

Comunicación y conflictos socioambientales: una aproximación a la gobernanza de riesgos. Los casos de Castilla e HidroAysén en Chile

Arturo Vallejos-Romero,* Claudia Riquelme,** Jaime Garrido***

Perfiles Latinoamericanos
FLACSO México

Resumen

Este artículo tiene como objetivo una reflexión crítica de la capacidad de los modelos de comunicación de riesgos en la intervención de conflictos socioambientales. La investigación, de tipo exploratoria, tuvo como casos de estudio dos conflictos en torno a energía: termoeléctrica Castilla e hidroeléctrica HidroAysén. Se trata de un estudio cualitativo-cuantitativo que utilizó grupos de discusión, entrevistas semiestructuradas y una encuesta. Los resultados relevan dimensiones técnicas y reflexivas para una comunicación pertinente. En la dimensión técnica emergen: *a*) la gestión de la información con variables como integración, actualidad, significatividad y objetividad, y *b*) los modos o canales de información con las variables de accesibilidad, persuasión y confianza. Mientras que en la dimensión reflexiva se visibiliza la claridad y transparencia de la información con variables como simplicidad, integridad, interactividad y la forma precisa, conveniente y adecuada para informar.

Abstract

The article's objective is a critical reflection upon the capacity of the models of risk communication in the intervention of socioenvironmental conflicts. The research was of an exploratory nature and took as case studies two important conflict based on energy development in Chile: the thermoelectrica Castilla and hydroelectric *Hidroaysén*. It was an integrated study (qualitative-quantitative) that used semi-structured interviews and survey methods, for which we analyzed the first instruments for the elaboration of this text. The results reveal technical and reflexive dimensions for a pertinent communication. In the technical dimension, information management with variables such as integration, actuality, significance and objectivity are marked, and the dimension of information channels with variables such as accessibility, persuasion and trust. In the reflexive dimension, clarity and transparency of information are visibilized, with variables like simplicity, integrity, interactivity and the precise, convenient and adequate means of informing.

Palabras clave: intervención, modelos comunicativos, reflexividad, normatividad.

Keywords: Intervention, communication models, reflexivity, normativity.

* Doctor de Investigación en Ciencias Sociales con mención en Ciencia Política por la Flacso México. Profesor e investigador del Departamento de Ciencias Sociales y Núcleo Científico Tecnológico en Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de La Frontera (Temuco, Chile).

** Magíster en Ciencias Sociales Aplicadas por la Universidad de La Frontera, Chile. Profesora de la Facultad de Odontología de la Universidad de La Frontera (Temuco, Chile).

*** Doctor en Ciencias Políticas por la Universidad Nacional Autónoma de México. Profesor y director de la Carrera de Sociología del Departamento de Ciencias Sociales de la Universidad de La Frontera (Temuco, Chile).

Introducción¹¹

Los riesgos en torno a conflictos socioambientales por energía han sido expresiones y consecuencias tanto de la propia autoproducción de la sociedad como de sus modelos de desarrollo. Tales fenómenos se han convertido en uno de los principales focos de tensión en la actualidad (Beck, 2006), lo que los ha llevado a que se vuelvan contra la propia sociedad, provocando conflictos de compleja solución (Luhmann, 1996), que han puesto en peligro los requisitos básicos para la vida (Beck, 2006; Giddens, 1993; Bauman, 2006).

Concebidos por la teoría del riesgo como fenómenos mundiales (Giddens, 1993; Beck, 2008, 2006, 2002; Luhmann, 2007, 1992), los riesgos y peligros se presentan como imprevisibles e inevitables, resquebrajando la idea de seguridad y afectando no solo a las modernidades centrales sino también a las periféricas, como América Latina, pues ambas, aunque han generado dispositivos para prevenirlos y controlarlos, se muestran cada vez más ineficientes ante sus manifestaciones.

En esta dinámica de operatoria social, las respuestas se vuelven complejas y las responsabilidades no pueden delimitarse con facilidad, lo que produce inseguridades que activan nuevas formas para responder a los peligros sociales y ambientales (Luhmann, 1992, 1996), ante los cuales los mecanismos aseguradores aparecen como imposibilitados y limitados en sus formas de reflexión, decisión y acción.

Ante una sociedad moderna que se define por un calado mucho más complejo que el de aquellas que la precedieron, y donde los conflictos socioambientales que produce son difíciles de manejar, los modelos de comunicación de riesgos son claves para la búsqueda de formas de intervención más pertinentes ante tales eventos conflictivos. Lo anterior se traduce en la necesidad de que los sujetos involucrados cuenten con información y conocimientos pertinentes y compartidos (entre expertos y legos) de lo que ocurre o pueda ocurrir en sus localidades, ante eventos que provocan alta incertidumbre y externalidades negativas en la calidad de vida de la población (Lozano, 2012; Rivera, 2011; García, 2008; Espluga, 2006; Boeck *et al.*, 2006; Flynn *et al.*, 2006; Cortinas, 2000).

Sin embargo, la calidad de los diseños, contenidos e información por parte de las instituciones públicas y de las privadas se expresa y focaliza solo en

¹ Este artículo es producto del proyecto Fondecyt Regular núm. 1120554, financiado por el FONDECYT-CONICYT del gobierno de Chile.

resguardo de su reputación e imagen ante las situaciones de crisis que los afectan (García, 2008; Bechmann, 2001; Lozano, 2012; RRAC, 2009). El cómo las empresas y las instituciones públicas comunican eficiente y eficazmente a la población es un tema central, pues en la actualidad, tanto en Chile como en otros países de Latinoamérica, no se observan diseños comunicacionales referenciales para ello. En este sentido, se hace necesario que las comunidades estén informadas frente a los fenómenos sociales y naturales de los riesgos y peligros ya sean latentes o manifiestos, con el propósito de reaccionar ante estos escenarios (Skill, 2010; Da Costa, 2009).

