

Cómo citar: González Pidiache, D.S. (2020). Aproximaciones a la comunicación entre la comunidad de El Morro, Yopal, y la empresa petrolera Equión Energía. *Desbordes*, 11(2), 29 – 47.

González Pidiache, D.S. (2020). Approaches to communication between the community of El Morro, Yopal and the oil company Equión Energía. *Desbordes*, 11(2), 29 – 47.

Este trabajo se encuentra bajo la licencia Creative Commons Attribution 4.0.
This work is under the Creative Commons Attribution 4.0 license.

Aproximaciones a la comunicación entre la comunidad de El Morro, Yopal, y la empresa petrolera Equión Energía

Approaches to communication between the community of El Morro, Yopal and the oil company Equión Energía

Diana Suguey González Pidiache¹

Resumen

La industria petrolera en Colombia vive momentos determinantes, dada la conflictividad social que la rodea, evidenciada en diversos cuestionamientos sobre sus impactos sociales y ambientales y, en ocasiones, por bloqueos o vías de hecho. Casanare, departamento reconocido como segundo productor de petróleo en el país —pues aporta el 19% de la producción total nacional, según la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH (2017)—, no es ajeno a dicho contexto, que es coyuntural tanto para las empresas como para las comunidades de las zonas productoras de hidrocarburos. Este departamento, donde se han encontrado dos de los yacimientos petroleros más grandes en la historia del país, es testigo de la dinámica social y económica que genera la industria, y también puede dar fe de lo necesario que resulta que empresas y comunidades vecinas logren el mejor entendimiento del entorno, mantengan un relacionamiento continuo y gocen de buena comunicación.

Aquí se presenta una imagen de la comunicación entre la comunidad del corregimiento El Morro, municipio de Yopal, donde está ubicado el Campo Floreña, y la empresa de exploración y producción de hidrocarburos Equión Energía Limited, que fungió como su operadora hasta febrero de 2020. Dicha imagen se construye a partir de testimonios de las partes para identificar cómo fue la comunicación y su proceso, qué fundamentaba sus mensajes, y qué percepción tuvieron de la manera en que se comunicaban. Todo ello tenía el objetivo de ir más allá de la caracterización colectiva que de ella se tenía: una comunicación que se nutría de exigencias y vista como conflictiva. La actualidad social y económica de Casanare evidencia la necesidad de que las comunidades y las empresas sean conscientes de su interacción y convivencia; de que requieren evolucionar, adoptar una comunicación dirigida al cambio, al reconocimiento y al respeto por el otro y al trabajo conjunto de la mano del Estado y demás sectores productivos y gremios. En esta dirección, la comunidad de El Morro y Equión manifestaron haber logrado acuerdos en favor de su entendimiento, priorizando el diálogo respetuoso a pesar de las diferencias, estableciendo escenarios de conversación participativos y diversos canales de comunicación directa para ampliar el alcance de su comunicación y para poder hacer seguimiento a los compromisos y la agenda viva de sus temas de interés.

Abstract

The oil industry in Colombia is going through decisive moments, given the social conflict that surrounds it, evidenced in various questions about its social and environmental impacts and, sometimes, due to blocks or unlawful conducts. Casanare, a department recognized as the second oil producer in the country —because it contributes 19% of total national production, according to the National Hydrocarbons Agency – ANH (2017) –, is not alien to this context, which is relevant both for companies as well as for the communities of the hydrocarbon producing areas. This department, where two of the largest oil fields in the history of the country have been found, bears witness to the social

¹ Comunicadora Social, Especialista en Gerencia de Proyectos. Maestrante en Comunicación. Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

and economic dynamics generated by the industry, and can also attest to how necessary it is for companies and neighbouring communities to achieve the better understanding of the environment, keep a constant relationship and enjoy good communication.

Here is a picture of the communication between the community of the El Morro district, Yopal municipality, where Campo Floreña is located, and the hydrocarbon exploration and production company Equión Energía Limited, which served as its operator until February 2020. That picture is built from the testimonies of the parties to identify how the communication was and its process, what was the basis for their messages, and what perception they had of the way they communicated. All this had the objective of going beyond the collective characterization that existed of it: a communication that was nourished by demands and seen as conflictive. The social and economic news of Casanare evidence the need for communities and companies to be aware of their interaction and coexistence; the need for them to evolve, adopt a communication aimed at change, recognition and respect for the other and joint work hand in hand with the State and other productive sectors and labor unions. In this sense, the community of El Morro and Equión stated that they had reached agreements in favor of their understanding, prioritizing respectful dialogue despite differences, establishing participatory conversation settings and various direct communication channels to expand the scope of their communication and to be able to follow up the commitments and the live agenda of their topics of interest.

Palabras clave

comunidad rural, industria petrolera, comunicación participativa, relacionamiento con comunidades, liderazgo y vocería, medios y canales de comunicación con comunidades.

Key words

rural community, oil industry, participatory communication, relationship with communities, leadership and spokespersons, means of communication with communities.

Introducción

La industria petrolera es fundamental para el país. Este sector comercial representa el 7% del PIB nacional y genera más de 95 mil empleos directos e indirectos

—El Nuevo Siglo, 2017

En Colombia, la industria petrolera es una de las principales fuentes de generación de recursos, y financia importantes programas nacionales para ampliar las coberturas en educación, salud, servicios públicos, saneamiento, infraestructura; sin embargo, el panorama para el sector de hidrocarburos y minero en general, si de las comunidades dependiera, al parecer no sería muy alentador por la conflictividad social a su alrededor y los debates sobre sus impactos, tanto en lo ambiental como en lo social. Ejemplo de ello, son los constantes comentarios y acusaciones de incumplimientos, además de señalamientos por afectación ambiental, falta de oportunidades laborales para mano de obra local, entre otros temas que, según las compañías, tergiversan el desarrollo e impacto real de estas actividades y, asimismo, muestran un desconocimiento de su reglamentación.

