o indirecta por la crisis

La población directamente afectada por la crisis ambiental hace referencia a las personas cuya calidad de vida se vio alterada por el derrame, escape o expansión de los hidrocarburos, teniendo un impacto en su salud, ingresos económicos, vivienda y más. En este contexto, un estudio mexicano recogió la percepción de los vecinos de Acatzingo, en Puebla, localidad que es afectada por tareas de exploración, refinamiento y otras actividades relacionadas a la extracción de petróleo.

La investigación utilizó una metodología cualitativa, haciendo uso de entrevistas y contó con un total de diecisiete participantes (informantes), todos afectados directamente. Las preguntas

estaban orientadas al impacto en sus tierras, salud y patrimonio de la localidad (Cavazos-Arroyo et al., 2014).

Los hallazgos del estudio destacan el malestar e inconformidad de la población. Asimismo, los participantes apelan a historias propias y vivencias personales, lo cual enriquece sin duda la investigación al apelar al lado humano de la crisis ambiental y potenciando la voz y agencia de los afectados. En cambio, la población que no ha sido afectada directamente por el derrame se refiere a las personas o grupos de personas que pueden tener interés y/o conocimiento de la crisis a través de terceros u otro medio de información, pero cuya calidad de vida no se ha visto implicada.

Un reciente estudio encuestó 554 residentes de Lima Metropolitana entre 20 y 70 años de edad para conocer su percepción sobre el caso de estudio seleccionado para la presente investigación. Entre las preguntas se consultó a quién considera responsable, el motivo del derrame, respuesta, tiempo estimado de recuperación, entre más (Pulido Capurro et al., 2022). Lo encontrado señala una clara disconformidad de la población.

Los resultados son sumamente interesantes, dado que resalta que la muestra, por más de no ser la directamente afectada por la crisis ambiental, se preocupa por el acontecimiento y tiene opiniones respecto a las medidas de remediación, contención y más vinculadas al incidente.

## **2.3. La Comunicación para el Desarrollo y su aporte a la comunicación de crisis ambientales de hidrocarburos**

### **2.3.1. El rol e importancia del enfoque participativo en la Comunicación para el Desarrollo**

Al ser esta una investigación de la carrera de Comunicación para el Desarrollo, resultaría alarmante ignorar la importancia del enfoque participativo. Sin embargo, antes de ahondar en su valor y aporte a la especialidad —y en este caso en específico—, se retomarán nociones básicas del planteamiento.

En la década de 1960, el pedagogo Paulo Freire irrumpió en la sociedad latinoamericana con una primera introducción a la “participación activa” desde el ámbito de la educación. Esta iniciativa invitó a los estudiantes —y, por ende, a la comunidad— a aprender, reflexionar, compartir y construir en conjunto (Llanos Zuloaga, 2022). Lo último es vital para lo que ahora conocemos como enfoque participativo, pues se basa en un sistema horizontal, democrático y dialogante entre un conjunto de actores en condiciones de igualdad.

De esta forma, lo que surgió desde la pedagogía se extendió hacia las comunicaciones, guardando la esencia previamente mencionada. Ello implicó un cambio en el paradigma tradicional, en el cual poblaciones etiquetadas como ‘vulnerables’ eran consideradas sujetos pasivos o víctimas, lo que desencadenaba únicamente estrategias paternalistas o verticales (Lobo & Galilea, 2021).

El enfoque participativo transformó y cimentó la Comunicación para el Desarrollo desde los años 80 hasta la actualidad, como menciona el magíster y exdirector de la especialidad en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Pablo Espinoza:

Si queremos un desarrollo sostenible la única forma será asegurando que las propias poblaciones sean actores, actrices, protagonistas en la generación de las mejores condiciones para acceder a cambios, a transformaciones, a mejoras en la calidad de su vida (Espinoza, 2025) (**Anexo 1**).

Ahora bien, el concepto de “participación” puede resultar amplio, por lo que es pertinente definirlo. De acuerdo con el extracto de Espinoza (2025), la participación significa ser *protagonista* de un cambio, acción y/o transformación. Sobre esto, el candidato a doctor en Ciencia Política y Gobierno, Luis Olivera, comenta:

En la Comunicación para el Desarrollo, efectivamente, los mecanismos participativos hacen que la gente esté en las decisiones. Participación no es que me cuenten, participación no es que me escuchen, participación es que yo esté en la decisión. Justamente yo creo que lo que tratamos de trabajar con ustedes, los estudiantes, es esta visión panorámica. La característica de la participación es un elemento crucial dentro de cualquier planteamiento de desarrollo (Olivera, 2025) (**Anexo 2**).

Tomando en cuenta las referencias mencionadas, esta investigación considera el enfoque participativo como un eje fundamental de la Comunicación para el Desarrollo. Este se basa en un diálogo horizontal, democrático e inclusivo entre los actores, con el objetivo de contribuir al desarrollo sostenible y mejorar la calidad de vida (Espinoza, 2025; Llanos Zuloaga, 2022; Lobo & Galilea, 2021; Olivera, 2025).

Actualmente, el enfoque participativo en la comunicación puede ser utilizado para transformar un conflicto en una oportunidad. Al igual que los beneficios de una estrategia de comunicación de crisis, este planteamiento tiene el potencial de fortalecer el relacionamiento

entre *stakeholders*, generar confianza entre los involucrados y facilitar la creación de soluciones conjuntas (Walker et al., 2015; Gultom, 2016; Espinoza, 2025).

Además, desde su posicionamiento, el concepto ha evolucionado de tal forma que es empleado no solo en instituciones estatales, sino que cada vez es más aplicado por el sector privado (Olivera, 2025). Para lograrlo, la participación debe ser un eje fundamental en las estrategias comunicativas, traduciéndose en políticas y discursos que ofrezcan acciones concretas para que las comunicaciones estén integradas en decisiones, soluciones y acciones, y afecten su entorno directo y su calidad de vida (Carrillo, 2016).

En los últimos años, la industria extractiva ha empezado a entender la necesidad de implementar estas prácticas en su *core* de negocio para mitigar conflictos y promover una coexistencia armoniosa entre productividad y relaciones con la comunidad.

Sin embargo, en el contexto latinoamericano aún hay mucho camino por recorrer (Carrillo, 2014). Empezando por el hecho de que el ambiente no es visto como un actor dentro de este parámetro, sino como un ente que sufre consecuencias: tanto negativas, como la contaminación, como positivas, como el cuidado.

### **2.3.2. La importancia de la empatía y el diálogo multiactor en las etapas del conflicto como aporte de la Comunicación para el Desarrollo**

Como todo proceso humano, el conflicto es inherente a la interacción, convivencia e intercambio, por tal motivo no debe verse como algo irreparablemente negativo. Desde la academia, distintos profesionales de las ciencias sociales le han atribuido etapas, en las cuales la llamada 'crisis' representa descontrol, intensificación o amenaza, y requiere una

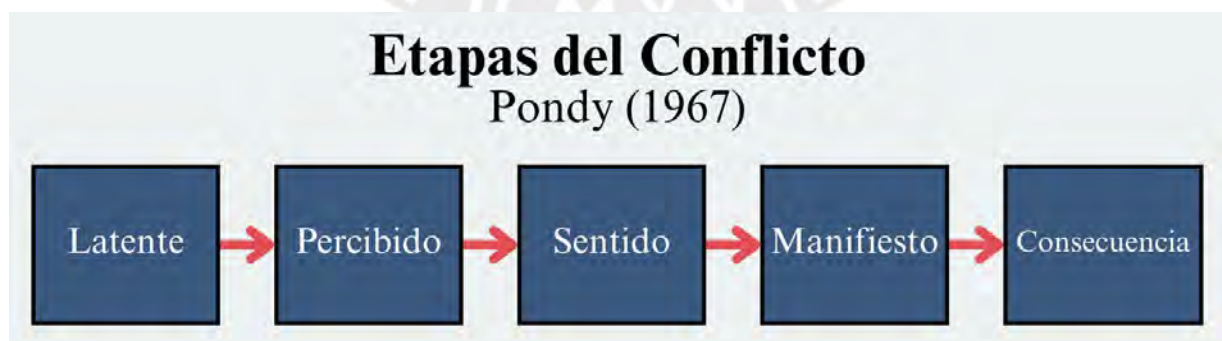
intervención inmediata (Menkel-Meadow, 2015; Moore, 1996; Pondy, 1967). Por tanto, aunque los académicos difieran en el proceso, todos coinciden en que las estrategias elaboradas por una institución, el Estado o una empresa tienen como objetivo evitar o controlar esta etapa.

Otro punto en el que coinciden los modelos tradicionales de las etapas del conflicto es en el aislamiento del diálogo. Esto se debe a que no lo consideran en las fases previas al auge del conflicto —o peor aún, de la crisis—, sino que esta herramienta comunicacional recién aparece en la etapa resolutive. A continuación, se ilustran algunos ejemplos:

Primero, en el ‘Modelo de las Cinco Etapas del Conflicto’, Pondy (1967) señala que estas fases son: latente, percibido, sentido, manifiesto (el conflicto se expresa en su magnitud) y consecuencia. En este sentido, se observa que el diálogo aparece recién en la etapa de la ‘consecuencia’, es decir, una vez que el conflicto o crisis ya ha impactado a los involucrados. Esto se representa en el siguiente diagrama:

**Figura 1**

*Modelo de las Cinco Etapas del Conflicto de Pondy*



**Fuente:** Adaptado de Pondy (1967). *Organizational Conflict: Concepts and Models*.

*Administrative Science Quarterly*, 12(2), 296-320.

Segundo, en el ‘Círculo del Conflicto’ o ‘Modelo de Moore’ (1996), el diálogo en sí no es una variable considerada como parte preventiva o constante dentro del conflicto. Por el contrario, se recomienda únicamente como herramienta para la solución de problemas específicos. Se presenta el modelo diagramado:

## Figura 2

*Círculo del Conflicto de Moore*



**Fuente:** Adaptado de Moore (1996). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco: Jossey-Bass.

Tercero, el ‘Modelo Clásico de Resolución de Disputas’ sugiere que el conflicto sigue un proceso de negociación, mediación, arbitraje, litigio y/o resolución alternativa (Menkel-Meadow, 2015). Este modelo pone especial énfasis en conflictos de índole legal; por tanto, el ‘diálogo’ que se mantiene en las fases de negociación o mediación no cumple con los requisitos del enfoque participativo previamente establecidos.

A diferencia de estos modelos tradicionales, los autores revisados resaltan la importancia de un acercamiento previo: un espacio construido entre actores para establecer acuerdos antes de que ocurra algún fenómeno, suceso y/o catástrofe (Walker et al., 2015; Gultom, 2016; OSR, 2023). Esta posición es respaldada desde la Comunicación para el Desarrollo. Profesionales de la especialidad, además, agregan dos elementos fundamentales: el diálogo multiactor y la importancia de la empatía.

Por un lado, el diálogo multiactor es un aporte clave de la especialidad, ya que incentiva la integración de los *stakeholders* antes, durante y después del conflicto o crisis. Esto se debe a que promueve la participación activa y simultánea de una diversidad de actores, entre los que destacan la comunidad o población, las instituciones privadas, las instituciones públicas o el Estado, así como la sociedad civil (Espinoza, 2025).

Específicamente en conflictos que involucran a la empresa privada y a la población, se llama al Estado a cumplir sus funciones institucionales. Sobre esto, Espinoza señala:

El Estado y sus instituciones, por mandato de la Constitución, están llamados a proteger los derechos de los ciudadanos y ciudadanas... Su primera función es la protección de la vida y de la calidad de vida y de los derechos cuando se ven amenazados, conculcados... Las poblaciones confían en que las Fuerzas Armadas, el Estado, las instituciones judiciales, instituciones como la Defensoría del Pueblo y otras, efectivamente, se pongan de su lado. Es decir, no simplemente sean terceras personas observadoras de un conflicto, sino que ellos, efectivamente, tienen que ponerse del lado de la población porque son instituciones donde trabajan funcionarios del Estado (Espinoza, 2025) (**Anexo 1**).

De este modo, la Comunicación para el Desarrollo impulsa un desarrollo sostenible mediante el involucramiento y diálogo activo de diversos actores en todas las etapas del proceso. Esto contribuye al fortalecimiento de capacidades, la protección de derechos y la mejora de la calidad de vida. Su enfoque estratégico reconoce las diferencias y oportunidades entre los roles, visiones, necesidades e incluso posiciones de poder de cada actor. Por ello, una resolución efectiva requiere la participación y consideración de todas las partes involucradas.

Por otro lado, si bien la empatía no es una habilidad exclusiva de la especialidad, la Comunicación para el Desarrollo destaca una serie de herramientas comunicacionales clave. Entre ellas, se resalta el rol de la escucha activa, el reconocimiento de perspectivas, la construcción de confianza y la mediación (Olivera, 2025). Estas cualidades son fundamentales para cualquier profesional involucrado en la gestión de conflictos o crisis, ya que contribuyen a una resolución más efectiva y sostenible.

En cambio, la falta de empatía por parte de cualquier actor (empresa, autoridad, regulador u otro) debilita la confianza y fractura el tejido social. Como resultado, la resolución del conflicto o crisis puede verse afectada y prolongarse innecesariamente (Olivera, 2025). Por ello, la empatía es un aspecto esencial promovido por la Comunicación para el Desarrollo.

Considerando estos aportes y la necesidad de integrar, a través de la empatía, un diálogo antes, durante y después del conflicto o crisis, se propone un proceso que articula ambas dimensiones:

### Figura 3

*Propuesta de etapas del conflicto desde una perspectiva de la Comunicación para el Desarrollo*



**Fuente:** Elaboración propia (2025)

De esta forma, se evidencia que la empatía permite la apertura del diálogo como un eje transversal fundamental en la gestión de conflictos. Este enfoque, impulsado por la Comunicación para el Desarrollo, se complementa con principios clave como la democracia y el enfoque participativo. Junto a ello, resalta la importancia del seguimiento, garantizando no solo la resolución del conflicto, sino también mejoras sostenibles en la calidad de vida de los involucrados.

### **2.3.3. Desafíos y oportunidades de la Comunicación para el Desarrollo en su implementación durante crisis ambientales de hidrocarburos**

La aplicación de la Comunicación para el Desarrollo en contextos de crisis ambientales provocadas por hidrocarburos presenta tanto retos significativos como oportunidades valiosas a corto, mediano y largo plazo.

Uno de los principales desafíos en América Latina es la persistente percepción de la comunicación como un mecanismo instrumental centrado exclusivamente en la difusión de mensajes (Espinoza, 2025). Esta visión limitada —arraigada en sectores como instituciones públicas, empresas privadas, entidades gubernamentales y otros actores clave— reduce el rol del comunicador al de un ejecutor operativo, en lugar de reconocerlo como un actor estratégico en la gestión de crisis.

Esta situación afecta negativamente el posicionamiento del área de comunicaciones dentro de las organizaciones, influye en la toma de decisiones institucionales y debilita la articulación con los distintos actores sociales. En ese sentido, Espinoza (2025) advierte:

Solamente frente a la crisis o momentos donde la institución o la empresa tiene que tener una cara pública, es ahí cuando recién miran al comunicador o a la comunicadora y no se preocupan de esta dimensión transversal constitutiva. A veces le encargan aspectos muy puntuales como las redes sociales, pero no hay una construcción mucho más sólida orgánica (**Anexo 1**).

Frente a este escenario, la Comunicación para el Desarrollo ofrece una alternativa estratégica que permite abordar la complejidad de las crisis ambientales desde una perspectiva más integral. Su enfoque interdisciplinario y participativo promueve un rol activo del comunicador en la construcción de soluciones, el fortalecimiento de la cohesión social y la

gestión efectiva de los conflictos. Olivera (2025) señala que, en un contexto de evolución progresiva del mercado local, esta especialidad puede generar nuevas oportunidades para los profesionales del rubro, especialmente en sectores que comienzan a reconocer la relevancia del componente comunicacional en los procesos de sostenibilidad.

Un elemento clave de esta perspectiva es su orientación hacia la creación de sinergias entre actores y la construcción de relaciones sociales horizontales, que permiten transformar los desafíos en oportunidades concretas. Entre las buenas prácticas identificadas en la gestión de crisis ambientales por derrames de hidrocarburos desde la Comunicación para el Desarrollo se encuentran: el diagnóstico participativo de necesidades con la población, el establecimiento de mecanismos de transparencia activa, la elaboración de manuales para voceros institucionales, la verificación independiente de informes médicos, la implementación de canales de comunicación permanentes y la realización de espacios de diálogo con liderazgos comunitarios (Espinoza, 2025).

Estas acciones no deben limitarse únicamente al momento de la crisis, sino que deben formar parte de una estrategia de comunicación integral que incluya la etapa preventiva, la gestión activa durante la emergencia y el seguimiento posterior. Esta continuidad en la intervención no solo fortalece los procesos de resolución, sino que también posiciona a la Comunicación para el Desarrollo como una disciplina con capacidad de generar impactos sostenibles a largo plazo. El reto principal radica en visibilizar su valor estratégico, sensibilizar a los tomadores de decisiones y demostrar la eficacia de sus herramientas.

En el caso de la industria extractiva, la comunicación debe ser comprendida como un eje transversal a las estrategias de rentabilidad empresarial. Como sugiere Carrillos (2018), el

impulso del diálogo y el enfoque participativo no sólo favorecen la integración social y relaciones sostenibles con las comunidades, sino que pueden convertirse en factores determinantes para la continuidad operativa de las empresas. Así, el desarrollo sostenible en este sector no debe entenderse meramente como un valor añadido, sino como una estrategia empresarial integral que articula la rentabilidad con el bienestar colectivo.

Adicionalmente, la exposición constante al plástico y otros derivados de hidrocarburos ha contribuido a la normalización de estos compuestos tóxicos en la sociedad contemporánea. Tal como señala el estudio *Tackling the plastic problem: A review on perceptions, behaviors, and interventions* (Heidbreder et al., 2019), las personas han incorporado estos elementos en sus rutinas y hábitos cotidianos, lo que puede llevar a minimizar o incluso ignorar sus consecuencias a largo plazo para la salud y el ambiente.

En ese sentido, desde la especialidad, es fundamental reconocer esta realidad para diseñar estrategias que promuevan el cambio de conducta mediante productos comunicacionales —como campañas de prevención, acciones de sensibilización o espacios de diálogo— orientados a fomentar el bienestar integral de las personas y su entorno. Un camino a la “no normalización” del hidrocarburo.

## **CAPÍTULO 3: DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es de índole cualitativa. Conforme señala Cauas (2015), este tipo de trabajo es característico por su enfoque empírico: tienen mayor relación con preguntas explicativas y se centran en experiencias más que en una muestra, como lo haría una investigación cuantitativa. Ello es importante, dado que esta investigación pretende hacer un énfasis y profundizar en las vivencias de los actores (comunidad y empresa); más no, crear tendencias o describir patrones.

En consecuencia, es indispensable recurrir a una metodología que permita una exploración profunda del caso de estudio, a través de la recolección de experiencias, el análisis de documentos y la comparación de resultados. La metodología cualitativa ha demostrado ser eficaz en estudios anteriores, permitiendo una comprensión profunda y detallada de los casos de estudio, y obteniendo resultados robustos que reflejan de manera precisa la realidad observada (Cavazos-Arroyo et al., 2014; Gultom, 2016).

### **3.2. Enfoque metodológico**

El enfoque de la presente investigación es fenomenológico. Los autores resaltan que esta perspectiva permite describir detalladamente el fenómeno estudiado, centrándose en las experiencias y particularidades de los individuos en relación con el caso de estudio, sin generalizar los resultados en la población (Ander-Egg, 2010).

En ese sentido, la investigación pone especial énfasis en los dos principales actores involucrados en el derrame de petróleo en la 'Refinería La Pampilla' durante enero de 2022: la población y la empresa Repsol Perú. Se centra en cómo la población se vio impactada, de manera positiva o negativa, por las acciones y herramientas de comunicación de crisis utilizadas por la compañía.

De este modo, el diseño fenomenológico resulta particularmente pertinente al permitir una profundización en las percepciones, necesidades y experiencias de los involucrados. Por tanto, su implementación será de suma importancia en el caso de estudio y contexto presentado.

Para llevar a cabo esta investigación, es necesario comprender cómo la estrategia de comunicación de la empresa fue efectiva, investigando no sólo documentos, sino también las experiencias de los propios actores. Además, al estar centrado en las personas, el diseño facilita la formulación de posibles recomendaciones o soluciones basadas en el trabajo de investigación.

### **3.3. Población referida al caso de investigación**

En el ámbito de la investigación, se identificaron dos públicos fundamentales: la población potencialmente afectada por el derrame de petróleo y la empresa Repsol. Ambas son objeto de estudio de la presente investigación, por lo que es relevante describir sus características con el fin de comprender mejor a dichos involucrados.

Por un lado, en cuanto a la población que fuese afectada por el derrame de petróleo, la Presidencia del Consejo de Ministros informó que Ventanilla, Santa Rosa y Ancón fueron los distritos más vulnerables frente a la crisis, con una suma que superó las 10 mil familias afectadas (Presidencia del Consejo de Ministros, 2022). Por este motivo, si bien el derrame dañó parte importante del litoral de distritos vecinos, la presente investigación se focaliza en los mencionados.

De acuerdo con el último censo del Instituto Nacional de Estadística e Informática -INEI por sus iniciales- (2017), Ventanilla es uno de los distritos del Callao que presenta un mayor nivel de pobreza extrema. Por lo que es una población que constantemente se encuentra en estado de vulnerabilidad económica. Cuenta con aproximadamente 315600 habitantes, de los cuales la mayoría son adultos entre 15 a 64 años, seguida por niños y niñas menores de 14 años. En cuanto a las actividades económicas de las que subsiste su población, se destaca su labor en la pesca, el comercio, las actividades relacionadas al alojamiento y el transporte (INEI, 2017).

Lo mencionado es importante, dado que tanto la vulnerabilidad y las actividades económicas de la población tienen una relación en cómo les afectó y pudieron afrontar el derrame de petróleo. La sustancia tóxica derramada en la playa puede generar un ambiente propenso a enfermedades, poniendo en riesgo la salud de los pobladores. Además, el cierre de playas y otros protocolos tomados para la contención de crisis interrumpen sus actividades laborales, repercutiendo en sus ingresos y los de sus familias (Municipalidad de Ventanilla, 2023).

Igualmente, cabe mencionar que un grupo de vecinos del distrito forman parte de organizaciones de la sociedad civil, entre las cuales destacan las agrupaciones por tipo de comercio, los sindicatos y las ollas comunes; dichas agrupaciones articulan las necesidades,

posiciones y peticiones de la comunidad (Municipalidad de Ventanilla, 2023). Convirtiéndolos en actores importantes para afrontar cualquier situación o crisis.

Seguidamente, el distrito de Santa Rosa cuenta con un total de 27,863 habitantes y por su lado, Ancón tiene un aproximado de 62,928 habitantes (INEI, 2017). Ambos distritos tienen un perfil poblacional similar al de Ventanilla, con altas tasas de pobreza, población joven y trabajadores en el ámbito informal. Por tanto, el siguiente gráfico representa el público estudiado:

#### Figura 4

*Perfil de población directamente afectada por el derrame de petróleo de la 'Refinería La Pampilla' en enero de 2022*



**Fuente:** Elaboración propia (2025)

Por otro lado, en cuanto a la empresa, Repsol es una compañía transnacional española cuyas operaciones en el Perú dieron inicio en 1995. Uno de los hitos principales de la institución se

llevó a cabo en 1996, al hacerse cargo formalmente de la refinería conocida como ‘La Pampilla’, ubicada en el distrito de Ventanilla, en la provincia constitucional del Callao (Repsol, 2023). El impacto que tiene la compañía en la economía peruana es importante, generando ingresos y brindando empleo a más de tres mil colaboradores (Repsol, 2023).

Frente al derrame de petróleo ocurrido en sus instalaciones el 2022, la empresa manifestó en su primera declaración a la prensa que el incidente no fue ocasionado por una mala praxis de la compañía; “no somos responsables del derramé”, señaló su Gerente de Comunicación y Relaciones Institucionales (RPP Noticias, 2022).

No obstante, resaltaron también que, pese a no ser los culpables del suceso, se harían cargo de la crisis de la forma más adecuada: siguiendo protocolos establecidos y vinculándose con tanto la comunidad afectada, como con el Estado peruano (Repsol, 2023).

### **3.4. Herramientas de investigación**

Puesto que la presente investigación se sustenta en un enfoque cualitativo y un método fenomenológico, resulta indispensable seleccionar herramientas que respondan de manera adecuada a los objetivos propuestos. Las técnicas utilizadas son esenciales, ya que permiten definir estrategias concretas para recolectar la información necesaria y construir hallazgos relevantes (Martínez, 2013).

En ese sentido, se hace uso de entrevistas semiestructuradas, teniendo en cuenta las características particulares de las personas participantes, quienes compartirán sus experiencias vinculadas al caso de estudio. Para ello, se realiza un trabajo de campo que

permite interactuar directamente con comerciantes, vecinos, pescadores y otros actores sociales afectados. Esta interacción facilita la incorporación de la observación participante como una técnica complementaria, la cual enriquece los datos recolectados a partir de una inmersión natural en el contexto investigado.

Asimismo, se aplica un análisis de contenido con el fin de profundizar en las acciones comunicativas desarrolladas por la empresa Repsol tras el derrame de petróleo. Se analiza piezas como notas de prensa, entendiendo que elementos como la transparencia, la inmediatez y la generación de confianza son componentes clave en la comunicación de crisis.

Para ello, se examinan las primeras notas de prensa publicadas por la empresa luego del desastre ambiental (Repsol, 2022). Se presta atención a variables como la fecha de emisión, el público objetivo, los mensajes clave, el tono, el lenguaje utilizado y las acciones anunciadas en relación con la población afectada. Estos elementos han sido destacados por diversos autores como fundamentales en el análisis de situaciones de crisis (Gultom, 2016; OSR, 2022).

Además, se analiza el contenido de un informe institucional relevante, emitido por la Defensoría del Pueblo, debido a su rol clave en la protección de derechos ciudadanos. Esta entidad tiene como mandato *defender y promover los derechos de las personas y la comunidad* (Defensoría del Pueblo, 2021), razón por la cual tuvo una participación activa durante y después del derrame.

