

SISTEMA DE COMUNICACIÓN PARA SUPERAR EL CONFLICTO ENTRE EMPRESA, ESTADO Y COMUNIDAD

COMMUNICATION SYSTEM TO OVERCOME THE CONFLICT BETWEEN COMPANY, STATE AND COMMUNITY

 Melissa Villalobos Díaz¹



Fecha de recepción: 05 de julio 2021

Fecha de Publicación: 15 de diciembre 2021

DOI: <https://doi.org/10.26495/rcp.v12i2.2017>

Resumen

El presente artículo científico denominado “Sistema de Comunicación para superar el conflicto entre Empresa, Estado y Comunidad” se desarrolló con el objetivo de generar una propuesta de un sistema de comunicación que logre superar el conflicto en donde convergen la triada de actores (Empresa, Estado y Comunidad), en este sentido se plantearon objetivos específicos, como identificar los intereses de los actores, mediante la sistematización de la información relevante para concluir en una auto evaluación de la propuesta. Es así como, el estudio de corte cualitativo – fenomenológico, utilizó dos técnicas: la entrevista a profundidad al actor Estado representado por el sociólogo Milton Gamarra Rodríguez, gestor social que ha tenido a cargo el proyecto de reasentamiento de La Algodonera desde un inicio y técnicas proyectivas con el actor Comunidad, con 7 pobladores de La Algodonera teniendo en consideración, en ambos casos, el grado de vinculación de los entrevistados respecto al conflicto. Además se usó un marco teórico con autores como Jürgen Habermas y Niklas Luhmann en sus teorías de la comunicación sistémica y Michael E. Porter y Mark R. Kramer en su teoría del valor compartido que alimentaron la investigación que dio como resultado un sistema versátil que busca prevenir o regular los conflictos sociales de diversa índole.

Palabras Clave: actores, conflicto social, sistema de comunicación.

Abstract

This scientific article called "Communication System to overcome the conflict between company, state and community" was developed with the purpose of generating a proposal for a communication system that manages to overcome the conflict where the triad of actors converge (company, state and community), in this sense specific objectives were raised, such as identifying the interests of the actors, by systematizing the relevant information to conclude in a self-evaluation of the proposal. In this sense, the qualitative-phenomenological study used two techniques: the in-depth interview with the actor "state" represented by the sociologist Milton Gamarra Rodríguez, a social manager who has been in charge of the resettlement project of La Algodonera since the beginning and projective techniques with the actor "community", with 7 inhabitants of La Algodonera taking into account in both cases the degree of connection of the interviewees regarding the conflict. In addition, a theoretical framework was used with authors such as Jürgen Habermas and Niklas Luhmann in their theories of systemic communication and Michael E. Porter and Mark R. Kramer in their theory of shared value that fueled the research that resulted in a versatile system that seeks prevent or regulate social conflicts of various kinds.

Keywords: actors, social conflict, communication system.

¹ Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú, Licenciada en Ciencias de la Comunicación, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, vdiazmelissa@crece.uss.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0001-5698-4713>.

1. Introducción

El auge económico y el boom de proyectos de inversión, indistintamente del sector, generan en la esfera social, incertidumbre, miedo y preocupación desde diferentes aristas, es decir, tanto las autoridades del Estado, como el ente privado y sobretodo la comunidad comienzan a evaluar sus intereses y alternativas entorno al proyecto, incluso antes de haber iniciado. En este contexto, la Fundación Paz y Reconciliación (2017), hace especial énfasis en la necesidad de que el sector privado y los organismos que representan al Estado, establezcan mecanismos de relacionamiento con la Comunidad especialmente con aquellas que habitan dentro de su zona de impacto, debido a que por lo general los proyectos de inversión vienen acompañados de una alta cuota de conflictividad, produciendo manifestaciones de todo calibre, desde protestas pacíficas hasta bloqueos de las principales vías de acceso.

En este sentido, el Perú por ser un país pluricultural y con una notoria fragmentación social, autores como Pedraza (2003), afirman que debemos entender la relación hombre – entorno, comprendiéndola como una “armonía” que se da mediante la convivencia, es decir como un “sistema”, situación que se replica en la comunicación, al hablar de la dinámica comunicacional entre actores a través de un sistema, que resulta siendo la estructura propuesta en la investigación.

Es así como, buscando analizar los conflictos sociales que tienen lugar a causa de los reasentamientos forzados, el conflicto elegido como unidad de análisis y sus diferentes actores fue el caso de La Algodonera en Olmos debido al desarrollo del proyecto Irrigación Olmos a cargo del Proyecto Especial Olmos Tinajones (PEOT) por el lado del Estado y desde la óptica de empresa por H2Olmos concesionaria perteneciente al consorcio Odebrecht.

Respecto al conflicto de La Algodonera la dinámica fue únicamente entre el representante del Estado (PEOT) y la Comunidad, en este caso la Comunidad Santo Domingo de Olmos que debía trasladarse al caserío de La Algodonera. En este sentido, el problema llegó a su punto más hostil al volverse mediático y ser asumido por la ONG Amnistía Internacional, misma que interpuso una denuncia pública sin antes haber tomado en cuenta la posición del órgano estatal respecto al tema, asimismo la “Comunidad”, aseguró que sus derechos fueron vulnerados al incumplir el PEOT, con los estándares básicos para los reasentamientos involuntarios (Pimentel, 2013).