El corregimiento El Morro, en Yopal, Casanare, ha convivido por más de 20 años con la industria de los hidrocarburos; entre el 2011 y el 2020 lo hizo específicamente con Equión Energía Limited que operó el Campo Floreña, ubicado en este territorio. A partir de marzo, con la terminación del Contrato de Asociación, la operación comenzó a estar a cargo directamente de la Empresa Colombiana de Petróleos, Ecopetrol. Los nueve años de convivencia entre El Morro y Equión reflejan, en palabras de sus actores sociales y empresariales, un proceso de construcción conjunta y de crecimiento fundamentados en una relación directa, de acuerdos y diferencias, de necesidades e inversiones, y de compromisos y proyecciones.

El corregimiento El Morro está ubicado a 35 minutos en vehículo de Yopal, capital de Casanare, ubicada al oriente colombiano. Está conformado por 18 veredas en área de piedemonte sobre la cuenca del río Cravo Sur. Sus principales actividades económicas son la agricultura y la ganadería. Allí se habla de poca presencia del Estado, y el liderazgo comunal se respeta.

Equión, en su momento operadora del Contrato de Asociación Piedemonte que incluye el Campo Floreña en el corregimiento El Morro, fue la empresa que resultó de la venta que British Petroleum hizo de sus activos en Colombia; a partir de enero de 2011, sus accionistas fueron Ecopetrol S.A. con el 51%, y desde abril de 2015 Repsol con el 49%. Equión se consideraba una organización que priorizaba el diálogo y operaba con buenas prácticas de relacionamiento y con el compromiso de contribuir al bienestar y la transformación de la vida de las comunidades vecinas.

En este sentido, se procuraron escenarios en los que interrogantes buscaran respuesta a la forma en que percibían su comunicación y qué impacto tenía en el desarrollo de sus procesos, para así conocer la necesidad que tenía la comunidad y la empresa de tener una visión de su comunicación, valorando las interpretaciones de su realidad comunicativa a partir de testimonios de líderes comunitarios y representantes de la empresa.

En los medios de comunicación locales ha sido posible identificar una coexistencia al parecer no grata entre la comunidad y la empresa con noticias como “Se siguen presentando bloqueos en El Morro contra Equión” (El Diario del Llano, 2018), “Comunidad de El Morro hace exigencias a petrolera Equión” (Prensa Libre Casanare, 2018) y “Continúa conflicto entre comunidad de corregimiento petrolero El Morro y Equión” (Cifuentes, 2018), por mencionar apenas algunos ejemplos que dejan ver que el intercambio entre estos actores puede describirse como ineficaz y difícil.

De acuerdo con Carrillo (2013), “el conflicto de intereses entre una empresa minera y una comunidad local puede ser permanente; sin embargo, su duración e intensidad dependerán del tratamiento de la relación, así como de las actitudes y comportamientos de los actores” (p.47). De manera que entender la percepción de los involucrados aporta de manera significativa a su mejoramiento e impacto en sus gestiones cotidianas y procesos de desarrollo.

Marques de Melo (1999) citado en León (2008) recomienda estudiar cómo se dan los procesos de comunicación, las brechas comunicacionales entre los grupos sociales, la incidencia de la comunicación en las dinámicas sociales, en qué se basa la construcción de mensajes, las capacidades que se tienen como interlocutores, y el papel de la comunicación en la promoción del ejercicio ciudadano. Esta investigación se fundamentó en que, al comprender los planteamientos anteriores, la comunidad y la empresa se hacen más conscientes de su relación, se reconocen en el proceso y se pueden plantear maneras diferentes de abordar su comunicación, para que así se les representen mejoras y mayores resultados en la ejecución de sus gestiones tanto sociales como empresariales, ya sea inversiones en beneficio de la comunidad y materialización de oportunidades o, viabilidad de los proyectos, en el caso de la compañía.

Objetivos

Para dar respuesta a la pregunta ¿cuál es la percepción de la comunidad de El Morro (Yopal) y la empresa Equión Energía acerca de sus prácticas comunicativas conjuntas, y el impacto que estas tienen en el desarrollo de sus procesos sociales y comunitarios?, se plantearon como objetivos: 1) conocer su percepción a partir de la caracterización que hacen de sus prácticas comunicativas la comunidad de El Morro y los voceros de Equión, 2) describir dichas prácticas comunicativas conjuntas, e 3) identificar oportunidades de mejora a partir de las perspectivas y sugerencias de los líderes comunitarios y de la empresa.

Cabe traer a colación a Gómez-Limón et ál. (2007) quienes dicen que:

a efectos de evaluación de las políticas públicas, tan importante es conocer cuáles son las actitudes de la población, como conocer el modo en que los individuos perciben la situación de una determinada realidad o sector sobre la que desean que se actúe [...] Por lo general, la ciudadanía carece de suficiente información basada en datos objetivos en referencia a la industria como para emitir juicios fundamentados. Por ello, su percepción de la realidad de ese sector se basa en

una serie de consideraciones subjetivas, procedentes tanto de observaciones directas como indirectas (publicaciones en medios de comunicación, testimonios de particulares, discursos de líderes de opinión, etc.). (p.74)

El reconocimiento propio y de la relación con otros propicia una mayor argumentación comunicativa. Asimismo, al ser conscientes de su comunicación, la compañía y la comunidad proyectan mayores oportunidades para el óptimo desarrollo de sus actividades, mayor impacto de la comunicación en sus gestiones, menores tiempos de respuesta, mejor convivencia y beneficios mutuos.