El texto seleccionado es el primer informe oficial del organismo tras el incidente, publicado el 18 de abril de 2022, titulado “Derrame de Petróleo en la Refinería La Pampilla.

Recomendaciones frente a un desastre ambiental que pudo evitarse” (Defensoría del Pueblo, 2022). Esta selección responde también a lo señalado por la literatura académica, que resalta la importancia de actuar con rapidez y de evaluar los primeros resultados tras una emergencia (Gultom, 2016).

De esta forma, los instrumentos mencionados permiten estructurar y organizar el registro de información esencial para el desarrollo del trabajo (Hernández et al., 2010). Así, el método de investigación, las técnicas empleadas y las herramientas utilizadas están articuladas entre sí, y responden tanto a los objetivos específicos como a las características del contexto.

En consecuencia, se emplean guías de entrevistas (**ver Anexo 3 y Anexo 4**) y matrices de análisis de contenido diseñadas a partir de las técnicas propuestas. Estas herramientas han sido adaptadas no solo a los objetivos de la investigación, sino también a otras variables importantes como el perfil de las personas entrevistadas, su disponibilidad, el tipo de contenido a analizar, así como aspectos clave como el tono, el lenguaje y la intencionalidad del mensaje. Estas consideraciones serán desarrolladas con mayor profundidad a lo largo del presente trabajo.

## **CAPÍTULO 4: HALLAZGOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1. Resultados del trabajo de campo**

El trabajo de campo partió de la siguiente pregunta central: ¿Cómo fue la comunicación de crisis que la empresa Repsol desarrolló con la población de Ventanilla, Santa Rosa y Ancón, afectada por el derrame de petróleo de la ‘Refinería La Pampilla’ en enero de 2022? Siguiendo esta premisa, se realizaron entrevistas semiestructuradas, análisis de contenidos y observación participante, los cuales fueron procesados con el objetivo de responder a la problemática de investigación.

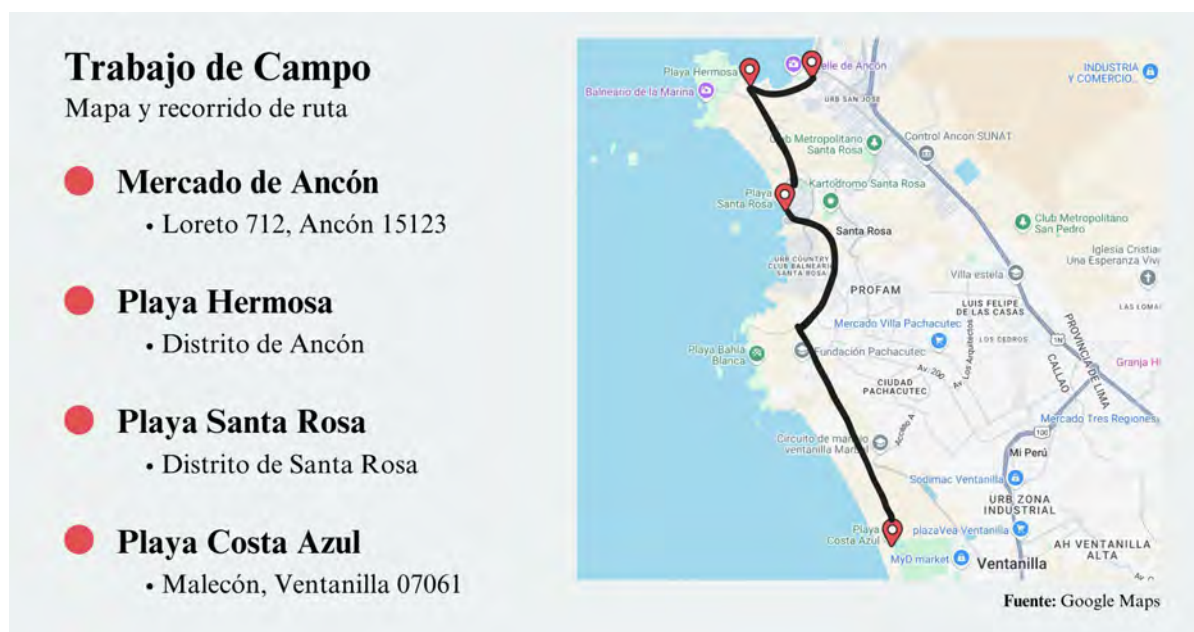
Es importante destacar que todo el proceso de recolección de información se llevó a cabo respetando los principios éticos propios de una investigación de alto nivel. Los consentimientos informados correspondientes se encuentran anexados al final del documento.

#### **4.1.1. Comunidad de Ventanilla, Santa Rosa y Ancón**

El trabajo de campo se realizó el sábado 8 de marzo de 2025 e incluyó 10 entrevistas semiestructuradas, así como conversaciones informales y observación participante con comerciantes, vecinos, pescadores, anconeteros, sombrilleros y ambulantes de los distritos de Ventanilla, Santa Rosa y Ancón.

**Figura 5**

*Trabajo de campo, mapa y recorrido de ruta*



**Fuente:** Elaboración propia (2025)

Cabe señalar que, si bien varios comerciantes aceptaron participar en las entrevistas, optaron por no firmar el consentimiento informado. Por esa razón, sus testimonios no han sido considerados dentro del recuento formal. Se presume que esta negativa responde a desconfianza o temor frente a la firma de documentos, un aspecto que se retomará más adelante.

A continuación, se presentan seis hallazgos principales obtenidos a partir del trabajo de campo con la comunidad afectada.

Primero, la comunidad señaló que, antes del derrame de petróleo, la empresa Repsol no había tenido ningún tipo de contacto —directo o indirecto— con ellos. No conocían a sus

representantes, nexos, voceros ni canales para emitir consultas o quejas, lo que dificultó la comunicación en el momento crítico y exacerbó su preocupación, impaciencia y malestar.

Al ser consultados sobre algún vínculo previo con la empresa o sus representantes, todos negaron haber tenido alguna interacción.

No. No. No. Nunca con Repsol, nunca, porque esto ha sido pues recién, y aparte de eso ha sido sorpresa. Cuando nos dimos cuenta, estaba prohibido salir a pescar (Pescador y comerciante 3) (**Anexo 5**).

Sin embargo, los propios comerciantes reconocen que no sentían la necesidad de establecer ese contacto con anterioridad, pues jamás imaginaron que un evento como el derrame pudiera ocurrir. Esto sugiere que la comunidad tampoco había desarrollado un interés de prevención sobre un potencial derrame de petróleo; o, de manera opuesta, que no eran conscientes del peligro inminente.

Segundo, durante la crisis, la percepción general fue que Repsol no mostró iniciativa por mantener una comunicación fluida y constante con la población. Por el contrario, según relatan, fueron los propios comerciantes, vecinos y pescadores quienes se vieron obligados a acudir presencialmente a las instalaciones de 'La Pampilla' para obtener información o establecer algún contacto con la empresa.

Este escenario, afirman, retrasó procesos clave como el empadronamiento y, más adelante, la entrega de compensaciones. Además, la comunidad tuvo que asumir el seguimiento y la búsqueda de respuestas ante demoras o falta de información por parte de la empresa. Una integrante de la Asociación de Sombrilleros expresó:

Tuvimos que ir nosotros (a las instalaciones de La Pampilla) hija, porque esta es nuestra fuente de trabajo.... (El pago prometido) Demoró. Mucho hija, demoró. Tuvimos que estar ahí detrás detrás. El derrame fue en enero, a nosotros todavía nos han pagado en casi agosto (Comerciante 5) (**Anexo 6**).

Tercero, los testimonios coinciden en que no hubo un espacio de diálogo orientado a construir soluciones o llegar a acuerdos. Ninguno de los entrevistados indicó haber tenido la oportunidad de negociar aspectos como el monto, la modalidad o la continuidad de las compensaciones económicas.

Según refieren, la empresa afirmó haber realizado un estudio de mercado para definir los pagos, pero los afectados consideran que las cifras propuestas estaban por debajo de sus ingresos habituales. Además, señalan que dicho estudio no contempló la informalidad laboral que caracteriza a gran parte de los comerciantes, incluso a aquellos que sí tributan. La ausencia de documentación que respalde sus ingresos mensuales limitó sus posibilidades de presentar una queja formal o demanda. Sobre esto, indicaron:

No, no nos preguntaron, vinieron y claro es un “lo tomas o lo dejas”. Y bueno, por necesidad lo tomamos... No, no querían (la empresa) negociar nada. Nosotros ganábamos bien, pero nos reconocieron lo que ellos quisieron. Lo que según ellos ganamos en temporada alta de verano (Comerciante 1) (**Anexo 7**).

El dueño de un restaurante comentó:

Cuando nosotros vamos a comprar pescado, mariscos, a las 3, 4 de la mañana, el pesquero está oscuro, lleno de agua, lleno de hielo, nadie te va a dar una boleta ni mucho menos factura. Ahí tienes que pagar efectivo y toma, y dame, y toma y dame, ¿no? Eso ocurre... nadie te da boleta... y nadie quiere boleta, agarran, comen y se van

(del restaurante). Entonces por eso trabajamos casi de una forma informal, no tenemos cómo sustentar (Comerciante 2) (**Anexo 8**).

Una persona dedicada al alquiler de sombrillas añadió:

...Nosotros somos comerciantes informales señorita, nosotros no tributamos. Entonces, ellos (Repsol) se agarraron de eso para hacer una lista a su medida. Lo que piensan que nosotros ganamos. Dicen que hicieron un estudio de mercado. Y entonces ellos decidieron que ese era el monto que nosotros ganábamos por la zona y todo (Comerciante 6) (**Anexo 9**).

Cuarto, varios comerciantes manifestaron que firmaron documentos con los que no estaban de acuerdo, ya que se sentían en desventaja frente al poder económico y legal de la empresa. En ese contexto, relatan una sensación de abandono por parte de las entidades públicas, incluyendo la Municipalidad. Un testimonio relevante fue:

...Nosotros queríamos sacar el documento (acuerdos de compensación), lo queríamos sacar para consultarlo con un abogado. Pero ellos (Repsol) no permitían. No permitían sacarnos el documento (Comerciante 2) (**Anexo 8**).

Una vendedora ambulante añadió:

No se cumplieron las expectativas (de acuerdos y compensaciones)... Pero tampoco había mucho que hacer, por la desesperación que teníamos los sombrilleros teníamos que aceptar (Comerciante 5) (**Anexo 6**).

Estos comentarios reflejan una ausencia de apoyo institucional para facilitar procesos técnicos, acompañar a la población afectada y supervisar condiciones mínimas para la negociación de compensaciones.

Me siento, atada de manos, impotente. No puedo hacer mucho, ponerme a pelear con ellos no tiene razón, ¿crees que les voy a ganar? No hija, solo espero que algún día se den cuenta de su daño y traten de repararlo. Daño a nuestra playa, daño a nuestras familias (Comerciante 6) (**Anexo 9**).

Quinto, existe consenso en que los impactos del derrame sobre la Bahía tienen efectos a largo plazo. La comunidad sostiene que los daños ecológicos son incalculables y han perjudicado su economía, salud, bienestar emocional, entorno familiar y acceso a servicios básicos. Por tanto, el ambiente se configura como un actor fundamental para la sociedad: el mar no es solo una fuente de recursos, sino un espacio vital cuya afectación impacta transversalmente en múltiples dimensiones de la vida cotidiana, como el trabajo, la salud y la dinámica familiar.

A casi tres años del derrame, los entrevistados expresan malestar ante el escaso acompañamiento por parte de la empresa y del Estado.

Ahora llamamos, por ejemplo, a la asistente social (de Repsol), pero nos rechazan toda ayuda. Porque yo les solicité ayuda para este año. Que no me den lo que me han dado, aunque es poco. Le dije, pero denme algo, aunque sea para poder trabajar. Y me dijeron “No, no, nada. Ni un centavo” (Comerciante 2) (**Anexo 8**) (**ver Imagen 1**).

La actividad comercial aún no se ha restablecido completamente, pero Repsol ha descartado continuar con las compensaciones. Esto ha reforzado la percepción de desinterés por establecer un diálogo que permita proyectar soluciones sostenibles. Como resumió un entrevistado:

¿Hay poca gente, no? Es un sábado todavía, con lo que es el Día de la Mujer esto debería estar lleno. Pero ven carteles (puestos por la Municipalidad) que dicen ‘playa

contaminada', entonces entre ellos (los visitantes) se llaman y se dicen “no se bañen” o “no venga porque hay peligro” (Comerciante 5) (**Anexo 6**) (**ver Imagen 2**).

**Imagen 1:**

*Playa Costa Azul, distrito de Ventanilla, el 8 de marzo de 2025 a mediodía.*



**Fuente:** Elaboración propia (2025)

**Imagen 2:**

*Playa Santa Rosa, distrito de Santa Rosa, el 8 de marzo de 2025 a las 11:00 am.*



**Fuente:** Elaboración propia (2025)

Este testimonio evidencia que, a pesar de las circunstancias, los actores locales planean continuar con sus actividades en la playa. No obstante, un hallazgo particularmente revelador dentro del relato es la presencia del cartel de “Playa No Apta” (**ver Imagen 3**). Este elemento pone en evidencia que ciertos actores con poder, como el gobierno local, reconocen el problema. Sin embargo, en lugar de buscar soluciones concretas o generar espacios de diálogo con la población afectada, optan por instalar un estigma.

El mensaje implícito del cartel sugiere que quienes continúan trabajando en la zona lo hacen bajo su propia responsabilidad, como si se tratara de una advertencia que exime a las autoridades de cualquier obligación: “ya advertí, si se quedan es su problema”. Este enfoque termina lavándose las manos ante la necesidad de protección y acompañamiento.

**Imagen 3:**

*Playa Costa Azul distrito de Ventanilla, el 8 de marzo de 2025.*



**Fuente:** Elaboración propia (2025)

Adicionalmente, sobre el acompañamiento a largo plazo de Repsol, mencionaron:

A la fecha no vemos de ellos un interés. Por ejemplo, mira, ahorita ya llega la escolaridad a los chicos y nada. No ha sido capaz de apoyar ni en Navidad. Y nosotros hoy por hoy ganamos menos por su derrame... Según los estudios de la OEFA la playa aún no es así 100% segura, dijeron que en 10 años, sus últimos dicen hasta 25 años más o menos. 25 años que no nos van a reconocer (Comerciante 6) (**Anexo 9**).

El derrame no quedará en el pasado mientras no existan medidas de remediación integrales tanto para la comunidad como para el ecosistema. La población no tiene razones para olvidar lo ocurrido si las consecuencias seguirán presentes durante, al menos, los próximos 25 años. Varias generaciones convivirán con los efectos del desastre, perpetuando una afectación que trasciende el tiempo y compromete su bienestar futuro.

Sexto, en términos generales, la imagen de Repsol en la zona se encuentra profundamente deteriorada. Frases como “Repsol, hazte cargo” siguen resonando con fuerza entre comerciantes y ambulantes.

Desde la comunidad vecinal también se expresa una desconfianza generalizada hacia la empresa, extendiéndose incluso hacia las entidades del Estado. Un vecino de Ancón señaló:

Claro, la mayoría son personas pobres. Les dieron un sencillo y dijeron “con eso ya estamos pagando”, cuando en realidad no están reparando el daño porque ellos ganaban más... Pero los de aquí, son gente que está viviendo el día a día. Evidentemente, ellos son más vulnerables y se afectarán más económicamente, entre otros. Y por eso mismo, cómo se van a defender con una empresa gigante abusiva que está blindada hasta por el Gobierno (Vecino/bañista 2) (**Anexo 11**).

No obstante, existe un grupo que parece mantener una percepción más favorable. Algunos pescadores entrevistados afirmaron tener una relación estable con Repsol. Este aspecto será abordado en detalle en el siguiente subcapítulo.

#### **4.1.2. Análisis de relaciones entre los actores de la comunidad**

El trabajo de campo también permitió identificar cinco hallazgos principales vinculados a las relaciones entre los distintos actores vinculados directa e indirectamente con las comunidades de Ventanilla, Santa Rosa y Ancón. Asimismo, el análisis de contenido de la Defensoría del Pueblo explicita el rol que deben cumplir las entidades públicas. Junto a ello, se ha desarrollado un análisis de las percepciones y opiniones expresadas en las líneas editoriales de los medios de comunicación que abordaron la problemática. A continuación, se detallan los resultados obtenidos.

##### **Entrevistas: Comunidad de la bahía**

Primero, las agrupaciones con un mayor nivel de organización y estructura tuvieron ventajas significativas al momento de recibir beneficios. Según relataron diversos actores comunitarios, aquellas asociaciones consolidadas lograron acceder con mayor facilidad a bonos o compensaciones. En contraste, los grupos con una organización débil enfrentaron mayores obstáculos durante el proceso.

Por ejemplo, los pescadores artesanales señalaron que contaban con una organización sólida, lo que les permitió acceder a apoyo institucional del Estado y estar previamente empadronados, facilitando así la gestión de los beneficios.

Yo soy pescador formal, estoy afiliado al sindicato de pescadores. Y otra, de que tengo carnet de pescador, todo. Lo tramité hace años en la Municipalidad de Ancón. Yo soy afiliado ahí... El sindicato se ha portado muy bien. Muy bien. Muy bien. Sí, gracias al sindicato también hemos sido reconocidos en el Viceministerio de Pesquería y todo (Pescador y comerciante 3) (**Anexo 5**).

En cambio, los comerciantes ambulantes, como los sombrilleros de Ventanilla, indicaron que su organización era incipiente o desarticulada. Esto los obligó a reorganizarse rápidamente durante la crisis para poder exigir compensaciones, inscribirse como afectados y representarse ante las autoridades.

Por otros comerciantes, nos enteramos que Repsol estaba entregando vales de alimentos, pero a nosotros nada. Entonces fuimos con un grupo de compañeros como independiente, porque sí participamos en una asociación, pero nuestra presidenta no hizo nada. Así que nosotros, como teníamos nuestra constancia de permiso y todo eso, nos agrupamos todos los que teníamos permiso: no recibimos a nadie que no tenga documentación, porque eso puede traer consecuencias (Comerciante 6) (**Anexo 9**).

En ese sentido, la capacidad de organización y participación política por parte de la sociedad civil —compuesta por ambulantes, pescadores, comerciantes, entre otros— parece ser un factor determinante. Una estructura colectiva bien articulada no solo facilita los procesos de inscripción y negociación, sino que también aumenta las posibilidades de recibir respaldo de las entidades públicas correspondientes y acceder a compensaciones.

Segundo, se identificó un alto nivel de desconfianza entre los distintos actores de la comunidad. El proceso de empadronamiento de personas afectadas, liderado por entidades públicas, generó malestar y cuestionamientos. Diversos miembros de la comunidad señalaron

que se inscribieron personas que no pertenecían a los grupos directamente afectados por el derrame, lo cual derivó en la entrega de compensaciones presuntamente indebidas.

Esta percepción de irregularidad alimentó tensiones internas, al punto que varios actores comenzaron a desconfiar incluso de sus propios vecinos y conocidos, al ver que algunos “no afectados” accedían a beneficios mayores que quienes sí se vieron directamente perjudicados.

Aquí en Santa Rosa pues a lo mucho conoceré 30 pescadores, no hay más. Pero a la hora de la inscripción han salido más de 300 porque todo el mundo vino a inscribirse. Gente que no debería estar y ha recibido dinero, incluso más que nosotros que somos los afectados directos (Comerciante 2) (**Anexo 8**).

Como consecuencia, se instaló una sensación de suspicacia y falta de transparencia en el manejo del proceso, lo cual afectó no sólo la relación entre la comunidad y las instituciones involucradas, sino también los lazos sociales dentro de los propios distritos afectados.

Han ido, se han afiliado, se han anotado. Y miles han recibido su plata. Que no era. Miles han recibido, miles. Y no saben lo que es pescar a un pescado. Y, se escribían como pescadores. Y yo en la fila donde íbamos a firmar el cheque me encuentro a dos señoras. Y me conocían. Y le digo, “Señora ¿y usted qué hace acá?”, “Yo también recibo”. Era para matarse de risa... Pero cobraba. Miles de personas han cobrado. Miles (Pescador y comerciante 3) (**Anexo 5**).

Tercero, se evidenciaron signos de resentimiento entre comunidades, originados por percepciones de trato desigual según el distrito de procedencia. Diversos testimonios señalaron que hubo una atención prioritaria hacia ciertas zonas, incluso cuando estas no fueron el epicentro del derrame. Esta percepción de preferencia generó incomodidad y

malestar en otras comunidades, que sintieron haber sido postergadas en los procesos de atención, diálogo o compensación.

Durante la observación participante, también se recogieron comentarios cargados de recelo entre actores de distintos distritos, los cuales denunciaban la falta de transparencia en la gestión de acuerdos y beneficios. Esta situación dio lugar a tensiones que no se habrían presentado antes del desastre, según lo manifestado por varios entrevistados.

Ellos (Repsol) no llegaron a nosotros, fueron de frente para Ancón y Santa Rosa. Vinieron a nosotros al final, a pesar de que habíamos sido la zona cero del desastre. Indignante... En realidad nosotros sabemos bien claro que Repsol no ha tenido igualdad con todos (los distritos). Porque en Ancón les han dado un poco más y acá también son menos, y no lo digo yo señorita, nosotros conversamos (Comerciante 6) **(Anexo 9)**.

En ese sentido, el evento no solo trajo consecuencias ambientales y económicas, sino que también afectó la cohesión social entre las comunidades de la bahía, generando divisiones que podrían agravarse en el mediano plazo si no se abordan de forma adecuada.

Cuarto, los gobiernos locales han demostrado estar ausentes, carecer de experiencia y actuar de manera improvisada. Se evidencian carencias en condiciones básicas indispensables, como la inclusión de la participación comunitaria, la facilitación de la comunicación y el ejercicio de un rol de nexo y mediador con la empresa, priorizando la calidad de vida de los vecinos.

Durante el trabajo de campo, se observó la ausencia de mejoras estructurales o de servicios significativos desde el incidente hasta la fecha, lo que indica que, desde la Municipalidad,

todo permanece inalterado. No se percibió la crisis como una oportunidad para replantear, gestionar y organizar de manera efectiva.

Quinto, los comerciantes indican que continúan en la zona por necesidad, ya que la mayoría ha dedicado gran parte de su vida a actividades relacionadas con el mar, la atracción de la playa y el comercio derivado de los bañistas. Sin embargo, a pesar de la presencia de carteles que señalan la playa como *prohibida* o *insalubre*, algunos bañistas siguen acudiendo, aunque en un número significativamente menor.

Esto sugiere una preocupante normalización de la presencia de petróleo, evidenciando que, como sociedad, hemos llegado a aceptar la contaminación por hidrocarburos y plásticos como parte de nuestra cotidianidad. Esta situación es insostenible tanto para la sociedad como para la naturaleza, afectando la armonía y el bienestar integral.

### **Análisis de contenido: Recomendaciones de la Defensoría del Pueblo**

Se tomó en consideración el reporte “Derrame de Petróleo en la Refinería La Pampilla. Recomendaciones frente a un desastre ambiental que pudo evitarse”, publicado el 18 de abril de 2022 en la página oficial y redes sociales de la institución (Defensoría del Pueblo, 2022). No obstante, el informe aborda diversos temas relacionados al caso que exceden el enfoque de esta investigación.

Por tal motivo, se revisó el documento completo y se optó por analizar únicamente los siguientes subcapítulos (**ver Tabla 2**):

- 2.1 Balance de las actuaciones realizadas para garantizar el derecho a la salud;

- 3.2 Importancia de garantizar que la Refinería La Pampilla S.A.A. difunda información objetiva, clara y oportuna;
- 4.4 Urgencia de identificación de afectados y acciones para garantizar una indemnización justa;
- 5.1 Importancia de que se adopten acciones para cumplir con el deber de respeto a los derechos humanos

A partir del análisis de contenido de estos apartados, se obtuvieron los siguientes hallazgos:

En primer lugar, la Defensoría del Pueblo coincide con la comunidad local en señalar que la población fue afectada directamente por el derrame de petróleo en el corto, mediano y largo plazo, tanto a nivel sanitario como económico. Por ello, es real la necesidad de implementar un seguimiento y monitoreo eficaces que garanticen el ejercicio de sus derechos y la promoción de su bienestar.

En segundo lugar, se indica que esta afectación debe atenderse mediante un apoyo sanitario y económico, tanto por parte de la empresa como del Estado peruano. En particular, se destaca que las subvenciones económicas otorgadas por Repsol deben ser justas y representativas, ya que se denuncia que la “Lista Única de Empadronados” —elaborada por autoridades públicas— no incluiría a toda la población realmente afectada. Esto evidenciaría un diálogo poco eficaz con la comunidad.

Asimismo, se subraya que el apoyo debe extenderse tanto a quienes realizaban actividades directamente vinculadas al mar como a aquellos que dependían de manera indirecta de este recurso, dado que ambos grupos sufrieron consecuencias.

En tercer lugar, la Defensoría exige una mejora sustancial en la comunicación de riesgos. Este tipo de comunicación resulta fundamental para informar adecuadamente a la población, prevenir exposiciones innecesarias a sustancias tóxicas y promover buenas prácticas tras una crisis ambiental.

En conclusión, los hallazgos evidencian que la Defensoría del Pueblo es consciente de la importancia del diálogo multiactor, la empatía, los consensos construidos de manera colectiva, la comunicación efectiva y la prevención de crisis. Sin embargo, esto contrasta con las denuncias de la comunidad respecto a la ausencia del Estado.