La presente investigación evidencia lo anterior en dos casos paradigmáticos de conflictos energéticos en Chile. El primero, emplazado en la región de Atacama, con la propuesta de instalación de la termoeléctrica Castilla. El segundo, situado en la región de Aysén, se articuló en función de los efectos que ocasionaría la instalación de centrales hidroeléctricas (HidroAysén). Por tanto, este escrito releva para ambos casos las distintas formas de percibir y de construir riesgos, peligros, vulnerabilidad e incertidumbre frente a las amenazas que se gestan con la instalación de proyectos energéticos, donde la variable comunicación se transforma en un elemento fundamental y explicativo para pensar y delinear una gobernanza de riesgos que contribuya a un manejo inclusivo y colaborativo de la comunidad y así dar cuenta de los conflictos manifiestos (Latta, 2011).

Con esta perspectiva, nuestro trabajo es una reflexión crítica y contextualizada en torno a la capacidad de los modelos comunicacionales para procesar y aportar instrumentos que tengan como fin la intervención en conflictos socioambientales mediante diseños que permitan acercamientos menos normativos y prescriptivos ante una sociedad que se muestra reticente a controles jerárquicos, sino más bien a observaciones y acciones para la cooperación y la coordinación de los múltiples actores involucrados en las problemáticas socioambientales. Frente a una sociedad moderna los modelos de gobernanza del riesgo son pertinentes y estos son los marcos que el presente estudio asume y que se caracterizan por la horizontalidad, inclusión, participación, cooperación y coordinación que, por medio de la incorporación de dimensiones relevantes como la comunicación de riesgos, permiten dar cuenta de los problemas y los conflictos que la sociedad produce en la actualidad.

El artículo se ha organizado con esta breve introducción, para luego dar cuenta de la problemática y relevancia de la comunicación de riesgos a través de sus formatos imperantes: tradicionales y no tradicionales. Luego ilustramos los casos y la metodología con los que abordamos el objetivo del artículo, para luego analizar los resultados de la investigación, y finalizar con las conclusiones.

Riesgos y comunicación de riesgos

La comunicación de riesgos se entiende como un procedimiento de interacción y reciprocidad de información, que conlleva razonamientos y opiniones entre personas, colectividades y entidades gubernamentales. Se lleva a cabo, primero, mediante la búsqueda de un intercambio abierto en la comunidad con la cual se interactúa y, segundo, mediante un intercambio sostenido que contiene medios de transmisión y difusión. En tal sentido, la comunicación de riesgos abandona la concepción simple de la transmisión del conocimiento de un riesgo de quienes saben a quienes no saben, bajo la idea de un modelo de primer orden, simple y vertical, para transformarse en un modelo de segundo orden, complejo, reflexivo, iterativo y horizontal (Miramontes, 2011; Vallejos, 2012).

En la sociedad actual la comunicación de riesgos se ha consolidado como un tema relevante. Desde inicios de la década de 1980 se ha entendido el riesgo y sus percepciones como fenómenos complejos y no objetivos. Sus modelos han pasado de una simple información de arriba hacia abajo a una forma interactiva, iterativa y participativa en la toma de decisiones entre los gestores y los gestionados. Aunque en los estudios vemos fuertemente plasmado el primer marco (Moreno & Peres, 2011), ambos operan en la toma de decisiones, los recursos disponibles y las condiciones políticas y sociales (Espluga, Prades & Gonzalo, 2010).

Respecto a los riesgos y peligros se observan algunos modelos² de comunicación. El primero, denominado “Proceso de Etapas múltiples de comunicación de riesgos” (Hertel & Henseler, 2007), tiende a garantizar la eficacia desde una mirada compleja y reflexiva y enfatiza lo favorable de la participación en la toma de decisiones y un intercambio iterativo de la comunicación de los riesgos entre los actores involucrados. Por su parte, el modelo, “Los *stakeholders* en la comunicación de riesgos” (Wright, 2006), apunta a que estos actores se relacionen de manera dinámica y la institucionalidad garantice el diálogo entre las partes, más allá de una mera transmisión, apostando por una comunicación que integre y entienda el punto de vista de los otros involucrados con la idea de propiciar entendimiento, integración y participación mediante un modelo diseñado ex profeso. Un tercer modelo es el “Marco de la amplificación social del riesgo” (Kasperson, 1992), en el cual la relación entre las variables se da por procesos sociales, psicológicos, institucionales y culturales que cambian y determinan el comportamiento del público atenuándolo y amplificándolo.

² Para una descripción y análisis de este tema, véase Gonzalo (2010).

Tales modelos no son todos los que operan para comunicar riesgos, según Espluga *et al.* (2010), sino los más representativos de las principales tendencias esbozadas, donde la comunicación subyace a la gestión de los riesgos y depende de los grupos y problemas atingentes a las dinámicas de desarrollo. En este sentido, los formatos de comunicación deberían involucrar a todos los actores implicados con la evaluación de los riesgos y donde gran parte de la literatura sustenta la necesidad de las instituciones públicas y de las empresas de obtener la mejor comprensión de la ciudadanía, dando sentido a lo que tematizan, problematizan y valoran como riesgo.

Teniendo como sustento las perspectivas del párrafo anterior, se puede afirmar que la conceptualización y operacionalización en los diversos estudios y nichos temáticos disciplinares no han confluído ni conceptual ni operativamente en la comunicación de riesgos, lo que indica que cada comunidad u organización se ha aproximado al tema desde su propio quehacer. Dichos estudios emanan de áreas como las ciencias de la comunicación, la salud, las ingenierías y la ecología, entre otras, para apuntar a dimensiones como la seguridad, o la crisis e intervención para el consenso, deduciendo, según Vallejos-Romero *et al.* (2014), diversas perspectivas y marcos para el uso y aplicación a riesgos y peligros distintos.

Los marcos que sustentan la comunicación de riesgos han tenido dos grandes vertientes. La primera ha estado anclada en una visión más bien normativa en la que prima una visión simple de información y en la cual un emisor emite un mensaje a un receptor. En la segunda, prevalecen enfoques más bien iterativos, inclusivos, contextuales y participativos, y en esta la comunicación se considera como un diseño de intervención que observa, construye y selecciona no desde la perspectiva del interventor, sino más bien desde el intervenido y su contexto, haciendo que lo que se quiera comunicar cobre sentido y pueda ser comprendido. En consecuencia, aquí se distingue entre comunicación tradicional y reflexiva o compleja (Vallejos, 2012).