Conocer de los directamente involucrados cómo es su comunicación da luces cercanas de su intercambio, facilita determinar qué aporta cada cual, quiénes interactúan y los tópicos sobre los cuales es posible intervenir.

Metodología

La aproximación a la percepción de las prácticas comunicativas entre la comunidad de El Morro (Yopal) y Equión Energía Limited se realizó a partir de un análisis interpretativo de un ejercicio de escucha y registro de las apreciaciones de líderes comunales, habitantes del corregimiento y empleados de la empresa.

De acuerdo con Carr y Kemmis (1988), citados en Ortiz (1997), el paradigma interpretativo sustituye “los ideales teóricos de explicación, predicción y control por los de comprensión, significado y acción”, con la finalidad no de “buscar explicaciones causales o funcionales de la vida social y humana, sino profundizar nuestro conocimiento y comprensión de por qué la vida social se percibe y se experimenta tal como ocurre” (p.46). De manera que, esta investigación se centró en la comprensión de los participantes, de cómo ven su proceso, qué entienden de su interacción, cuáles son sus razones, qué significados confieren a su comunicación, a su rol, y cuáles son sus actitudes, acciones y reacciones. Es decir, se buscó entender sus particularidades y la especificidad de su relación.

En la investigación participaron 30 personas, entre líderes comunitarios y empleados de Equión. Por una parte, el 61% de los participantes estuvo en representación de la comunidad de El Morro con 9 de las 18 veredas del corregimiento, principalmente del centro poblado; por otra parte, participó el 39%, de los empleados de Equión, mayoritariamente del área de Asuntos Externos, equipo en constante comunicación con la comunidad.

Desde el enfoque interpretativo, “la realidad es un constructo social: la realidad social no es algo que exista y pueda ser conocido con independencia de quien quiera conocerla” (Carr & Kemmis, 1988, citados en Ortiz, 1997, p.46); así, nada mejor que invitar a los participantes (comunidad y empresa) a plantear su opinión, sentarse con ellos y escucharlos, que se reconozcan como involucrados capaces de forjar su realidad comunicacional desde la consciencia y la interacción entre ellos.

Es así como, las percepciones de la comunidad de El Morro y de Equión acerca de sus prácticas comunicativas se establecieron entendiendo su realidad social comunicativa, considerando sus subjetividades: la valoración personal de sus ideas, argumentos, pensamientos y cultura. Incluso, se incorporaron sus emociones y sentimientos.

El contexto tiene gran importancia, pues la investigación de la actividad humana es una interpretación de la propia situación del individuo (Flyvbjerg, 2001, citado en Della & Keating, 2013), respecto de su posición/rol dentro de la sociedad. Los participantes principales, tanto líderes como voceros, respondieron encuestas y entrevistas desde su papel en el corregimiento y en la empresa, basados en sus propias circunstancias, necesidades y condicionamientos frente a su dinámica comunicacional, que bien pueden diferir de la realidad de otros, a pesar de que se encuentren en roles similares.

Los participantes opinaron sobre su proceso comunicativo y compartieron su conocimiento originado del día a día entre comunidad y la empresa. En dicho encuentro

tiene lugar la producción de significados sociales, culturales y personales para poder descubrir o reconocer los conflictos y fracturas, las divergencias y consensos, las regularidades e irregularidades, las diferencias y homogeneidades, que caracterizan la dinámica subyacente en la construcción de cualquier realidad humana que sea objeto de investigación. (Casilimas, 1996, p. 36)

Así pues, se les preguntó sobre la valoración que otorgan a su comunicación, los medios o canales que utilizan, los mensajes que intercambian, los temas que les ocupan, los roles que desempeñan, la actitud que asumen, la credibilidad que se conceden y las oportunidades que identifican, entre otros aspectos relacionados con su interacción.

De este modo, se facilitó el conocimiento y comprensión de las percepciones de la comunidad y la empresa frente a sus prácticas comunicativas, valorando los significados que comparten y en los que difieren, y la conceptualización que cada uno hace a partir de los hechos y sus motivaciones, teniendo presente que constituyen un grupo con integrantes de culturas dispares, diversas edades, intereses y necesidades que

contrastan, así como, en algunos casos, diferentes niveles de formación. Cabe resaltar que todo ello se da en un contexto en el que se presentan varias problemáticas sociales (carencia de algunos servicios públicos domiciliarios, de salud, conectividad, empleo, entre otros) que dan pie a solicitudes y exigencias en busca de consensos y oportunidades en beneficio de la comunidad y que viabilicen las operaciones de la empresa.

Resultados y discusión

Percepción de la comunicación: diálogo respetuoso y seguimiento a acuerdos

De acuerdo con el primer objetivo de la investigación, las respuestas a las encuestas y entrevistas mostraron que las percepciones, tanto en la comunidad de El Morro como en Equión, correspondieron a construcciones personales a partir de la experiencia de intercambio de cada uno. Ellos se reconocieron “como agentes (re)constructores de sentidos que se recrean y ‘negocian’ en contextos socioculturales” (Parales-Quenza & Vizcaíno, 2007, p.355). Estos actores sociales, líderes comunales y empleados coincidieron, mayoritariamente, en que su comunicación fue de diálogo respetuoso, representado por un grupo de 21 entrevistados (68%); seguida de una valoración de conflictiva y difícil, representada por 4 entrevistados (14%).

En la comunidad manifestaron que la comunicación con la empresa fue cordial, siempre en procura de llegar a acuerdos y evitar conflictos, y con escenarios de diálogo frecuentes. De la misma manera, en la empresa la percibieron como transparente, precisa, sincera, cercana, constante, fluida, directa, veraz y que no genera falsas expectativas.