**Tabla 2:***Análisis del informe elaborado por la Defensoría del Pueblo*

<b>Impacto en la salud de la población afectada</b>	<b>Impacto en las actividades económicas de la población afectada</b>	<b>Recomendaciones para gestionar vínculos</b>
Manifiestan su preocupación por las consecuencias del derrame en la salud de los vecinos a corto, mediano y largo plazo.	Confirman que el derrame de petróleo ha tenido como consecuencia la paralización de actividades productivas y económicas de la población.	Exigen que tanto el estado como la empresa, dispongan de “acciones de vigilancia epidemiológica” con el fin de mitigar, controlar y supervisar el impacto del derrame en la población.
Señalan que existe un grave riesgo de afectación a la salud debido a la exposición de la población con la sustancia tóxica.	Reconocen la afectación de las siguientes actividades: la pesca artesanal, la acuicultura a menor escala, el turismo y el comercio interno, entre otras.	Exigen que se despliegue una comunicación para la prevención de riesgos enfocada en los vecinos de las playas afectadas, para prevenir el contacto con la sustancia tóxica o animales.
Mencionan que el petróleo, los metales pesados y otras sustancias químicas son altamente peligrosos.	Señalan que existen actividades económicas que han sido perjudicadas consecuentemente como el transporte de mercadería.	
Resaltan el peligro inminente de la población que hace uso de la playa de forma recreacional o como parte del equipo de limpieza.	Mencionan que el derecho al trabajo de la población ha sido vulnerado, lo cual afecta de manera colateral otros derechos como la salud y educación, impactando su calidad de vida.	Exigen que se mida y supervise la exposición a corto, mediano y largo plazo de la población.
Exigen que se haga un control a la salud de la población, especialmente a los que mayor contacto con el mar han tenido.	Manifiestan que el impacto económico en la población ha disminuido su capacidad económica para solventar la canasta básica y acceder a servicios.	Exigen que Repsol dialogue con la población, teniendo al estado de por medio y se lleguen a remediaciones justas con la población.
	Exigen mayor diálogo de la empresa con la población y denuncian que el “Único Padrón de Afectados” no considera a los comerciantes informales o no agrupados.	

**Fuente:** Elaboración propia (2025)

### **Análisis de contenido: Columnas de opinión y noticias - La República**

Además, los medios de comunicación y periodísticos tienen un rol importante en la gestión de crisis, en tanto contribuyen a la construcción de percepciones y opiniones de su audiencia respecto a un tema (Gultom, 2016; Walker et al., 2015). El contenido es clave para generar este impacto. Las columnas de opinión, por ejemplo, explicitan la posición de cada líder de opinión sobre el desarrollo o desenvolvimiento de un fenómeno, al igual que las notas informativas, que detallan acciones o reacciones en tiempo real.

De esta manera, la prensa puede incidir en la perspectiva de la población y cimentar un discurso. En el caso de esta investigación, dicho discurso se relaciona con el manejo del derrame de petróleo acontecido en Ventanilla.

Por lo expuesto, se tomó como ejemplo y se analizó el contenido de las columnas de opinión y notas informativas de un medio periodístico diversificado, con significativa acogida en la sociedad peruana: el diario *La República*. La franja temporal considerada fue del 12 de abril al 15 de mayo, aproximadamente tres meses después del derrame, con el fin de revisar cómo se abordó el tema luego de contar con mayor información sobre lo sucedido (acciones de la empresa, declaraciones de la población, involucramiento del Estado peruano, entre otros). En esta línea, se creó una matriz que contempla datos relevantes de cada documento, así como los mensajes clave, el tono y el lenguaje utilizado (**ver Tabla 3**).

**Tabla 3**

*Matriz de análisis de contenido de las columnas de opinión y notas informativas del diario La República sobre el derrame de petróleo de Repsol, entre el 12 de abril al 15 de mayo de 2022.*

#	Título	Fecha	Mensajes clave	Tono y lenguaje
1	Repsol no incluye en indemnización a 1.800 comerciantes de Ancón	12/04	Repsol le niega a la población incorporarse al padrón de damnificados. Trabajadores aún no reciben sus vales. Repsol niega que el padrón sea su responsabilidad, dice ser de los gobiernos locales y autoridades. Brinda información de cómo empadronarse. Crítica la comunicación y acción desarticulada.	Tono: Crítico, empático e informativo  Lenguaje: Directo y accesible
2	OEFA advierte que Repsol está mezclando arena contaminada de petróleo con arena limpia	13/04	OEFA advierte que las acciones de limpieza de Repsol son riesgosas. OEFA evalúa ponerle otra sanción. Repsol está incumpliendo con 5 de 16 medidas administrativas de la OEFA.	Tono: Informativo  Lenguaje: Directo y accesible
3	Repsol usa arena contaminada con petróleo para “limpiar” playas	14/04	Repsol continúa infringiendo medidas de la OEFA. 20 asociaciones de comerciantes reclaman no ser incluidos en la indemnización.	Tono: Informativo  Lenguaje: Directo y accesible
4	Ventanilla: pescadores continúan sin poder trabajar por el derrame de petróleo ocasionado por Repsol	14/04	La población lamenta que el Gobierno no esté tomando las medidas suficientes para recuperar el ecosistema. La población no confía en la limpieza de Repsol, la califican como superficial. La población exige mayor accionar del Gobierno.	Tono: Informativo  Lenguaje: Directo y accesible
5	Derrame se produjo por falta de mantenimiento de tubería de Repsol	14/04	Fuentes propias del MINAM señalan que el derrame de petróleo se dió por falta de mantenimiento de la empresa. Repsol se mantiene en que el derrame se ocasionó por una mala maniobra.	Tono: Informativo  Lenguaje: Directo y accesible

			La Procuraduría del MINAM no puede demandar a Repsol por el daño social.	
6	Derrame de Repsol: se cumplen 3 meses del desastre ecológico y ninguna playa fue declarada limpia	14/04	Defensoría del Pueblo urge acelerar la limpieza. Los pescadores y otros comerciantes no pueden trabajar. Se le advirtió a la PCM que aún no se empadronan a todos los afectados.	Tono: Crítico e informativo  Lenguaje: Directo y accesible
7	Repsol afirma que culminó limpieza de 28 playas, aunque OEFA lo cuestiona	18/04	Repsol señala que las playas están limpias. Vecinos de Ancón mencionan haber visto restos de crudo en la playa. Ministro del Ambiente comenta que Repsol “no está aplicando técnicas honestas”,	Tono: Informativo  Lenguaje: Directo y accesible
8	Derrame de petróleo: Repsol asegura que la limpieza en playas afectadas está casi terminada	06/05	Ahora sí, Repsol asegura que las playas están limpias. La empresa señala que siempre han tratado de llegar a acuerdos con la población, especialmente con los pescadores y comerciantes.	Tono: Informativo  Lenguaje: Directo y accesible
9	Indecopi demanda a Repsol por US\$ 4.500 millones por el derrame de petróleo en Ventanilla	14/05	Indecopi demandó a la empresa en representación de 700 mil personas afectadas. La institución señaló que no solo el medioambiente se vio afectado, sino también actividades económicas, salud, actividades recreativas, entre otras.	Tono: Informativo  Lenguaje: Directo y accesible

**Fuente:** Elaboración propia (2025)

El ejercicio permitió señalar tres consecuencias de las posturas adoptadas por los medios de comunicación en el manejo del derrame de petróleo. Primero, se amplificó la cobertura y se resaltó la importancia de empadronarse en la “Lista Única”. Ello pudo haber permitido que más personas afectadas se inscribieran para posteriormente recibir una compensación por el daño causado. Esto se refleja en el alcance del proceso: los mismos damnificados, como los

pescadores, señalaron que había personas inscritas en la lista final que, si bien eran vecinos, no eran comerciantes ni artesanos.

Segundo, la cobertura mediática y de líderes de opinión incentivó a las autoridades correspondientes a tomar acción. Las constantes publicaciones sobre el derrame, incluso tres meses después del incidente, impulsaron a las entidades a continuar con las investigaciones del caso, aplicar sanciones cuando correspondía y articular acciones entre instituciones (gobiernos locales, ministerios y organismos adscritos) para lograr una mejor respuesta. Esto respondió al malestar de la población en general, la cual fue expuesta a comentarios sobre la ineficiencia e ineficacia de su accionar. Así también, se dejó evidencia de la falta de articulación entre los actores públicos y privados para llegar a soluciones conjuntas y legítimas.

Tercero, la incidencia periodística no sólo presionó al Gobierno a trabajar de manera más ardua, transparente y dialogante, sino también a tomar decisiones más informadas. La cobertura local constante posicionó el caso a nivel internacional, por lo que el Gobierno central se vio obligado a actuar con mayor precaución y cautela en sus declaraciones. Esto se evidencia en una clara rectificación técnica del Ejecutivo. En enero de 2022, el presidente Pedro Castillo declaró erróneamente una Emergencia Climática Nacional, en alusión al impacto ecológico del derrame (MINAM, 2022). No obstante, lo adecuado para la situación era declarar una Emergencia Ambiental, la cual fue emitida recién en abril de 2022, tras críticas de la población, organizaciones civiles y la prensa (MINAM, 2022).

Todo ello evidencia que los medios de comunicación desempeñaron un rol elemental en la construcción de percepciones y opiniones sobre el derrame de petróleo en la 'Refinería La

Pampilla'. Esto ejemplifica cómo la comunicación no es solo una herramienta informativa, sino una herramienta estratégica con el potencial de impulsar la agencia ciudadana, proteger derechos y exigir mejores prácticas, políticas y acciones por parte de las autoridades.

Sin embargo, así como los medios de comunicación pueden resaltar injusticias y alentar la participación ciudadana, también tienen el poder para omitir o incluso sesgar información. En el proceso de investigación, se revisaron también notas de prensa, columnas de opinión y artículos de otros medios reconocidos en la sociedad limeña. Esta búsqueda arrojó el siguiente resultado: dos de los medios periodísticos más grandes del Perú —ambos del Grupo El Comercio— no cuentan con publicaciones relacionadas al derrame de petróleo de Repsol durante la fecha analizada. Es más, en general, presentan una cobertura limitada del suceso.

Por el contrario, al buscar los términos “Repsol” o “derrame de petróleo”, sus páginas web derivan a noticias sobre derrames en el norte del país —ocasionados por otras instituciones— o a contenido publicitario de la empresa, incluso al aplicar un filtro por fecha. Por tanto, así como la comunicación puede ser una herramienta estratégica para el bienestar colectivo, también puede ser utilizada para encubrir, sesgar o limitar información. Es decir, los medios de comunicación pueden prestarse a prácticas de manipulación a través del marketing reputacional.

#### Imagen 4:

Captura de pantalla de la página web de “El Comercio” al buscar ‘Repsol’ y ‘derrame de petróleo’, el 10 de junio de 2025 a las 03:43 p. m.

The screenshot shows the El Comercio website interface with a search bar at the top. Below the search bar, there are seven search results for the query 'Repsol' and 'derrame de petróleo'. Each result includes a date and time, a headline, a short description, the author, and a thumbnail image.

Fecha y Hora	Titular	Resumen	Autor	Imagen
18/10/2024 10:17	<b>Repsol inaugura la ampliación de su Unidad de Gasolinas en Refinería La Pampilla</b>	Los trabajos de ampliación, que demandaron una inversión de S/160 millones, permitirán incrementar en un 20% la producción de gasolinas de bajo a...	Redacción EC	
18/10/2024 17:33	<b>Así será el Semillero Repsol de Fútbol Femenino de El Comercio</b>	El Comercio, junto a Repsol e Igma Sports, organizarán uno de los eventos deportivos que promete reunir a los mejores proyectos del fútbol femeni...	Redacción EC	
18/10/2024 17:33	<b>Semillero Repsol Fútbol Femenino, primera edición: entérate todo sobre el campeonato que organiza El Comercio</b>	Repsol y El Comercio se juntarán para organizar un torneo que incentivará la práctica del fútbol en niñas y adolescentes de 10 a 13 años.	Redacción EC	
23/10/2024 14:52	<b>Semillero Repsol Fútbol Femenino, primera edición: cómo y dónde inscribirse</b>	Repsol y El Comercio se unen para el torneo que incentivará la práctica del fútbol en niñas y adolescentes de 10 a 13 años.	Redacción EC	
24/10/2024 18:42	<b>Doce equipos van por el trofeo: así se jugará el Semillero Repsol Fútbol Femenino Sub 13</b>	Este sábado 26 de octubre se llevará a cabo la inauguración del Semillero Repsol Fútbol Femenino Sub 13 en el Complejo Municipal Magdalena.		
25/10/2024 12:08	<b>Semillero Repsol Fútbol Femenino: Con doce equipos Sub 13, conoce todos los detalles del torneo que empieza este sábado</b>	El Comercio e Igma Sports con patrocinio de Repsol organizan el Semillero de Fútbol Femenino. Sé parte de este importante evento donde las chicas...	Marlon Puga Zapata	
26/10/2024 12:02	<b>ED Kairos venció 3-1 al Agustinas Guerreras en la primera jornada del Semillero Repsol Fútbol Femenino</b>	Sigue la transmisión del partido entre ED Kairos y Agustinas Guerreras en vivo por la fecha 1 del Semillero Repsol Fútbol Femenino.	Redacción EC	

Fuente: El Comercio (2025)

### **4.13. Percepción y valoración de la empresa Repsol**

Como se mencionó en apartados anteriores, la empresa Repsol es un actor fundamental en la presente investigación. En este sentido, resultó indispensable analizar su percepción y valoración frente a las acciones comunicacionales tomadas en el marco del derrame de petróleo en el mar de Ventanilla.

Con tal fin —y en línea con la metodología—, se analizaron, por un lado, las notas de prensa emitidas por la empresa tras el derrame; y por otro, se realizó una entrevista a un líder del área de Comunicación Corporativa. Contar con ambas herramientas resulta esencial, pues aporta neutralidad y profesionalismo a la investigación. A continuación, se presenta el análisis en profundidad.

#### **Análisis de contenido: Notas de prensa**

Durante el primer mes posterior al derrame, es decir, del 15 de enero al 15 de febrero de 2022, Repsol publicó un total de 29 notas de prensa, de las cuales 27 se encontraron disponibles (Repsol, 2022). Estas fueron difundidas en su página web oficial, en la plataforma de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía, y adaptadas para sus redes sociales como Instagram, Facebook y X.

El análisis se realizó con base en una matriz que consideró el título, fecha de publicación, público objetivo, puntos clave, tono y lenguaje, así como las acciones relacionadas con la población (**Anexo 11**). A continuación, se presentan los principales hallazgos:

Primero, los títulos de las notas resumen de manera concisa y directa el contenido de los comunicados. Esto sugiere una intención de transparencia y una necesidad de comunicación directa, especialmente en el contexto álgido del conflicto.

Segundo, la primera nota fue publicada el 20 de enero de 2022, es decir, cinco días después del derrame. Esta demora pudo haber representado un problema serio para la compañía y para los stakeholders involucrados, al no existir una respuesta inmediata sobre acciones o medidas reparadoras. No obstante, tras ese primer comunicado, la empresa comenzó a publicar notas casi a diario. Cabe señalar que en seis ocasiones se emitieron dos notas en un mismo día, y en una ocasión, incluso tres.

Tercero, 25 de las 27 notas estaban dirigidas a un público general. Aunque informativas, se presume que fueron pensadas principalmente para autoridades, prensa nacional e internacional. Llama la atención que dos de estas notas responden directamente a entidades del Estado, como la OEFA. Sin embargo, no se encontró ninguna dirigida explícitamente a la población afectada de Ventanilla, Santa Rosa o Ancón. Esto podría evidenciar que la empresa no priorizó la comunicación directa con los afectados o que esta se gestionó a través de canales no oficiales.

Cuarto, respecto a los puntos clave, la mayoría de las notas aludían a las actividades, protocolos y avances implementados para remediar el daño en las playas, destacando su trabajo conjunto con entidades estatales. Solo en menor medida se hace mención al trabajo con o para la población directamente afectada.

Quinto, el tono predominante fue informativo, aunque se identificaron dos notas con un tono claramente defensivo, especialmente aquellas en respuesta al Estado. En cuanto al lenguaje, si bien algunas notas utilizaron tecnicismos que dificultan la lectura, en su mayoría presentaban un estilo accesible, redactado en primera persona del plural, con frases como “en Repsol contribuimos”, posicionando así una imagen de participación activa.

Sexto, en lo relacionado con las acciones hacia la población, se repite de manera evidente el uso del término “compromiso”, con expresiones como “ratificamos nuestro compromiso con el diálogo y las soluciones”. Sin embargo, se identifican pocos ejemplos concretos que respalden dichas afirmaciones.

Si bien prometen seguir trabajando con las comunidades y brindar información transparente, entre el 21 de enero y el 14 de febrero solo se reportan avances en acuerdos con 307 vecinos, principalmente pescadores de Ventanilla y algunos comerciantes. En contraste, se menciona haber alcanzado más de mil acuerdos con pobladores de otros distritos, destacando particularmente Ancón, durante ese mismo periodo.

#### **Entrevista: Líder de comunicación corporativa de Repsol**

Respecto a la entrevista realizada a un representante del área de Comunicación Corporativa, es relevante destacar la disposición del líder para participar, a pesar de las críticas hacia la empresa. Por razones de confidencialidad, su nombre se mantendrá en anonimato. A continuación, los principales hallazgos:

Primero, el representante reconoció que en una situación de crisis, la comunicación debe ser inmediata. Afirmó que hicieron lo posible por emitir comunicados externos, aunque hubo

demoras debido a la complejidad del caso, especialmente en lo relacionado con la responsabilidad y los actores implicados. Sin embargo, mencionó que su principal prioridad fue la ejecución de acciones reparatorias en el entorno, mientras se obtenía mayor información para actuar con la comunidad.

Segundo, señaló que este fue el primer derrame de petróleo en las playas de Lima, por lo que no existían antecedentes similares. A diferencia de los derrames en la Amazonía, que —según él— son frecuentes y no generan la misma cobertura mediática ni el mismo nivel de indignación ciudadana. En ese sentido, destacó el valor del mar como recurso clave para el comercio internacional y como fuente de trabajo para pescadores y comerciantes, lamentando lo ocurrido y afirmando que se tomaron medidas para limpiar el ambiente.

Tercero, afirmó que Repsol ha contribuido al desarrollo económico de los distritos colindantes desde hace más de 25 años, contratando personal local, adquiriendo bienes a proveedores cercanos y promoviendo programas de salud y educación ante la limitada presencia del Estado. Por ello, aunque no contaban con un canal formal de comunicación en situaciones de crisis, sostiene que sí han estado presentes en la vida cotidiana de los vecinos, en función de la cercanía de sus operaciones.

Cuarto, sobre la eficacia del manejo comunicacional, Repsol considera que su estrategia fue exitosa por varias razones. En primer lugar, logró compensar económicamente a todas las personas incluidas en el “Padrón Único de Afectados por el derrame de petróleo en el mar de Ventanilla”. Este padrón fue elaborado por entidades estatales —como la PCM y los gobiernos locales—, por lo tanto, Repsol cumplió con los lineamientos establecidos por

dichos entes. Durante ese tiempo, la empresa se enfocó más en las acciones ambientales, dejando en manos del Estado el registro y validación de los afectados.

En segundo lugar, destacan el fortalecimiento del vínculo con la comunidad mediante servicios como salud y educación, así como la implementación de programas como *Impulsared*, orientado al emprendimiento local. Aseguran que, incluso en su último evento — llevado a cabo en el primer trimestre de 2025— participaron autoridades locales, quienes manifestaron su voluntad de seguir colaborando con la empresa.

En tercer lugar, Repsol considera que ha mantenido relaciones sólidas con diversos stakeholders, incluyendo inversionistas, clientes y colaboradores. Señalan que siguen siendo rentables, cumpliendo así con el objetivo principal de toda empresa privada con fines de lucro.

## **4.2. Resultados en función de los objetivos de investigación**

Tras el exhaustivo trabajo de campo y análisis de contenido, se presentan los resultados en función a los objetivos de investigación, con el fin de analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol desarrolló con la población de Ventanilla, Santa Rosa y Ancón, que fuera afectada por el derrame de petróleo de la ‘Refinería La Pampilla’ sucedido en enero de 2022. A continuación el análisis en función a objetivos.

### **4.2.1. Ejecución de la comunicación de crisis de la empresa Repsol**

El primer punto, está orientado en identificar los objetivos, mensajes clave, productos y acciones de comunicación de crisis implementados por Repsol hacia la población de

Ventanilla, Santa Rosa y Ancón que fuera afectada por el derrame de petróleo. Con base en el análisis de contenido de los comunicados oficiales y la entrevista realizada a una representante institucional, se identificaron los principales lineamientos comunicacionales adoptados por la empresa tras el derrame de petróleo ocurrido en enero de 2022.

El objetivo comunicacional principal de Repsol parece haber sido mantener informada a la población general sobre las acciones concretas que se venían implementando para mitigar el daño ocasionado. Este enfoque se evidencia en la constante publicación de actualizaciones en medios digitales y tradicionales, donde la empresa detalla avances técnicos, número de personas desplegadas en el terreno y coordinaciones con autoridades.

A su vez, se identificaron dos objetivos específicos:

- Comunicar su compromiso con la colaboración multiactor, destacando permanentemente su trabajo conjunto con autoridades locales, ministerios y entidades públicas correspondientes.
- Transmitir su disposición a remediar los daños ocasionados en la población, tanto en el ámbito sanitario como ambiental, económico, social y familiar.

Esta última intención se refleja en las menciones reiteradas a planes de compensación, entrega de víveres y asistencia médica, aunque sin profundizar en los mecanismos concretos de seguimiento o evaluación de impactos en las personas afectadas.

El mensaje clave que se repite a lo largo de los comunicados es: "en Repsol contribuimos". Esta frase, reiterativa en casi todos los productos comunicacionales de la empresa, busca proyectar una imagen de responsabilidad, cercanía y empatía ante la emergencia ambiental, intentando así generar tranquilidad y confianza en la población afectada. A través de esta afirmación, Repsol construyó un discurso orientado a evidenciar su presencia continua en el proceso de remediación, apelando a un lenguaje de colaboración y respuesta.

En cuanto a los productos y acciones de comunicación, se identificaron tres momentos clave. Antes del derrame, no se encontraron evidencias de estrategias o productos específicos orientados a la comunidad vecina de Ventanilla, Santa Rosa y Ancón. La comunicación es genérica y dirigida al público general, sin una segmentación clara hacia las poblaciones vulnerables cercanas a la 'Refinería La Pampilla'.

Durante la crisis, la empresa publicó múltiples notas de prensa en su página web y redes sociales, además de brindar entrevistas a medios de comunicación a través de sus voceros oficiales. No obstante, estos contenidos fueron difundidos con varios días de retraso respecto al momento del derrame y se dirigieron principalmente, de nuevo, al público general. La estrategia incluyó el empalme con autoridades locales para facilitar el acceso a la comunidad, pero no se desarrollaron canales directos ni espacios específicos para el diálogo con los afectados.

Después de la crisis, no se identificaron productos comunicacionales específicos dirigidos a la población afectada que den cuenta de un seguimiento sistemático a su situación sanitaria, económica o social. Si bien la empresa ha promovido programas como *Impulsared*, esta iniciativa está centrada en el desarrollo económico y la formación laboral a la comunidad de

la bahía, y no se enmarca como una estrategia de comunicación de crisis ni de reparación directa para los afectados por el derrame.

En ese sentido, no se evidencia una continuidad en la comunicación con las comunidades impactadas, ni mecanismos de retroalimentación o consulta sostenida que permitan valorar el impacto de las acciones ejecutadas o la percepción local respecto a estas.

Estos hallazgos permiten concluir que, si bien Repsol intentó proyectar una imagen de respuesta activa y compromiso, sus estrategias comunicacionales de crisis carecieron de un enfoque participativo sólido y de herramientas o mecanismos que garantizaran una comunicación horizontal, transparente y focalizada en la comunidad directamente afectada por el desastre.

#### **4.2.2. Análisis de la percepción de los afectados de Ventanilla, Santa Rosa y Ancón**

El segundo objetivo específico, busca explorar la percepción de la población de Ventanilla, Santa Rosa y Ancón que fuera afectada sobre la comunicación de crisis desarrollada por Repsol, evaluando la recepción y respuesta hacia los mensajes emitidos por la empresa. Los testimonios recogidos dan cuenta de una percepción predominantemente negativa.

En líneas generales, los vecinos, comerciantes y ambulantes sostienen que la empresa no mostró iniciativa por mantener una comunicación fluida ni constante con la población. Por el contrario, fueron ellos quienes debieron movilizarse de forma autónoma hasta las instalaciones de la refinería para obtener información o establecer algún tipo de contacto con la empresa.

Asimismo, los testimonios relatan que no existió un canal de diálogo claro ni espacios diseñados para recoger la voz de los afectados. La comunidad asumió el seguimiento de su situación sin acompañamiento efectivo, viéndose obligada a buscar respuestas ante demoras, falta de información o descoordinación institucional.

En lo referente a las compensaciones económicas, ningún entrevistado mencionó haber participado en algún proceso de negociación sobre el monto, modalidad o continuidad de los pagos. Por el contrario, se percibe que las decisiones fueron tomadas de forma unilateral. Varios actores señalaron que los montos ofrecidos no reflejaban sus ingresos previos y que, además, se desconoció la informalidad laboral que caracteriza al comercio local.

La desconfianza se ha incrementado con el tiempo. A pesar de que la actividad económica en la zona aún no se ha recuperado del todo, Repsol ha descartado continuar con las compensaciones, lo que ha reforzado la percepción de desinterés por establecer un diálogo sostenido o proyectar soluciones de largo plazo.

Sumado a ello, la imagen institucional de la empresa ha sido gravemente deteriorada para la comunidad local. Expresiones como “Repsol, hazte cargo” siguen presentes en discursos cotidianos, tanto en espacios comerciales como vecinales. También se identificó un descontento que se extiende hacia las entidades del Estado, consideradas ausentes o poco comprometidas con la defensa de los derechos de la población.

No obstante, los pescadores entrevistados manifestaron mantener una relación relativamente estable con la empresa, al considerar que las acciones de compensación resultaron, en su caso, más claras y efectivas. Este grupo representa una minoría en comparación con el resto

de actores económicos y sociales que reportan sentimientos de abandono o trato desigual. Empero, resulta valioso destacar la diferencia con este grupo de la comunidad.

#### **4.2.3. Percepción y evaluación de la comunicación de crisis**

El tercer objetivo específico, consta en evaluar la eficacia de la comunicación de crisis de Repsol, considerando aspectos como el nivel de confianza generado, la capacidad de la comunidad para actuar, la agencia y el establecimiento del diálogo entre la empresa y la población involucrada en la respuesta al derrame. Los hallazgos permiten afirmar que esta fue percibida como deficiente por la mayoría de la población afectada.

