



UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA
FACULTAD DE EDUCACION, CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES
MAGISTER EN CIENCIAS SOCIALES APLICADAS

**“LA COMUNICACIÓN DE RIESGOS EN CONFLICTOS
SOCIAMBIENTALES POR ENERGIA EN CHILE. Los casos de
los proyectos Castilla (Termoeléctrica) e HidroAysén
(Hidroeléctrica)**

**Tesis presentada en la Universidad de La Frontera para optar al Grado de
Magíster en Ciencias Sociales Aplicadas**

AUTOR

Claudia Lorena Riquelme Macalusso

DIRECTOR DE TESIS

Dr. Orlando Arturo Vallejos Romero

Enero, 2014

Temuco, Chile

AGRADECIMIENTOS

“La sociedad no sólo existe por la comunicación sino que existe en ella, de esta manera la comunicación es dialéctica y reconstruye la experiencia”.

John Dewey

Quiero extender mis agradecimientos a mi familia, la dirección del programa y especialmente a mi profesor guía por su apoyo y orientación durante la realización de esta investigación¹.

¹ Investigación financiada por la el Fondo Nacional de Ciencia y Tecnología (Fondecyt), estudio adscrito al Proyecto Fondecyt Regular N° 1120554 “Las dimensiones sociales (confianza y comunicación) de los riesgos ecológicos en conflictos sociambientales por energía en Chile: los casos de Castilla e HidroAysén”.

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue caracterizar los modelos de comunicación en torno a los riesgos desde un punto de vista conceptual para los casos de Castilla (Termoeléctrica) e HidroAysén (Hidroeléctrica). La propuesta se enmarcó dentro de la perspectiva teórica de la sociedad del riesgo como marco referencial propio de la modernidad, en este contexto adquiere interés la comunicación de riesgos como mecanismo de interacción frente a situaciones de riesgo para la comunidad. El levantamiento de información de esta investigación fue a través herramientas cualitativas, permitiendo profundizar la reflexión sobre los modelos de comunicación de riesgos presentes en ambos casos. Siendo el modelo comunicativo de Castilla poco efectivo en su difusión a la comunidad, y en el caso de HidroAysén introdujeron modificaciones en sus procedimientos comunicativos para mejorar la vinculación e integración con la comunidad.

Palabras claves: Sociedad del riesgo, comunicación de riesgo, modelos de comunicación de riesgo.

ABSTRAC

The objective of this research was to characterize models of communication about the risks from a conceptual point of view, for the cases of Castilla (Thermoelectric) and HidroAysén (Hydroelectric). The proposal was framed within the theoretical perspective of the risk society as a referential framework of modernity, in this context, the interest risk communication as mechanism of interaction in situations of

risk to the community. The information from this study was through qualitative tools, allowing deeper reflection on the models of communication of risks involved in both cases. Being communicative model of Castilla ineffective dissemination to the community, and in the case of HidroAysén introduced modifications in it's communication procedures to improve the linkage and integration with the community.

Keywords: Risk society, risk communication, risk communication models.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	2
RESUMEN.....	3
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES GENERALES	8
1. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Presentación del problema	10
1.2. Justificación y relevancia	14
1.3. Hipótesis.....	17
1.4. Objetivos	18
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL	19
2. MARCO DE ANTECEDENTES.....	19
2.1 Investigaciones sobre comunicación de riesgos.....	19
3. MARCO TEÓRICO.....	24
3.1. Globalización y sociedad del riesgo.....	24
3.2. La comunicación de riesgo.....	27
3.3. Definición de la comunicación de riesgo	28
3.3.1. Elementos claves de la comunicación de riesgos.....	30
3.4. Modelos de comunicación de riesgos	35
CAPITULO III: METODOLOGÍA Y RESULTADOS	38
4. MARCO METODOLÓGICO.....	38
4.1. Método y tipo de investigación	38
4.2. Técnicas de investigación	39
4.2.1. Instrumentos de recolección de la información	40