Ambas partes dijeron propender porque su comunicación fuera provechosa para todos. Sin embargo, reconocieron que las dificultades aparecían cuando no había cercanía entre las expectativas de la comunidad y las respuestas de la empresa, principalmente en asuntos laborales y de contratación; de allí se derivaban las manifestaciones públicas de inconformismo e, incluso, de rechazo por aparentes incumplimientos en la contratación de mano de obra y de bienes y servicios locales. Pese a ello, lograron establecer mesas de diálogo temáticas, donde con respeto y tolerancia abordaban sus diferencias. También, contaban con unos principios básicos para el relacionamiento, dentro de los cuales la regla fundamental era hablar y escuchar con respeto.

Los pocos que discreparon de la caracterización positiva y señalaron que la comunicación entre la comunidad de El Morro y Equión es conflictiva y difícil argumentaron incumplimiento de compromisos por parte de la empresa en temas relacionados con oportunidades de empleo y contratación de servicios, así como falta de acceso a servicios públicos en un sector que produce energía para el país; además, falta de interés de la empresa por concertar con la comunidad.

Esta percepción que es comprensible y encuentra eco en lo que Domínguez et ál. (2015) refieren frente a que

las condiciones de asimetría económica, social y política que caracterizan la relación entre las empresas mineras y las comunidades locales dejan muy pocas posibilidades para encuentros culturales positivos. La falta de información y de empoderamiento sobre sus derechos y de instrucción en minería son algunos de los factores que salen a la luz cuando empresas mineras con recursos económicos, manejo legal, última tecnología y acceso a información se instalan en comunidades con tantas carencias. (p. 131)

Entonces, resultó valioso que comunidad y empresa hayan manifestado su interés en lograr comunicaciones en las que el bien común se convierta en prioridad, y esta sea la semilla de la búsqueda de soluciones.

También, se identifica que las interpretaciones de la comunicación entre la comunidad y la empresa varían dependiendo el número de participantes en la conversación; por ejemplo, si es personal o grupal, por los liderazgos de la comunidad, y la necesidad de lograr reconocimiento y apoyo. Por tanto, cuando es colectiva, se carga de denuncias repetitivas y comentarios que no solo pretenden respaldo, sino que afectan la fluidez y la efectividad de la comunicación.

No obstante, Costa (2013) citado en Díaz García (2015) concibe la comunicación como un modo de búsqueda, de descubrimiento y de aprendizaje compartido. Para él es una forma de solucionar problemas, de reducir la complejidad de los procesos y las relaciones, y una fuerza transformadora del entorno social. Asimismo, la percibió la comunidad de El Morro y Equión, por eso su alto nivel de interacción, casi que diario, y a través de diversos canales formales (oficios, reuniones) o informales (chats, llamadas telefónicas), procurando comunicaciones oportunas y fluidas.

Aunque había una alta frecuencia en la comunicación, en ocasiones también se tornó desgastante, según reconocieron los entrevistados; por ejemplo, cuando a pesar de la periodicidad de las reuniones, por su larga duración sentían que no llegaban a acuerdos o soluciones.

Otro aspecto por considerar en la percepción de sus prácticas comunicativas se relaciona con quienes en ellas participaban: líderes y voceros, principalmente; en el caso de la comunidad, los presidentes de las Juntas de Acción Comunal, quienes intervenían en la mayoría de las reuniones. En representación de la empresa, se contó con líderes del área de relacionamiento y entorno, encargados de la interacción con las comunidades para viabilizar la gestión y desarrollo de los proyectos e iniciativas. Ellos, por su rol y funciones, consideraron que la comunicación entre la comunidad y Equión era permanente, cotidiana, mientras que otros en la comunidad y en la empresa percibieron poca interacción debido a su baja participación, pues se delegaba en sus representantes, a no ser que se tratara de convocatorias abiertas, por ejemplo, espacios de integración comunitaria convocados por la empresa o reuniones temáticas donde se requiriera asistencia de la comunidad en general.

Sobre el liderazgo comunal, anota Damonte (2013, citado en Tuesta, 2015), que la presencia de proyectos energéticos en las comunidades campesinas “ha reactivado la movilización política local, aportando a la emergencia de liderazgos políticos comunales y, en un marco más amplio, fortaleciendo la representatividad política en dichos espacios” (p.74). En el corregimiento El Morro, los líderes han logrado el reconocimiento tanto de sus representados como de la empresa; con ellos, los voceros de Equión han forjado lazos de cercanía y gestión.

Las actitudes también cuentan en la percepción de la comunicación. Los interlocutores de la comunidad manifestaron asumir una actitud respetuosa, tolerante, conciliadora y de gestión ante las necesidades e intereses de su población (empleo, contratación, inversión social, compensación ambiental, entre otros). Aunque, de acuerdo con el ambiente de las conversaciones y el alcance de los compromisos, esta pudo tornarse diferente: reacia e incrédula. Por otra parte, en la organización se consideraron de actitud abierta a la diversidad de ideas, respetuosa, de escucha activa y generosa, de evaluación permanente, asertiva, responsable, tolerante, receptiva a la crítica, atenta y consciente de que comprometía lo que podía cumplir.

En resumen, la percepción que los líderes de la comunidad de El Morro y los voceros de Equión tenían de su comunicación era positiva, caracterizada principalmente por el diálogo respetuoso, la oportunidad, y las posibilidades de lograr acuerdos en beneficio de las comunidades y el desarrollo de la operación petrolera, a pesar de los momentos, menores en cantidad, en los que las diferencias dificultan el avance de las conversaciones. En consecuencia, cada vez se entiende más que las diferencias no deben ser un impedimento, sino todo lo contrario, de ellas pueden surgir soluciones si se abordan responsable y oportunamente.

Esta percepción difiere de la visión externa, la que se proyectaba en los medios de comunicación y en las redes sociales, donde se mencionaba incumplimiento de compromisos, exigencias, disputas, bloqueos, cese de actividades y denuncias.