En cuanto al nivel de confianza generado, predominó una sensación prácticamente inexistente, salvo en el grupo de pescadores mencionados previamente. La capacidad de acción o agencia de la comunidad, sin embargo, fue destacable. Ante la ausencia de canales formales de diálogo, los actores sociales organizaron asociaciones y redes locales que fortalecieron su capacidad de representación y articulación. Las asociaciones más estructuradas lograron una mayor sinergia con autoridades o instituciones externas, aunque este logro fue fruto del esfuerzo comunitario, no de una estrategia impulsada por la empresa ni por el Estado directamente.

Finalmente, respecto al establecimiento del diálogo entre la empresa y la comunidad, los testimonios coinciden en calificarlo como ausente o vertical. No se promovieron espacios constructivos ni de retroalimentación. Incluso hubo una aparente falta de transparencia -en cuanto a zonas priorizadas de incidencia- que generó tensiones entre los propios actores de diferentes distritos, quienes denuncian desigualdad en la entrega de beneficios, lo que deterioró las relaciones sociales previas al derrame.

### **4.3. Comunicación de la mano con la agencia, el diálogo y la empatía**

La comunicación ha evolucionado. En particular, la Comunicación para el Desarrollo propone un enfoque explícito basado en el diálogo, la agencia de la población, la empatía entre actores y una participación activa. Todo ello con el objetivo de construir puentes, fortalecer el tejido social y generar soluciones sostenibles en el tiempo.

No es posible pensar en un desarrollo próspero dejando de lado a la comunidad, el diálogo y la empatía. Tal como se muestra en la **Figura 3**, la empatía puede generar condiciones para que todo conflicto se aborde desde el diálogo y la participación ciudadana. La agencia comunitaria y el involucramiento real de la población son fundamentales en estos procesos.

Es evidente que, al excluir a la población de la ecuación para resolver los problemas que afectan su propia calidad de vida, surgen desacuerdos que luego se traducen en quejas, enfrentamientos y resentimientos persistentes.

### **4.4. Logros, desafíos y oportunidades en el proceso de comunicación de crisis**

La exploración del caso deja múltiples aprendizajes para reflexionar y aplicar en el futuro.

#### **Logros**

Dentro del contexto del derrame de petróleo en Ventanilla, existe un caso al que se le dominará “de éxito” (con limitaciones, evidentemente): el de los pescadores, quienes terminaron en su mayoría satisfechos con la resolución de la crisis. Esto fue posible gracias a tres condiciones:

Dentro del derrame de petróleo de ventanilla, existe y se destaca un caso de éxito (con limitaciones, evidentemente): los pescadores, los cuales terminaron satisfechos con la resolución de la crisis. Esto, se da por 3 condiciones:

1. Organización ciudadana sólida: el sindicato de pescadores artesanales contaba con representación clara, empadronamiento previo, canales de comunicación establecidos y documentos de respaldo, como los carnés de pescador emitidos por las municipalidades.
2. Reconocimiento institucional: esta organización previa facilitó una comunicación más fluida con instituciones estatales y gobiernos locales. Se destaca, por ejemplo, su cercanía con el Viceministerio de Pesquería, el cual brindó soporte clave para agilizar las compensaciones económicas. La indemnización a este grupo llegó a superar los 100 mil soles, permitiendo una estabilidad económica e incluso la apertura de pequeños emprendimientos. En general, mejorando ámbitos esenciales de su calidad de vida.
3. Ser la “víctima perfecta”: lamentablemente, los pescadores cumplieron con un estereotipo que podría considerarse como de “víctima perfecta”. No fueron parte del derrame, no hubo complicidad alguna, y fueron afectados de forma directa por su vínculo laboral, recreativo y cotidiano con el mar.

Cabe resaltar que, si bien este caso puede ser tomado como un ejemplo de resolución relativamente exitosa, las vidas de estos pescadores y sus familias se vieron profundamente afectadas, al igual que su entorno marino. Además, no se cumplieron las recomendaciones

teóricas de una adecuada gestión de crisis comunicacional. Repsol no tuvo un contacto previo ni un proceso de escucha activa con ellos; las soluciones no fueron construidas desde el diálogo colaborativo. Sin embargo, los participantes manifestaron haber quedado satisfechos con la respuesta recibida por la empresa, lo cual se reconoce.

Este resultado se alinea con los principios del enfoque de desarrollo: cuando existe organización y agencia, el diálogo (en este caso entre el sindicato y el Viceministerio) tiene mayores probabilidades de éxito. A pesar del resultado relativamente positivo, es importante subrayar que Repsol no promovió un proceso comunicacional participativo desde el inicio. La satisfacción de este grupo se logró *a pesar* de la estrategia de comunicación empresarial, no gracias a ella.

### **Desafíos**

Las empresas siguen aplicando estrategias de comunicación de crisis verticales, poco dialogantes con los afectados directos: las personas de a pie que son quienes más sufren. Hoy por hoy, comunicar no es suficiente. Comunicar se ha convertido en un mínimo esperado, no en una solución en sí misma. La comunicación es tratada muchas veces como una formalidad, cuando en realidad debería ser entendida como una herramienta estratégica de transformación.

Por otro lado, el proceso de comunicación de crisis debe estar siempre acompañado por el Estado. Las autoridades locales y entidades públicas no pueden limitarse a esperar resultados. Deben promover estrategias de prevención de conflictos, fortalecer las relaciones con la comunidad, establecer normas claras para el manejo de crisis y velar por la inclusión del ciudadano en el proceso participativo para construir acuerdos sostenibles.

El Estado no puede ser solo un espectador o evaluador de resultados; debe tener un rol activo en la prevención y gestión. No es viable seguir esperando que el sector privado se encargue de todo. Esa no es una fórmula sostenible, mucho menos en un país que se considera democrático como el Perú. En una democracia, el diálogo debe estar institucionalizado y no delegarse únicamente al ámbito privado.

### **Oportunidades de mejora para el futuro**

Este caso debe ser visto como una oportunidad para mejorar la comunicación en contextos de crisis. Es necesario seguir los pasos impulsados por la academia y por entidades especializadas: establecer relaciones y canales de diálogo previos, definir con claridad quién será el vocero, qué mensajes se comunicarán, en qué tiempos, con qué mecanismos de seguimiento, cómo se involucrará a la comunidad, entre otros aspectos clave.

Todo esto ya se ha implementado con éxito en otras industrias extractivas en el país y la región. Su aplicación en la industria petrolera con operaciones locales no solo es urgente, sino completamente necesaria para el desarrollo integral: productividad de la empresa (rentabilidad y operaciones activas), calidad de vida de la población y bienestar acompañado de preservación ambiental.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

### Conclusiones

Se recopilaron las principales ocho conclusiones del trabajo.

1. La investigación confirma la hipótesis planteada: la población de Ventanilla, Santa Rosa y Ancón no recibió información clara ni oportuna, ni fue parte de un proceso de escucha activa por parte de Repsol tras el derrame de petróleo ocurrido en enero de 2022. Ello debido a que la respuesta de la empresa fue tardía, poco empática y sin las herramientas adecuadas de comunicación de crisis. Aún más, esta situación se agravó por la inacción y falta de cumplimiento de las tareas del Estado, a nivel nacional, regional y local.
2. A pesar del consenso entre los autores respecto a que la comunicación es clave en la gestión de crisis, los hallazgos demuestran que esta no fue contemplada dentro del plan de contingencia de Repsol. Su comunicación, publicada cinco días después del derrame, evidenció improvisación, poca consideración con el ecosistema y la sociedad en la cual se desarrollan sus operaciones, así como la ausencia de planificación y falta de un enfoque capaz de anticipar sucesos críticos.
3. La comunicación de crisis requiere de trabajo multiactor, multisectorial y multinivel, que se desarrolle bajo un criterio de sistema preventivo. Esto implica generar vínculos previos con la comunidad, establecer alianzas y legitimarlas, identificar a los posibles

afectados, preparar canales de comunicación y sostener un diálogo permanente con el Estado. Sin embargo, esto no se cumplió: las personas de la comunidad que han participado en la presente investigación coinciden en su totalidad de no haber tenido contacto alguno con representantes de la empresa antes del desastre.

- 4** La gestión de crisis excluyó a las partes involucradas en la construcción de soluciones. Ello se evidencia en la ausencia de un diálogo horizontal representativo y participativo antes, durante y después de la emergencia ambiental. Los acuerdos se negociaron bilateralmente entre la empresa y algunos representantes comunitarios, sin presencia del Estado como garante. Todo ello debilitó la legitimidad de los procesos, dando cuenta de una ausencia del conocimiento y valoración hacia la institucionalidad pública y el bienestar de la ciudadanía, que son premisas indispensables para el desarrollo sostenible de la sociedad.
- 5** La información fue transmitida de forma tardía, imprecisa, prominentemente técnica y orientada a que la empresa sea escuchada sin escuchar primero. La primera comunicación oficial de Repsol omitió las causas y consecuencias del derrame, y los siguientes comunicados carecieron de información útil para la población afectada, así como tampoco se atendieron las inquietudes comunes que compartían los medios de comunicación en términos de planificación y gestión de la crisis. De este modo, se concluye que la estrategia de comunicación fue reactiva, respondiendo a la presión externa más que a un compromiso real con la población y con el país.
- 6** A pesar de todo lo señalado, la presente investigación concluye también en que Repsol no es el principal responsable de esta emergencia ambiental. El problema es

mucho más profundo ya que, vivimos en una situación de un Estado ausente en el Perú. Las diferentes autoridades, no asumieron su rol de mediadores ni garantizaron de manera oportuna un proceso articulado de diálogo. Se trata entonces de una situación país con un aparato estatal sin liderazgo ni capacidad de gestión ante emergencias ambientales, lo cual agravó la indignación, desconfianza social y los impactos al ecosistema que terminan por afectar aún más a la población que lo habita.

En contextos como el peruano, donde las empresas a menudo suplen funciones del Estado en materia de generación de empleo y dinamización de la economía, se evidencia la necesidad urgente de redefinir el contrato social. La inversión privada debe ir acompañada de fiscalización y acompañamiento institucional, pero sobre todo respecto irrestricto al derecho de un ambiente saludable y de la generación de oportunidades que no impliquen el avasallamiento de los derechos humanos y la calidad de vida por encima de la rentabilidad.

La falta de involucramiento de Repsol en el Padrón Único de Afectados generó la percepción de desinterés. A pesar de algunas acciones humanitarias, estas no fueron reconocidas por la comunidad debido a la ausencia de diálogo real. El modelo actual, que espera que las empresas resuelvan problemas estructurales del Estado, es insostenible.

7. El derrame de petróleo demostró que una emergencia ambiental puede comprometer directamente el desarrollo sostenible de una comunidad. No se puede continuar priorizando el crecimiento económico a costa del medio ambiente. La naturaleza debe ser reconocida como un sujeto activo de derechos y, en consecuencia su protección

debe ser una prioridad común entre el sector privado, el Estado y la sociedad civil. Un primer paso para lograr este reconocimiento podría ser una comunicación estratégica, empática y horizontal entre todos los actores del país.

8. El verdadero desarrollo sostenible requiere normalizar el respeto a los derechos, la participación ciudadana, la visión horizontal de la comunicación y la inclusión del medio ambiente como actor central. El tema ambiental no es un tema solo ecológico, sino por sobre todo económico, social y en gran medida de comunicación. Esta tesis ha buscado evidenciar que como sociedad debemos dejar de normalizar la ausencia del Estado, la falta de empatía y la delegación excesiva de responsabilidades al sector privado que se expresan en una comunicación unilateral que no contribuye a la escucha, el establecimiento de vínculos y sobretodo el empoderamiento de las personas en su entorno. La labor de los comunicadores en este sentido es clave, al tener la influencia de impulsar una agencia ciudadana, proteger al entorno y exigir mejores prácticas, políticas y acción por parte de las autoridades, priorizando el bienestar colectivo de la ciudadanía por sobre intereses particulares vinculados a la línea editorial y al marketing reputacional.

### **Recomendaciones**

Se proponen las siguientes recomendaciones a algunos de los actores presentes en la investigación.

Para las autoridades del Estado peruano:

- Impulsar la construcción participativa de planes de contingencia desde el nivel local.  
Se recomienda fortalecer el trabajo articulado entre gobiernos locales y entidades

públicas como el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres, Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Defensoría del Pueblo, Ministerio de la Producción, Municipalidades, entre otras, promoviendo espacios de diálogo y co-creación de planes de contingencia junto a la ciudadanía. Esto permitirá diseñar respuestas contextualizadas, inclusivas y con legitimidad social ante futuras crisis como derrames de petróleo, fenómenos naturales o accidentes industriales.

Al Ministerio del Ambiente en particular:

- Desarrollar capacidades comunitarias para la gestión de riesgos y crisis ambientales.

Es clave implementar programas de formación continua para la población en herramientas de participación ciudadana, vocería comunitaria, vigilancia ciudadana y gestión de riesgos ambientales. Estas acciones contribuirán al fortalecimiento de organizaciones civiles más sólidas, informadas y preparadas para conectar con otros actores y ejercer un rol activo durante la prevención, respuesta y remediación de crisis.

A la academia:

- Fomentar el desarrollo y análisis de marcos normativos que regulen la participación ciudadana en la gestión de crisis. Se debe promover la elaboración de estándares mínimos o líneas base que obliguen al sector privado a incorporar mecanismos de participación ciudadana efectiva en sus planes de respuesta ante emergencias. Esto incluye reconocer el rol de la comunidad como actor clave en la contención, remediación y monitoreo posterior, garantizando así su involucramiento en decisiones que afectan directamente su presente y su futuro.

A la Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación de la PUCP:

- Impulsar estrategias de comunicación de crisis con enfoque en el entorno y el desarrollo sostenible. Se recomienda involucrar y motivar a través de sus profesores, estudiantes y egresados a que el sector privado, especialmente las industrias extractivas, construya estrategias de comunicación de crisis que no sólo respondan a los medios o a los inversionistas, sino que estén centradas en el entorno: la población, la sociedad y el ambiente. Estas estrategias deben basarse en los principios de la Comunicación para el Desarrollo, donde el diálogo, la escucha activa y la empatía sean pilares fundamentales. Así, se promoverá una comunicación que no impone, sino que construye con las comunidades, orientada a la confianza mutua y a un desarrollo sostenible y próspero para todos los actores involucrados. Asimismo, incentivar a que sus profesionales sean comunicadores comprometidos con la verdad, donde independientemente de su especialidad, compartan criterios de justicia social y protección de su entorno, por encima de agendas particulares o externas.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ander-Egg, E. (2010). *Aprender a investigar: nociones básicas para la investigación social*. Córdoba: Editorial Brujas.

Arezki, R. (2020). The Economics of Sustainability: Causes and Consequences of Energy Market Transformation. *Economics of Energy & Environmental Policy*, 9(2), 199–214. <https://doi.org/10.5547/2160-5890.9.2.rare>

Arezki, R., & Nysveen, P. M. (2021). End of The Line: A looming oil price super cycle will likely be the last. *International Monetary Fund: Finance and Development*, 12-15. <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/2021/06/the-future-of-oil-arezki-and-nysveen.htm>

Grupo Banco Mundial. (2021). *Industrias extractivas*. World Bank. <https://www.bancomundial.org/es/topic/extractiveindustries/overview>

Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Biblioteca electrónica de la Universidad Nacional Abierta ya Distancia. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24762w/Definiciondelasvariables.enfoqueytipodeinvestigacion.pdf>

Cárdenas, A. (2022, abril 12). *Repsol no incluye en indemnización a 1.800 comerciantes de Ancón*.

<https://larepublica.pe/politica/2022/04/12/repso-no-incluye-en-indemnizacion-a-1800-comerciantes-de-ancon-oefa-indeci>

Cárdenas, A. (2022, abril 15). *Derrame se produjo por falta de mantenimiento de tubería de Repsol.*

<https://larepublica.pe/politica/2022/04/15/petroleo-derrame-se-produjo-por-falta-de-mantenimiento-de-tuberia-de-repsol-ministerio-del-ambiente-oefa-osinergmin-mare-dorico>  
[um](#)

Carrillo Hoyos, S. V. (2018). Comunicación en el ámbito empresarial: desafíos y oportunidades en el sector extractivo. En *Comunicación y Desarrollo: enfoques, prácticas y perspectivas en debate*. Departamento Académico de Comunicaciones.

Carrillo Hoyos, S. V. (2014). Comunicación y Desarrollo Sostenible: Desafíos para la Industria Extractiva Sudamericana. II Congreso Mundial de la Comunicación Iberoamericana. Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade Universidade do Minho, 3520-3532. Comunicación y Desarrollo Sostenible: Desafíos para la Industria Extractiva Sudamericana.

Carrillo Hoyos, S. V. (2016). Crecimiento inclusivo, desarrollo local y comunicación: Del discurso a la práctica. *CONEXIÓN*.

<http://departamento.pucp.edu.pe/comunicaciones/files/2017/03/01-Conexion-Interiores-FINALweb1.pdf>

Cavazos-Arroyo, J., Pérez-Armendáriz, B., & Mauricio-Gutiérrez, A. (2014). Afectaciones y consecuencias de los derrames de hidrocarburos en suelos agrícolas de Acatzingo, Puebla, México. *Agricultura, sociedad y desarrollo*, 11(4), 539-550.

Center of Biological Diversity.. A Deadly Toll.  
[https://www.biologicaldiversity.org/programs/public\\_lands/energy/dirty\\_energy\\_development/oil\\_and\\_gas/gulf\\_oil\\_spill/a\\_deadly\\_toll.html](https://www.biologicaldiversity.org/programs/public_lands/energy/dirty_energy_development/oil_and_gas/gulf_oil_spill/a_deadly_toll.html)

Cuadros, F. (2022, mayo 14). *Indecopi demanda a Repsol por US\$ 4.500 millones por el derrame de petróleo en Ventanilla.*  
<https://larepublica.pe/economia/2022/05/13/indecopi-demanda-a-repsol-por-us-4500-millones-tras-derrame-de-petroleo-en-ventanilla>

Dammert, Lira, A. (2012). *El Gas de Camisea y sus implicancias*, *Revista de Derecho Administrativo*. 12, 117-120.

Dammert, Bello, J., L. Arellano, Yanguas, J. (2020). Impactos territoriales de la actividad extractiva Eds., *Gobernanza de las Industrias Extractivas en América Latina*. Instituto de Gobernanza de los Recursos Naturales.  
<https://resourcegovernance.org/sites/default/files/documents/capitulo-3-impactos-territoriales-de-la-actividad-extractiva.pdf>

Damonte, G., Kuramoto, J., & Glave, M. . (2014). *Industrias extractivas y manejo de conflictos.*  
<https://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/EICM.pdf>

Defensoría del Pueblo. (2021). *Nuestra institución*. Defensoría del Pueblo - Perú.

<https://www.defensoria.gob.pe/quienes-somos/>

Defensoría del Pueblo. (2022). *Derrame de Petróleo en la Refinería La Pampilla*.

*Recomendaciones frente a un desastre ambiental que pudo evitarse*. N°10-2022-DP/AMASPPI.

<https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2022/05/Informe-Derrame-Ventanilla.pdf>

Drakaki, M., & Tzionas, P. (2017). Community-based social partnerships in crisis resilience:

A case example in Greece. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 26(2), 203-216.

<https://doi.org/10.1108/DPM-09-2016-0190>

Environmental Protection Agency. (1991). *Understanding Oil Spills And Oil Spill Response*.

<https://www.epa.gov/sites/default/files/2018-01/documents/ospguide99.pdf>

Fisher, R. (2013). 'A Gentleman's Handshake': The Role of Social Capital and Trust in

Transforming Information into Usable Knowledge, *Journal of Rural Studies*, 31, 13-22.

Gultom, D. I. (2016). Community-based Disaster Communication: How does it become trustworthy? *Disaster Prevention and Management*, 25(4), 478-491.

<https://doi.org/10.1108/DPM-02-2016-0026>

Heidbreder, L. M., Bablok, I., Drews, S., & Menzel, C. (2019). Tackling the plastic problem: A review on perceptions, behaviors, and interventions. *Science of The Total Environment*, 668, 1077-1093.

<https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2019.02.437>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. *Mc Graw Hill*.

INEI. (2017). *Provincia Constitucional del Callao*.

International Oil Spill Conference. (2023). *International Oil Spill Conference*.

<https://www.iosc.org/>

ITOPF. (2017). *METULA, Chile, 1974*. ITOPF.

<https://www.itopf.org/in-action/case-studies/metula-chile-1974/>

ITOPF. (2014). *PRESTIGE, Spain/France, 2002*.

<https://www.itopf.org/in-action/case-studies/prestige-spain-france-2002/>

Kahhat, R., Silva, J. C., Urteaga, P., & Vásquez, I. (2022). *Los derrames de petróleo en las “zonas de sacrificio” en el Perú*. Instituto de la Naturaleza, Tierra y Energía (INTE-PUCP).

<https://inte.pucp.edu.pe/noticias-y-eventos/noticias/los-derrames-de-petroleo-en-las-zonas-de-sacrificio-en-el-peru/>

Krick, T., Forstater, M., Monaghan, P., Sillanpää, M.. (2005). *The Stakeholder Engagement Manual. Volume 2. The Practitioner's Handbook on Stakeholder Engagement.* AccountAbility,

<https://www.yumpu.com/en/document/read/42570051/the-stakeholder-engagement-manual-volume-2-accountability>

La República. (2022, abril 13). *OEFA advierte que Repsol está mezclando arena*

*contaminada de petróleo con arena limpia.*

<https://larepublica.pe/sociedad/2022/04/13/derrame-de-petroleo-oefta-advierfe-que-repsol-esta-mezclando-arena-contaminada-de-petroleo-con-arena-limpia-ventanilla-multas-administrativas>

La República. (2022, abril 14). *Repsol usa arena contaminada con petróleo para “limpiar” playas.*

<https://larepublica.pe/sociedad/2022/04/14/derrame-de-petroleo-oefta-repsol-usa-arena-contaminada-con-petroleo-para-limpiar-playas-ministerio-del-ambiente>

La República. (2022, abril 14). *Ventanilla: Pescadores continúan sin poder trabajar por el*

*derrame de petróleo ocasionado por Repsol.*

<https://larepublica.pe/sociedad/2022/04/14/ventanilla-pescadores-continuan-sin-poder-trabajar-por-el-derrame-de-petroleo-ocasionado-por-repsol>

La República. (2022, abril 15). *Derrame de Repsol: Se cumplen 3 meses del desastre ecológico y ninguna playa fue declarada limpia.*

<https://larepublica.pe/sociedad/2022/04/15/derrame-de-repsol-se-cumplen-3-meses-del-desastre-ecologico-y-ninguna-playa-fue-declarada-limpia>

La República. (2022, abril 18). *Repsol afirma que culminó limpieza de 28 playas, aunque OEFA lo cuestiona.*

<https://larepublica.pe/sociedad/2022/04/18/repsol-afirma-que-culmino-limpieza-de-28-playas-aunque-oefa-lo-cuestiona>

La República. (2022, mayo 6). *Derrame de petróleo: Repsol asegura que la limpieza en playas afectadas está casi terminada.*

<https://larepublica.pe/sociedad/2022/05/06/derrame-de-petroleo-repsol-asegura-que-la-limpieza-en-playas-afectadas-esta-casi-terminada-sernanp>

Little, D., Sheppard, S., & Hulme, D. (2021). A perspective on oil spills: What we should have learned about global warming. *Ocean & Coastal Management*, 202.

<https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2020.105509>

Llanos Zuloaga, M. (2022). El legado de Paulo Freire. *Redimensiones en época de crisis*. Revista EDUCA UMCH, 19, 224-250.

<https://doi.org/10.35756/educaumch.202219.227>

Lobo, M. M., & Galilea, M. A. (2021). Romper con el paternalismo, el empoderamiento de las personas. *Cuadernos de Gobierno y Administración Pública*, 8(1),

<https://doi.org/10.5209/cgap.76197>

Martínez, V. (2013). Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

<https://www.guao.org/sites/default/files/portafolio%20docente/M%C3%A9todos%20t%C3%A9cnicas%20e%20instrumentos%20de%20investigaci%C3%B3n.pdf>

Menkel-Meadow, C. (2015). Mediation, arbitration, and alternative dispute resolution (ADR).

En J. D. Wright (Ed.), *International encyclopedia of the social & behavioral sciences* (2ª ed., pp. 452–457). Elsevier.

<https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.74005-7>

Ministerio del Ambiente - MINAM. (2022). *Decreto Supremo N° 002-2022-MINAM*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2744012/DS.%20002-2022-MINAM.pdf?v=1642438444>

Ministerio del Ambiente - MINAM. (2022). *Resolución Ministerial N° 021 -2022-MINAM*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2779392/RM.%20021-2022-MINAM.pdf?v=1642854547>

Ministerio del Ambiente - MINAM. (2022). *Gobierno aprueba Declaración de Emergencia*

*Climática*

*Nacional*.

<https://www.gob.pe/institucion/minam/noticias/577866-gobierno-aprueba-declaracion-de-emergencia-climatica-nacional>

Ministerio del Ambiente - MINAM. (2022). *Declaratoria de Emergencia Ambiental (DEA)*.

<https://www.gob.pe/institucion/minam/pages/85711-declaratoria-de-emergencia-ambiental-dea>

Moore, C. W. (1996). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict* (2ª ed.). Jossey-Bass.

Municipalidad de Ventanilla. (2023). *Plan de Acción Distrital*.

<https://www.muniventanilla.gob.pe/contenidos-nfs/files/otrosEnlaces/codisec/PROPUESTA DEL PLAN DE ACCION DISTRITAL DE SEGURIDAD CIUDADANA 2023.pdf>

NOAA. (2019). *How Do Spills Happen?*

<https://response.restoration.noaa.gov/training-and-education/education-students-and-teachers/how-do-spills-happen.html>

Nuka Research and Planning Group. (2015). *Oil spill response analysis*.

<https://vancouver.ca/images/web/pipeline/NUKA-oil-spill-response-capabilities-and-limitations.pdf>

OEFA. (2023). RESOLUCIÓN N° 503-2023-OEFA/TFA-SE.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5442113/4860956-res-503-2023-oefa-tfa-se.pdf?v=1700261845>

Oil Spill Response. (2022). *10 principios de las comunicaciones de crisis, Oil Spill Response*.