En principio, para comprender cómo abordar un conflicto socio ambiental, debemos entenderlo como un proceso básico social donde dos partes o más sostienen una disputa por la obtención de los recursos de su contexto, intereses que a su vez son incompatibles. (Corantioquia, 2000), no obstante la genuina esencia del conflicto socio ambiental va más allá de la materia que produce las tierras que habitan, sino mas bien, tiene que ver con la relación filosófica que existe entre la tierra y el ser humano que la habita, relación que se ve expresada a través de creencias, cosmovisiones y estilos de vida.

Ahora, para tener una idea clara de los conflictos socios ambientales que tienen lugar en nuestro país, es válido incluir el último reporte de La Defensoría del Pueblo (2015), donde señala que actualmente en el Perú existen 113 conflictos. En este sentido, Barrenechea (2015) sostiene que los conflictos deben necesariamente incluir en el diálogo de concertación a los tres actores principales, es decir, Empresa, Estado y Comunidad, asimismo hace énfasis en el verdadero rol del Estado con la Comunidad, que es el de proteger los derechos por encima de la promoción de inversiones por parte del sector privado, siendo lo último expuesto, la principal causa de los conflictos, debido a que existe una idea generalizada de que el Estado prioriza siempre el bienestar de la empresa privada que el de la Comunidad, generando esta controversia, las manifestaciones que todos hemos podido ver en los últimos años de la historia peruana.

En este contexto, en aras de proponer un sistema funcional que resuelva o prevenga los conflictos surge el concepto de “sistema de comunicación”, pero ¿qué realmente es la comunicación sistémica?, este concepto acuñado por primera vez por Luhmann, es el proceso mediante el cual, la comunicación toma un rumbo diferente al esquema tradicional propuesto por Shannon y Weaver, concibiendo la comunicación como una operación que se lleva a cabo entre dos sistemas que a su vez intercambian información compleja. (Cabrera y Rodríguez, 2011).

Adicionalmente a lo propuesto por Luhmann, la comunicación sistémica, para García (2014), tiene como principio primordial el respeto a la pluriculturalidad, pues dentro del mensaje se encontrará información diversa con cortes sociales, culturales, políticos y religiosos que a su vez componen el significado del mismo y es precisamente esta premisa la que es vital comprender para desarrollar la tan necesaria empatía con la Comunidad, evitando así, pasar por encima de sus creencias y costumbres.

Los autores Porter, M. y Kramer, M. (2011), son otros referentes teóricos que representan la columna vertebral de la investigación, pues propusieron la teoría del “Valor Compartido”, que fue finalmente la escogida para elaborar la propuesta, misma que concibe los problemas sociales externos por una visión de “valor compartido” entre Empresa y Comunidad, incluyendo el componente social como el centro de la empresa y una pieza fundamental en los proyectos de inversión privada.

En síntesis, la investigación buscará ser socialmente relevante, ya que al estudiar los conflictos socio ambientales en el departamento de Lambayeque marca un precedente ya que es un tema poco abordado en la región, además de ser importante al nivel metodológico debido a su estructura adaptable en diseño y contenido, asimismo busca convertirse en una propuesta de fácil viabilidad que pueda ser puesta en práctica en la segunda fase del proyecto Irrigación Olmos del PEOT.

En este sentido, el investigador se preguntó interrogantes como ¿por qué se prolongó tanto el conflicto de La Algodonera? ¿Qué tipo de comunicación debió implementarse? ¿La calma será relativa o existirá la posibilidad de que el conflicto se reactive? De ser así ¿un sistema de comunicación evitaría los conflictos entre los actores?

Tomando en cuenta la temática a abordar se trazaron objetivos, siendo el objetivo general, proponer un sistema de comunicación social para lograr evitar o superar el conflicto entre Empresa, Estado y Comunidad, apoyado por los objetivos específicos de identificar los intereses de los tres actores, para posteriormente sistematizar la información relevante y finalmente concluir en una auto evaluación de la propuesta planteada.

2. Material y métodos

En la investigación se siguió el paradigma naturalista, utilizando un diseño fenomenológico para abordar la investigación, usando las técnicas de entrevista a profundidad y técnicas proyectivas.

La primera técnica fue una entrevista a profundidad donde se utilizó como instrumento una guía de preguntas con un total de 22 ítems, dividido en 5 pre categorías: siendo la primera orientada al conflicto, la segunda, a la evolución del conflicto, la tercera a la dinámica de actores, la cuarta a la comunicación y finalmente la quinta a la gestión de conflictos, mismas que fueron respondidas por el actor “Estado”, representado por el sociólogo Milton Gamarra Rodríguez, debido a que fue el gestor social que estuvo presente desde la etapa de planificación del proyecto hasta el reasentamiento en La Algodonera.

La segunda técnica fueron las técnicas proyectivas, en donde se utilizó guías para técnicas proyectivas de “asociación” y “construcción”, respondiendo, al igual que la entrevista a profundidad, a una matriz de pre

categorías en donde el principal objetivo era obtener información del antes, durante y después del conflicto, no obstante esta segunda técnica sólo fue aplicada al actor comunidad, contando con una muestra de siete comuneros que vivieron el proceso de reasentamiento.

Es preciso señalar que se pudieron obtener ambas aplicaciones investigativas tras un largo y arduo seguimiento y convivencia con los actores, debido a que, por ser un tema sensible, no es sencillo que los actores involucrados en el conflicto tengan la confianza para expresar las verdaderas impresiones entorno al conflicto por el cual atravesaron hace algunos años, siendo el total de la intervención un aproximado de 2 meses y medio para lograr que se aplique el instrumento de investigación.