4.3. Población del estudio	41
4.3.1. Delimitación geográfica del estudio	41
4.3.2. Diseño y tamaño de la muestra	42
4.4. Procedimiento y análisis de los datos.....	43
4.4.1. Proceso de recolección de información.....	44
4.5. Resguardos éticos.....	46
5. RESULTADOS.....	47
5.1. Descripción de las dimensiones conceptuales de la comunicación de riesgos	49
5.1.1. Castilla	49
5.1.2. HidroAysén	74
5.2. Comparación de los modelos de racionalidad de la comunicación de riesgos	100
5.2.1. Análisis integrado: proyectos Castilla e HidroAysén	100
5.3. Determinación de los diseños de comunicación de riesgos	108
5.3.1. Modelo comunicativo relacional Castilla	108
5.3.2. Modelo comunicativo relacional HidroAysén	112
CAPITULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	116
6. DISCUSIÓN	116
6.1. Comunicación de Riesgos.....	116
6.2. Modelos comunicacionales y su importancia en la gestión de los conflictos socio-ambientales.....	123
6.3. Importancia de los movimientos sociales en el cambio del modelo comunicacional existente y la implementación de nuevas estrategias comunicativas.....	131

7. CONCLUSIONES	132
CAPÍTULO V: OTROS ANTECEDENTES.....	137
8. RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	137
9. ANEXOS	151

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Registro grupos de discusión	43
Tabla 2. Registro entrevistas	43
Tabla 3. Resumen registro de número de citas del proceso de análisis en Atlas-Ti 6.2	45
Tabla 4. Análisis Integrado: Proyectos Castilla e HidroAysén.....	101
Tabla 5. Matriz Analítica Castilla.....	109
Tabla 6. Matriz Analítica HidroAysén.....	113

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Orientaciones de las investigaciones sobre percepción y comunicación de riesgos.....	19
Ilustración 2. Temáticas teóricas de la investigación.....	24
Ilustración 3. Fases del procedimiento de análisis de los resultados	48
Ilustración 4. Modelo conceptual comunicativo (elaboración propia).....	108
Ilustración 5. Modelo comunicativo relacional Castilla	111
Ilustración 6. Modelo comunicativo relacional HidroAysen	115

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES GENERALES

1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el interés por el medioambiente se ha acrecentado debido a una sociedad más participativa y con mayor acceso a la información, la cual plantea una mayor demanda y exigencia de respuestas claras y precisas a tomadores de decisiones, diseñadores de políticas y encargados de la gestión sobre las situaciones de riesgo y alarma para la salud de la población (Cantú, 2009; Climent, 2006; Rivera, 2011; Gonzalo, 2010; Tormo & Banegas, 2001). Riesgos cada vez más complejos, pues hoy se asocian también al desarrollo tecnológico de la sociedad post-industrial (Farré & Cavia, 2007). De alguna manera la semántica del riesgo se mueve en un escenario que se entiende como un “*malestar en la cultura de nuestro tiempo*” (García, 2008; 34) ya que encarna los simbolismos e identidades fundamentales de muchas culturas y sociedades (Bengoia, 2006; Gonzalo, 2010). Desde la teoría social y la sociología, lo que se percibe entonces es la construcción social sobre los riesgos y cómo estos se gestionan en función de los mismos, donde la producción y nuevas realidades en la modernidad a través de la comunicación de riesgos, genera en los sujetos claridad y certeza de lo que ocurre en su entorno (Beck, 2002; Beriain, 1993; MARSH, 2012).

Los estudios sobre la comunicación de riesgos se remontan a los años ‘80s, iniciado por los desastres de sustancias químicas ocurridos en las plantas industriales de Minamata, Bhopal, Seveso y en el Instituto de Union Carbide, casos que impactaron comunicacionalmente de manera importante en la sociedad global, ya que los encargados comunicacionales de las Empresas no pudieron transmitir las expectativas

y mensajes (información) de una manera eficiente sobre la peligrosidad que significaba para las localidades afectadas la emisión de elementos tóxicos y/o dañinos al entorno (Cortinas, 2000; Tormo & Banegas, 2001; Glik, 2007; Rivera, 2011; Gonzalo, 2010). Por lo mismo, las investigaciones sobre las respuestas sociales a los riesgos aparecen como una necesidad cada vez más urgente de comprender a través de la identificación de las percepciones que experimentan los individuos ante situaciones de peligro y amplificación de los riesgos ambientales (Farré & Cavia, 2007; Kasperson et Al., 1988; Espluga, 2006; Rivera, 2011).