<https://www.oilspillresponse.com/es/centro-de-conocimiento/gestion-de-crisis/Diez-principios-de-la-comunicacion-de-crisis/>

Oil Spill Response. (2022). *Derrames de petróleo y la pandemia: Lecciones compartidas para las comunicaciones de riesgo, Oil Spill Response*.

<https://www.oilspillresponse.com/es/centro-de-conocimiento/dispersantes/los-derrames>

[-de-petroleo-y-la-pandemia-compartieron-lecciones-para-las-comunicaciones-de-riesgo/s/](#)

Oil Spill Response. (2022). Derrame de petróleo en la costa peruana: puntos claves para entender el desastre ambiental. SPDA. <https://spda.org.pe/derrame-de-petroleo-en-la-costa-peruana-puntos-claves-para-entender-el-desastre-ambiental/>

Oil Spill Response. (2023). *Effective Crisis Communication Strategy: Case Study. Oil Spill Response*. <https://www.oilspillresponse.com/es/centro-de-conocimiento/gestion-de-crisis/case-study-building-confidence-through-an-effective-crisis-communication-strategy/>

Ojo Público. (2024). *Derrame Repsol: Casi S/110 millones en multas impagas y sin planes de rehabilitación*. <https://ojo-publico.com/ambiente/repsol-acumula-casi-s110-millones-multas-dos-anos-del-derrame>

Palomares Palomares, C. I., & Alarcón Novoa, J. A. (2013). Validación de estudios individuales de impacto ambiental: Caso del megaproyecto de Gas de Camisea, Perú, *I*(2), 111. <https://doi.org/10.21704/ne.v1i2.1425>

Pondy, L. R. (1967). Organizational Conflict: Concepts and Models. *Administrative Science Quarterly*, *12*(2), 296-320.

Presidencia del Consejo de Ministros. (2022). *Se completó el Padrón Único de Afectados por el derrame de petróleo en el mar de Ventanilla con la incorporación de más de 4,600 familias.*

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/630400-se-completo-el-padron-unico-de-afectados-por-el-derrame-de-petroleo-en-el-mar-de-ventanilla-con-la-incorporacion-de-mas-de-4-600-familias>

Pulido, Capurro, V., Olivera Carhuaz, E., Arana, Bustamante, C., Riveros, Salcedo, J. C., & Escobar, Mamani, F. (2022). Percepción de la población sobre el derrame de petróleo en la Refinería la Pampilla en las costas del litoral marino, Perú. *Cultura de los Cuidados*, 63.

<https://doi.org/10.14198/cuid.2022.63.13>

Redacción RPP. (2022). Minam estima en 11 900 barriles el petróleo derramado en Ventanilla, casi el doble que el reportado por Repsol. *RPP Noticias*.  
<https://rpp.pe/politica/gobierno/minam-estima-en-11-900-barriles-el-derrame-de-petroleo-casi-el-doble-que-el-reportado-por-repsol-noticia-1383456>

Repsol. (2022). *Notas de prensa*. Repsol.

<https://www.repsol.pe/es/sala-prensa/notas-de-prensa/index.cshtml>

Repsol. (2022). *Refinería La Pampilla registró en el año una pérdida operativa de 323.7 millones dólares, como consecuencia de los costos asociados al derrame de petróleo y a la provisión por deterioro de activos.*

<https://www.repsol.pe/content/dam/repsol-paises/pe/estados-financieros/cuarto-trimestre/Informe%20de%20Gerencia%204T2022%20V150223%20VF..pdf>

Repsol. (2023). *Community support: Attention to communities*.  
<https://compromisorepsol.pe/en/attention-to-communities/>

Rieckhof, M. A. R. (2010). *Situación actual y perspectivas turísticas de los humedales de Ventanilla – Callao*.

Román, Núñez, Y. C., & Cuesta, Moreno, O. J. (2016). Comunicación y conservación ambiental: Avances y retos en Hispanoamérica. *Revista Latina de Comunicación Social*, 71, 15-39.

<https://doi.org/10.4185/RLCS-2016-1082>

RPP Noticias (Director). (2022). «No somos responsables»: Esto dijo Repsol tras derrame de petróleo en mar de Ventanilla.

<https://www.youtube.com/watch?v=yCZvB-5Nss8>

Sen. (1999). *Desarrollo y Libertad* (Primera edición). Planeta Argentina.

[https://indigenasdelperu.files.wordpress.com/2015/09/desarrollo\\_y\\_libertad\\_-\\_amartya\\_sen.pdf](https://indigenasdelperu.files.wordpress.com/2015/09/desarrollo_y_libertad_-_amartya_sen.pdf)

Sociedad Peruana de Derecho Ambiental. (2022). *En los últimos 24 años se han registrado unos 600 derrames de petróleo en la Amazonía*. SPDA Actualidad Ambiental.

<https://www.actualidadambiental.pe/en-los-ultimos-24-anos-se-han-registrado-unos-60>

[0-derrames-de-petroleo-en-la-amazonia/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20La%20sombra%20de%20hidrocarburos.m%C3%A1s%20de%2087%20mil%20barriles](#)

Sociedad Peruana de Derecho Ambiental, Oceana, Conservación Internacional Perú, WWF-Perú, Environmental Defense Fund, Derecho, Ambiente y Recursos Naturales, Profonanpe, Save the Waves Coalition, Sustainable Ocean Alliance Perú, Oceánica, Proética, Colectivo Ciudadano Recuperando Ventanilla, Salvemos los Humedales de Ventanilla, Conservamos por Naturaleza, HAZla por tu Playa, HAZlo por tu Ola, Ecosistemas Verdes, REDES Sostenibilidad Pesquera, ConCiencia Marina, ... Núcleo de Investigación de Derecho Ambiental. (2022). *Pronunciamento: Organizaciones demandan medidas eficientes frente al derrame de petróleo generado por Repsol*. <https://www.conservation.org/peru/noticias/2022/01/21/pronunciamento-organizaciones-demandan-medidas-eficientes-frente-al-derrame-de-petr%C3%B3leo-generado-por-repsol>

TV Perú. (2022). *Cancillería sobre derrame de petróleo: “Es el peor desastre ecológico ocurrido en Lima en los últimos tiempos”*. TVPerú. <https://www.tvperu.gob.pe/noticias/locales/cancilleria-sobre-derrame-de-petroleo-es-el-peor-desastre-ecologico-ocurrido-en-lima-en-los-ultimos-tiempos>

Vihonski, L. D., Plourde, K., Porter, L. D., III, & Erickson, L. R. (2017). Establishing New Best Response Standards through Positive Communication: A Look at Best Response Criteria 20 Years Later. *International Oil Spill Conference Proceedings, 2017*(1), 1088-1108. <https://doi.org/10.7901/2169-3358-2017.1.1088>

Walker, A., Pavia, R., Bostrom, A., Leschine, T., & Starbird, K. (2015). Communication Practices for Oil Spills: Stakeholder Engagement During Preparedness and Response. *Human and Ecological Risk Assessment, 21*.  
<https://doi.org/10.1080/10807039.2014.947869>

Wilkerson, B., & Lauder, T. (1997). COMMUNICATING THE RISKS OF AN OIL SPILL: WHY, WHEN, AND HOW? *International Oil Spill Conference Proceedings, 1997(1)*, 339-342.  
<https://doi.org/10.7901/2169-3358-1997-1>



## 7. ANEXOS

### **Anexo 1: Entrevista al Magister. Pablo Espinoza**

Entrevista al Magister y profesor de la Facultad de Ciencias y Artes de las Comunicaciones en la PUCP, Pablo Espinoza para el Marco Teórico.

**La primera pregunta que quiero hacerle es respecto al enfoque participativo, que entiendo es uno de los principales puntos que usted aborda desde su profesión, en este sentido quería saber, ¿cómo definiría este enfoque desde la comunicación para el desarrollo y si está evolucionado a lo largo del tiempo?**

A ver, cuando hablamos del enfoque participativo, estamos recogiendo un contenido que se desarrolla fundamentalmente en el pensamiento, sobre todo, de las organizaciones de lo que se llama las Naciones Unidas para el Desarrollo, en las que promueven, intervenciones, como se llamaba, promueven planes y proyectos directamente trabajando con la población para enfrentar problemáticas en la vida de estas poblaciones, sobre todo poblaciones en el campo, sobre todo poblaciones vulnerables y sectores vulnerables. Entonces, hay varios orígenes. El origen es el tipo de planteamiento del trabajo que inicialmente tienen estas instituciones, hablese de la UNICEF, de la FAO, y, por otro lado, también de reflexiones que surgen en América Latina, también entre los años 60, 70, y se consolidan después alrededor de los temas de educación, con la figura allí muy destacada de Paulo Freire.

Él hablaba de que los procesos educativos, antes que ser verticales y bancarios, como lo califica, deberían ser de mutuo aprendizaje, horizontales y participativos, en los que los

alumnos, las estudiantes, los estudiantes sean protagonistas de su propio proceso de aprendizaje y no solamente receptores de. Y, en ese sentido, esto que después se prolonga y se expande a la comunicación va de la mano con otros procesos también de práctica de la comunicación que se denominan comunicación comunitaria, comunicación alternativa, comunicación horizontal, comunicación con bajos medios o con medios de baja tecnología, accesibles, sobre todo a actores sociales que tradicionalmente no ejercían la posibilidad de generar contenidos en nuestras sociedades a través de los medios de comunicación.

Y entonces, todo esto que estoy señalando confluye en enriquecer este concepto de una comunicación que también se dice debería ser horizontal, debería ser participativa, ¿participativa por qué? Porque ahí hay una crítica que se hace también a algunos programas estatales y en algún momento a las propias instituciones de las Naciones Unidas en el sentido en que se consideraba a las poblaciones no como sujetos activos de sus procesos de mejora de calidad de vida, de cambio, sino como sujetos pasivos, como víctimas de circunstancias o de estructuras o de problemáticas a las cuales había que auxiliar, a las cuales había que transferir conocimientos, competencias, porque estaban desprovistos de ellas.

Y en ese sentido, nuevamente, lo vertical y lo no generador de procesos autónomos de, digamos, de inserción en los planes y proyectos de desarrollo fueron criticados reivindicando esta otra categoría en la que si queremos un desarrollo sostenible la única forma será asegurando que las propias poblaciones sean actores, actrices, protagonistas en la generación de las mejores condiciones para acceder a cambios, a transformaciones, a mejoras en la calidad de su vida. Ese es el concepto. Así se va posicionando la importancia de procesos, de generar procesos y prácticas participativas en algún momento se llamó dialógicas, incluyentes, generadoras de una relación entre lo que se llamaban los extensionistas o

proveedores o promotores de un proyecto y las poblaciones en términos más horizontales y generando estos procesos de participación. Eso es.

**Como usted menciona, la idea de comunicación participativa inició desde diferentes organizaciones, digamos las Naciones Unidas y demás. Hoy en día podemos ver que este enfoque ya es adaptado en ciertas estrategias de comunicación en la empresa privada. Desde su punto de vista, ¿cuáles considera que pueden ser algunos beneficios de que la empresa privada utilice este enfoque participativo para con sus stakeholders, digamos, la población, la comunidad con la que puede tener algún tipo de afectación?**

Ahí hay varios factores. Hay un factor, yo diría temporal, en donde, a diferencia de décadas pasadas, las poblaciones, sobre todo de las márgenes de los más vulnerables, tanto en el campo como en las propias ciudades, son mucho más conscientes de su condición de ciudadanía y de derechos. Es decir, establecen una relación con las instituciones, ya sea del Estado o de la empresa privada, menos en términos de víctimas o de la pasividad de recibir dádivas. Y hay un deseo. Esto no es uniforme, efectivamente. Hay algunos sectores con más protagonismo que otros. Hay algunas regiones con más historia de participación que otras. Esto no es uniforme. Pero es una tendencia que se encuentra cuando uno establece ya relaciones directas con poblaciones vulnerables. La gente pregunta ¿y cómo vamos a participar nosotros? ¿Y cómo nos aseguramos de que eso que usted nos plantea se sostenga en el tiempo? ¿Y cuál es el beneficio que vamos a obtener? Es decir, no es solamente una recepción pasiva, sino que las poblaciones son mucho más, entonces se dice, críticas, participativas. Y eso es producto de la ampliación de condiciones de derecho.

Por ejemplo, los grandes procesos de migración que se han vivido en las sociedades latinoamericanas ha supuesto que muchas generaciones, ya ahora son muchas las personas que han nacido acá, pero cuyos orígenes están en diversas regiones, fuera inclusive de las ciudades, y que sus abuelos o sus tatarabuelos llegaron a enfrentarse con el Estado, a reclamar del Estado derechos, a afirmarse e informarse en la condición de ciudadanos y de ciudadanas. Efectivamente, eso es un proceso.

Entonces, es muy importante que el Estado, que las empresas privadas, sepan que cuando se relacionan con una población, la población no es una población que ya no tiene medios para informarse, que no tiene liderazgos, que no tiene juicio crítico, que no está interesado en hacer preguntas y en asegurarse que lo que le ofrezca la institución efectivamente va a ser perdurable. Todo lo contrario. Es decir, creo que ese es un factor muy importante en la conciencia de lo que hoy tenemos en las poblaciones vulnerables, por así llamarlo con un genérico.

Por otro lado, es importante que si queremos sostener en el tiempo una relación de calidad horizontal no conflictiva, no antagónica, con las poblaciones del entorno, de nuestra institución, de nuestra empresa, o en la relación con el propio Estado, la única forma será nuevamente apelando al protagonismo de estas instituciones, validando sus propias preguntas. Es decir, atendiendo sus propias necesidades. Por eso, por ejemplo, hoy en el Estado se han abierto y creado plataformas de información ciudadana. Hoy en las empresas se han potenciado todos los espacios de relaciones comunitarias, de información a la población. Hoy en el Estado, y sobre todo en las empresas e instituciones, hay una reflexión sobre cómo nuestra presencia aquí impacta en el entorno donde estamos, alrededor del tejido de personas con las cuales nos implicamos. Entonces, creo que eso ha complejizado también

la presencia. Expresión de ello es lo que se llama, por ejemplo, la responsabilidad social corporativa. Es una de esas expresiones, pero no necesariamente esa.

Entonces, me parece muy importante que tomar en cuenta y tomar en serio a la población del entorno, de los entornos stakeholders o tejidos de instituciones, beneficiarios, inclusive algunos que antes no eran tenidos en cuenta o frente a los cuales había alguna, no sé, cómo reticencia. Bueno, a nosotros nos interesa solamente, por ejemplo, que estos distribuidores de nuestro producto lo distribuyan y nosotros podamos recoger aquello que nos corresponde en la transacción comercial. Y no nos vamos a preocupar de otros aspectos. Pienso salud, educación, capacitación. Hoy eso se está repensando, precisamente por el tema de la fidelización y de la calidad de relación entre la empresa y las poblaciones del entorno.

**Y sobre ese último punto que usted mencionó, comentándole brevemente lo que recogí en campo con los vecinos de Ventanilla, de Santa Rosa y Ancón. Muchos me mencionaron que ellos eran conscientes de este poder activo que podían tener en cuanto a construcción de soluciones, construcción de diálogo con la empresa. Lamentablemente, según lo que ellos me comentaron, no se dio así el proceso. En ese aspecto, ¿cuál puede llegar a ser, o quizás no lo es, el rol del Estado, de instituciones, dígame la Defensoría del Pueblo, dígame el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, incluso partes del Ministerio del Ambiente, en proteger sus derechos y proteger de que su perspectiva y la comunicación con la población afectada sea tomada en cuenta por la empresa privada?**

Sí, hay que recordar que el Estado y sus instituciones, por mandato de la Constitución, están llamados a proteger los derechos de los ciudadanos y ciudadanas, de todo el país, de toda la

nación. Y por lo tanto, su primera función es la protección de la vida y de la calidad de vida y de los derechos cuando se ven amenazados, conculcados. Por eso es muy grave esa responsabilidad, es una responsabilidad fundamental. Y por lo tanto, las poblaciones confían en que Fuerzas Armadas, el Estado, las instituciones judiciales, instituciones como tú has mencionado, la Defensoría del Pueblo y otras, efectivamente, se pongan de su lado. Es decir, no simplemente sean terceras personas obedoras de un conflicto, sino que ellos, efectivamente, tienen que ponerse del lado de la población porque son instituciones donde trabajan funcionarios del Estado, su función, su propósito, su sentido, es precisamente proteger a la ciudadanía. Y en ese sentido, tú has estudiado un caso, pero hay que ver caso por caso cómo se sitúa entonces esta relación.

Porque a veces el Estado tiene presencias muy débiles en algunas regiones donde se produce la tensión con una empresa. Y cuando llega, llega solamente a veces hasta en una posición muy débil de confianza, de generación de confianza. Nosotros deberíamos tener una confianza muy grande y saber que si pagamos impuestos, si somos peruanos, si aportamos, si contribuimos, es porque tenemos derecho a que el Estado, a través de sus instituciones, nos defienda. Entonces, este es el sentido de lo que creo que hay que recordar siempre.

**En ese sentido, también quisiera hacerle otra consulta. Ya me habló un poco de cuáles son los beneficios, la parte positiva de integrar el enfoque de participación ciudadana en el proceso de diálogo, de construcción de soluciones. Por otro lado, la teoría de comunicación de crisis nos dice que algunos peligros de no adaptar un cierto enfoque participativo o de diálogo, pueden ser la quebranza de confianza, que la solución no exista, sino que más bien el problema se expanda, entre otros. Desde su perspectiva y**

**desde su experiencia, ¿qué otros peligros pueden haber si no adecuamos el enfoque participativo en nuestros procesos de diálogo?**

Bueno, lo primero es que siempre una crisis es una situación de límite, ¿verdad? Y es una situación polarizadora. Y generalmente, lo primero que se mina en esas condiciones son las condiciones de diálogo, de entendimiento. Entonces es muy difícil, sobre todo, porque ingresan actores con diferentes intereses, ¿verdad? Yo, leyendo tu planteamiento, por ejemplo, me preguntaba, aunque no es propiamente tu objeto de estudio, los medios de comunicación en el contexto de la crisis, ya no hablo de la empresa, ya no hablo de las poblaciones, sino hablo de quienes generaron contenido desde los medios de comunicación, que también son recepcionados por la población, ¿verdad? Porque los medios de comunicación de diverso orden dan su propia interpretación sobre lo que está sucediendo. Y en ese sentido pueden estar, y ese es uno de los riesgos, efectivamente, si uno no prevé estas situaciones, porque uno de los consejos siempre para toda institución frente al manejo de la crisis es que haya situaciones, como la previsión de situaciones de este tipo, ¿verdad? Sobre todo cuando las actividades en el rubro minero, en general, de hidrocarburos, de manejo de residuos, etc., de producción que pueda afectar, tienen márgenes de riesgo. Esos riesgos tienen que atenderse desde los diferentes aspectos. Entonces, efectivamente, muchas veces la situación de la institución, de la empresa, se ve desbordada porque los reclamos, la rapidez y la productitud con que tiene que transmitir mensajes muy claros va en contra del tiempo del que dispone y de los medios que tiene para hacerlo.

Y entonces pueden llegar primero otro tipo de mensajes. Y eso tiene que tener prevista, por eso el manejo de la crisis no se piensa durante la crisis, se piensa antes de la crisis. Por eso es un factor estratégico, comunicacional estratégico. Y nos corresponde a quienes estemos

implicados imaginar idear condiciones de las que se podrían producir para anticiparnos a ellas.

Entonces, claro, tú has hablado de debilitamiento de la confianza, desprestigio institucional de la empresa o del sector que esté involucrado frente a la sociedad en su conjunto. Hasta falsedades, ¿no? Es decir, se pueden levantar hoy en medio de la circulación de noticias no verificadas y en donde los propios medios de comunicación se enfrentan y las instituciones a un conjunto de fuentes de generación de contenidos totalmente irresponsables que no verifican o que simplemente lanzan, ¿verdad? Y muchas veces la gente no tiene capacidad de discernir.

Aún más en medio de las condiciones de una crisis, en donde la gente no tiene se puede llevar de impresiones muy fáciles y generar conductas efectivamente no racionales, sino totalmente pasionales. Eso es algo.

**Quería hacerle una consulta sobre el diálogo. Usted mencionó, y de acuerdo también a otros autores que he podido revisar en el marco teórico, el manejo de crisis no se ve en el momento, sino significa un proceso anterior de mapeo de stakeholders y demás. En ese sentido, modelos tradicionales de etapas de conflictos ubican el diálogo como punto clave de la crisis, en la ocurrencia de la crisis, en la epifanía de la crisis. ¿Usted cree que más bien el diálogo puede ser una constante antes, durante y después del conflicto?**

Totalmente. Totalmente. Totalmente. Así es. Así es. Hace un tiempo estuve asesorando a una egresada de Comunicación para el Desarrollo que trabajaba en la refinería de Conchán en la que tiene el Estado, en la carretera sur a la salida de Lima, hacia el sur. Esa es una refinería

que cuando llegó no sé en qué año, prácticamente alrededor había desierto, no habían poblaciones. Y que en los últimos años una serie de movilizaciones y de necesidades de vivienda han hecho que prácticamente esta misma refinería esté rodeada de poblaciones. Entonces ya hace un buen tiempo y creo que por presencia inclusive de ingresadas de la Especialidad de Comunicación para el Desarrollo la empresa implementó y viene implementando digamos, acciones de transparencia, de información de comunicación, de diálogo de lo que significa su presencia como efectivamente en relación con las poblaciones.

Por ejemplo, efectivamente en un momento circuló entre la población de ese entorno de que la empresa producía un humo que dañaba la vista que dañaba a las personas, hubo informes médicos la importancia de transmitir información certera tengo entendido que la refinería ha hecho esfuerzos muy serios para reducir la emisión, es decir creo que todas esas condiciones no se piensan solamente en el momento de la crisis esas condiciones posibilitan la creación o hacen necesaria la creación de instancias permanentes de información no te voy a ampliar el punto, pero en algún momento hay un mapeo, por ejemplo, de los líderes de las organizaciones, y todo el trabajo era una permanente comunicación reuniones, vinculación inclusive invitarlos a la propia institución para que conozcan cuáles son los procedimientos ante una eventual situación la población no puede estar desinformada sino que tiene que sentirse que ha sido involucrada porque es parte del entorno de esta institución ese es un caso que me parece bien importante destacar.

**Mi última pregunta está relacionada a su rol como director de Comunicación para el Desarrollo, usted ocupó este cargo por 7 años, de lo que ha podido ver en este tiempo, ¿el mercado ha cambiado su perspectiva frente al rol de un comunicador para el desarrollo? ¿Cómo se identifica y también cómo se destaca el comunicador para el**

**desarrollo del comunicador de otras carreras? ¿Cuáles han sido los principales desafíos que enfrentamos como egresados al mediar conflictos o crisis reales?**

Hay varios aspectos allí. Primero, hay que reconocer que la carrera como tal, la denominación de la carrera como tal, es relativamente reciente en el Perú, la denominación de relaciones públicas, comunicación organizacional comunicador organizacional, algunos lo señalan que eso es uno de los precedentes. Pero que fundamentalmente es a partir de los años 80, 90 algunos llamarán, porque yo le he hecho esta pregunta a los propios profesores desde mi cargo de director, cuando tú trabajas con los alumnos cuando tú trabajas con las alumnas si te preguntan cuál es lo central del aporte de la comunicación para el desarrollo, muchos de ellos coinciden en lo que se llama una visión estratégica de la comunicación otros subrayan esta dimensión participativa, horizontal, dialógica constructora de puentes en un país desarticulado en instituciones que son muy frágiles internamente, también con desarticulaciones e interconexiones muy débiles entre las instancias y no solamente del Estado, también de las empresas la labor del comunicador o de la comunicadora es construir sinergia, construir tejido, fortalecer las relaciones internas, consolidar la relación con el entorno y eso es una visión que le pide y tú me decías qué es lo que distingue le pide a un comunicador entonces una visión mucho más integral, en diálogo con ciencias sociales en diálogo con ciencias humanas en general, en diálogo con ciencias de la gestión y con un carácter muy interdisciplinario.

Otro de los problemas que enfrentan muchas comunicadoras y comunicadores para el desarrollo es que solamente frente a la crisis o momentos donde la institución o la empresa tiene que tener una cara pública es ahí cuando recién miran al comunicador o a la comunicadora y no se preocupan de esta dimensión transversal constitutiva, o a veces le

encargan aspectos muy puntuales la famosa, encárgate de las redes pero no hay una construcción mucho más sólida orgánica de esto, hasta que algunas instituciones empiezan a descubrirlo, ¿verdad? empiezan a valorarlo, empiezan a decir oye, pero esto que tú dices, a ver, esto existía en el Perú, yo conocía el mundo del periodismo, de la publicidad pero esto es nuevo ¿cómo se trabaja? y casi los propios egresados durante estos años, ya llevamos más de 25 en la facultad, han sido los grandes difusores con su acción con su visión, con su trabajo y han ido consolidando un mercado laboral muy interesante, que creo que está allí todavía siempre para ser dialogado y actualizado.



**Anexo 2: Entrevista al candidato a Doctor, Luis Olivera**

Entrevista al candidato a Doctor y profesor de la Facultad de Ciencias y Artes de las Comunicaciones en la PUCP, Luis Olivera para el Marco Teórico.

**Quisiera empezar esclareciendo un concepto principal. Entiendo que el enfoque participativo es un enfoque basado en diálogo, en entender la capacidad de cada actor, en entender que la visión tiene que ser horizontal, no paternalista, ni con índices de superioridad o dominación. Este es un proceso que se tiene que hacer, bueno llevándolo a temas de crisis, no solamente cuando sucede o después de la crisis, sino también eso es algo que debe iniciar antes de. Y, que este no difiere de la Comunicación para el Desarrollo, sino más bien es una herramienta que podemos usar los comunicadores.**

Podríamos no usarla (el enfoque participativo) y entonces, ¿habría Comunicación para el Desarrollo?

**Desde mi perspectiva, creo que no. ¿Son lo mismo?**

Digamos, en la perspectiva que yo planteo, o digamos que yo proceso, lo que tienes es un poco de énfasis, acentos, pero de alguna manera son indelegables. La participación tiene determinadas condiciones y características, pero sólo es participación en realidad si hay un objetivo, llamémoslo de desarrollo, de bien común. Igual el desarrollo, ¿podría haber desarrollo sin que haya participación? o sea, sin que la gente se realice plenamente, no sólo en las satisfacciones de sus necesidades básicas, sino en sus condiciones humanas, de opinar, de decir, de confrontar, de dialogar. No hay manera. Entonces yo diría que no se pueden disociar.