Adicionalmente, cabe señalar y describir el escenario de estudio y la caracterización de los sujetos. En cuanto al escenario, la investigación se llevó a cabo en el ambiente en donde los actores se sienten más familiarizados en el caso del sociólogo se llevó a cabo en las instalaciones del PEOT y en el caso de la Comunidad, se aplicó las técnicas en el centro comunal de La Algodonera en Olmos. También, es importante resaltar que el ambiente que prima entre los actores es especialmente sensible ya que si bien el estado actual del conflicto es latente, este en cualquier momento podría activarse por el más mínimo error.

En cuanto a los sujetos de la investigación, estos fueron los actores involucrados en el conflicto de La Algodonera, siendo por el lado del Estado, el sociólogo a cargo del proyecto, por el lado de la Comunidad, fueron los principales representantes y voceros de la Asociación Comunal, asimismo se consideró incluir al actor Empresa, pero este no pudo concretarse debido a que no tenía ningún vínculo contractual con el componente social en el proyecto de reasentamiento.

3. Resultados

Los gráficos que acompañarán a los resultados a continuación han sido extraídos del proyecto de investigación elaborado por el mismo autor, por tal motivo, de desear ampliar la información expuesta en el presente artículo consultar la tesis de la misma temática.

Actor (ESTADO), técnica de entrevista a profundidad.

Para lograr contactar con el Lic. Milton Gamarra Rodríguez, gestor social del PEOT, el investigador tuvo primero que entablar una cercanía con el sujeto a través de conversaciones eventuales acerca de la temática que aborda la presente investigación, en este sentido se elaboraron un grupo de preguntas divididas en 5 pre categorías.

Pre categoría I: “El conflicto”:

En esta pre categoría se obtuvieron datos esenciales respecto al “origen”: siendo el tema contractual, una de las causas más sensibles, ya que el componente social no se incluyó en el contrato de concesión del proyecto, además de las causas legales y funcionales debido a que no existió un marco normativo que haya sido aplicado para el reasentamiento y funcional por el hecho de que el PEOT asumió una labor social para la que no estaba preparado, asimismo se obtuvieron datos respecto a la percepción de los culpables, donde íntegramente el Estado asume su responsabilidad en el conflicto, además de indicar la influencia externa de ONGs en la triada de actores.

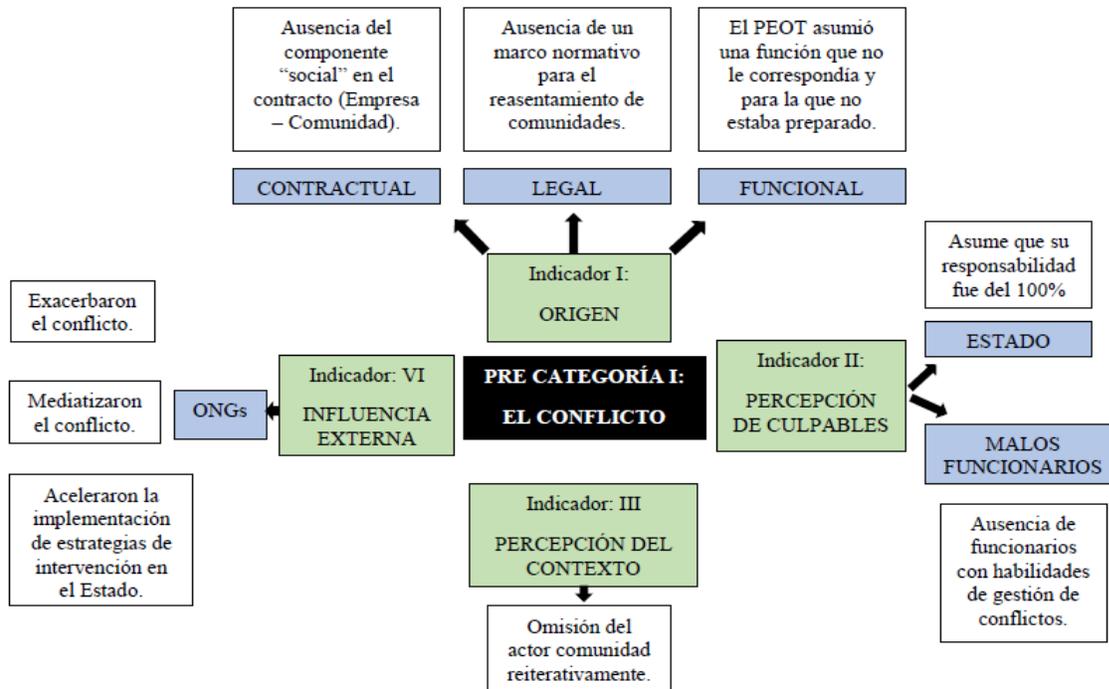


Figura 1. Resultados de la primera pre categoría: El conflicto.

Pre categoría II: “Evolución del conflicto”:

Respecto a la segunda pre categoría, “Evolución del conflicto”, cuyo primer indicador hace referencia a la “escalada del conflicto” obtenemos como resultado que se debería implementar un marco normativo que contemple la situación de reasentamiento de comunidades, para así garantizar el presupuesto de parte del Ministerio de Economía y Finanzas y se gestionen los conflictos de manera más eficiente.