Este renovado interés por el análisis de cuestiones ambientales desde la perspectiva del riesgo conforma entonces un factor transversal de transformación de las lógicas gubernamentales, mediáticas e, incluso, la opinión pública, sobre el riesgo entendido como el cálculo y elección dentro de un contexto de posibles efectos negativos y oportunidades previsibles en este tipo de situaciones socioambientales (Skill, 2010; García, 2004; Lozano, 2012; Prades & Espluga, 2012; Gonzalo, 2010; GTZ, 2010; RRAC, 2009; García, 2008). Es en este contexto que cobra interés la comunicación de riesgos, siendo un modelo de comunicación relativamente nuevo -complejo y multidimensional- que permite una comunicación fluida y contextualizada con el público sobre las cuestiones de salud, seguridad y/o el medio ambiente, a través de la incorporación de elementos de la realidad y contexto local de la información emitida por las organizaciones públicas y privadas (Puglar, 2005; MARSH, 2012; Abramovay et Al., 2006; Aakko, 2004).

En el país, durante el año 2011, ocurrieron dos fenómenos de alta convocatoria y efervescencia social por temáticas ambientales, donde se enfatizó las diferencias

entre las perspectivas de la Sociedad Civil, el Estado y las Empresas; implicando una renovada significación del desarrollo sustentable de la matriz energética de Chile (Almuna & Blondel, 2012; Latta, 2011). Es aquí donde las nuevas tecnologías de la comunicación refuerzan la proximidad, instantaneidad y potencialidad de sus efectos emocionales sobre el público, instalándose como elemento estructural de la vida cotidiana (García, 2008; Pont-Sorribes et Al., 2009; Fuenzalida & Quiroz, 2009). Sin embargo, las actitudes de la ciudadanía hacia los riesgos en áreas diversas han estado influenciadas, al menos, por dos elementos: i) La confianza hacia aquellas instituciones que los gestionan y regulan, y, por otro, ii) La información que estas instituciones facilitan (García, 2010; Espluga, 2004). Es en este sentido, la relación entre percepción del riesgo y aceptabilidad no es directamente proporcional ni estrictamente causal ante ellos -pues contiene una dimensión subjetiva- por lo puede ser percibido de manera variada por los distintos individuos. Precisamente, esta investigación plantea la necesidad de explorar sobre los fenómenos comunicacionales de riesgos, centrado en los modelos de comunicación, presentes en los casos del Proyecto Termoeléctrica Castilla (de ahora Castilla) y el Proyecto Hidroeléctrico HidroAysén (de ahora HidroAysén).

1.1. Presentación del problema

Como se plantea en la introducción, las percepciones sociales en la era post-industrial tienen nuevas dimensiones en lo referente a la comunicación de riesgo, siendo necesario desde la discusión académica definir una adecuada efectividad de la comprensión por parte de la manera eficiente y veraz la información que atañe a los

riesgos, entendiéndolos como fenómenos dinámicos que adquirieren un sentido de peligrosidad de la vida cotidiana de los individuos (García, 2004; García, 2008; Climent, 2006; Echemendía, 2011; Gonzalo, 2010; Espluga, 2006; Prades & Espluga, 2012; Zinn, 2010). En esta idea de vulneración y peligrosidad de los entornos, las disciplinas como la filosofía y/o la sociología, entienden las percepciones sociales como elementos que impulsan la aplicación de mecanismos de comprensión comunicacional de los riesgos por parte de la población -debido a la creciente necesidad de los individuos a distorsionar y/o amplificar la información- sobre situaciones que le afectan directamente en su vida (Espluga, 2006; Espluga, 2004; Gonzalo, 2010; Bechmann, 2001; Zinn, 2006; Zinn, 2010; Kasperson et Al., 1988).