Ahora, a muchos autores, particularmente norteamericanos, les interesa marcar diferencias, hacer tipologías, y entonces, en realidad, yo lo que siento es que eso, digamos, enreda. No ayuda, porque nos terminamos fijando en las cosas chiquitas para diferenciar, y no en el sentido grande de todo el proceso. En el caso que no conozco tu trabajo en el campo, y que has encontrado en el campo, pero digamos, yo creo que enfrentar el tema del derrame y de la afectación a toda la población, de distintas maneras, no sea por padres, por los pescadores que no podían salir a pescar, hasta la gente que vendía cerveza en las playas, y se quedó sin chamba, porque la gente no iba a ir a las playas, y varios en el medio. La única manera de pensar desarrollo era, bueno, ¿y cómo hacemos para que de esta situación terrible en la que nos ha puesto la empresa, porque no fue un terremoto así, que nos puso la naturaleza, sino la negligencia de la empresa, pensamos una situación mejor que la que teníamos? Porque la que teníamos no era óptima. Funcionaba, pero no era óptima.

Entonces, ¿cómo hacemos para convertir lo que se dice la amenaza en oportunidad? Y eso tiene que ser algo efectivamente participativo, o sea, en el sentido que todos se identifiquen con esa aspiración, que sea una aspiración de todos, que todos decidan que eso es lo que quieren, y que todos asuman responsabilidades en conseguirlo, y que entonces la gente se organice, converse, distribuya chambas, encargue tareas, y las tareas de algunos será fregar a la municipalidad, las tareas de otros será fregar a Repsol, las tareas de otros al gobierno regional, a otros administradores, etcétera, etcétera, etcétera, etcétera, pero orgánica.

Y eso es lo que creo yo que, digamos, plantea un escenario de comunicación para el desarrollo, efectivamente con mecanismos participativos, haciendo que la gente esté en las

decisiones. Porque creo que les he contado alguna vez, o les he dicho, participación no es que me cuenten, participación no es que me escuchen, participación es que yo esté en la decisión. Lamentablemente la participación se ha devaluado, como muchas otras, ¿no? Yo recuerdo hace años, no sé, estaba en el colegio, no sé si en secundaria o en primaria, hubo una campaña de Claro, que todo era participación, ¿no? O sea, que tú elijas el modelo, que era participación. Que tú elijas el color de tu case, eso era participación. Que tú elijas pagar en cuotas o pagar al contado, eso era participación. Entonces, a veces la palabra se banaliza, lo mismo que la idea de desarrollo, ¿no? Bueno, para que hablemos de desarrollo, tiene que haber luz y agua, de todas maneras, luz y agua, porque no es lo único, que elijan a su alcalde, pero la estructura de elección es extremadamente vertical, no hay programas, no hay debate, no se enteran, uno elige pero en condiciones precarias. Entonces, los elementos sueltos no hacen que sea desarrollo o que sea participativo.

Justamente yo creo que lo que tratamos de trabajar con ustedes, los estudiantes de Conexión para el Desarrollo, es esta visión panorámica. Como dicen los gringos, the big picture, hay que ver eso. Y allí encontrar los distintos elementos, cómo están operando y cómo podemos intervenir para que se conjuguen en una perspectiva distinta. Yo creo que el acento participativo siempre es importante, porque a veces hay gente de buena voluntad, inclusive se siente muy segura de lo que hay que hacer y lo hace sin la gente, y eso ya no es participativo. Y la única manera que la gente se apropie de ese conocimiento, es que lo practique.

Pero sí, la idea de la característica, si quiere, de la participación, es un elemento crucial dentro de cualquier planteamiento de desarrollo. Y eso te va a llevar a otras cosas que son condiciones más o menos. O sea, a partir de los conocimientos de la gente. Partir de las

costumbres de la gente. Partir del entorno de la gente. Y eso es lo que se ha llamado, desde que comenzaron los FAO hace muchos años, Comunicación para el Desarrollo.

**¿Cuáles creen que podrían ser los principales desafíos para incorporar el enfoque participativo en la comunicación? Contándole brevemente lo que encontré en campo, vi tres desafíos que implican a tres actores diferentes. En el lado de la comunidad, cuando hablaba con los comerciantes, me comentaban que, si bien había algún tipo de agrupación previa, de sombrilleros, de anconeros, de pescadores, no tenían, quizás, claridad de lo que significaba la agrupación. En el momento, no estaban muy seguros, por ejemplo, quién los iba a representar, cómo los iba a representar, qué podía decir y qué no. De ahí, cuando estaba viendo temas del rol del Estado, quizás no quedó claro o no les quedó claro a la comunidad que el Estado, como fin propio, tiene que preservar o garantizar los derechos humanos de la población, pero ellos no sentían esa confianza en el Estado y, por lo que ellos me contaron, tampoco veían el apoyo del Estado en ese sentido, el apoyo del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, de la Municipalidad, la Defensoría del Pueblo, entre otros. Entonces, no sentían que ellos eran parte de la estrategia de estas entidades del Estado, no se sentían protegidos por ellos.**

**Y después, viendo el lado de Repsol, una pregunta clave que hice a los comerciantes en el campo era si se les incluyó en las conversaciones de temas de indemnizaciones y demás, y todos me comentaron que no fueron incluidos en esa conversación, era más como, “si yo quiero llegar a un acuerdo con Repsol, nunca lo voy a lograr, porque soy yo versus una empresa gigante, y si le pido al Estado que me apoye, el Estado no lo va a**

**hacer, porque es corrupto”. Dentro de todo esto, me preguntaba, ¿cuál en la sociedad peruana es el mayor desafío que afronta la adopción del enfoque participativo?**

El mayor reto es la sociedad peruana. Sí, lamentablemente sí. Porque en lo que dicen, en todo el recuento, hay damnificados, y hay otros que lo que tienen es capacidad de decisión, pero no son damnificados. Y otros que su daño se expresa por el lado empresarial, que no pueden producir, que se les enreda el negocio, como quien dice. Entonces no serán, gente afectada, pero sí tienen elementos negativos. Entonces su interés es que las cosas pasen rápido y lo más pronto posible produzcan. Van a enfocar sus cosas en esa perspectiva.

La gente, tiene a veces mínimas organizaciones, pero hace mucho tiempo que lo que predomina es un gran individualismo. Entonces la gente tiene sus organizaciones casi por un sentido pragmático, no por el sentido de que la unión hace la fuerza, no por el sentido de que estamos en esto, pero todos aspiramos a más como colectivo, y que como colectivo podemos llegar a más. Es más pragmático, no una cuestión, una proyección de propósito social. Las organizaciones en ese sentido son muy débiles, la gente no habla de cómo sería un futuro diferente, porque está muy en lo inmediato y pragmático.

Eso por un lado, por otro lado, la gente es desconfiada. Para discutir indemnizaciones, vamos a ir todos, yo no confío en Angie, ni tampoco confío en Juan, en Perico, en Periquito, y lo que consiga siempre dudaré. Si es poca plata diré que son unos vendidos, si consiguen una buena plata para nosotros diré cuántos estarán quedando ellos. La idea de la desconfianza, justamente por la falta de un tejido social de confianza, de construcción de algo junto. Cómo está hoy el mundo, el de al lado no es una persona que tiene igual que yo, si no que es mi competidor al cual tengo que ganar.

La condición para un enfoque participativo en general, yo creo que es retomar algo que está de poco modo, que es retomar la política y retomar la propuesta política. Y entonces lo que hoy día tienes, porque llevamos desde los 90, y eso lo hemos conversado varias veces, llevamos desde los 90 una desestructuración y desinstitucionalidad en el Estado. Tú tienes funcionarios públicos que les importa un rábano de función, y muchas veces no solo no les importa, o parte de la explicación de que no les importa es que no tienen capacidad, formación, conocimiento, son incompetentes.

Entonces quieren salir de la papa caliente, tirársela a otro o esconderla debajo de la alfombra. Y no firmar, porque si firma se arriesga su cargo. O sea, con esas actitudes te das cuenta que no lo hacemos. Y yo creo, sí estoy convencido, que en la medida que desde la gente, desde los afectados, se planteen perspectivas más estratégicas, más programáticas, discutidas colectivamente, y se arme algo que sea un proyecto con el cual todos nos identificamos si queremos, se puede generar un liderazgo que a la hora que tenga que sentarse a la mesa con empresas, y con funcionarios estatales débiles, porque yo estoy convencido que en muchos de esos conflictos el Estado podría tener una posición sin ir contra ninguna ley y sin favoritismo, podría tener posiciones mucho más firmes y claras y beneficiar montón a la gente. Y también ponerle condiciones a la gente para que no crean que es un regalo más. Pero lo que hay son funcionarios que no quieren tomar decisiones, no quieren aparecer. Si firmo, me van a hacer juicio y después no sé qué. No, ¿cómo le voy a hacer esto a la empresa? Y... sí, creo que va por ahí.

Según los autores que pude recoger para el marco teórico, el diálogo en un proceso de conflicto no debe ser tomado en cuenta únicamente en el auge de la crisis, sino que, y en

contraparte del modelo tradicional de proceso de etapas de conflicto, el diálogo debe de ser una constante antes, durante y después de la crisis. ¿Cree que esto se adapta al contexto peruano? ¿El diálogo debe ser contemplado en todo el proceso de conflicto?

Yo creo que sí. Yo creo que sí. Ahora, definitivamente, hay cosas que se pueden prever, pero esta no es una sociedad que prevea. Lo del derrame ahí en Ventanilla, etcétera, etcétera, yo estoy seguro que un análisis de riesgos estaba. Y tan es así que seguramente tenían un plan para proceder en esa situación de emergencia. Pero la prevención, digamos, a las familias, a los otros, ¿de qué haríamos si ocurriera tal cosa? Entre que a la empresa no le interesa y a la gente tampoco, ¿cierto? Entonces, somos unos inmediatistas que tomamos inclusive un chacota los simulacros de sismo, todo eso. Somos así. Entonces, el antes, que es importantísimo, porque es lo que inclusive puede determinar la gravedad de la crisis. Somos muy relajados. Y yo creo que ahí hay que insistir bien en prevención en la zona.

Pero claro, también es cierto que todo el esfuerzo de la gente está en sobrevivir, si encima le vas a pedir que tenga una mochila de emergencia, y otras cosas, ya es demasiado, si muchos con las justas tienen para comer hoy. No es cierto. Pero entonces, ¿dónde está el Estado? ¿Qué está pasando? Damos por normal estándares que son demasiado bajos.

**Una tesis que yo tengo en mi investigación, es que los conflictos, siendo parte inherente de la dinámica social, siempre van a suceder. En este sentido, creo que el diálogo puede jugar un rol protagónico con el conflicto. Y dentro de esto, considero que la empatía como característica comunicacional o como elemento de comunicación puede marcar la diferencia. ¿Qué otros elementos comunicacionales también deben estar presentes en este tipo de diálogo?**

Efectivamente, dialogar, conversar, es clave. Ahora, dialogar, conversar, ¿para qué? Podemos dialogar bastante de fútbol y de todo eso y nos conoceremos. Ayudará en algo. Conocernos un poco mejor, “me cae bien, me cae más o menos”. Bueno.

El verdadero diálogo es que hablemos de las cosas importantes. El diálogo por el diálogo si no hay confianza y sin horizontalidad no sirve de nada, y a esos elementos les llamas empatía, entonces sí, de acuerdo.



### **Anexo 3: Guía de preguntas para la población**

Lista de preguntas para la población que fuera afectada por el derrame de petróleo de Ventanilla, Ancón y Santa Rosa.

#### **Objetivo Específico 1**

1. En cuanto a salud, ¿cómo afectó el derrame de petróleo su salud?
  1. ¿Les han mencionado si el derramé tendrá consecuencias a mediano o largo plazo para Ventanilla? Si es así, ¿cuáles son las consecuencias?
  2. ¿Cómo se sintió emocional y físicamente tras el derrame?
  3. ¿Cómo se vio afectada tu familia?
2. En cuanto a ingresos económicos, ¿cómo afectó el derrame de petróleo sus ingresos?
  1. Me imagino que tuvo que dejar de pescar, ¿por cuánto tiempo?
  2. ¿Cómo subsistió por ese tiempo?
3. ¿La empresa Repsol u otra entidad le entregó indemnizaciones o bonos? Si es así:
  1. ¿Cuánto tiempo después del derrame se le entregó? ¿Cuántos fueron?
  2. ¿Fue complicado recibir estas bonificaciones?
  3. ¿El monto recibido fue suficiente para solventar sus gastos?

#### **Objetivo Específico 2**

##### **Antes**

1. Antes del derrame de petróleo, su ORGANIZACIÓN o usted, ¿había tenido contacto con representantes de Repsol? Si es así, ¿cómo eran estos vínculos?
  1. ¿Cómo se comunicaban?
  2. ¿Cada cuando se mantenía una comunicación con ellos?
  3. ¿De qué conversaban?

2. ¿Conocía a quién contactar o qué hacer en caso haya un derrame de petróleo en las playas de Ventanilla? Si es así, ¿Quién le informó sobre esto?

### Durante y Después

1. Tras la crisis, ¿Cuándo fue la primera vez que Repsol se comunicó con ustedes?
  1. ¿Considera que se hizo en un tiempo adecuado? ¿Fue rápida, fue lenta?
  2. ¿Qué le mencionó la empresa en primera instancia?
  3. ¿Su respuesta les dio tranquilidad?
2. Como organización y comunidad, ¿confiaban en lo que les mencionaba la empresa?
  1. ¿Sintieron que la empresa era transparente?
  2. ¿Cómo fue esta comunicación? ¿Fría, empática, considerada, distante?
3. ¿Cómo se comunicó Repsol con ustedes?
  1. ¿A través de qué medios?
  2. ¿Tuvieron representantes?
  3. ¿Cómo seleccionaron a agrupaciones como la suya?
4. Como pescadores, ¿sienten que fueron incluidos en las decisiones de Repsol?
  1. ¿Se buscaron acuerdos con ustedes para soluciones como indemnizaciones?
  2. ¿Se sienten satisfechos con los acuerdos hasta la fecha?
5. En todo este proceso, ¿se sintieron escuchados?
6. ¿Qué hubiera mejorado usted en la comunicación tras la crisis?
7. ¿La percepción de Repsol de los pescadores ha cambiado tras el derrame? el derrame?
 

Si es así, ¿cómo cree que describirían a Repsol en tres palabras?

#### **Anexo 4: Guía de preguntas para representante de Repsol**

Lista de preguntas para el o la representante de comunicación corporativa de Repsol.

##### Antes del suceso

- ¿Repsol Perú contaba con una estrategia de comunicación de crisis antes del derrame?
  - Si es así, ¿cuáles eran sus lineamientos específicos para la comunicación con la población afectada? y ¿qué actores estaban incluidos?
- ¿Hubo diferencias entre la estrategia planificada y la ejecutada? ¿Qué factores influyeron en estos cambios?
- Antes del derrame, ¿existían vínculos entre Repsol y distintos grupos locales (pescadores, comerciantes, ambulantes, etc.)?
  - ¿Cómo seleccionaron los grupos locales? y ¿cómo se establecían estos vínculos?
  - ¿Con qué frecuencia se mantenía la comunicación?

##### Durante la crisis

- ¿Cómo fue la primera comunicación de Repsol con la población afectada tras el derrame?
- ¿Con qué frecuencia se comunicaban con la comunidad durante la crisis?
- ¿Qué acciones tomaron para garantizar la transparencia en la comunicación?
- ¿Se designaron representantes o voceros para canalizar la información?

##### Después del suceso

- ¿La empresa consideró la participación de la población en la construcción de soluciones? (Por ejemplo, ¿se les incluyó en el proceso de indemnizaciones?)

- Desde su perspectiva, ¿cómo cambió la relación de Repsol con la comunidad de Ventanilla tras el derrame?
- ¿Cree que la comunidad directamente implicada está satisfecha con las acciones tomadas por Repsol? ¿Por qué?
- Tras esta experiencia, mirando en retrospectiva, ¿qué cosas no hubieran hecho? y ¿qué cosas hubieran hecho con mayor rapidez?



**Anexo 5: Entrevista a pescador y comerciante del Mercado**

Entrevista a pescador y comerciante 3 en el Mercado de Ancón, distrito de Ancón, el 8 de marzo de 2025.

**¿Usted a qué hora pesca?**

Yo entro a las dos de la tarde, salgo a las ocho de la mañana. Ese es mi lindo trabajo.

**¿Hace cuánto tiempo pesca?**

Oh, ya tengo ya pescando como algo de, como algo de 30 años. 30 años pescando.

**Buen tiempo, ¿Y cómo hizo todo ese tiempo tras el derrame de petróleo?**

Yo como pescador, me pagaron 120 mil soles. Recibí mi platita y así he hecho varias cositas. Me ayudaron. Nos dieron en tres partes, en 40, 40 y 40. Ahora hay un bono que está por salir de 50 mil soles, pero no se sabe todavía.

**Ojalá que se dé. ¿Cómo lo contactaron?**

Yo soy pescador formal, estoy afiliado al sindicato de pescadores. Y otra, de que tengo carnet de pescador, todo. Lo tramité hace años en la Municipalidad de Ancón. Yo soy afiliado ahí.

**Ajá ¿y cómo fue la comunicación de Repsol con ustedes?**

La primera comunicación de Repsol con nosotros fue, bueno cuando salió el petróleo, nosotros no sabíamos y fuimos a pescar y nos botaron. Nos dijeron “No, no, no, no se puede pescar si hay derrame de petróleo. Pero ustedes no van a dejar de comer. Como ustedes viven de esto, ustedes van a recibir su platita. No van a ser perjudicados.” Y así fue.

**Sí hubo una comunicación directa con ustedes. Ustedes no tuvieron que ir a exigirles.**

No, no, no, no, no, no, no, no. Directo, fue. Pues nos contentamos porque no perdimos casi mucho, pues no.

**¿Y con el sindicato hubo otro tipo de comunicación?**

Con el, con el sindicato de pescadores, nada. Porque ellos más bien han sido los que nos han afiliado. El sindicato se ha portado muy bien. Muy bien. Muy bien. Sí, gracias al sindicato también hemos sido reconocidos en el Viceministerio de Pesquería y todo.

**Y a ustedes, además de la parte monetaria, ¿Repsol les consultó o los apoyó en otros temas como su salud?**

No, pues, no, no, no. No nos preguntaron porque nosotros fuimos testigos, pues. Como usted no ha visto por televisión, hace poco lo que ha pasado en Máncora, creo que fue en Talara. Ya, pues, ahí se ve clarito, se ven los cangrejos negros, negros del petróleo. No pueden ni caminar. Los pescados golpeados, negros. Esa gente ha sido perjudicada, ha sido perjudicada. Entonces, merecen que se les amortigue algo.

**¿Y ahora usted ve la misma cantidad de pescados, menos pescados, más grandes, más chiquitos?**

No, la verdad es que en la playa sale de todo. Yo pesco en Huacho, entonces pescado chico, grande, soy conformista.

**Ah, no, yo pensé que usted pescaba acá. Va a Huacho ¿desde que sucedió (el derrame) o siempre?**

No, desde que sucedió ya no voy para acá. No he vuelto a esas playas, digamos, contaminadas.

**¿Y por qué?**

Estoy saliendo lejos. Es que hay gente que todavía tiene en la cabeza eso de que puede estar contaminado. Pero ya no, ya.

**Entonces, ¿lo vende como pescado huachano?**

Claro, es que acá me conocen. Saben que vendo en Ancón, pero saben que mi pesca sale de Huacho. Y se paran los carros, me conocen. “¿Qué has traído, qué has traído?” Le digo, tengo chita. Tenía chita, tenía pintadilla, tenía lenguado, tenía trambollo. De todo, de todo agarro un poco. Todo pescado tiene su sitio. Todo pescado tiene su sitio. Usted llega a la playa y dice, “voy a pescar”. No pesca, ni uno en todo el día. Pero bueno, tranquilo, el mar regala. Para

mí, tranquilo, porque tengo dos profesiones. La pesca y soy maestro de obras. Entonces, cuando me sale una obra, la hago. Sí, yo hago estas cosas.

**Que bueno. Más bien quería saber, hay mucha gente que dice que se le dio preferencia a los pescadores.**

Mire, ¿sabe por qué? La verdad yo no estoy de acuerdo. Un comerciante no es pescador. No es pescador. Entonces, prácticamente ha estado engañando al sindicato. Ha estado engañando. Han ido, se han afiliado, se han anotado. Y miles han recibido su plata. Que no era. Miles han recibido, miles. Y no saben lo que es pescar a un pescado. Y, se escribían como pescadores. Y yo en la fila donde íbamos a firmar el cheque me encuentro a dos señoras. Y me conocían. Y le digo, “Señora ¿y usted qué hace acá?” Yo también recibo. Era para matarse de risa. Pero ya, como me conocen así, no se me ha puesto a bromear. Pero cobraba. Miles de personas han cobrado. Miles. Sí. Pues habrá sido su suerte. Pero ahora no. Después ya vino, en el tercer bono ya cobraba solamente el pescador que tenía carné. El que tenía carné no cobraba más.

**Y antes de que suceda el derrame de petróleo, ¿el sindicato, o usted, había tenido algún tipo de conversación con Repsol alguna vez?**

No. No. No. Nunca con Repsol, nunca, porque esto ha sido pues recién, y aparte de eso ha sido sorpresa. Cuando nos dimos cuenta, está prohibido salir a pescar. “¿Pero de qué vamos a comer?” No, Repsol le va a reconocer.

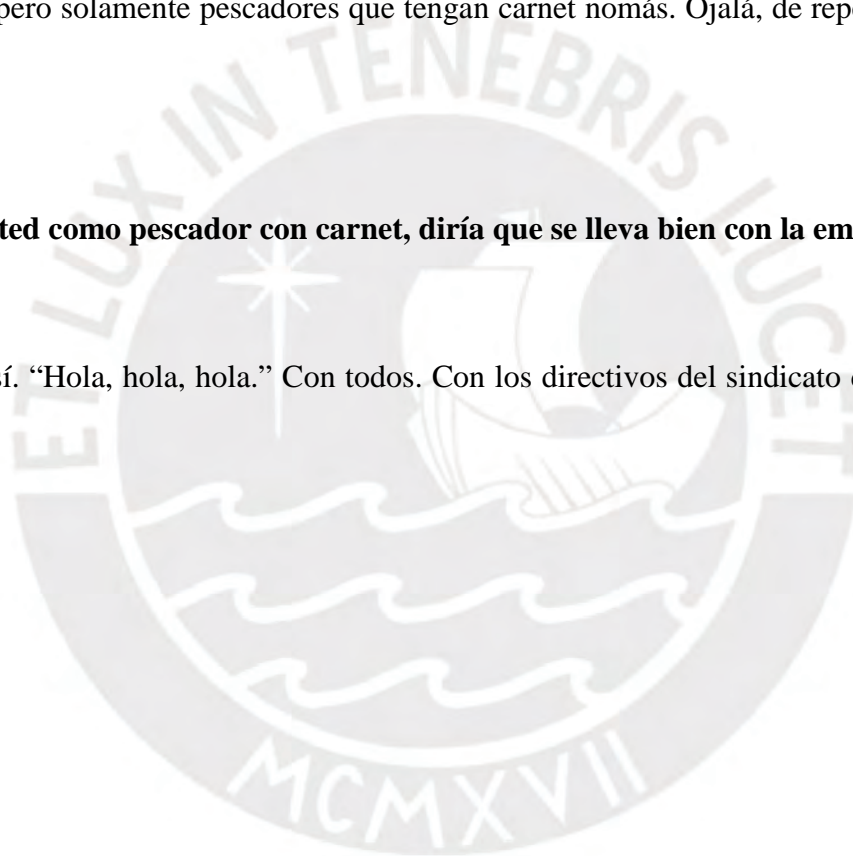
**¿Y eso fue rápido?**

Sí, fue rápido. Sí, fue rápido. Todos se pusieron de acuerdo. Es que no ingresa Repsol nomás, también ingresa el Ministerio de Pesquería, hay bastantes ministerios y ya le ponen punche. Sí, sí. Le ponen fuerza y ya se le pagan.

Y como la plata también no es de acá. Viene del extranjero. Repsol no es peruano. Le da plata como si nada. Millones han traído para pagar a los pecadores. Y a la gente que ha cobrado sin ser pescador. Millones de plata han traído y se han quedado. Y ahora Repsol está pensando en reconocerlo, pero solamente pescadores que tengan carnet nomás. Ojalá, de repente me toque pronto.

**Entonces, usted como pescador con carnet, diría que se lleva bien con la empresa.**

Sí, señorita, sí. “Hola, hola, hola.” Con todos. Con los directivos del sindicato de pescadores también.



**Anexo 6: Entrevista a sombrillera de Ventanilla**

Entrevista a comerciante 5 en la Playa Costa Azul, distrito de Ventanilla, el 8 de marzo de 2025.

**¿Qué es lo que más recuerda del incidente?**

Fue horrible hija, de noche a la mañana nos sacaron. Nos sacaron, inmediatamente eso ocurrió y como a las dos de la tarde nos sacaron. Ocurrió, vinieron avisando y a toditos, no nos dejaron alquilar a nadie afuera. Así hemos estado hoy dos años.

**Entiendo, ¿y los reconoció algo la empresa?**

Sí, yo creo que los reconocieron en algo.

**¿Cómo fue ese contacto?**

Tuvimos que ir nosotros hija, porque esta es nuestra fuente de trabajo. Mira, y hoy en día tú ves ya poca gente, por lo mismo que ponen carteles de playa prohibida. O sea que las playas no están aptas, entonces a nosotros nos perjudica ir de esa cuenta. Cuando esto sabe estar lleno. Pero entonces eso nos perjudica. La señora (apuntando a una ambulante), ¿qué trae? Ahora tiene que traer un poquito porque si no se le queda.

**Cuando pidieron la remuneración económica, ¿ustedes tienen algún gremio donde pudieran juntarse y enlistarse?**

Nos anotamos, independientes nos anotamos. Todos independientes, hicimos una pequeña asociación.