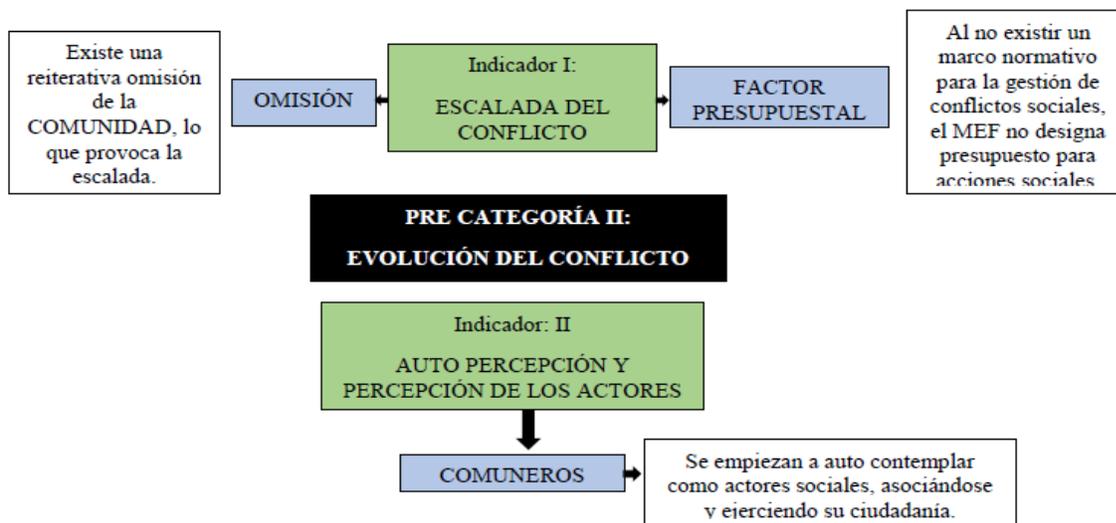


Figura 2. Resultados de la segunda pre categoría: Evolución del conflicto.

Pre categoría III: “Dinámica de actores”:

Respecto a la tercera pre categoría, “Dinámica de Actores”, cuyos indicadores responden a “conducta”, “toma de decisiones”, “nivel de injerencia” y “resolución”, obtenemos como testimonio por parte del Estado, que este califica su conducta como responsable y consciente, pero recalca el deseo y objetivo de convertir a la comunidad en una unidad de auto gestión social.

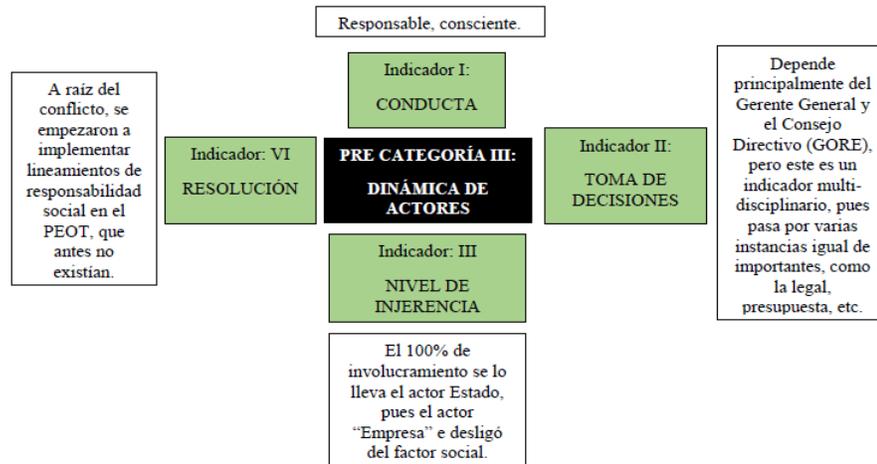


Figura 3. Resultados de la tercera pre categoría: Dinámica de actores.

Pre categoría IV: “Comunicación”:

Respecto a la cuarta pre categoría, “Comunicación”, cuyos indicadores responden a “emisor – receptor”, “tono del mensaje”, “canal”, “barreras”, “interés personal e institucional” y “calidad”, obtenemos como resultado de que la empresa tuvo un rol mucho más pasivo que el actor Estado, asimismo el mensaje fue con un tono sensibilizador haciendo uso de canales directos.

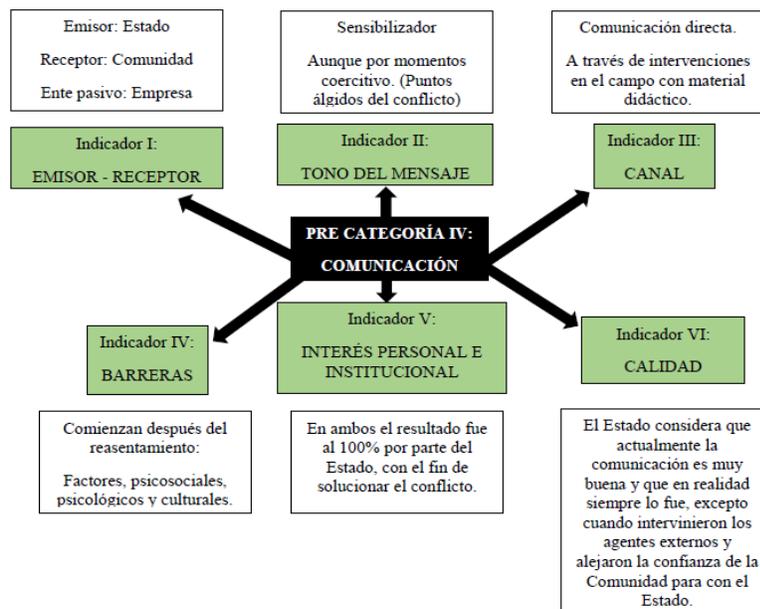


Figura 4. Resultados de la cuarta pre categoría: Comunicación.