Asociado a lo anterior, los actores (Estado y Empresas) orientan por lo general la información ante la opinión pública no focalizada en procedimientos organizados y sistemáticos preventivos ante situaciones de riesgo, sino que más bien cuando ocurren accidentes o situaciones de peligro medioambiental, la información que emana es de carácter reactivo ante la Sociedad Civil, y por lo general es poco efectivo y desactualizado, ya que saber comunicar es generar mensajes de calidad que permiten la aceptación de las decisiones políticas y empresariales por parte de la sociedad en su conjunto de manera expedita e informada, lo que optimiza los recursos (humanos y financieros) antes, durante y después de una situación de emergencia o desastre ecológico. Para Gonzalo (2010; 103) la complejidad de lo anterior dificulta la identificación y cuantificación de los vínculos causales entre una multitud de agentes potenciales y determinados efectos observados en cuanto al proceso comunicativo de riesgo; la reputación corporativa -formada a través del tiempo- se convierte en un

intangibles, donde la comunicación de riesgo es indispensable para lograr los objetivos propuestos por las Empresas (EFSA, 2006) en cuanto a los mensajes e interpretación e interiorización por parte de la población.

Asimismo, los espacios de comunicación de riesgo, deben entonces orientarse a un acercamiento sincero y directo que apunte a presentar a la comunidad los proyectos en forma completa para su discusión y debate público que permiten determinar respuestas frente a los riesgos por parte de los actores locales, pues los modelos productivos obligan a reflexionar sobre lo que hoy se reconoce como la precarización de la naturaleza como es el caso de Chile y América Latina (García, 2008; Barrantes & et Al., 2009; Bechmann, 2001; GTZ, 2010; FAO, 2007; Segura & Bourlon, 2010; MARSH, 2012; EFSA, 2006; Puglar, 2005).

Hay un factor que es relevante en esta problemática que no ha sido mencionado en relación a la comunicación y el por qué se habla de comunicación de riesgos y no otro tipo de comunicación. Este se debe a que la teoría clásica de la comunicación (emisor-receptor) en situaciones de conflictos medioambientales no se opera de manera eficiente en este tipo de situaciones, ya que el modelo clásico de la comunicación no genera condiciones de confianza en la población, que si lo hace un modelo de comunicación de riesgo aplicado y adecuado, sin embargo, no asegura un éxito en el cumplimiento de sus objetivos por sí mismo, como lo ocurrido en Castilla o en HidroAysén en Chile (Reynoso & León, 2011; Cantú, 2009; Glik, 2007). Como se ha mencionado, el caso de ambos proyectos (Castilla e HidroAysén), impactaron socialmente a dos zonas extremas del país, donde se configuró la insuficiente preparación por parte del Estado y las Empresas para enfrentar este tipo de

discusiones y toma de decisiones referentes a conflictos medioambientales en el país (GTZ, 2010; Vallejos, 2011; Segura & Bourlon, 2010). Ambas Empresas trabajaron bajo la lógica de un acercamiento tradicional de vinculación con la comunidad, no en función de acuerdos mutuos, sino que más bien en la negociación para la aprobación ciudadana/institucional de sus proyectos, donde la invisibilización de los modelos comunicacionales de riesgos generaron: i) Que las organizaciones gubernamentales (Estado) al no contar con estudios sobre la temática aplicaron modelos comunicacionales obsoletos y poco efectivos para el manejo de la información de riesgos a la población, y ii) Las organizaciones privadas (Empresas) no permitieron generar espacios de confiabilidad con las comunidades en los procesos de instalación y/o implementación de plantas energéticas, bajo el contexto del desarrollo de la matriz energética para el país. Es por ello que este estudio y en base a la problemática planteada se focaliza en dar cuenta de cuales fueron los diseños y/o modelos de comunicación de riesgos que intervinieron en los casos de Castilla (Termoeléctrica) e HidroAysén (Hidroeléctrica) -tanto a un nivel de intervención formal como de procedimientos comunicativos- en relación a generar espacios de participación tripartita en la toma de decisiones entre la Sociedad Civil, el Estado y las Empresas. Siendo así la “*pregunta central*” (Pont-Sorribes et Al., 2009) del estudio es: **Desde las percepciones de los actores sociales (Sociedad Civil, Estado y Empresas) ¿Cuál(es) es(son) el(los) modelo(s) de comunicación de riesgos que intervinieron en los conflictos sociambientales por energía en Chile? Los casos son los proyectos HidroAysén y Castilla.**