**¿Cómo eligieron a los representantes de su asociación?**

Eso se forma cuando te agrupas, tienen su presidente, su secretario, su tesorero y otros. Todo formado como debe de ser para que esté dentro de lo correcto, unos se postulan, se decide y se asigna.

**Entiendo que entonces estos representantes eran los que tenían mayor contacto con las autoridades y otros.**

Claro, ellos nos tenían que representar. Tenían que velar por que íbamos a comer. Nosotros trabajamos el verano para poder vivir todo el invierno. Pero bueno, en ese entonces (inmediatamente tras el derrame) teníamos que ver en qué trabajábamos para poder solventarnos.

**¿La remuneración lograba cubrir lo que usted ganaba normalmente en el verano?**

Las expectativas, de acuerdo a cómo uno trata de verlo y trabajar, del todo no. Pero tampoco había mucho que hacer, por la desesperación que teníamos los sombrilleros teníamos que aceptarla.

**¿Y esta remuneración llegó rápido, a tiempo, o demoró?**

Demoró. Mucho hija, demoró. Tuvimos que estar ahí detrás detrás. El derrame fue en enero, a nosotros todavía nos han pagado en casi agosto. Nos hicieron una serie de cuestionamientos, de ellos que habían hecho un pacto con el Gobierno. Y de ahí recién nos dieron un adelanto. Y después, progresivamente. Pero no han reconocido al 100%. Y ahora, mira, imagínate, la contaminación continúa y Repsol ya no se hace cargo. No nos reconoce nada. No reconoce nada. Ahorita nada. Nada.

**¿Cuánto tiempo los reconoció?**

Solamente dos veces. Dos veces. Nada más. Nada más. Pero mira ahorita. El año pasado nada. Este año nada. Y como te digo, mira ahí. ¿Hay poca gente, no? Es un sábado todavía, con lo que es el Día de la Mujer esto debería estar lleno. Pero ven carteles (puestos por la Municipalidad por órdenes de Repsol) que dice 'playa contaminada', entonces entre ellos (bañistas) se llaman y se dicen "no se bañen" o "no venga porque hay peligro".

**Dime tres palabras que se te vengan a la mente cuando piensas en Repsol.**

Repsol, hazte cargo.

**Anexo 7: Entrevista a comerciante del malecón**

Entrevista al comerciante 1 en Playa Hermosa, distrito de Ancón, el 8 de marzo de 2025.

**Luego del derrame, ¿a ustedes Repsol les dió alguna indemnización?**

Sí, sí tarde, pero nos indemnizó.

**Y, ¿el monto que se les otorgó llegó a cubrir lo que ustedes normalmente ganan?**

No, obviamente no. Estuvo muy por debajo. No nos cubrieron todo el mes o meses como se dice o se cree.

**¿Les hicieron alguna consulta quizás? ¿O fue un monto ya establecido por la empresa?**

No, no nos preguntaron, vinieron y claro es un “lo tomas o lo dejas”. Y bueno, por necesidad lo tomamos. Así fue.

**Entiendo, ¿y cómo se llegaron a comunicar con usted? ¿Directamente o tienen quizás algún gremio o agrupación entre tiendas?**

Claro, nosotros somos asociados desde antes del derrame. Tenemos directiva con presidente y todo. Nosotros, más tiendas pequeñas de esta playa, de otras y así.

**¿Hay más comerciantes agrupados?**

Claro, los de las sombrillas, heladeros, caminantes que entran hasta adentro (del mar), todo eso. Cada uno tiene su propio grupito.

**Entonces, ¿(los representantes de Repsol) sólo se comunicaron con los representantes de sus directivas?**

Exacto señorita. Aquí al menos no ha llegado o nos ha visitado un profesional de Repsol.

**¿Y con ellos (los representantes) tampoco pudieron negociar (las indemnizaciones)?**

No, no querían (la empresa) negociar nada. Nosotros ganábamos bien, pero nos reconocieron lo que ellos quisieron. Lo que según ellos ganamos en temporada alta de verano.

**Entiendo y luego que la empresa se comunicara con sus directivos, ¿ustedes se reunían con ellos y les bajan la información?**

Así es. Todo era a través de los directivos, pero ni con ellos querían arreglar. No pudimos hacer más señorita, al menos este año pudimos abrir, pero igual hay menos gente como puede ver. Pocos bajan a bañar, antes todo estaba lleno y ganábamos más. Pero bueno.

### **Anexo 8: Entrevista a dueño de restaurante**

Entrevista al comerciante 2 en Playa Santa Rosa, distrito de Santa Rosa, el 8 de marzo de 2025.

**Hola, señor, un gusto.**

Hola, buenos días. Encantado. Tome asiento por favor. ¿En qué la puedo servir,?

**Estoy haciendo una investigación, recogiendo diferentes opiniones de comerciantes, de visitantes, de bañistas, sobre el impacto que tuvo el derrame de petróleo aquí en la zona, en Santa Rosa, en Ancón y en Ventanilla.**

Bueno, fue un impacto desastroso, triste, por la mortandad de aves que hubo también. Se atentó contra la ecología, lógicamente. Infinidad de aves murieron, nutrias, lobos marinos quedaron también en abandono, pequeños lobitos, que incluso tuve acá.

**¿Albergó?**

Sí, pero no querían aceptarlos los zoológicos, ni de Huachipa ni en el Parque de Leyendas, parece que estaban saturados también. Y lamentablemente, yo le dí a una persona acá para que lo tenga, porque yo no podía tenerlo acá (en el restaurante). Al final lo mataron.

De verdad, fue muy triste. Y aparte, para nosotros, económicamente fue desastroso, porque ustedes saben que veníamos dos años de estar cerradas las playas, y todo sitio, a nivel mundial. Dos años estuvimos sin trabajar, y luego que comenzamos a trabajar, pues en quince

días estábamos bien, porque la gente, pues encerrada en su casa, comenzaron a venir a las playas.

Y de repente, eso fue bonito quince días. A los quince días ocurrió el desastre ecológico, ¿no?, el derrame de petróleo. Y todo esto era petróleo.

Entonces, para nosotros fue una ruina total. Nos pagaron algo, lo que ellos han querido, pero no cubrían nuestras expectativas ni los gastos que habíamos hecho. Entonces nos pagaron lo que ellos han querido, un año, dos años.

Este ni el año pasado no nos han dado ni un centavo. Nosotros no pensábamos abrir sinceramente, porque estábamos en la ruina. Y, pues, dio gracias por ahí, un amigo me prestó un pequeño capital, que lo estoy pagando, y podemos trabajar ahora, pero no como antes, muy reducido, porque no hay dinero.

Entonces nos ha afectado bastante, económicamente bastante. Y digamos que psicológicamente también. Y en cuestión de salud también.

Porque yo vivo acá, y los que vivimos acá cerca, tendría que haber estado usted aquí para que vea la magnitud, o hubiera sentido la magnitud, porque no sé si ha tenido oportunidad de respirar o sentir el olor que sale de un balón de gas.

**Sí.**

Ya, así se respiraba aquí. Dolían los pulmones, la garganta, parecía que estabas con COVID, así porque te dificultaba. Nosotros solicitamos, ahí tengo la carta incluso que yo le envié, la

solicitud a Repsol, pidiéndole que por lo menos nos hiciera un examen médico, pero nada, nunca llegó nada. No nos hicieron un examen médico por parte de Repsol, ni por nadie, ¿no? Nadie nos controló.

Y ahora, pues me afecta porque ahora a veces sufro también de esto. Me imagino que debe ser la consecuencia de eso, porque antes no he tenido nada. Y ahora medio que me agito. Y antes del derrame pues no había eso, no ocurría eso. Yo me podía meter al agua, tranquilamente, pero ahora ya no me meto. De todas maneras lo que ha afectado son los bronquios. Y nos hemos quedado con eso. Y bueno, pues si nos mandó la ruina, con sinceridad.

**Entiendo, lo lamento. Perdón cuando usted dice que Repsol les dió el monto que ellos querían y no querían negociar, ¿cómo llegaron ustedes? ¿Usted los tuvo que contactar? ¿Ellos los contactaron ustedes?**

Yo me fui a Repsol a inscribirme, porque aquí cuando vinieron a la Municipalidad querían inscribirme a mí nomás, más no a mis trabajadores. Aquí trabajamos en total 11 personas, y la Municipalidad ni los señores de Repsol querían inscribir a mis trabajadores. Así que tuve que ir a pelear allá. Y allá recién los aceptaron. Bueno, claro que les dieron a ellos algo, pero era bien poco, también reducido. Y así pude lograr para mis trabajadores algo. Pero aquí (al restaurante) a mí, así como empresa nunca han venido, de verdad que no.

Ahora, mi problema de repente, es porque ellos se basan en las leyes internacionales. Las leyes internacionales tienen sus puntos, que no están adecuados al Perú. Y eso nos termina afectando mucho.

Yo tengo aquí mi empresa es como personería jurídica, Ruc 20. Pero prácticamente cuando trabajamos es como si trabajáramos de una forma informal.

**¿Cómo así?**

Te explico. Cuando nosotros vamos a comprar pescado, mariscos, a las 3, 4 de la mañana, el pesquero está oscuro, lleno de agua, lleno de hielo, nadie te va a dar una boleta ni mucho menos factura. Ahí tienes que pagar efectivo y toma, y dame, y toma y dame, ¿no? Eso ocurre.

También, vas a comprar la cebolla, la papa, los camotes, la yuca, el arroz, por todas esas cosas nadie te da en el mercado, ni por el tomate ni por la zanahoria, nadie te da boleta. Entonces, por eso trabajamos en una forma poco formal, ¿no?

Y cuando venimos acá a la playa, vienes en tu “short”, tu toallita, en qué sé yo. No cargas tu cartera, tus cosas. Vienes ya para bañarte, divertirte y vienes, tomas una gaseosa, te comes un ceviche, nadie quiere boleta, agarra, come y se va. Entonces por eso trabajamos casi de una forma informal, entonces no también tenemos cómo sustentar los gastos. También es otro problema.

**Y ustedes, más adelante, si por ejemplo tuvieran, como usted dice, algún problema de salud, o ven algún tipo de problema en la playa. ¿Repsol les ha dado algún número o contacto para comunicarse?**

Nunca. Ahora llamamos, por ejemplo, a la asistente social, pero no, nos rechazan toda ayuda. Porque yo les solicité ayuda para este año. Que no me den lo que me han dado, aunque es poco. Le dije, pero denme algo, aunque sea para poder trabajar. Y me dijeron “No, no, nada. Ni un centavo”.

**¿Y alguna entidad del Estado se ha apersonado a ustedes?**

Ninguna. Osea si han venido, así como tú a preguntar cierta cosa. Pero ningún tipo de ayuda.

**O sea, lo único que ha recibido ha sido de parte de Repsol.**

De parte de Repsol, lo que ellos han querido también. Porque nosotros queríamos sacar el documento, lo queríamos sacar para consultarlo con un abogado. Pero ellos no permitían. No permitían sacarnos el documento.

**¿Y tampoco permitían ningún tipo de negociación para las bonificaciones?**

No, tampoco. Y nosotros veníamos de parar dos años. Estábamos sin dinero, estábamos mal económicamente. No solamente nosotros, sino, hablando en términos generales, todos, ¿no es cierto? Estábamos mal. Y para comenzar a trabajar nosotros sacamos préstamos, préstamos y préstamos para poder trabajar porque estábamos en nada. Incluso yo quise agrandar el negocio y me compré 5 cuatrimotos para alquilar o hacer delivery, pero los tuve que rematar, si ni quiera pude venderlos. Tuve que rematarlos porque para los bancos pues no hay pierde. No hay que derrame, que Repsol, no, no, no. A ellos tienes que pagar sí o sí, ¿no?

Incluso yo estoy ahora en zona roja porque no pude pagar. No vendíamos. Encima este año el alcalde ni ha permitido el ingreso a las playas, sino que la gente se ha venido y se ha metido.

**Yo vi un cartel de playa insalubre.**

Claro, así es. La playa está cerrada, formalmente cerrada solo que la gente no ha aguantado y se ha venido y se ha metido. No hay control en la playa entonces vienen pues ambulantes, eso está prohibido y merma nuestro negocio. Hay días en que no vendemos nada. Lógicamente el ambulante va a vender más barato. Un plato pues de 5 soles, de 8 soles aquí pues cuesta 20, 30 ¿no? Entonces no dejan en nada. Ese es el gran problema. Pero, el otro problema es que ellos cocinan desde temprano, a veces de madrugada vienen con sus comidas calientes, se les abomba y se les malogra, ¿no? Entonces ahí enferman a la gente. Ese es otro de los grandes problemas también, ¿no? Que a veces la gente no entiende. En cambio acá comen pues fresquito recién.

**Claro, ese no debe ser solo problema de este restaurante, al fondo del malecón hay otro restaurante, ¿Se han asociado? ¿Hay alguna asociación de restaurantes? ¿O cada uno veía su representación?**

Yo los he representado, a ese y a otro. Bueno, los únicos restaurantes que conocía de la zona éramos nosotros. Pero, a la hora de inscribirnos en el padrón han salido otros restaurantes que no veo aquí. La inscripción fue toda una historia. Aquí en Santa Rosa pues a lo mucho conoceré 30 pescadores, no hay más. Pero a la hora de la inscripción han salido más de 300 porque todo el mundo vino a inscribirse. Gente que no debería estar y ha recibido dinero,

incluso más que nosotros que somos los afectados directos. Bueno, nosotros somos afectados directos igual que los pescadores que han recibido más ayuda que nosotros.

**¿Esa fue la primera vez que usted ha conversado con otros comerciantes y se ha reunido con otras personas, otros gremios?**

Mira, los gremios recién se han hecho cuando ha sucedido esto. Antes no había nada de gremios, por más que acá a estos señores les he dicho durante años “hagan una asociación que es bien fácil”. Pero nunca se preocuparon. Recién se han preocupado cuando ha ocurrido esto. No había nada, nada, nada.

**Y una última consulta, ustedes como Playa Santa Rosa ¿tienen algún protocolo? Supongo que la Municipalidad tendrá uno en caso de emergencia por ejemplo temblor, tsunami, otro derrame quizás.**

Salvo cuando es a nivel nacional que pasan por la televisión, ninguno. Ninguno. Y mira, yo no tengo ningún inconveniente en que pongas mi nombre porque yo no le temo a nada. Salvo que sea para algo indebido, ¿no? Pero yo no tengo ningún problema, hija.

**Muchas personas han conversado conmigo hoy, pero no han aceptado firmar el consentimiento informado o cualquier documento. ¿Sabe quizás por qué puede ser eso?**

Supongo que es porque los han engañado muchas veces. Los últimos años hemos tenido que firmar documentos por obligación, serán más cuidadosos. Pero yo no tengo nada que perder.

**Anexo 9: Entrevista representante de asociación de sombrilleros de Ventanilla**

Entrevista a comerciante 6 en la Playa Costa Azul, distrito de Ventanilla, el 8 de marzo de 2025.

**Si usted tuviera que describir a Repsol en tres palabras, ¿Qué palabras usaría?**

En realidad, hazte cargo de todo. A la fecha no vemos de ellos un interés. Por ejemplo, mira, ahorita ya llega la escolaridad a los chicos y nada. No ha sido capaz de apoyar ni en Navidad. Y nosotros hoy por hoy ganamos menos por su derrame.

**¿Cómo se comunicó Repsol con ustedes? ¿Fue mediante la Municipalidad?**

No, tampoco fue mediante la Municipalidad. Te cuento. Inmediatamente cuando fue el derrame, hasta vino el presidente (Castillo) a la zona cero de la contaminación, nos dimos cuenta que todo estaba completamente contaminado. Llevamos carteles para denunciar el hecho y también preocupados por qué pasa con nosotros. Pero, ellos (Repsol) no llegaron a nosotros, fueron de frente para Ancón y Santa Rosa. Vinieron a nosotros al final, a pesar de que habíamos sido la zona cero del desastre. Indignante.

Por otros comerciantes, nos enteramos que Repsol estaba entregando vales de alimentos, pero a nosotros nada. Entonces fuimos con un grupo de compañeros como independiente, porque sí participamos (antes del derrame) en una asociación, pero nuestra presidenta no hizo nada. Así que nosotros, como teníamos nuestra constancia de permiso y todo eso, nos agrupamos todos los que teníamos permiso: no recibimos a nadie que no tenga documentación, porque eso puede traer consecuencias. Entonces, con el nuevo grupo fuimos frente a Repsol y ellos

aceptaron darnos los vales de alimentos que se usaban en Plaza Vea (supermercado). Ese fue el primero, de ahí nos dieron otro. En total fueron dos vales, nada más. Cuando ya íbamos a traer el tercer vale, se estancó porque dijeron que había un pacto con el gobierno donde iban a dar un anticipo de lo que era la indemnización. Para eso nosotros teníamos que tener una serie de documentos, pero nosotros somos comerciantes informales señorita, nosotros no tributamos. Entonces, ellos se agarraron de eso para hacer una lista a su medida. Lo que piensan que nosotros ganamos. Dicen que hicieron un estudio de mercado. Y entonces ellos decidieron que ese era el monto que nosotros ganábamos por la zona y todo.

**No se pudo hacer nada entonces.**

No, porque no teníamos manera de acreditar. Somos informales, muchos ni tienen cuenta en el banco. Los que tenían tributo, Sunat y todo eso, ellos sí han recibido. Pero en realidad nosotros sabemos bien claro que Repsol no ha tenido igualdad con todos (los distritos). Porque en Ancón les han dado un poco más y acá también son menos, y no lo digo yo señorita, nos conversamos.

**Respecto a la comparación de playas, me percaté que aquí (Ventanilla) y en Santa Rosa tienen carteles grandes de sus municipalidades que dicen “playa no apta”. Esto no lo vi mucho en Ancón.**

Sí, ellos pusieron un cartel pero uno por playita y es un cartel chico. No te vas a dar mucha cuenta. Pero aquí sí son grandes, porque según los estudios de la OEFA la playa aún no es así 100% segura, dijeron que en 10 años, sus últimos dicen hasta 25 años más o menos. 25 años que no nos van a reconocer. Solamente nos han reconocido dos veces con montos pequeños.

Y hasta el día de hoy no se acercan. Incluso con el tema de la remediación tampoco. Y así continuamos, como ves, los bañistas ahora son mucho menos que antes.

**¿Y cómo te sientes al respecto como líder de tu agrupación?**

Atada de manos, impotente. No puedo hacer mucho, ponerme a pelear con ellos nos tiene razón, ¿crees que les voy a ganar? No hija, solo espero que algún día se den cuenta de su daño y traten de repararlo. Daño a nuestra playa, daño a nuestras familias.



**Anexo 10: Entrevista a vecino/bañista de Ancón**

Entrevista al vecino/bañista 2 en el Mercado de Ancón, distrito de Ancón, el 8 de marzo de 2025.

**¿Usted como vecino de Ancón que opina sobre la relación de Repsol con la comunidad?  
Según lo que ha podido escuchar y ser testigo.**

A los comerciantes les ha pagado una miseria. Supuestamente han indemnizado a todo el mundo, pero se han burlado de todo el mundo. Por ejemplo, a los vecinos no nos han indemnizado, que también hemos sido afectados. Si yo quisiera alquilar mi casa de playa aquí en Ancón, me estaría quedando sin alquiler desde el 2022. Todos los veranos perdidos, ¿quién les devuelve eso? Y los causantes fueron ellos (Repsol), entonces, ¿por qué tengo que negociar con alguien que me ha hecho daño? Es como si alguien te robara y te diga “es cosa tuya”. Nos robaron mar, ingresos, todo.

**De lo que me van contando, solo les dieron apoyo a las personas que se apersonaron a la empresa.**

Claro, la mayoría son personas pobres. Les dieron un sencillo y dijeron “con eso ya estamos pagando”, cuando en realidad no están reparando el daño porque ellos ganaban más... Repsol si lo comparas, no ha pagado nada. Es un daño ecológico. El daño ecológico es inconmensurable.

**¿Cree que esto está siendo representado en los principales medios de comunicación?**

Hay muchos periodistas que se la pintan de ilustrados protegiendo al delincuente de Repsol.

Y no pasó nada. No pasó nada.

**¿Ha visto que se han apersonado a quizás investigar el daño o ver las consecuencias del derrame?**

Han venido unas veces, a hacer los que están indagando, solucionado. Pero no, en realidad no hay nada, nada concreto y yo vivo aquí. Y nunca va a pasar nada porque paran sobornando. La justicia es podrida. La prensa es podrida.

**Entiendo, y es muy fuerte lo que dice. ¿Se sintió directamente afectado? Como menciona, los vecinos no son un grupo normalmente contemplado en la situación.**

Sí, por mi parte también. No pude venir a esta casa, tuve que alquilar 3 años una casa de playa en el sur para recrearme con mi familia, ahí busqué otra manera. Pero claro, son condiciones diferentes y hay que tenerlas bien claras. Yo perdí mis vacaciones, por decirlo de una manera. Pero los de aquí (comerciantes de Ancón), son gente que está viviendo el día a día. Evidentemente, ellos son más vulnerables y se afectarán más económicamente, entre otros. Y por eso mismo, me enfurece que estén de manos atadas porque cómo se van a defender con una empresa gigante abusiva que está blindada hasta por el Gobierno.

### **Anexo 11: Análisis de contenido - Notas de prensa de Repsol**

Matriz de análisis de contenido de las notas de prensa de Repsol Perú del 15 de enero al 15 de febrero de 2022.

#	Título	Fecha	Público	Mensajes clave	Tono y lenguaje	Acciones con la población
1	Repsol: plan de contingencia activado	20/01	Público general	Lamentan la inadecuada comunicación tras el derrame. Expresan solidaridad con la población. Explican la causa del derrame: ocasionado por un fenómeno marítimo imprevisible. Mencionan la activación de su plan de contingencia y señalan algunas de acciones realizadas.	Informativo Primera persona	Ratifican su compromiso por: Mitigar y remediar los efectos del derrame. Trabajar con la comunidad pesquera. Responder de la manera más efectiva y transparente.
2	Repsol entregó a las autoridades el cronograma detallado de limpieza en el mar y litoral terrestre	21/01	Público general	La empresa entregó un cronograma detallado de actuación para la limpieza de la zona directamente afectada por el derrame al Ministerio del Ambiente. Mencionan que continuarán monitoreando la zona, por lo que el cronograma será actualizado. Mencionan una serie de actividades y avances realizados para mitigar o limpiar la playa.	Informativo Primera persona	Reiteran su compromiso para remediar el impacto. Mencionan que aportarán con todos los recursos necesarios. Ratifican su compromiso por responder de la manera más efectiva y transparente Acuerdo para proporcionar soporte a <u>cuatro</u> asociaciones de pescadores.
3	Tenemos más de 1350 personas debidamente capacitadas y 90 maquinarias destinadas para la limpieza del mar y litoral	22/01	Público general	La empresa está organizando y capacitando a personas para hacer limpieza en la zona terrestre y marítima afectada. Mencionan una serie de actividades y avances realizados para mitigar o limpiar la playa.	Informativo Primera persona	Reiteran su compromiso para remediar el impacto. Mencionan que se encuentran en <u>diálogo</u> con los vecinos de la zona afectada para atender sus necesidades.
4	Tareas de limpieza avanzan favorablemente. Consultora internacional	23/01	Público general	La limpieza de la zona terrestre y marítima afectada está avanzando. Mencionan una serie de actividades y avances realizados para mitigar o limpiar la playa. Mencionan su labor en conjunto con autoridades y una ONG.	Informativo Primera persona	

	al se suma a los trabajos de rescate de fauna marina					
5	Con apoyo del ejército, sumamos más de 2,000 personas en trabajos de limpieza del mar y litoral	24/01	Público general	Efectivos de las Fuerzas Armadas están apoyando en la limpieza de la zona afectada con el derrame. La empresa les está brindando equipos y alimentos. Mencionan una serie de actividades y avances realizados para mitigar o limpiar la playa.	Informativo Primera persona	
6	Repsol refuerza la colaboración con la sociedad civil y autoridades	25/01	Público general	Mencionan que están en continuo contacto con las comunidades afectadas. Señalan colaboración para rescate de animales. Mencionan una serie de actividades y avances realizados.	Informativo Primera persona	La empresa menciona estar en constante comunicación con la población. Repsol menciona estar respondiendo a sus necesidades inmediatas. Se comprometen a concretar otras propuestas a largo plazo.
7	Repsol descarta nuevo derrame de petróleo	26/01	Público general	Ocurrió un afloramiento controlado de remanentes del derrame del 15 de enero, más no un nuevo derrame de petróleo.	Informativo Primera persona	
8	Repsol: comentarios capitán del buque	26/01	Público general	Declaraciones del capitán del buque señalando que el derrame de petróleo fue ocasionado por un oleaje irregular. Tras ello, menciona que se llevaron a cabo los protocolos de la manera adecuada.	Informativo Segunda persona	
9	Repsol firma acta de colaboración con comerciantes de Santa Rosa	27/01	Público general	Repsol está teniendo reuniones y coordinaciones con la sociedad civil y autoridades para dar soporte tras el derrame. Se firmó un acta de colaboración con comerciantes de Santa Rosa y Ancón. Se está dialogando con más asociaciones, entre ellas, asociaciones de Sombrilleros de Santa Rosa.	Informativo Primera persona	Mencionan que las <u>cuatro</u> organizaciones de pescadores de Ventanilla ya están recibiendo el soporte acordado.
10	Científico peruano Marino Morikawa se une al equipo de limpieza y remediación	28/01	Público general	Reconocido científico peruano se une al equipo para la limpieza y remediación del derrame de petróleo. Detalles del científico: estudios y equipo técnico.	Informativo Primera persona	

	n de Repsol					
1 1	Repsol: cantidad barriles derramados	28/01	Público general	Según estimaciones de la empresa, el derrame de petróleo significó una cantidad de 10.396 barriles derramados.	Informativo Primera persona	Reiteran su compromiso con remediar las consecuencias. Mencionan que esto es su prioridad.
1 2	Reuniones entre Repsol y diferentes representantes del Gobierno	28/01	Público general	Señalan que las reuniones con las autoridades se vienen dando de forma institucional y transparente con el objetivo de cumplir sus responsabilidades y compromisos.	Informativo Primera persona	Sugieren un interés por tener mecanismos que permitan canalizar el pago de las <u>indemnizaciones</u> que <u>podiera</u> corresponder a los afectados.
1 3	Repsol ha firmado acuerdos de colaboración que benefician a más de 1,600 pescadores y comerciantes	29/01	Público general	Han firmado un acuerdo con 1045 pescadores de Ancón y 93 comerciantes de Santa Rosa. Se encuentra en diálogo con vendedores ambulantes de Playa Blanca y comerciantes de Chancay. Mencionan avances realizados.	Informativo Primera persona	Firmaron acuerdos con 307 vecinos de Ventanilla: de 206 a <u>comercio</u> en playa. Reitera compromiso con el apoyo a la población.
1 4	Repsol trae más de 200 toneladas adicionales de equipos para limpieza de mar y playas	30/01	Público general	La empresa se encuentra trayendo equipos profesionales para la limpieza del mar y las playas afectadas por el derrame de petróleo. Mencionan una serie de actividades y avances realizados.	Informativo Primera persona	Reitera compromiso con apoyo a la población y limpieza de la playa.
1 5	Repsol usa tecnología satelital e inteligencia artificial para avanzar en la limpieza del mar y del litoral	31/01	Público general	Cuentan con un equipo de tecnología sofisticado para monitorear el progreso de la limpieza del derrame de petróleo. La empresa tiene un Centro de Control de Emergencia en la propia Refinería, con la que buscan visualizar, manejar y eficazmente analizar toda la data recolectada por los satélites.	Informativo Primera persona	
1 6	Disconformidad sobre la resolución emitida por la OEFA, y la Dirección de Supervisión	31/01	Público general y a la OEFA	La compañía considera la Resolución N.º 00013-2022-OEFA/DSEM, “desproporcionada e irrazonable”. Expresa su disposición para dialogar con las autoridades.	Defensivo Primera persona	