La bibliografía internacional se ha inclinado por el segundo modelo, el reflexivo, en el cual se asume que la percepción y construcción de riesgos y peligros no depende solo de un saber experto que transmite a una población leiga desde sus propias formas de sentido, sino más bien a que experto y leigo hagan de los riesgos y peligros que pueda provocar un conflicto algo que no se construya por la imposición de interventores y decisores, sino que surja de la colaboración. En Chile y América Latina los estudios han dado cuenta más bien de formatos comunicativos normativos o prescriptivos, en los que un experto le dice al leigo qué debe entender y qué hacer para transformar algo problemático o conflictivo.

En este punto, Vallejos-Romero *et al.* (2014) han avanzado en una propuesta que mezcla ambos modelos (tabla 1), la cual retomamos para el análisis que

realizamos en este artículo y donde los casos en estudio reportan la necesidad de un formato como el propuesto para una comunicación eficaz que considere lo técnico y lo contextual reflexivo.

Tabla 1. Tipología de comunicación de riesgos

<i>Dimensión conceptual</i>	<i>Dimensión operacional</i>	
	<i>Racionalidad técnica</i>	<i>Racionalidad reflexiva</i>
Gestión de la información	Integración Actualidad Significatividad Objetividad	
Modos o canales de información	Accesibilidad Persuasión Confianza	
Pertinencia cultural		Contexto social Personas y prácticas sociales situadas
Claridad y transparencia de la información		Simplicidad Integridad Interactividad Precisa, conveniente y adecuada
Reconocimiento del riesgo		Autoconciencia Experiencia personal Experiencia comunitaria
Eficacia		Comunicación directa Novedosa Cara a Cara Influyente y transformadora Inclusiva Diálogo negociado
Orientación ideológica o valórica		Principios y actitudes Observancia sociocultural

Fuente: Elaboración propia con base en Vallejos-Romero *et al.* (2014).

Modelos comunicativos y comunicación de riesgos

Una comunicación de información pertinente y clara sobre las percepciones y la construcción social de los riesgos cumple un importante papel en las crisis medioambientales (García, 2010; Vallejos & Oñate, 2013; Lang & Bartram, 2001). Sin embargo, en la mayoría de disciplinas y aproximaciones al riesgo, la comunicación se entiende como un sencillo proceso de transmisión del conocimiento sobre determinados temas de riesgos desde quienes saben (los científicos) a quienes no saben (el público) (figura 1). En estos modelos comunicativos, los medios masivos (*massmedia*) son fundamentales en el traspaso de la información a la comunidad para fomentar el diálogo entre los actores participantes (sociedad civil, Estado y empresas) (Miramontes, 2011; García, 2008; Gonzalo, 2010; Barrantes *et al.*, 2009; Castiel & Sanz, 2006; RRAC, 2009).

Figura 1. Proceso comunicativo en condiciones de riesgos



Fuente: Elaboración propia.

Según lo esbozado, es relevante conocer y reflexionar críticamente sobre qué tipo de modelos están dando cuenta de los conflictos socioambientales en Chile, de cómo se lleva a cabo la colaboración entre los actores (sociedad civil, Estado y empresa), y de la búsqueda de los elementos prácticos que permitan mejorar la comprensión de la comunicación (Gonzalo, 2010). Así, ante el creciente aumento de los riesgos producidos por el desarrollo —lo que genera problemas de difícil solución para las instituciones públicas y privadas que tienen como misión gestionar y garantizar la calidad de vida de la población—, justificamos el abordaje de tal problemática. Se pretende así visibilizar la comunicación de riesgos como una variable social que la literatura ha evidenciado relevante para una mejor gobernanza de los riesgos (Lang *et al.*, 2001; García, 2010; Vallejos, 2012) y que aquí se ilustrará con la identificación de los modelos de comunicación en los conflictos manifiestos en los proyectos chilenos de Castilla e Hidroaysén.

Área de estudio

La investigación que presenta este artículo se enmarcó en dos zonas geográficas diferentes, poseedoras de contextos sociales y ecológicos distintos. Una de ellas se ubica en la costa norte de Chile, una región desértica y de vocación minera; la otra, en el extremo sur del país, en un área de naturaleza virgen y prístina. El primer caso, el Proyecto Termoléctrica Castilla (2008-2010), gestó un conflicto socioambiental en la región de Atacama (provincia de Copiapó) a raíz del plan impulsado por la empresa MPX Energía de Chile Ltda., con

el que se instalaría una central termoeléctrica a petróleo diesel y una central termoeléctrica a carbón. Castilla se proponía como uno de los mayores proyectos energéticos en Chile y el de mayor envergadura en Sudamérica, con una inversión de 4 400 millones de dólares. El segundo caso, HidroAysén, fue un proyecto que se localizaría en la región de Aysén (en la Patagonia chilena), y consistiría en la construcción de un complejo compuesto por cinco centrales de generación de electricidad por parte de las empresas Endesa España y Colbun, con una inversión de alrededor de 3 200 millones de dólares. El funcionamiento de ambos proyectos fue altamente cuestionado por las afectaciones que causarían a la calidad de vida y a la salud de las comunidades en donde se ubicarían; esta situación tuvo un fuerte impacto mediático nacional e internacional.

Metodología

Para cumplir con los fines de esta investigación, el estudio se enfocó en examinar las percepciones y construcciones de los actores (Lores & Lozano, 2012) mediante entrevistas y grupos de discusión que se aplicaron en ambas localidades (Castilla y Aysén). A través de una *descripción densa* (Espluga *et al.*, 2010: p. 236) de los datos levantados, se proporcionaron conocimientos específicos de ciertas situaciones de relevancia social, así como de las acciones subyacentes a los conceptos de riesgos, peligros y amenazas, basados en las opiniones de los individuos que se conocen como *complex emergencies*³ (Coy, 2010: p. 22), lo cual permitió describir la evolución de la problemática para comprender las acciones de los diferentes actores sociales (Espluga, 2006) involucrados mediante el *framing* (Castiel & Sanz, 2006: p. 168), en referencia a conceptualizaciones eventualmente superpuestas.