1.2. Justificación y relevancia

Los modelos de comunicativos son claves para la búsqueda de la efectividad comunicativa, en cuanto a que los sujetos involucrados cuenten con información, conocimiento y certezas pertinentes de lo que ocurre en sus localidades (Rivera, 2011; Espluga, 2006; Lozano, 2012; Boeck, Fleming, & Kemshall, 2006; García, 2008; Cortinas, 2000; Flynn, Bellaby & Ricci, 2006). Sin embargo, la calidad de los contenidos e informaciones por parte de las Empresas se expresan y focalizan sólo en términos de resguardo de la reputación e imagen de la compañía ante las situaciones de crisis que sufren o pueden estar sufriendo (García, 2008; Bechmann, 2001; Lozano, 2012; RRAC, 2009). El cómo comunican de manera eficiente y eficaz (gestión) a la población las Empresas y el Estado también será un tema central, entendiendo a su vez que actualmente en el país no se observan diseños comunicacionales referenciales para ello. Es necesario entonces que las comunidades deban comportarse frente a los fenómenos naturales y del desarrollo industrial de manera informada ante los peligros que pueda estar sufriendo, ya que la contraparte no genera los espacios de prevención, sino que más bien de reacción frente a situaciones de riesgo y/o peligro medioambiental (Skill, 2010; Da Costa, 2009). Así por ejemplo, los casos de Castilla e HidroAysén, las impresiones de vulnerabilidad e incertidumbre frente a la amenaza de cambios ambiental fue significativo en relación a la instalación de centrales eléctricas, siendo la falta de información lo que contribuyó a la generación de ansiedad y desconfianza por parte de la población desde el primer momento (Latta, 2011; 126). Será entonces un gran reto el transformar la “*comunicación reactiva*” (Barrantes & et Al., 2009) en

“comunicación de riesgos gestionada y efectiva” (Espluga et Al, 2010; Gonzalo, 2010; Drevensek, 2004). Para ello es necesario una transmisión de información pertinente y clara, sobre todo -y como es el caso de esta investigación- en que las percepciones y la construcción social de los riesgos cumpla un rol importante ante las crisis medioambientales (García, 2010; Vallejos, 2011; Lang et Al., 2001). Sin embargo, en la gran cantidad de disciplinas y aproximaciones al riesgo, no aparece como central la comunicación como tal, ya que el riesgo se entendía, y se entiende, como un proceso sencillo de transmisión del conocimiento disponible sobre determinados temas de riesgos por parte de quienes saben (los científicos) a quienes no saben (el público), siendo los medios de comunicación masivos elementos fundamentales en el traspaso de esta información a la comunidad para la comprensión y reflexión a través de la confianza para desarrollar y fomentar el diálogo entre los distintos actores que participan en estos procesos: la Sociedad Civil, el Estado y las Empresas (Miramontes, 2011; García, 2008; Gonzalo, 2010; Barrantes & et Al., 2009; Castiel & Sanz, 2006; RRAC, 2009).

Según lo expuesto, es relevante y se justifica, desde el punto de vista de la comunicación de riesgos, conocer cómo se lleva a cabo la relación de cooperación entre los actores (Sociedad Civil, Estado y Empresa) de manera efectiva, en el cual la búsqueda de aquellos elementos prácticos permiten mejorar la comprensión de la comunicación por parte de la comunidad (Gonzalo, 2010). Asimismo, esta investigación plantea el creciente aumento y/o visibilización de los riesgos producidos por el desarrollo industrial energético en Chile, lo que genera problemas de difícil solución para las instituciones públicas y privadas para gestionar y

garantizar calidad de vida de la población. Es en este contexto donde la investigación pretende desarrollar conocimiento sociológico que permita comprender las dimensiones sociales de la comunicación de los riesgos.