A propósito de esta tendencia, De Echave et ál. (2009) menciona que:

Actores locales, nacionales y extranjeros se enfrentan de manera casi permanente, con esporádicos episodios de violencia abierta. Comunidades campesinas, frentes de defensa y otras colectividades se hallan confrontadas a la presencia de trabajadores, especialistas de relaciones comunitarias, gerentes de operaciones y otros funcionarios de empresas mineras, además de diversos agentes del Estado, desde funcionarios del Gobierno central hasta autoridades locales y regionales, todos ellos imbricados complejamente en procesos que los afectan y ante los que toman posición.

Las lógicas de estos conflictos son muy difíciles de descifrar, y sus dinámicas, poco predecibles. Esta situación es un reto para todos los actores involucrados: representantes del Estado, de la sociedad civil, del empresariado y de la población en general. La inestabilidad generada por estos conflictos plantea por cierto serios problemas de gobernabilidad y tiene consecuencias económicas y sociales que pueden mermar seriamente las perspectivas de desarrollo sostenible del país. (p.9)

Es posible inferir que así lo haya reflexionado la comunidad de El Morro y Equión; en la percepción de su comunicación se denotaba la evolución de su interacción, cada vez más respetuosa, proactiva y propositiva. Sin embargo, reconocían que la percepción externa de su interacción era producto de los momentos en los que el diálogo no correspondía con las expectativas de la comunidad. El conflicto se daba, según integrantes de la comunidad, cuando había desacuerdo frente al cumplimiento de compromisos; la compañía decía cumplir y la comunidad difería por confusiones o malentendidos.

En la organización reiteraron que, independiente de las diferencias, siempre trabajaban entendiendo la dinámica social; del mismo modo, cumplían con lo pactado, sin atropellar a nadie, escuchaban y salvaguardaban los intereses generales. Cuando se presentaban bloqueos, los gestionaban con la premisa de no dialogar bajo presión ni vías de hecho. Y afirmaron que estos se daban por insatisfacciones, en algunos casos personales. Consideraron que la percepción externa de comunicación conflictiva era natural porque en el imaginario colectivo estaba que las empresas del sector extractivo

con su poder económico y su conocimiento podían hacer lo que querían, por lo que su actividad era considerada antipática. A lo que se sumó la poca presencia del Estado en este territorio.

Prácticas comunicativas participativas y productivas

Al describir sus prácticas comunicativas conjuntas, segundo objetivo de esta investigación, los líderes de El Morro y los voceros de Equión, reiteran que entre ellos existen diversos espacios, canales y acciones de comunicación; en sus respuestas se evidenció que los han consolidado a partir de procesos de construcción colectiva, y estos han resultado más importantes que los meros productos de comunicación que generan.

[...] desde los procesos y las prácticas comunicativas que estos implican, es posible enfatizar la reflexión, la discusión, el debate y el análisis multidimensional anclado en las necesidades de los actores sociales y en las miradas compartidas, o no, debatidas e interpeladas sobre la realidad que les rodea. (Gumucio & Rodríguez, 2006, citado en Valencia & Magallanes, 2016, p.23)

Así, la comunidad y la empresa valoraron el trabajo que realizaban para definir sus mensajes y los canales óptimos para interactuar entre ellos; también, reconocieron crecimiento personal, social y empresarial en su relacionamiento y su impacto en el desarrollo del corregimiento y la viabilidad de los proyectos.

Entre sus canales y espacios de comunicación destacaron el envío de oficios y correos electrónicos, las reuniones presenciales por temáticas, las llamadas telefónicas y la conversación por chat. A la comunicación a través de cartas, dijeron que la han revestido con el carácter de formalidad y resaltaron que les sirve de evidencia. Las consideraron un medio confiable, efectivo y oficial.

En las reuniones, en su mayoría realizadas en el corregimiento, se planteaban inquietudes y dudas de la comunidad, y se dieron respuestas por parte de la operadora tras un proceso de convocatoria por parte de Asojuntas (organismo comunal que integra a los 72 líderes de las Juntas de Acción Comunal de las 18 veredas del corregimiento). Las reuniones se desarrollaban siguiendo lineamientos del área de Seguridad Física de la empresa, con el ánimo de garantizar la integridad de todos los participantes. Algunas de ellas fueron abiertas a toda la comunidad, otras solo con sus líderes, pero siempre en búsqueda de acuerdos y soluciones a las inquietudes y necesidades planteadas. La comunidad las consideraba efectivas para concretar compromisos y llevar actas para el cumplimiento, y además dijeron que les posibilitaban ser más directos.

Los *chats* son otra práctica destacada. A través de ellos, la comunidad convocaba a las reuniones y, así, fluía la comunicación entre líderes. En el caso de los empleados de Equión, los utilizaban cuando necesitaban entregar información inmediata y de fácil comprensión. La mensajería instantánea les permitía superar algunas condiciones geográficas de acceso difícil y garantizaba el acceso a la información en tiempo real. Para Equión, sus prácticas comunicativas con la comunidad propendían porque existiera una comunicación proactiva y directa a través de diversos mecanismos; también contaba con un boletín impreso (Enlace Comunitario) donde plasmaba acciones, gestiones e inversiones ejecutadas de la mano de la comunidad, y producía y compartía videos con testimonios de los líderes y de la comunidad en general, así como microprogramas radiales y una estrategia de difusión en redes sociales. Asimismo, generaban espacios de integración comunitaria y promoción de habilidades en comunicación como con el Cine Móvil (proyección de películas para ver en familia y en comunidad) y Libro Móvil (visita de un bibliobús a las instituciones educativas del área de influencia y espacios comunitarios para motivar la lectura en niños, jóvenes y adultos), entre otras.