Pre categoría V: “Gestión de Conflictos”:

Respecto a la quinta pre categoría, “Gestión de Conflictos”, cuyos indicadores responden a “conocimiento”, “acciones”, “conducta”, “auto – evaluación” “satisfacción” y “propuesta”, obtenemos como testimonio por parte del Estado que desde la perspectiva de conocimiento del conflicto, este fue total (al 100%), asimismo opina que la clave de la resolución del conflicto es no desesperarse, de igual forma señala que se siente satisfecho con la gestión del conflicto.

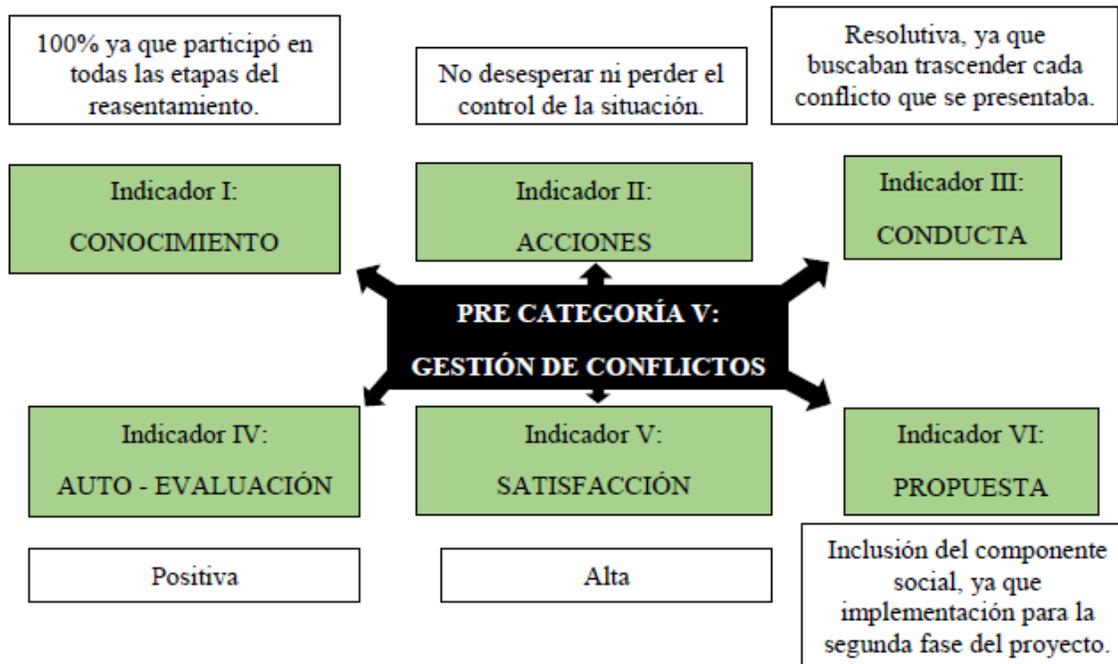


Figura 5. Resultados de la quinta pre categoría: Gestión de conflictos.

Actor (COMUNIDAD), técnicas proyectivas.

Para lograr contactar a la comunidad de La Algodonera, el investigador recibió el apoyo del Lic. Milton Gamarra Rodríguez, quien orientó y presentó al autor frente a los principales miembros de la comunidad.

En este sentido, la aplicación de las técnicas se dividió en 3 dimensiones:

- La primera orientada a la etapa pre reubicación.
- La segunda orientada a la etapa post reubicación.
- Y la última orientada a la proyección a un futuro de 8 años.

A continuación, debido a la extensión de la investigación que dio origen al presente artículo científico, sólo se expondrán los cuadros con la información cualitativa sintetizada en las tres dimensiones de la intervención a la Comunidad. Adicionalmente, en la parte final de los resultados, se presentará la síntesis de la propuesta, denominada “Sistema Quórum de Conflictos Sociales”. Cabe resaltar que, la propuesta de manera integral, se podrá encontrar en la tesis del mismo nombre, que dio origen al presente artículo.

Dimensión 1: Pre Reubicación: Técnica proyectiva: “Asociación de cualidades”