El tipo de investigación utilizado fue *transeccional exploratorio* (Hernández *et al.*, 2010), pues comprendió un área que no se había abordado en Chile y cuyos enfoques han sido insuficientes para estudiar el tema en toda su complejidad. El levantamiento de información se realizó en un solo momento, proponiendo la integración en situaciones de crisis de las condiciones contextuales (Coy, 2010: p. 22).

³ Las emergencias complejas están relacionadas con acontecimientos de gran envergadura, como catástrofes naturales o desastres ecológicos y humanitarios. Por su complejidad, estos fenómenos incluyen elementos físicos, sociales y económicos (Clamer, 2012), pues las alteraciones al entorno se pueden traducir en conflictos que cambian la dinámica social y el desarrollo o pérdida de memoria histórica, entre otros.

Se aplicaron dos instrumentos para producir la información: la aplicación de catorce entrevistas y la organización de seis grupos de discusión entre “actores relevantes y claves relacionados con el conflicto de las áreas geográficas estudiadas” (Rodríguez, 2012: p. 5); ello permitió identificar “las percepciones, actitudes o los resultados de los sujetos” (Zinn, 2010: p. 8) de una manera más cercana.

La definición de la población fue intencionada y tomó a los actores ligados a ambos conflictos ambientales, los cuales fueron identificados en la evaluación de impacto ambiental, en prensa local y regional, y entre informantes clave.

Tabla 2. Matriz de actores

<i>Técnica</i>	<i>Actor</i>	<i>Zona</i>	<i>Temporalidad</i>
Entrevista (2)	Políticos: — Los dos diputados del distrito 5	Castilla	Mayo-junio de 2013
Entrevista (3)	Gobierno: — Gobernador de la provincia de Copiapó (2012-2013) — Alcalde de Copiapó (1996-2008) — Secretario regional ministerial del medioambiente, región de Atacama	Castilla	Mayo-junio de 2013
Entrevista (2)	Sociedad civil: — Monseñor: administrador apostólico de Copiapó — Periodista: miembro de la Mesa de Defensa de Atacama	Castilla	Mayo-junio de 2013
Grupo de discusión (3)	Sociedad civil: Comuna de Caldera (2): pescadores artesanales, dirigentes sociales, organizaciones ambientalistas Comuna de Copiapó (1): dirigentes sociales, organizaciones ambientalistas, universidades	Castilla	Mayo-junio de 2013
Entrevista (2)	Políticos: — Senador de la circunscripción XVIII — Diputado de la República, distrito 59	Aysén	Febrero-abril de 2013
Entrevista (2)	Gobierno: — Alcalde de Coyhaique (2013-2016) — Secretario regional ministerial de Energía, región de Aysén	Aysén	Febrero-abril de 2013
Entrevista (2)	Sociedad civil: — Obispo vicario apostólico de Aysén — Periodista: Consejo Defensa de La Patagonia	Aysén	Febrero-abril de 2013
Entrevista (1)	Empresa: Gerente de Comunidad y Comunicaciones HidroAysén	Aysén	Febrero-abril de 2013
Grupo de discusión (3)	Sociedad civil: — Comuna de Coihaique (2): dirigentes sociales, organizaciones ambientalistas, universidades — Comuna de Cocharne (1): dirigentes sociales y territoriales	Aysén	Febrero-abril de 2013

Fuente: Elaboración propia.

Se utilizó la técnica de análisis *temática cuantitativa* (Bardin, 1996), perteneciente a la rama de *análisis de contenido* (Bardin, 1996), con la que se realizaron reflexiones permanentes respecto de los “contenidos de los documentos generados por los principales actores sociales” (Espluga, 2006: p. 81) implicados en ambos conflictos; de este modo se gestaron vínculos im-

portantes entre los datos y la teoría en la cual se basó la elaboración de los códigos conceptuales que facilitaron la búsqueda de patrones de significados para establecer *unidades de significación* (Bardin, 1996), a modo de categorías conceptuales de codificación fundamentadas en la comparación de las “acciones significativas o actitudinales” (Zinn, 2010: p. 10), cuyo proceso trajo consigo la confirmación, corrección y saturación de la información plasmada en los documentos.

Después de la codificación del discurso, se usó el *software* especializado y cualitativo Atlas-Ti 6.2 que opera como un sistema de análisis de datos (CAQDAS: Computer Aided Qualitative Data Analysis System). El *software* es una herramienta ampliamente reconocida que permitió una efectiva y transparente clasificación de los temas por lo que se pudo trabajar con una base de datos para analizar la información (Lores & Lozano, 2012).

Resultados y discusión

La comunicación de riesgos y sus dimensiones centrales

A partir del análisis de la información que se obtuvo, tomando como base el modelo teórico propuesto y la tipología de comunicación de riesgos, esquemáticamente se distinguen tres dimensiones centrales propias de los procesos de relacionamiento que inciden en las percepciones de riesgo, así como en las definiciones de oposición a los proyectos o los grados de aceptabilidad que denota la opinión pública. La primera dimensión alude a la *gestión de la información*, es decir, a la manera en que los actores promotores de la iniciativa interactúan con los factores que componen lo que hemos distinguido como racionalidad técnica, como son integración, la actualidad, la significatividad y la objetividad. La segunda dimensión —que se expresa en función de la reducción analítica de los contenidos manifiestos— corresponde a los *modos o canales de información*. Aquí los factores observados son accesibilidad, persuasión y confianza, los que, igual que en la dimensión anterior, operacionalmente se ubican en la racionalidad técnica. La tercera y última dimensión alude a la *claridad y transparencia de la información*, operacionalmente ubicada en la subdimensión racionalidad reflexiva, la cual se explica por la simplicidad, integridad, interactividad y la forma precisa, conveniente y adecuada en que puede aparecer la información. El conjunto de estos factores, siguiendo el modelo teórico propuesto, es el que estaría en la base de la relación reconocimiento del riesgo y percepción del público, que se desarrolla en los proyectos presentados (véase la figura 2).