	Ambiental en Energía y Minas					
17	Ministro del Ambiente visita centro de control de la emergencia de Repsol y constata avances en labores de limpieza	01/02	Público general	El Ministro pudo visitar la Refinería y ver los avances de limpieza en el mar y el litoral, garantizando que se cumpla lo estipulado por la empresa y el cronograma de acción. Mencionan una serie de actividades y avances realizados.	Informativo Primera persona	Reitera compromiso con apoyo a la población y limpieza de la playa.
18	Repsol presenta los planes requeridos por las autoridades para la refinería La Pampilla	03/02	Público general	La empresa presentó los planes requeridos para el cierre de las instalaciones de la "Refinería La Pampilla". Muestra su preocupación por un posible abastecimiento de combustible para la sociedad peruana.	Informativo Defensivo Primera persona	Reitera compromiso con apoyo a la población y limpieza de la playa.
19	El Ministro del Ambiente y la Producción visitaron el Centro de Control de Repsol	03/02	Público general	Altos funcionarios del Estado pudieron visitar el Centro de Control y ver los avances de limpieza en el mar y el litoral, garantizando que se cumpla lo estipulado por la empresa y el cronograma de acción.	Informativo Primera persona	
20	Repsol informa sobre avances de limpieza del mar y el litoral	04/02	No disponible			
21	Repsol informa sobre avances de limpieza del mar y el litoral	07/02	No disponible			
22	Repsol, SERFOR y el Parque de las Leyendas refuerzan su colaboración	08/02	Público general	Firmado compromiso para recuperar, rehabilitar y reincorporar a sus hábitats a los animales afectados por el derrame. La empresa reitera su compromiso y despliegue de recursos para remediar el daño generado en el habitar de estos animales.	Informativo Primera persona	

	n para el rescate de animales					
2 3	Repsol supera el 56% de avance en limpieza de mar y playas	10/02	Público general	La empresa está avanzando con la limpieza del mar y el litoral peruano. Están recibiendo asesoría de organizaciones y consultoras externas. Hay más de 24000 beneficiados hasta el momento, de ellos más de mil son pescadores de Ancón.	Informativo Primera persona	Reitera compromiso con apoyo a la población y limpieza de la playa. Mencionan que mantienen un diálogo continuo con los vecinos. Hay 307 pescadores y comerciantes de Ventanilla beneficiados.
2 4	Continúan los trabajos en zonas de especial protección ambiental	11/02	Público general	La empresa está avanzando con la limpieza del mar y el litoral peruano. Detallan los hallazgos y resultados de su análisis y trabajo técnico.	Informativo Primera persona	
2 5	Repsol explica en el congreso su respuesta ante el derrame, y su plan de limpieza y remediación	11/02	Público general	Representantes de la empresa asistieron al congreso para explicar las acciones llevadas a cabo tras el derrame de petróleo, así como el trabajo realizado de la mano con las autoridades y la sociedad civil.	Informativo Primera persona	Reitera compromiso con apoyo a la población y limpieza de la playa. Mencionan que se tiene comunicación constante con las Asociaciones.
2 6	Repsol cuenta con 60 especialistas en prevención de riesgos laborales en playas para formación y vigilancia en seguridad y salud	12/02	Público general	La empresa cuenta con personal especializado en la prevención de riesgos para los colaboradores encargados en la limpieza del petróleo en el mar y el litoral peruano. Mencionan que sus trabajadores están seguros y la empresa toma todas las medidas.	Informativo Primera persona	
2 7	Reconocido experto internacional Edward Owens comenta avances de limpieza	13/02	Público general	Señalan que experto internacional respalda el cronograma entregado por Repsol a las autoridades peruanas. Mencionan que el experto está de acuerdo y aprueba el avance de la empresa.	Informativo Primera persona	
2 8	Repsol entrega Centro de	13/02	Público general	Se hizo entrega de un área para la atención y rehabilitación de animales silvestres rescatados del derrame.	Informativo Primera persona	

	Rescate de Animales al Parque de Las Leyendas			Reiteran su compromiso por seguir apoyando a los animales, cuya hábitat natural se vio afectado por el incidente.		
29	Trabajos de limpieza reportan avance del 72% a un mes después del derrame	14/02	Público general	Tras el primer mes, la empresa se encuentra en la fase final del cronograma de acciones de limpieza del petróleo.	Informativo Primera persona	Reitera compromiso con el apoyo a la población. Mencionan que se tiene comunicación constante con las Asociaciones.

**Fuente:** Adaptado de Repsol (2022)



**Anexo 12: Entrevista a vecino/bañista de Santa Rosa**

Entrevista al **vecino/bañista 1** en Playa Santa Rosa, distrito de Santa Rosa, el 8 de marzo de 2025.

**Buenas tardes. Cuéntame por favor, ¿De dónde vienes?**

Hola señorita del distrito de Comas.

**¿Por qué eligió esta playa?**

Porque me queda más cerca. La más cercana y ya hemos venido antes también.

**¿Ha escuchado sobre el derrame de petróleo del 2022?**

Sí, del derrame de Repsol. Sé que hubo un impacto en el medio ambiente y en la economía de la gente de la zona. Claro, muy triste.

**¿Y por qué medio escuchó esta noticia?**

Bueno, en los noticieros y en las redes sociales. En las redes sociales más que todo, Facebook y así. Videos, fotos, hasta memes. Lo típico.

**¿En las redes sociales viste más comentarios positivos o negativos?**

Eran quejas, negativos. Gente triste, lamentando el hecho.

**¿Y cuando viste estas quejas, te parecían, que estaban fundamentadas?**

Había de todo, la verdad. Desde gente afectada, directamente contando cómo iban a perder el ingreso de verano. Hasta gente comentando o preocupados también por el mar.

**Cuando escuchó sobre la catástrofes, ¿qué es lo primero que siente que se afectó, además del mar?**

La gente, su economía. Como a los pescadores que ya no pueden hacer pesca o a los que viven del turismo y actividades parecidas.

**¿Para usted qué es el mar?**

¿El mar? Es una fuente principal que nos proporciona agua, animales marinos, cosas para consumo humano. El mar, viéndolo así como ahorita estoy, nos permite relajarnos, unión familiar, compartir en familia.

**¿Usted suele venir a estas playas?**

Ahora poco, pero sí. Poco porque bueno vengo con mi hijita y algunos dicen que esta playa y otras aún son peligrosas. Pero desde Comas son como las más cercanas, no puedo ir para el sur porque mi esposo trabaja de madrugada y necesita descansar un momento antes de que salgamos, llegaríamos muy tarde.

**Anexo 13: Entrevista a pescador y comerciante del Mercado**

Entrevista a **pescador y comerciante 4** en el Mercado de Ancón, distrito de Ancón, el 8 de marzo de 2025.

**¿Usted desde hace cuánto tiempo vende en el Mercado?**

Ya tengo más de 10 años hija.

**Se dedica a la venta de pescado. Entonces fue testigo del derrame. ¿La empresa se comunicó con usted en algún sentido para darle soporte?**

Conmigo directamente no, pero sí, ha apoyado al mercado. Ha apoyado al mercado.

**¿Y usted directamente recibió algún tipo de apoyo, digamos, económico?**

Sí, pero solamente fue un solo pago. Solo nos tocó un pago.

**¿Este único pago les llegó a todos los comerciantes del mercado?**

Sí, todos.

**¿Ustedes para obtener el pago y estar enlistados como comerciantes tenían que acercarse a la empresa o ellos vinieron a empadronarlos?**

No, nosotros teníamos que ir allá, nosotros. Y luego ya ellos le daban la información a la directiva (del mercado) y ellos ya nos decían cómo iba todo.

**¿Sabe si la directiva tuvo la posibilidad de negociar con la empresa el bono único que les dieron?**

No, no se pudo. Era el monto que Repsol destinó para el mercado y nosotros los comerciantes. Así vendas pescado como yo o no. Y bueno lo aceptamos, ¿no? Todos los días voy al muelle de 6 a 9 de la mañana. También otros bajan a las 4 de la tarde. Pero no es igual.



### **Anexo 14: Entrevista vecino/bañista de Ventanilla**

Entrevista al **vecino/bañista 3** en la Playa Costa Azul, distrito de Ventanilla, el 8 de marzo de 2025.

**Como vecina, ¿Cómo escuchaste la noticia y qué fue lo primero que pensaste?**

Bueno, me enteré por mis vecinas ni bien salí a la calle para hacer compras del mercado. Pensé en todo. Claro, que nos ha afectado, en cómo ya no íbamos a poder ir a la playa, en todos los animales muertos. Las noticias también decían que toda la playa estaba dañada. Todos los vecinos estábamos preocupados, había prensa y autoridades y personas con trajes viniendo. Y no es que el Covid hubiera acabado del todo tampoco, con las variantes y todo hasta pensábamos que con tanta gente vinieron nos íbamos a contagiar.

**Usted ahora no solo es vecina de Ventanilla, sino que también vende en la playa. ¿Ha escuchado algo sobre otros comerciantes que tienen más tiempo acá que usted?**

Sí, estoy recién desde este año. El alcalde nos dio permiso para vender en esta nueva zona. Tenemos como un pequeño grupo, una agrupación. Y de los compañeros más antiguos me comentaron que perdieron años de negocio, porque no podían vender. Todos los años en verano se hace para vivir. Muchos dicen que los más beneficiados fueron los pescadores, yo también creo que sí. Y los menos beneficiados fueron los ambulantes.

**¿Le gustaba veranear aquí?**

Sí, por supuesto. Sola, con amigas, con mi familia. Diversión sana, claro. No me metía mucho al mar, pero a la orilla con el sol. Sí, me gustaba. La playa es un relax, sin hacer nada ya están más calmadas con el sonido de las olas o viendo los pequeños barquitos que pasaban al fondo. Ya no hay eso, y si hay es una a las quinientas.

**¿Y, ahora ve la misma cantidad de bañistas?**

No, hay menos gente. Las personas ya no quieren venir a la playa, al menos no la de Ventanilla. Hasta con carteles que te hacen memoria de lo que pasó. Si no van al sur de lima entonces se quedan en casa o en el cono norte, donde hay restaurantes con piscina o pequeños clubes. Sobre todo para los niños y jóvenes que ahora se les acaban las vacaciones.

**Como vecina, ¿cree que la playa va a volver a ser la misma que antes?**

Ya no hay retorno. Dice que en 25 años, pero no se si seguiré aquí, seguro para mi hija. Al final lo que vaya a tener que vivir ella me importa más.

**¿Y el pescado?**

Encuentra alguien que te compre por decisión pescado de Ventanilla. Compran porque ya se acabó los que traen de más al fondo. En mi casa al menos ya somos más de pollo. Y eso da pena, porque dicen que el pescado es más saludable y todo, especialmente para niños. Pero está lleno de petróleo.

# Anexo 15: Consentimientos informados de los entrevistados

Pontificia Universidad Católica del Perú

**Consentimiento para ser participante de la investigación de tesis de licenciatura de Comunicación para el Desarrollo**

**Propósito del estudio**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Angie Anabel Chacop Ramírez, de la Pontificia Universidad Católica del Perú. La meta de este estudio es analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol Perú desarrolló con la población de Ventanilla - Callao, que fue afectada por el derrame de petróleo de la "Refinería La Pampilla" ocurrido en enero de 2022.

Si usted accede a participar en este estudio, se le podrá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que la investigadora pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de este estudio. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se eliminarán.


Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso le perjudique en ninguna forma. Si algunas de las preguntas durante la entrevista le parecen intrusivas, tiene usted el derecho de hacerlas saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación académica, conducida por Angie Anabel Chacop Ramírez. He sido informado(a) de que la meta de este estudio es analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol Perú desarrolló con la población de Ventanilla - Callao, que fue afectada por el derrame de petróleo de la "Refinería La Pampilla" ocurrido en enero de 2022.

Reconozco que la información que yo proveo en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Angie Anabel Chacop Ramírez al correo: [angie.chacop@pucp.edu.pe](mailto:angie.chacop@pucp.edu.pe)

ALEXIA F. ROBLES ASSOCIADA  8/3/25  
 Nombre del Participante      Firma del Participante      Fecha  
 (en letra de imprenta)

Pontificia Universidad Católica del Perú

**Consentimiento para ser participante de la investigación de tesis de licenciatura de Comunicación para el Desarrollo**

**Propósito del estudio**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Angie Anabel Chacop Ramírez, de la Pontificia Universidad Católica del Perú. La meta de este estudio es analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol Perú desarrolló con la población de Ventanilla - Callao, que fue afectada por el derrame de petróleo de la "Refinería La Pampilla" ocurrido en enero de 2022.

Si usted accede a participar en este estudio, se le podrá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que la investigadora pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de este estudio. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se eliminarán.

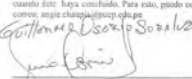
Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso le perjudique en ninguna forma. Si algunas de las preguntas durante la entrevista le parecen intrusivas, tiene usted el derecho de hacerlas saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación académica, conducida por Angie Anabel Chacop Ramírez. He sido informado(a) de que la meta de este estudio es analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol Perú desarrolló con la población de Ventanilla - Callao, que fue afectada por el derrame de petróleo de la "Refinería La Pampilla" ocurrido en enero de 2022.

Reconozco que la información que yo proveo en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Angie Anabel Chacop Ramírez al correo: [angie.chacop@pucp.edu.pe](mailto:angie.chacop@pucp.edu.pe)

Guillermo D. Soriano Soriano  8/3/25  
 Nombre del Participante      Firma del Participante      Fecha  
 (en letra de imprenta)

Pontificia Universidad Católica del Perú

**Consentimiento para ser participante de la investigación de tesis de licenciatura de Comunicación para el Desarrollo**

**Propósito del estudio**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Angie Anabel Chacop Ramírez, de la Pontificia Universidad Católica del Perú. La meta de este estudio es analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol Perú desarrolló con la población de Ventanilla - Callao, que fue afectada por el derrame de petróleo de la "Refinería La Pampilla" ocurrido en enero de 2022.

Si usted accede a participar en este estudio, se le podrá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que la investigadora pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de este estudio. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se eliminarán.


Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso le perjudique en ninguna forma. Si algunas de las preguntas durante la entrevista le parecen intrusivas, tiene usted el derecho de hacerlas saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación académica, conducida por Angie Anabel Chacop Ramírez. He sido informado(a) de que la meta de este estudio es analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol Perú desarrolló con la población de Ventanilla - Callao, que fue afectada por el derrame de petróleo de la "Refinería La Pampilla" ocurrido en enero de 2022.

Reconozco que la información que yo proveo en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Angie Anabel Chacop Ramírez al correo: [angie.chacop@pucp.edu.pe](mailto:angie.chacop@pucp.edu.pe)

Rocio G. ...  8/3/25  
 Nombre del Participante      Firma del Participante      Fecha  
 (en letra de imprenta)

Pontificia Universidad Católica del Perú

**Consentimiento para ser participante de la investigación de tesis de licenciatura de Comunicación para el Desarrollo**

**Propósito del estudio**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Angie Anabel Chacop Ramírez, de la Pontificia Universidad Católica del Perú. La meta de este estudio es analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol Perú desarrolló con la población de Ventanilla - Callao, que fue afectada por el derrame de petróleo de la "Refinería La Pampilla" ocurrido en enero de 2022.

Si usted accede a participar en este estudio, se le podrá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que la investigadora pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de este estudio. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se eliminarán.


Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso le perjudique en ninguna forma. Si algunas de las preguntas durante la entrevista le parecen intrusivas, tiene usted el derecho de hacerlas saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación académica, conducida por Angie Anabel Chacop Ramírez. He sido informado(a) de que la meta de este estudio es analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol Perú desarrolló con la población de Ventanilla - Callao, que fue afectada por el derrame de petróleo de la "Refinería La Pampilla" ocurrido en enero de 2022.

Reconozco que la información que yo proveo en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Angie Anabel Chacop Ramírez al correo: [angie.chacop@pucp.edu.pe](mailto:angie.chacop@pucp.edu.pe)

Rocio G. ...  8/3/25  
 Nombre del Participante      Firma del Participante      Fecha  
 (en letra de imprenta)

Pontificia Universidad Católica del Perú

**Consentimiento para ser participante de la investigación de tesis de licenciatura de Comunicación para el Desarrollo**

**Propósito del estudio**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Angie Anabel Chauspi Ramírez, de la Pontificia Universidad Católica del Perú. La meta de este estudio es analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol Perú desarrolló con la población de Ventanilla - Callao, que fuera afectada por el derrame de petróleo de la "Refinería La Pampilla" sucedido en enero de 2022.

Si usted decide participar en este estudio, se le podrá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que la investigadora pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se eliminarán.


Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que esto le perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacerlas saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación académica, conducida por Angie Anabel Chauspi Ramírez. He sido informado(a) de que la meta de este estudio es analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol Perú desarrolló con la población de Ventanilla - Callao, que fuera afectada por el derrame de petróleo de la "Refinería La Pampilla" sucedido en enero de 2022.

Reconozco que la información que yo proveo en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Angie Anabel Chauspi Ramírez al correo: angie.chauspi@pucc.edu.pe

Nombre del Participante (en letras de imprenta) Reynor Simala G Firma del Participante  Fecha 8/13/25

Pontificia Universidad Católica del Perú

**Consentimiento para ser participante de la investigación de tesis de licenciatura de Comunicación para el Desarrollo**

**Propósito del estudio**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Angie Anabel Chauspi Ramírez, de la Pontificia Universidad Católica del Perú. La meta de este estudio es analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol Perú desarrolló con la población de Ventanilla - Callao, que fuera afectada por el derrame de petróleo de la "Refinería La Pampilla" sucedido en enero de 2022.

Si usted decide participar en este estudio, se le podrá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que la investigadora pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se eliminarán.


Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que esto le perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacerlas saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación académica, conducida por Angie Anabel Chauspi Ramírez. He sido informado(a) de que la meta de este estudio es analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol Perú desarrolló con la población de Ventanilla - Callao, que fuera afectada por el derrame de petróleo de la "Refinería La Pampilla" sucedido en enero de 2022.

Reconozco que la información que yo proveo en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Angie Anabel Chauspi Ramírez al correo: angie.chauspi@pucc.edu.pe

Nombre del Participante (en letras de imprenta) Yolke Schauer Firma del Participante  Fecha 8/12/2025

Pontificia Universidad Católica del Perú

**Consentimiento para ser participante de la investigación de tesis de licenciatura de Comunicación para el Desarrollo**

**Propósito del estudio**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Angie Anabel Chauspi Ramírez, de la Pontificia Universidad Católica del Perú. La meta de este estudio es analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol Perú desarrolló con la población de Ventanilla - Callao, que fuera afectada por el derrame de petróleo de la "Refinería La Pampilla" sucedido en enero de 2022.

Si usted decide participar en este estudio, se le podrá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que la investigadora pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se eliminarán.


Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que esto le perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacerlas saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación académica, conducida por Angie Anabel Chauspi Ramírez. He sido informado(a) de que la meta de este estudio es analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol Perú desarrolló con la población de Ventanilla - Callao, que fuera afectada por el derrame de petróleo de la "Refinería La Pampilla" sucedido en enero de 2022.

Reconozco que la información que yo proveo en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Angie Anabel Chauspi Ramírez al correo: angie.chauspi@pucc.edu.pe

Nombre del Participante (en letras de imprenta) Oliver Urea Firma del Participante  Fecha 08-03-2025

Pontificia Universidad Católica del Perú

**Consentimiento para ser participante de la investigación de tesis de licenciatura de Comunicación para el Desarrollo**

**Propósito del estudio**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Angie Anabel Chauspi Ramírez, de la Pontificia Universidad Católica del Perú. La meta de este estudio es analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol Perú desarrolló con la población de Ventanilla - Callao, que fuera afectada por el derrame de petróleo de la "Refinería La Pampilla" sucedido en enero de 2022.

Si usted decide participar en este estudio, se le podrá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que la investigadora pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se eliminarán.


Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que esto le perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacerlas saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación académica, conducida por Angie Anabel Chauspi Ramírez. He sido informado(a) de que la meta de este estudio es analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol Perú desarrolló con la población de Ventanilla - Callao, que fuera afectada por el derrame de petróleo de la "Refinería La Pampilla" sucedido en enero de 2022.

Reconozco que la información que yo proveo en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Angie Anabel Chauspi Ramírez al correo: angie.chauspi@pucc.edu.pe

Nombre del Participante (en letras de imprenta) Angie Chauspi Ramirez Firma del Participante  Fecha 08-03-2025

Pontificia Universidad Católica del Perú

**Consentimiento para ser participante de la investigación de tesis de licenciatura de Comunicación para el Desarrollo**

**Propósito del estudio**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Angie Anabel Chauspi Ramírez, de la Pontificia Universidad Católica del Perú. La meta de este estudio es analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol Perú desarrolló con la población de Ventanilla - Callao, que fuera afectada por el derrame de petróleo de la "Refinería La Pampilla" sucedido en enero de 2022.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esta tendrá aproximadamente 10 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que la investigadora pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de este estudio. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se eliminarán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que esto le perjudique en ninguna forma. Si algunas de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacerle saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación académica, conducida por Angie Anabel Chauspi Ramírez. He sido informado(a) de que la meta de este estudio es analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol Perú desarrolló con la población de Ventanilla - Callao, que fuera afectada por el derrame de petróleo de la "Refinería La Pampilla" sucedido en enero de 2022.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Angie Anabel Chauspi Ramírez al correo: [angie.chauspi@puccp.edu.pe](mailto:angie.chauspi@puccp.edu.pe)

Angie Anabel Chauspi Ramírez      8/3/25

Nombre del Participante      Firma del Participante      Fecha  
(en letra de imprenta)

Pontificia Universidad Católica del Perú

**Consentimiento para ser participante de la investigación de tesis de licenciatura de Comunicación para el Desarrollo**

**Propósito del estudio**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Angie Anabel Chauspi Ramírez, de la Pontificia Universidad Católica del Perú. La meta de este estudio es analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol Perú desarrolló con la población de Ventanilla - Callao, que fuera afectada por el derrame de petróleo de la "Refinería La Pampilla" sucedido en enero de 2022.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esta tendrá aproximadamente 10 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que la investigadora pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se eliminarán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que esto le perjudique en ninguna forma. Si algunas de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacerle saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación académica, conducida por Angie Anabel Chauspi Ramírez. He sido informado(a) de que la meta de este estudio es analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol Perú desarrolló con la población de Ventanilla - Callao, que fuera afectada por el derrame de petróleo de la "Refinería La Pampilla" sucedido en enero de 2022.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Angie Anabel Chauspi Ramírez al correo: [angie.chauspi@puccp.edu.pe](mailto:angie.chauspi@puccp.edu.pe)

Angie Anabel Chauspi Ramírez      08/03/25

Nombre del Participante      Firma del Participante      Fecha  
(en letra de imprenta)

Pontificia Universidad Católica del Perú

**Consentimiento para ser participante de la investigación de tesis de licenciatura de Comunicación para el Desarrollo**

**Propósito del estudio**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Angie Anabel Chauspi Ramírez, de la Pontificia Universidad Católica del Perú. La meta de este estudio es analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol Perú desarrolló con la población de Ventanilla - Callao, que fuera afectada por el derrame de petróleo de la "Refinería La Pampilla" sucedido en enero de 2022.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista con el objetivo de enriquecer el marco teórico de la investigación mediante los conocimientos, experiencias y perspectivas de especialistas en Comunicación para el Desarrollo. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante esta sesión se grabará, de modo que la investigadora pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial si usted lo manifiesta y será utilizada únicamente para fortalecer la investigación. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se eliminarán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso le perjudique en ninguna forma. Si algunas de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacerle saber a la investigadora o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación académica, conducida por Angie Anabel Chauspi Ramírez. He sido informado(a) de que la meta de este estudio es analizar la comunicación de crisis que la empresa Repsol Perú desarrolló con la población de Ventanilla - Callao, que fuera afectada por el derrame de petróleo de la "Refinería La Pampilla" sucedido en enero de 2022.

Reconozco que la información que yo provea es estrictamente para el enriquecimiento del marco teórico de la investigación, no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Angie Anabel Chauspi Ramírez al correo: [angie.chauspi@puccp.edu.pe](mailto:angie.chauspi@puccp.edu.pe)

Pablo Espinoza Espinoza      25 marzo 2025 -

Nombre del Participante      Firma del Participante      Fecha