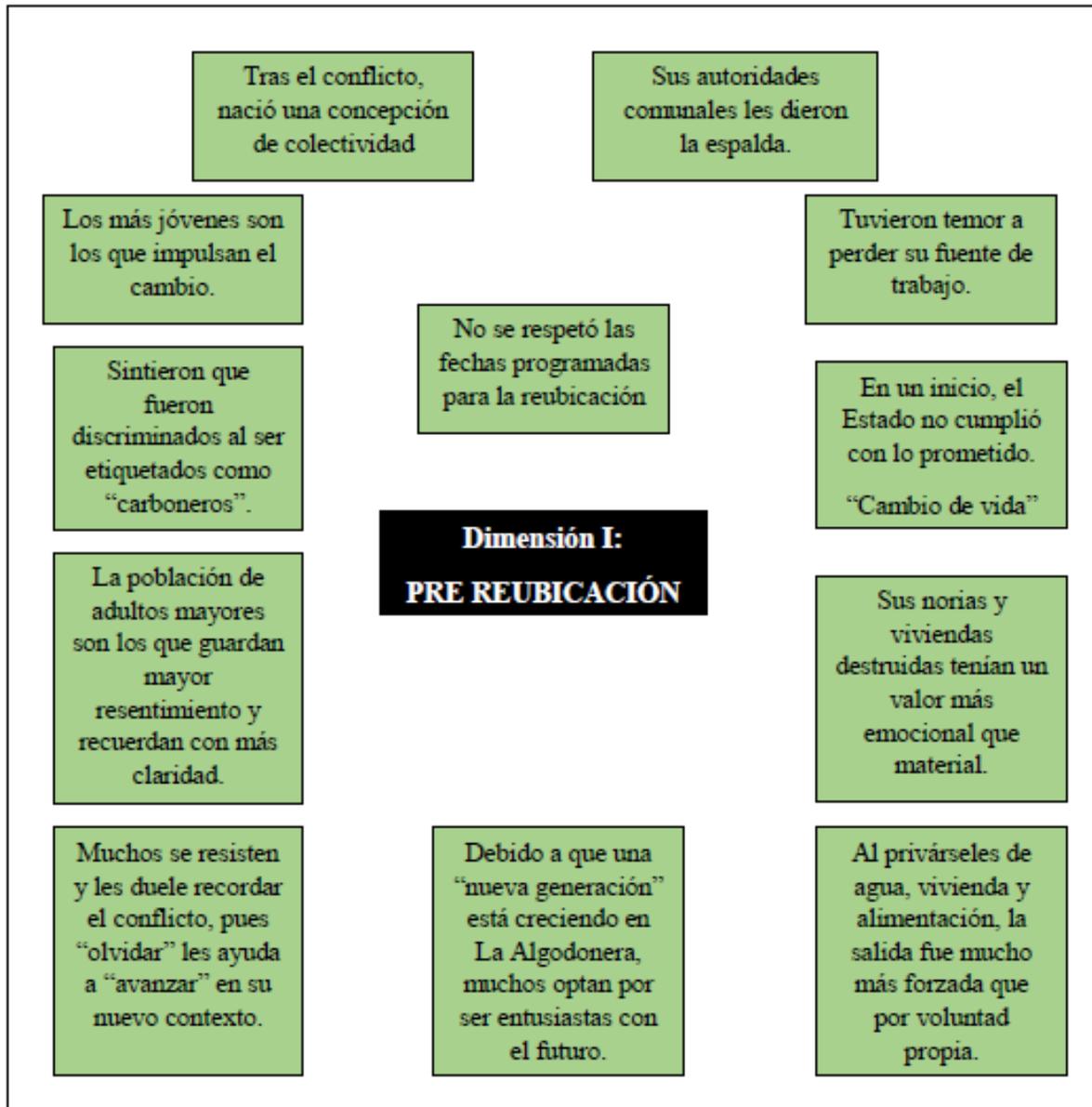


Figura 6. Resultados de la dimensión I, pre reubicación.

Dimensión 2: Post Reubicación: Técnica proyectiva: “Asociación de cualidades”

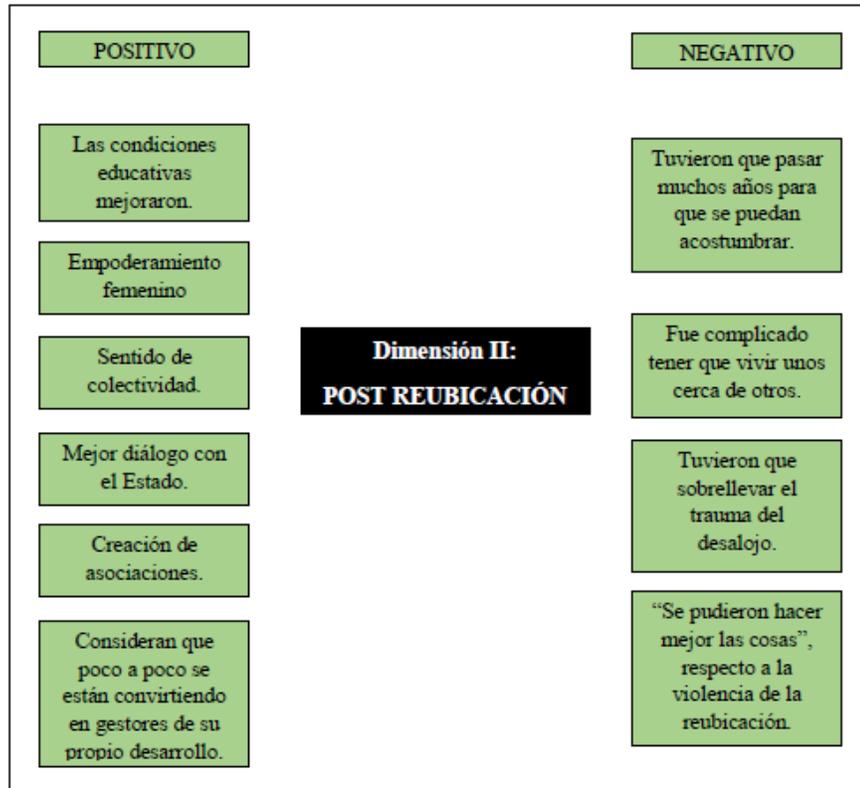


Figura 7. Resultados de la dimensión II, post reubicación.