Teniendo como antecedente que los casos estudiados presentan contrastes que se sustentan no solo en contextos socioecológicos disímiles, sino también porque son procesos con temporalidad distinta, para los cuales la información se recogió en etapas de conflicto y despliegue comunicacional diferente y la interacción entre los actores involucrados refleja experiencias disímiles, podemos observar que del proceso de comprensión y reducción del análisis emergieron coincidencias sustantivas que permiten ordenar las explicaciones de percepción y construcción en los primeros niveles de la tipología de comunicación de riesgos, que obedecen a las tres dimensiones ya referidas. A nuestro juicio, los niveles indicados son los más básicos que se establecen en estos procesos, por lo que los formatos de comunicación estarían en los esquemas tradicionales y simples, es decir, entre los que define un gestor y se resuelven por flujos unidireccionales.

En el tratamiento de la información es difícil encontrar de manera aislada, o diferenciar con cierta claridad, los factores constituyentes de las dimensiones, por el contrario, lo interesante del análisis de los discursos sociales que emanan de las percepciones es que muestran la estrecha imbricación de los factores en un nivel vertical y horizontal, es decir al interior de la dimensión como con los otros factores de las dimensiones (figura 2).

En términos teórico-ideales la dimensión *gestión de la información* debe propender a que lo que se comunica sea coherente, que tenga foco en los objetivos implícitos y explícitos, y que lo que se informe sea benéfico y cubra las necesidades del o los públicos objetivo. Pero el análisis de ambos casos señala situaciones que toman distancia de estas referencias, observándose que tanto en el Proyecto Termoelectrica Castilla como en HidroAysén se desconocen las implicancias para los actores relacionados con el conflicto. Por otro lado, hay una desconfianza en cómo se ha transmitido la información, según sea el caso, lo que revela la instrumentalización de los dispositivos comunicacionales, es decir, la toma de posición de los medios de comunicación, la cual en Castilla ocurre de parte de los *gestores* y en HidroAysén se da como una polarización de los *medios* que responden tanto a *los que gestionan* como a *los gestionados*. En ese sentido, la comunicación dejó de ser transversal y perdió su eficacia para expresarse en un plano tautológico para cada uno de los grupos de interés. Estos resultados se pueden ordenar tanto para la *gestión de la información*, como para la *claridad y transparencia de la información*.

Esta última, la *claridad y transparencia de la información*, es un constructo orientado a que la comunicación se pueda comprender, y que la información que se da a conocer sea clara, lo que incorpora un intercambio abierto con la comunidad. Nuevamente, se puede señalar que los resultados se apartan del referente teórico ideal, pues considerando los que se vinculan con esta dimensión, y que ponen en el centro la inconsistencia de los comportamientos seguidos

por las empresas gestoras, se concluye que la información proporcionada no es veraz y que le falta claridad y precisión.

Por su parte, los *modos o canales de información* aluden a la necesidad de que la información que circule sea accesible a nivel lingüístico, que considere el tipo de público al que se dirija, y que además toque las *fibras íntimas* del receptor para producir el efecto deseado, generando confianza y credibilidad para que la comunicación de riesgos pueda ser eficaz y sostenida, objetivo que no se logró plasmar en los casos de estudio.

En este ámbito se sitúan los resultados que ponen de relieve la inexistencia de información, como un diálogo insuficiente propuesto por las empresas y que precisaremos a continuación.

Las dimensiones centrales de la comunicación de riesgos y su incidencia en los conflictos en estudio

Las dimensiones centrales, definidas y utilizadas como reducciones analíticas, ayudan a ilustrar, por ejemplo, la acción de los grupos más cercanos al conflicto cuando se movilizaron para difundir mejor la información respecto al proyecto que se pretendía desarrollar en su localidad, debido a la falta de información clara, precisa y transparente en los medios de comunicación (radio, periódico y televisión) que les permitiese conocer con mayor detalle las posibles implicancias. Fue así como la percepción del público (comunidad) se fue gestando a partir de las inconsistencias de comportamientos y la no veracidad de lo informado por parte de la empresa, cuestión que se refleja en la siguiente afirmación respecto al caso de Castilla:

A mí me tocó sentirme cómplice de lo que estaba ocurriendo cuando a nosotros nos vinieron a contar un cuento, como autoridades, de que iban a hacer un puerto y nosotros necesitábamos un puerto en la Región de Atacama —y abrimos y vimos posibilidades de un puerto— cuando después sacaron bajo la manga, la situación de que lo que quería no era solamente un puerto, era la central termoeléctrica más grande de Sudamérica (Grupo de Discusión 3: Castilla).

En relación a la categoría *modos o canales de información*, se observó que el conflicto en torno a HidroAysén se relacionó directamente con el cómo se transmitió la información y con el espacio que los medios de comunicación asignaron a las diferentes posturas en el conflicto (a favor o en contra). Esta situación afectó la credibilidad que las personas otorgaron a la información proveniente de la empresa y de sus encargados comunicacionales. Para enfrentar

esto, la propia empresa abrió el diálogo con la comunidad, y lo hizo de modo interactivo y sostenido en el tiempo, pero en una fase en la cual las posturas ya se habían establecido, con lo cual tal estrategia perdió eficacia, aunque diversos miembros de la comunidad acudieron a ellos para informarse de los beneficios, perjuicios o riesgos asociados. No obstante, desde la posición contraria, se manifestó que a pesar de que las relaciones y la información se difundieron con un poco más de transparencia, con la apertura de la empresa aún quedaban vacíos. Por ello, aunque se avanzó en claridad y transparencia de la información, la desconfianza hacia el proyecto se mantuvo, puesto que no se podían dimensionar los efectos, entendiendo que no se tenía a la vista experiencias que sirvieran de comparación: “Pero desconfiamos de esta información, entonces es un tema de confianza porque... eh... primero porque son proyectos enormes que van más allá de la experiencia que uno haya podido ver en otras partes, aquí no” (Entrevista 7: HidroAysén).