Los gestores sociales de la empresa también lideraban importantes prácticas comunicativas con la comunidad. Ellos a diario visitaban y dialogaban con las comunidades para conocer y entender el entorno y retroalimentar al equipo de relacionamiento.

Todas estas acciones comunicativas bien pueden enmarcarse en la denominada comunicación para el cambio social (Uranga, 2006, citado en Valencia & Magallanes, 2016), la cual

tiene que ver también con la capacidad de transmitir, desde las propias prácticas y con el lenguaje adecuado, la imagen de un horizonte utópico, de una posibilidad de cambio. La comunicación para el cambio social es, necesariamente, la enunciación de propuestas portadoras de futuro tomando en cuenta la realidad presente. No basta con la denuncia ni con el simple relato de los acontecimientos. (p.22)

Dichas prácticas comunicativas entre la comunidad de El Morro y la empresa Equión contaban con información que “se daba de primera mano”, que se reflejaba en mensajes contruidos desde la participación, claros para todos, que no daban lugar a desinformación; respetuosos, concretos y directos, sencillos, prácticos y comprensibles. La comunidad se comunicaba en función de sus necesidades, hacía solicitudes y denuncias, y en palabras de sus líderes “entre más pidan, mejor para alcanzar lo que requieren”. Aun así, en la empresa se menciona que en ocasiones y de parte de la comunidad se recibían mensajes condicionados por intereses personales.

Los voceros de Equión manifestaron ser cuidadosos de decir lo que podían cumplir, y por ello construían mensajes con información que se podía comprobar, que había sido analizada y gestionada al interior de la compañía.

Entre los temas que se analizaban en sus prácticas comunicativas conjuntas, la comunidad y la empresa contaban con agenda viva que incluye asuntos laborales (ofertas de empleo, situaciones con contratistas), contratación de bienes y servicios, sociales (inversión social, beneficios para las comunidades), medio ambiente (impactos, ruido, cuerpos de agua, inversiones 1%, compensaciones, acuerdos de conservación), los cuales eran motivo permanente de comunicación para el seguimiento a acuerdos y compromisos. Frente a ellos, la empresa resaltó como importante el manejo de expectativas de la comunidad, dada la sensibilidad por la problemática por desempleo, por ejemplo. La empresa señaló que la comunidad esperaba que todas las personas que trabajaban en la operación fueran de las veredas, lo cual no era posible por los perfiles específicos y la experiencia que se requería en algunos cargos.

Además, la petrolera compartía a la comunidad mensajes que se derivaban de su propósito superior: la importancia de crear conexiones humanas, de trabajar juntos para contribuir a la transformación de vidas, la corresponsabilidad en la gestión ambiental sostenible, el valor por la vida, el trabajo en equipo y la equidad de género, entre otros temas.

Como factores que afectan de manera negativa sus prácticas comunicativas, se identificaron las actuaciones de los contratistas que no correspondían con los acuerdos pactados entre la comunidad y Equión; por ejemplo, el presunto incumplimiento de los acuerdos y compromisos; las comunicaciones informales; las decisiones no concertadas; la falta de claridad en algunas actividades operativas y el alcance de los aportes a la comunidad; los temas laborales que generaban inconformismos; la actualidad de la operación petrolera (disminución de proyectos), las necesidades de la comunidad e, incluso, algunos liderazgos comunales; así como asuntos que atañían a las autoridades locales (poco presentes), o a otras empresas presentes en el sector y a intereses particulares; la falta de poder para decidir por parte de algunos empleados de Equión; la desinformación; y los pedidos inviables de la comunidad que no se podían aceptar.

De manera positiva, el acompañamiento de agentes externos como garantes pudo llegar a favorecer su proceso comunicativo, por ejemplo, la Estrategia Territorial de Hidrocarburos (ETH).

Impacto positivo y oportunidades de mejora

Para el 86 % (26) de los encuestados entre comunidad y empresa, el impacto de sus prácticas comunicativas en sus actividades y gestiones sociales y empresariales fue positivo; para los líderes comunales lo fue por las obras y proyectos sociales que beneficiaron y dejaron huella en las comunidades: mejoramiento de vías, escuelas, parques y canchas cubiertas, entre otros. Pese a ello, no pudieron pasar desapercibidos los comentarios de que las inversiones producto de su relacionamiento debieron ser mayores en comparación con los impactos ambientales que como comunidad percibieron.

Los empleados de Equión valoraron el impacto positivo de la comunicación en sus gestiones, al permitirles conectar intereses y atender necesidades. Sin embargo, también reconocieron que dicho impacto se minimizaba cuando algunos procesos eran lentos, requerían de mucho esfuerzo y de garantías porque se presentaba desconfianza.

Estos interlocutores manifestaron esperar que su comunicación continuara mejorando y, de acuerdo con los representantes de la comunidad, que existiera una carta de navegación y se designaran voceros de la compañía con capacidad de decisión, para evitar demoras en las solicitudes presentadas y mantener las buenas relaciones. Asimismo, esperaban que se cumplieran la totalidad de los acuerdos y compromisos, que se compensaran los impactos y se generaran mayores oportunidades para las veredas de la zona de influencia.

De parte de Equión se esperaba que los líderes hablaran siempre con transparencia, sin agresividad y con expectativas aterrizadas; que la comunicación llegara a ser útil, provechosa, que no terminara siendo parte de una estrategia para confundir, dividir o alargar temas; y que se redujera la rotación en los interlocutores de la comunidad, pues dependiendo de los intereses se afectaba la comunicación.

Conocer la percepción positiva que la comunidad de El Morro y la empresa petrolera Equión tenían de su comunicación, describir sus prácticas comunicativas y considerar los aspectos en los que se encuentran oportunidades de mejora permitía una aproximación cercana a su proceso comunicativo que evidenciaba construcción conjunta y un relacionamiento directo y transformador, en contraste con la visión externa de escasa y conflictiva comunicación.