Dimensión 3: Propuesta: Técnica proyectiva: “Ideal Imaginario (Propuesta)”

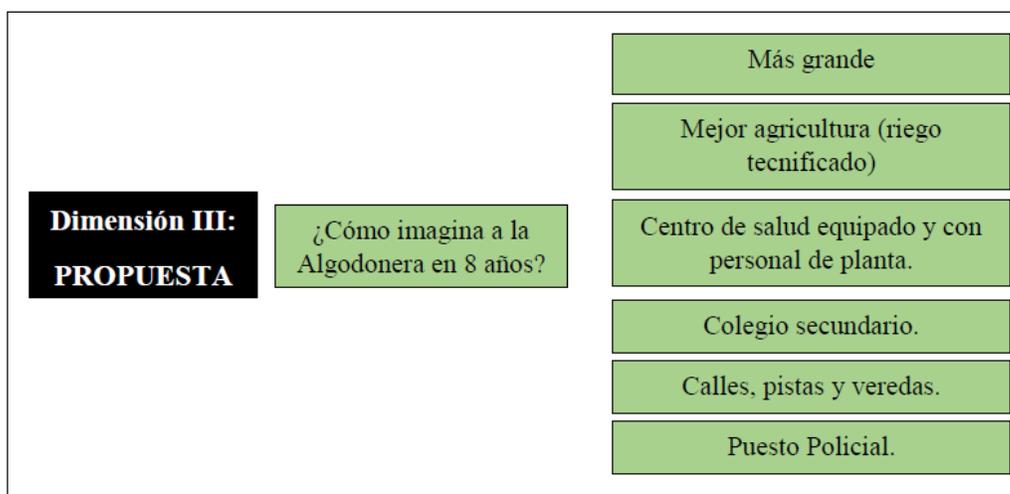
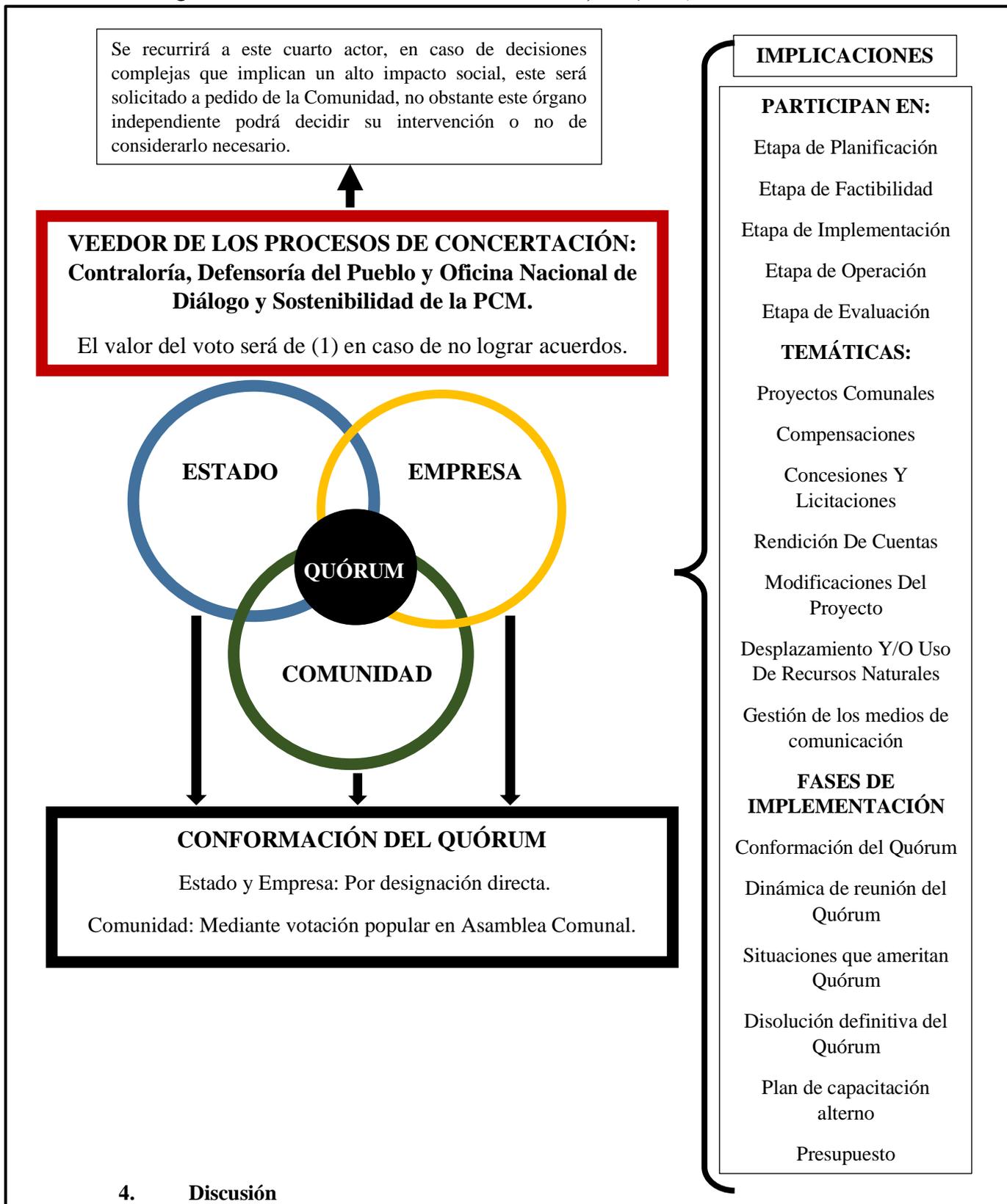


Figura 8. Resultados de la dimensión III, propuesta.