Por otro lado, es necesario incorporar el análisis efectuado por los propios participantes del mensaje que se entregó a la comunidad y la ciudadanía en general, en el que destaca de nuevo el papel de los medios de comunicación y su contribución para generar el debate público entre quienes consideraban el proyecto como un espacio para el desarrollo y la mejora de las condiciones de vida de las personas, y quienes consideraban que el mismo significaría la destrucción de la Patagonia y de los recursos que esta pone a disposición de la comunidad (recursos naturales, turísticos, etcétera). Esto último fue lo que primó en el país, puesto que no había claridad respecto a la verdadera necesidad energética de Chile y las opciones reales o la viabilidad del proyecto: “Si, planteemos una política de Estado proyectemos la necesidad energética, y en base a eso, impulsemos las energías más convenientes. Eso es lo que falta, entonces eso produce tensión, porque no hay claridad, o sea la única claridad que [...] los poderosos [...] hacen con la plata lo que quieren” (Entrevista 6: HidroAysén).

En la misma línea, se destaca que para contribuir a una mayor eficacia comunicativa entre los actores lo que se requiere es: “Un diálogo sereno, profundo, donde participen todos los actores con credibilidad en sus posturas, o sea, en Aysén se quiere producir energía” (Entrevista 6: HidroAysén).

Otra arista de lo observado en el análisis, que distinguimos como una categoría emergente, tiene relación con una mayor conciencia respecto a los fenómenos socioambientales, lo cual se percibió mediante el surgimiento de nuevas formas de participación e interacción entre las organizaciones, las empresas y el entorno, así como con la transmisión de conocimiento e información, cuyos principales destinatarios fueron los ciudadanos, puesto que estos han adquirido un poder importante en cuanto a manifestación y toma de decisiones se refiere. Tal como señaló un participante, esto se muestra porque se está “produciendo

una sensibilización ciudadana cada vez mayor” (Entrevista 6: Castilla) y donde la atención se focaliza en el impacto social, aduciendo que: “Hay situaciones [en las] que nosotros hemos visto que este proyecto va a impactar directamente, en lo que tiene que ver con nuestra identidad, en el tema social [...]. El impacto social va a ser tremendo” (Entrevista 4: HidroAysén). De ahí se desprende la necesidad de considerar y comprender la opinión de los actores implicados en proyectos de esta magnitud, así como el desarrollo de la sensibilización de la ciudadanía.

Conclusiones

La necesidad de reflexionar y generar conocimiento que aporte a la observación e intervención en problemas y conflictos socioambientales en torno a la energía fue el eje que delineó la propuesta de este artículo. Nuestro ejercicio académico apuntó a una reflexión crítica respecto de la teoría social del riesgo y la comunicación de riesgos —esta última tratada por la literatura como una de las variables relevantes para explicar este tipo de fenómenos y los modelos actualmente vigentes— sobre sus rendimientos para procesar y explicar conflictos socioambientales de la envergadura del Proyecto Termoeléctrica Castilla en Atacama y el proyecto HidroAysén en Aysén, en Chile. En estos conflictos cobran vital importancia, entre otras variables, los modelos de comunicación de riesgos y sus orientaciones o formatos teóricos, así como su relevancia para fortalecer una gobernanza de riesgos en los conflictos analizados e incluso en otros problemas socioambientales, donde la implicación, colaboración y coordinación horizontal entre los actores de la sociedad civil, empresas y Estado debieran hacerse plausibles para dar cuenta de los riesgos y peligros que generan estos fenómenos en la comunidad. Por lo tanto, nuestro ejercicio permitió visibilizar las tensiones y limitaciones cuando se gestionan o gobiernan los conflictos socioambientales que la sociedad genera con estos eventos sociales.

Frente a la problemática esbozada y su análisis, hay puntos que es vital relevar y remarcar. Primero, en la discusión actual sobre el riesgo que representan algunos proyectos hay que posicionar la comunicación de riesgos como una dimensión social central, pues es evidente el uso de formas unidireccionales para comunicar, y transitar a diseños que propicien intercambios iterativos entre los actores involucrados.

Segundo, los formatos en que la información se proporciona al público es un aspecto esencial que da pauta al diálogo que aporte eficazmente a un mejor manejo del conflicto. Lo anterior muestra que el intercambio de información y opiniones entre los diversos actores se verá restringido si esa información no se le percibe de manera honesta frente a la comunidad, lo cual propicia des-

tabilidad social y confrontación, situación que se observa en los casos de Castilla e Hidroaysén.

Tercero, el mermado intercambio de información por falta de canales de comunicación, ya sea por la polaridad de las fuentes o por su vinculación directa con las empresas, destaca la falta de una información sincera, oportuna y eficaz desde las instituciones públicas y privadas, ante los conflictos que se observan en los proyectos estudiados. En consecuencia, una información que cumpla con los requisitos enunciados, además de ser clara y transparente, conlleva a una mejora sustantiva en la recepción y comprensión de lo que se quiere comunicar.

Cuarto, la percepción pública en torno a los proyectos y los conflictos generados, no solo propició desconfianza, sino también desconocimiento. Al ser la comunicación de riesgos un proceso interactivo de construcción e intercambio de información y opiniones entre los individuos en los casos estudiados, esta no fue del todo efectiva, pues a pesar de los esfuerzos de difusión de información (desde la sociedad civil en Castilla y desde la empresa en HidroAysén) se mantuvo la desinformación y desconocimiento respecto a algunos temas o aspectos relativos a los riesgos e impactos de los proyectos en las comunidades respectivas.

Quinto, se observa la importancia —más allá de los formatos y canales simples que tanto la institucionalidad pública como la privada utilizaron— que cobra el trabajo comunicativo-informativo de la sociedad civil respecto de las implicancias que originan los proyectos relativos a temáticas de riesgos socioambientales. Se interioriza por parte de los actores —tomando como referencia otros sucesos en espacios sociales distintos a los suyos— que la comunicación de los posibles riesgos se difunde mediante las nuevas tecnologías (comunicativas), las cuales eliminan las barreras temporales y espaciales, acercando los acontecimientos a la población en general, es decir, acercando los hechos acontecidos en otras localidades como si los presenciaran o fuesen sus víctimas directas, lo que provoca una mayor conciencia de los riesgos y detecta de forma anticipada las prácticas que podrían afectar la estabilidad social con la cual acostumbraban vivir.