En Chile, un estudio para conocer las percepciones de las comunidades sobre su relación con empresas de generación y distribución energética en su entorno próximo, desarrollado por las investigadoras Oyarzo y Martínez (2014) de la Universidad del

Desarrollo, presentó entre sus resultados que las comunidades consideraban que los representantes de la empresa son distantes. Comentarios similares se escuchaban en Yopal sobre los voceros de la industria petrolera, incluidos algunos de Equión, sin embargo, con este trabajo se interpreta que la comunidad de El Morro consideraba a los interlocutores de la empresa como profesionales cercanos, accesibles y en permanente comunicación.

Oyarzo y Martínez (2014) en dicho estudio realizado en Chile, a partir de entrevistas aplicadas a comunidades, relacionan una comunicación dificultosa: “la gran mayoría (industria) son personas que solamente tienen intereses propios, uno tiene la sensación de que realmente no aman este lugar. No les interesa este lugar, nada de las comunidades [...]” (Entrevista en Coyhaique, 2014, p.14). En contraste, en El Morro, la comunidad reconoció los aportes al progreso y desarrollo de las comunidades derivados de la inversión privada, especialmente de las empresas petroleras, entre ellas, todo gracias a la gestión y el trabajo conjunto.

Juana Pulido, consultora de estudios de comunicación, considera que las empresas deben

mantener una estrategia de comunicación activa y bidireccional con la comunidad. Para ello se pueden usar fórmulas tradicionales como las reuniones u otras nuevas derivadas de las nuevas tecnologías como las conference calls o los grupos en redes sociales. El objetivo es crear marcos de relación estables con nuestros vecinos, escucharlos y trasladar a la gestión sus ideas, peticiones o sugerencias para favorecer el clima de relación e incluso mejorar los procesos y proyectos de las organizaciones. (Estudio de Comunicación, 2015, párr. 2)

Así fue descrito el proceso comunicativo entre la comunidad de El Morro y Equión, y en sugerencia de oportunidades de mejora se reflejó la intención de seguir construyendo relaciones de confianza, también con Ecopetrol, el ahora operador.

De esta manera, se propició una reflexión sobre la importancia de gestionar la comunicación y motivar el establecimiento de opciones de mejora que permitan a una parte y otra fortalecer su reconocimiento y el del otro, establecer acuerdos para mejorar su convivencia y el desempeño en sus actividades. Bajo el entendido de que, con el diálogo y la participación se prioriza la interacción entre diversos actores, de manera sistemática y estrecha, y que

las políticas de comunicación derivadas de una situación de conflicto pueden evolucionar con el tiempo hacia relaciones de diálogo o participación. Por tanto, el conflicto inicial entre empresa y comunidades locales y ONG, muy frecuente

en países en desarrollo, es también un mecanismo catalizador, si se gestiona correctamente, de relaciones de colaboración entre las diferentes partes. (Arenas et ál., 2009, p. 20)

Conclusiones: el diálogo potencia la gestión y el desarrollo social

La comunicación representa una importante oportunidad analítica para entender los procesos entre comunidades y empresas del sector hidrocarburos en Colombia; la interacción entre las partes no se caracteriza necesariamente por la conflictividad, sino también por la construcción conjunta, participativa y productiva que involucra a diversos actores con fundamentaciones particulares, susceptibles de análisis y gestión, en favor de las comunidades y de la viabilidad de proyectos petroleros sostenibles.

Hablar de comunicación entre comunidades y empresas de la industria extractiva, no siempre debe llevar a hablar de actores en conflicto; el ejercicio interpretativo de la comunicación entre los líderes de El Morro y Equión dio cuenta del desarrollo de prácticas comunicativas enfocadas en el cambio social, caracterizadas por espacios dialógicos, respetuosos y con proyección que pueden ser replicables por actores similares, aunque considerando sus especificidades contextuales.

La comunidad de El Morro y Equión coincidieron en una percepción positiva de su interacción, vista como respetuosa, cercana y permanente; una comunicación que supera diferencias, que construye a partir de la divergencia y que ha logrado migrar del conflicto a la concordia gracias al respeto por la diferencia, la escucha generosa, el seguimiento a lo acordado y el cumplimiento de los compromisos.

Comunidad y empresa coincidieron en la importancia del diálogo, del respeto, y la búsqueda de soluciones. La percepción de la comunicación que expresaron tanto los líderes de El Morro como los voceros de Equión difiere de la apreciación externa que se tiene de su proceso. Ellos creían que la visión negativa se daba porque se confería mayor visibilidad a lo conflictivo que a lo productivo y constructivo. Tanto líderes comunitarios como representantes de la compañía reconocieron que, pese a los puntos de vista divergentes, su cotidianidad fue cordial y mantuvieron una comunicación abierta y constante que impactó positivamente su convivencia.

Las partes fueron conscientes de que mantenían una relación activa, en la cual su participación y rol (líder/vocero) era determinante, considerando sus intereses diversos y complementarios.

Asumieron su comunicación con actitud respetuosa, seria, tolerante, de escucha activa, en búsqueda de soluciones y de evaluación permanente, asertiva, responsable, receptiva, aunque en ocasiones se tornaba reacia, explosiva y crítica.

Describieron prácticas comunicativas que se enmarcan en un protocolo de relacionamiento establecido de manera conjunta, las cuales incluyeron diversos espacios y canales, acciones y gestiones, principalmente reuniones presenciales, redacción y envío de cartas, llamadas telefónicas y conversaciones por chat, con mensajes directos, francos, en torno a denuncias y solicitudes por parte de la comunidad, o respuestas, lineamientos e iniciativas de parte de la empresa.