Sistema Quórum de Conflictos Sociales. Villalobos, M. (2019).



4. Discusión

Figura 9: Sistema Quórum de Conflictos Sociales.

Podemos contrastar la información obtenida por parte del sociólogo entrevistado en la investigación acerca de la importancia de que el Estado implemente mecanismos de relacionamiento con la Comunidad especialmente con las que se encuentran dentro de su zona de impacto, resultado que concuerda a cabalidad con lo expuesto por la Fundación Paz y Reconciliación (2017).

Asimismo, otro factor que se comprueba es en relación a la “comunicación sistémica” tomando en cuenta el grado de complejidad de los significados en los mensajes que tanto Estado como Comunidad intercambian, contrastando aquí, el testimonio de ambos actores, los cuales aseguran que el origen del conflicto no sólo se generó por bienes materiales, sino que fue más allá y abarcó significados emocionales en relación a la tierra que habitaba la comunidad, concepto que se asemeja a lo señalado por Pedraza (2003) y Corantioquia (2000).

Respecto a la percepción de la Comunidad en relación al Estado, también se pudo corroborar la posición de Barrenechea (2015), en su artículo colgado en el blog de La Defensoría del Pueblo, donde hace énfasis en que actualmente la población percibe al Estado como un órgano favorecedor de la inversión privada por encima de los derechos de las comunidades.

Finalmente otro elemento importante que se rescató en la investigación fue el clamor de la Comunidad por ser comprendidos con inclusión y tolerancia frente a sus costumbres y creencias, en este sentido, García (2014), expresa un concepto similar al priorizar el respeto por la pluriculturalidad comprendida en la captación de los mensajes para así desarrollar la tan anhelada empatía con la Comunidad.

5. Conclusiones

Respecto al Estado

El origen del conflicto responde a un factor técnico, es decir, a la ausencia de un marco normativo que regule los procesos de reubicación.

Una de las principales causas del conflicto también fue la deficiencia contractual que no incluyó el componente social de una manera óptima.

La intervención de agentes externos complicó el conflicto, provocando su escalada.

La comunicación fue sólo entre dos actores (Estado y Comunidad), dificultando la correcta e integral gestión del conflicto.

La comunicación fue con un tono sensibilizador más que persuasivo, factor que a la larga jugó a favor del Estado en la resolución del conflicto, asimismo los canales elegidos fueron directos, elección favorable para la correcta comunicación.

Respecto a la Comunidad

El incumplimiento de las fechas programadas para la reubicación fue uno de los factores que ocasionó el trauma en la comunidad, ya que cuando llegó el momento del desalojo, al no estar previamente avisados, la situación decantó en violencia.

El miedo que prevaleció respecto a la reubicación, fue la posibilidad de perder su fuente de trabajo.

Existe una notoria diferencia entre el comportamiento de las personas mayores de 50 años y los jóvenes, ya que los últimos aceptan con más asertividad la idea de la reubicación y consideran que fue un cambio positivo en sus vidas, mientras que los mayores siguen lamentándose de lo ocurrido.

La reubicación fomentó la asociatividad pues comenzaron a vivir en real comunidad.

La apreciación compartida por ambos actores y con aceptación total, es que si bien las cosas se pudieron dar de mejor manera (respecto a la reubicación violenta), actualmente ellos ven el futuro de forma alentadora, sobreponiendo su deseo de superación por encima de los traumas generados en el pasado.

6. Referencias

- Barrenechea, P. (4 septiembre de 2015). *¿Es la oposición a la actividad extractiva la única causa de los conflictos socioambientales?* [Artículo en un blog]. Recuperado de <http://www.defensoria.gob.pe/blog/es-la-oposicion-a-la-actividad-extractiva-la-unica-causa-de-los-conflictos-socioambientales/>
- Cabrera, A. y Rodríguez, R. (2011). La aplicación de la teoría de sistemas de Luhmann a un proceso educativo con redes virtuales móviles. *Revista Complutense De Educación*, 22(1), 129-144. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/920280745?accountid=39560>
- Corantioquia. (2000). *Manejo de Conflictos Ambientales*. Medellín. Colombia. Editorial Corantioquia.
- Defensoría del Pueblo (13 agosto de 2015.). *Estado de los Conflictos Sociales* [Informe estadístico en un blog]. Recuperado de 94 <http://www.defensoria.gob.pe/blog/defensoria-del-pueblo-registro-209-conflictos-sociales-en-julio/>
- Fundación Paz y Reconciliación. (2017). *Todos Cabemos, Caja de Herramientas para el diálogo Territorial Sobre Desarrollo Sostenible*. (4º módulo). Recuperado de <https://www.minenergia.gov.co/>
- García, M. (2014). *El Pueblo Mapuche Y Su Sistema De Comunicación Intercultural*. Temuco. Chile. Universidad de La Frontera.
- Pedraza, N. (2003). *Plan de Acción para formadores ambientales*. Bogotá, Colombia: Magisterio

Pimentel, C. (30 de mayo del 2013). *Olmos: Desalojos que vulneran los Derechos Humanos*. La Mula.pe. Recuperado de <https://cepesrural.lamula.pe/2013/05/30/olmos-desalojos-que-vulneran-los-derechos-humanos/cepesrural/>

Porter, M. & Kramer, M. (2011). *La creación de valor compartido*. Cambridge, MA. Estados Unidos. Editorial Harvard Bussiness Review.