Lo anterior condujo a reafirmar que la actualidad informativa sobre los riesgos normales y excepcionales (previsibles y no esperados) se sustenta en las reconstrucciones escénicas del acontecer público, lo que aplica en las localidades implicadas en los proyectos. Por todo esto se consideró que los medios de comunicación —tanto para la comunidad de Castilla como para HidroAysén— no respondían a la objetividad y transparencia, ya que no aportaron información rigurosa.

Sexto, el papel activo y simbólico de los medios de comunicación, en su atención a los riesgos y peligros por conflictos socioambientales, adquiere valor por su labor o función de informar y por su capacidad de influir en las per-

cepciones, construcciones, reflexiones y acciones de los actores. En esta línea, los medios de comunicación proveen información relevante cuando comunican los riesgos dependiendo de su simbolismo e incidiendo con más o menos fuerza en las posiciones —a favor o en contra— que adopta la comunidad y cada sujeto frente a proyectos instalados en su localidad. Esto es, un modelo de comunicación de riesgo contextual y reflexivo en fenómenos como los conflictos socioambientales dependerá de que se invierta la lógica experto-lego, y se tome en cuenta la manera de operar y el contexto social, lo cual permitirá una toma de decisiones horizontales y que se favorezcan las intervenciones exitosas.

Los resultados muestran que los formatos de comunicación de riesgos — vitales al momento de explicar las limitaciones de los instrumentos de gestión utilizados por las instituciones públicas o privadas— obedecieron a un diseño simplista y normativo tanto en Castilla como en HidroAysén. Aunque el proyecto hidroeléctrico en etapas posteriores del conflicto incorporó elementos de los modelos reflexivos, es decir, de acercamiento e inclusión de la ciudadanía, por haberlo hecho de forma tardía no logró revertir los quiebres de confianza y polarización que había dejado el conflicto.

Asimismo, los casos de estudio en esta investigación dan cuenta de los bajos rendimientos de los formatos actuales de comunicación, los cuales muestran limitaciones para aportar e incidir en la gobernanza de la conflictividad socioambiental, por lo que resultan insuficientes y detonadores de la falta de aceptación de estos proyectos, además de que motivan la desconfianza entre actores ciudadanos y las instituciones públicas y privadas. Por lo tanto, se hace necesario a futuro que instituciones públicas y privadas tomen en cuenta la comunicación como una dimensión social de riesgos y reorienten su trabajo hacia formatos reflexivos y complejos, ya que de no ser así los riesgos y peligros no podrán ser aminorados y con ello no será posible mejorar la calidad de vida de una comunidad.

Referencias

- Bardin, L. (1996). *El análisis de contenido*. Madrid: Akal.
- Barrantes, S., Rodríguez, M. & Pérez, R. (2009). *Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres. Guía para equipos de respuestas*. Organización Panamericana de la Salud. Área de Preparativos para Situaciones de Emergencia y Socorro en Casas de Desastres. Panamá, 8-136.
- Bauman, Z. (2006). *Vida líquida*. Barcelona: Paidós Ibérica.

- Bechmann, G. (2001). Las incertidumbres de la comunicación de riesgos en las sociedades del conocimiento. Seminario Internacional. Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP-Valencia). Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI). Valencia, España.
- Beck, U. (2008). *La sociedad del riesgo mundial. En busca de la seguridad perdida*. Barcelona: Paidós.
- Beck, U. (2006). *La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Beck, U. (2002). *La sociedad del riesgo global*. Madrid: Siglo XXI.
- Boeck, T., Fleming, J. & Kemshall, H. (2006). The Context of Risk Decisions: Does Social Capital Make a Difference? *Forum: Qualitative Social Research*, 7(1). Recuperado de <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/55/113>
- Castiel, L. & Sanz, J. (2006). Pruebas genéticas predictivas y percepción de riesgos: Apuntes para la comunicación pública de contenidos sobre Biotecnología. *Revista de Salud Colectiva*, 2(2), 161-172.
- Clammer, J. (2012). The Sociology of Complex Emergencies. Institute of Sustainability and Peace ISA-Forum. United Nations University. Recuperado de <http://www.isa-sociology.org/publ/E-symposium/E-symposium-vol-2-1-2012/EBul-Clammer-Mar2012.pdf>
- Cortinas, C. (2000). *Manual de comunicación de riesgos para el manejo de sustancias peligrosas, con énfasis en residuos peligrosos*. México: Comisión para la Cooperación Ambiental de América del Norte (CCA)/Instituto Nacional de Ecología.
- Coy, M. (2010). Los estudios del riesgo y de la vulnerabilidad desde la geografía humana. Su relevancia para América Latina. *Población y Sociedad*, 17, 9-28.
- Da Costa, C. (2009). ¿Ética ecológica o medioambiental? *Acta Amazónica*, 39(1), 113-120.
- Espluga, J.; Prades, A. & Gonzalo, J. (2010). Communicating at the Edge: Risk Communication Processes and Structural Conflicts in Highly Industrialized Petrochemical Areas. *Revista Catalan Journal of Communication & Cultural Studies*, 2(2), 231-251.
- Espluga, J. (2006). Dimensiones sociales de los riesgos tecnológicos: el caso de las antenas de telefonía móvil, *Papers*, (82), 79-95.
- Farré, J. & Cavia, J. (Eds.) (2007). *Comunicación y riesgo petroquímico en Terragona. De las definiciones a las prácticas institucionales*. Terragona: Publicaciones URV.