Como factores que afectaban sus prácticas comunicativas, la comunidad de El Morro y Equión identificaron actuaciones de contratistas, seguimiento y evaluación de acuerdos, comunicaciones informales, decisiones no concertadas, falta de claridad, inconformismos laborales, necesidades, intereses, falta de poder de decisión, presiones, ausencia del Estado, actividades de la operación, liderazgos inapropiados, desinformación, responsabilidades de otros actores y exigencias inviables.

Finalmente, como oportunidades de mejora, evidenciaron la necesidad de que exista una carta de navegación, que las partes designen voceros con capacidad de decisión, se cumplan el 100% de los acuerdos, haya entendimiento de las necesidades de la comunidad, se reconozcan los impactos de la industria, se gestione la información de manera proactiva y oportuna; que siempre se hable con transparencia, sin agresividad y con expectativas aterrizadas; se generen mayores oportunidades para los locales, se logre mayor agilidad en los procesos; menor rotación en los interlocutores y la realización de entrenamientos.

Para terminar, las prácticas comunicativas son una gran herramienta para reconocer y promover el patrimonio social, cultural, ambiental e industrial, a partir del reconocimiento de los diversos actores sociales y la visibilización de los procesos de construcción conjunta que de ellas se derivan.

Referencias

- Agencia Nacional de Hidrocarburos. (2017). Cifras y estadísticas. <http://www.anh.gov.co/ANH-en-Datos/Paginas/Cifras-y-Estad%C3%ADsticas.aspx>
- Arenas, D., Sánchez, P., Murphy, M., & Vives, J. (2009). *Relaciones empresariales con comunidades locales y ONG. Comunicación, diálogo y participación*. ESA-DE-Instituto de Innovación Social.

- Carrillo, S. (2013). Comunidades y minería: la comunicación en el conflicto. *Canalé*, (5), 43–51.
- Casilimas, C. A. S. (1996). *Investigación cualitativa*. Icfes.
- Cifuentes, M. (2018, 28 de junio). Continúa conflicto entre comunidad de corregimiento petrolero El Morro y Equión. *Noticias & Contenidos*. <https://marthacifuentes.com/portada/2018/06/28/continua-conflicto-entre-comunidad-de-corregimiento-petrolero-el-morro-y-equion/>
- Domínguez-Matos, I. M., Costa-Llanos, V., & Guardado-Lacaba, R. (2015). La comunicación en el patrimonio geológico-minero: un enfoque desde la minería del cromo en Moa. *Minería & Geología*, 31(3), 128–139.
- Della, P. D., & Keating, M. (Eds.). (2013). *Enfoques y metodologías de las ciencias sociales: una perspectiva pluralista* (pp.31-52). Ediciones Akal S.A. <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/detail.action?docID=10914188>
- Díaz García, S. C. (2015). Diseño de un plan de comunicación integral para una empresa de servicios petroleros [Bachelor's thesis].
- De Echave, J., Diez, A., Revesz, B., Huber, L., Tanaka, M., & Ricard Lanata, X. (2009). *Minería y conflicto social*. ESADE.
- El Diario del Llano. (2018, 21 de noviembre). Se siguen presentando bloqueos en El Morro contra Equión. *Diario del Llano*. Recuperado de: <https://eldiariodellano.com/se-siguen-presentando-bloqueos-en-el-morro-contra-equion/>
- Gómez-Limón Rodríguez, J. A., Moyano Estrada, E., Vera Toscano, E., & Garrido Fernández, F. E. (2007). Actitudes y percepciones sociales sobre la multifuncionalidad agraria: El caso de Andalucía. *Revista de estudios regionales*, (80), 71-101.
- León, G. A. (2008). Elacom. Referente histórico y conquista de la hegemonía en el pensamiento latinoamericano de la comunicación. *Razón y Palabra*, 13(61). <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n61/galeon.html>
- Ortiz, J. R. (1997). Paradigmas de la Investigación. *UNA Documenta*, 11(1-2).
- Oyarzo, M y Martínez, X. (2014). Percepciones de las comunidades sobre su relación con empresas de generación y distribución energética en su entorno próximo. Universidad del Desarrollo. Chile. <https://comunicaciones.udd.cl/files/2014/12/Estudio-Comunidades-UDD1.pdf>

- Parales-Quenza, C. J., & Vizcaíno-Gutiérrez, M. (2007). Las relaciones entre actitudes y representaciones sociales: elementos para una integración conceptual. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 39(2), 351–361. <http://dx.doi.org/10.14349/rlp.v39i2.327>
- Prensa Libre Casanare. (2010, 28 de noviembre). Comunidad de El Morro hace exigencias a petrolera Equión. *Prensa Libre Casanare*. <https://prensalibrecasanare.com/industriapetrolera/31362-comunidad-de-el-morro-hace-exigencias-a-petrolera-equiun.html>
- Pulido, J. (2015). Relaciones de confianza con la comunidad. *Diario Financiero*. <http://www.estudiodecomunicacion.com/extranet/relaciones-de-confianza-con-la-comunidad/>
- Redacción Economía. (2017, 6 de junio). Consultas ponen en peligro inversión petrolera en regiones. *El Nuevo Siglo*. <https://www.elnuevosiglo.com.co/articulos/06-2017-consultas-populares-ponen-en-peligro-inversion-petrolera-en-regiones>
- Tuesta, G. M. (2015). En busca del poder local. Surgimiento del liderazgo comunal en relación con la instalación de un proyecto energético: el caso de la comunidad campesina de Andaymarca, Huancavelica. *Revista Andina de Estudios Políticos*, 5(1), 72–85.
- Valencia, J. C., & Magallanes Blanco, C. (2016). *Prácticas comunicativas y cambio social: potencia, acción y reacción*. Universidad Iberoamericana Puebla.