- Flynn, R., Bellaby, P. & Ricci, M. (2006). Risk Perception of an Emergent Technology: The Case of Hydrogen Energy. *Forum: Qualitative Social Research*, 7(1). Recuperado de <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/58>
- Gamero, N., Espluga, J., Pradesa, A., Oltra, C., Solá, R. & Farré, J. (2011). Institutional Dimensions Underlying Public Trust in Information on Technological Risk. *Revista de Investigación de Riesgos*, 14(6), 685-702.
- García, A. (2008). *Percepción social del riesgo en España*. España. Dirección General de Protección Civil y Emergencias/Centro Europeo de Investigación Social de Emergencia.
- García, A. (2010, 24 de abril). ¿Denunciar o comunicar el riesgo?, *El País*, edición digital, 1-2.
- Giddens, A. (1993). *Las consecuencias de la modernidad*. Madrid: Alianza.
- Glaser, B. & Strauss, A. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine.
- Gonzalo, J. (2010). La estructuración de la comunicación de riesgo en entornos complejos: comunicación, comunidades y mediaciones. Riesgo nuclear, riesgo químico y cambio climático en la Unión Europea, Tesis de doctorado, Departamento de Estudios en Comunicación de la Universidad Rovina i Virgili. Tarragona, España.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill/Interamericana.
- Hertel, R. F. & Henseler, G. (Eds.) (2007). *ERiK-Development of a Multi-stage Risk Communication Process*. Berlín: Bundesinstitut für Risikobewertung. Recuperado de http://www.bfr.bund.de/cm/238/erik_development_of_a_multi_stage_risk_communication_process.pdf
- Kasperson, R. E. (1992). The Social Amplification of Risk: Progress in Developing an Integrative Framework. En Krinsky, S. & Golding, D. (Eds.) (1992). *Social Theories of Risk* (pp. 153-177). Westport: Praeger.
- Lang, S., Fewtrell, L. & Bartram, J. (2001). Risk Communication. World Health Organization (WHO). Water Quality: Guidelines, Standards and Health, *IWA Publishing*. Londres. Recuperado de http://www.who.int/water_sanitation_health/dwq/iwachap14.pdf
- Latta, A. (2011). Los desastres planificados: Megaproyectos y trauma socio-ambiental, el caso de HidroAysén, *Sociedad Hoy*, 20, 111-129.
- Lores, M. & Lozano, N. (2012). Percepciones y usos de los Social Media en la comunicación de riesgos y beneficios alimentarios: los consumidores europeos como caso de estudio. III Con-

greso AE IC: Comunicación y Riesgo, Tarragona. Recuperado de http://www.aeic2012tarragona.org/esp/abstracts3.asp?id_seccion=1&id_slot=11

Lozano, C. (2012). La comunicación de riesgo: una realidad contraindicada, III Congreso AE IC: Comunicación y Riesgo. Tarragona. Recuperado de http://www.aeic2012tarragona.org/comunicacions_cd/ok/281.pdf

Luhmann, N. (2007). *La sociedad de la sociedad*. México: Herder/Universidad Iberoamericana.

Luhmann, N. (1996). ¿Puede la sociedad moderna evitar los peligros ecológicos? *Revista Argumentos*, (24), 7-18. Luhmann, N. (1992). *Sociología del riesgo*. México: Triana/Universidad Iberoamericana.

Miramontes, M. (2011). Comunicación de la ciencia y comunicación de riesgos. Similitudes, diferencias y un estudio de caso, XVIII Congreso Nacional de Divulgación de la Ciencia y la Técnica, 2o. Congreso Estatal de Difusión y Divulgación de la Ciencia y de la Tecnología. Morelia, Michoacán, México. Recuperado de http://www.somedicyt.org.mx/congreso_2011/memorias/congreso18_64.pdf

Moreno, A. & Peres, F. (2011). El estado del arte de la comunicación de riesgos en la región de América Latina. *Revista de Comunicación y Salud*, 1(1), 52-68.

Rivera, J. (2011). Hacia un nuevo modelo de comunicación del riesgo. *Revista Ciencia Tecnología Sociedad*, 4, 45-66.

Rodríguez, E. (2012). La comunicación de riesgo en el marco de las prácticas comunicación de los principales Polígonos Químicos de España. *Unitat de Comunicacion URV*, 21, 1-22. Recuperado de http://www.aeic2012tarragona.org/comunicacions_cd/ok/131.pdf

Risk & Regulation Advisory Council RRAC (2009). A Practical Guide to Public Risk Communication. Londres: RRAC. Recuperado de <http://www.bis.gov.uk/files/file51458.pdf>

Salkind, N. (2003). *Métodos de investigación*. México: Mc-Graw Hill-Prentice Hall.

Skill, K. (2010). Investigar problemas ambientales en antropología social, pertinencia social y científica: Una aproximación al campo. *Revista Avá*, 18, 77-92.

Smith, N., Cebulla, A., Cox, L. & Davies, A. (2006). Risk Perception and the Presentation of Self: Reflections from Fieldwork on Risk. *Forum Qualitative Sozialforschung*, 7(1), Recuperado de <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/54>

Tejeda, N. & Pérez-Floriano, L. (2011). La amplificación social de los riesgos: evidencias del accidente en la mina Pasta de Conchos. *Comunicación y Sociedad*, 15, 71-99.

- Vallejos, A. (2012). La relevancia de la confianza institucional y la comunicación en la percepción y construcción social de riesgos. *Perfiles Latinoamericanos*, 20(39), 151-176.
- Vallejos-Romero, A., Garrido, J. & Espluga, J. (2014). *Comunicación de riesgos y conflictos socioambientales. Una revisión teórico conceptual y crítica*. Mimeo.
- Vallejos-Romero, A. & Oñate, M. (2013). Comunicación de riesgos ecológicos: el caso de la contaminación atmosférica en dos ciudades intermedias del sur de Chile. *Revista Internacional de Contaminación Ambiental*, 29(1), 59-75.
- Wright, D. (Ed.). (2006). *Stakeholders in Risk Communication (STARC)*, psc-Europe RD/011, Draft Final Report, Public Safety Communication Europe, Bruselas.
- Zinn, J. (2010). Biography, Risk and Uncertainty-Is there Common Ground for Biographical Research and Risk Research, *Journal Forum Qualitative Social Research*, 11(1). Recuperado de http://journaldatabase.org/articles/biography_risk_uncertaintyis_there.html

Recibido el 12 de diciembre de 2014.

Aceptado el 11 de junio de 2015.