Siendo así, este estudio se centrará en cómo los modelos de comunicación de riesgos deben difundir las inquietudes del público, y producir suficientes antecedentes para un público informado, razonablemente reflexivo, cuyas soluciones se deberán orientar a la colaboración mutua entre los tres actores. Es decisivo indagar entonces de manera sistematizada la problemática planteada para la búsqueda de una mejor gestión de la comunicación en torno a los riesgos en Chile (Lang et Al., 2001; García, 2010; Vallejos, 2011). Este estudio se centra en dos localidades extremas de Chile, pues, a un nivel aplicado, la relevancia de la investigación radica en la identificación de los modelos de comunicación como fenómenos complejos, como proceso de construcción social de las distintas corrientes que tematizan y problematizan la comunicación en torno a los riesgos, definiendo para efectos de esta investigación la instalación de centrales energéticas (Hidroeléctrica y Termoeléctrica) en Chile. Es por ello que este estudio se adscribe al Proyecto Fondecyt N° 1120554 “Las dimensiones sociales (confianza y comunicación) de los riesgos ecológicos en conflictos sociambientales por energía en Chile: los casos de Castilla e HidroAysén”, pues uno de sus propósitos es la caracterización de los diseños (modelos) de comunicación elaborados por las organizaciones públicas y privadas en relación a las percepciones que tienen los actores sociales (Sociedad Civil) sobre esta temática; visibilizando e instalando en debate académico y público la importancia de esta materia para el desarrollo energético del país.

1.3. Hipótesis

Dado la conflictividad socioambiental que han generado los proyectos de inversión ligados a la producción y distribución de energías en Chile producto de una alta demanda de crecimiento económico del país como son los casos de Castilla e HidroAysén,. Asimismo, las empresas privadas, el Estado y la Comunidad han tenido que dialogar sobre esta temática desde las diferentes necesidades y demandas. Es por ello que las hipótesis planteadas en esta investigación son las siguientes:

Hipótesis 1: Los modelos de comunicación no facilitan la gestión del riesgo en conflictos socioambientales ligados a proyectos energéticos como HidroAysén (Hidroeléctrica) y Castilla (Termoeléctrica).

Hipótesis 2: La aplicación de modelos de comunicación de riesgo de manera sistemática no generan espacios de confianza y credibilidad de los procesos ante la población afectada por situaciones medioambientales.

1.4. Objetivos

Objetivo general

- Caracterizar los modelos de comunicación en torno a los riesgos elaborados por las instituciones públicas y privadas y la percepción que tienen los actores sociales en los casos de HidroAysén y Castilla.

Objetivos específicos

- Describir las dimensiones conceptuales de la comunicación de riesgos para los casos de HidroAysén y Castilla.
- Comparar los modelos de comunicación de riesgos por conflictos ecológicos para los casos de HidroAysén y Castilla.
- Conocer las percepciones que tienen los actores sociales en relación a la confianza en los procesos de comunicación de los riesgos en los casos de HidroAysén y Castilla.

CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL

2. MARCO DE ANTECEDENTES

El presente capítulo plantea las temáticas de investigación referentes a la comunicación de los riesgos, orientada principalmente en dos ámbitos: i) El mejoramiento de las técnicas comunicativas a través de modelos y/o protocolos de acción para la eficiencia comunicativa de las organizaciones sociales, estatales y empresariales, y ii) Las percepciones de la población sobre los efectos de situaciones de peligro medioambiental.

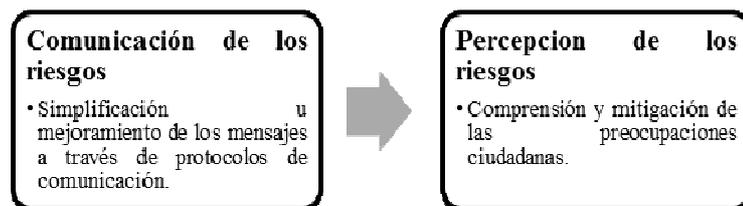


Ilustración 1. Orientaciones de las investigaciones sobre percepción y comunicación de riesgos

2.1 Investigaciones sobre comunicación de riesgos

Entre las décadas de 1960 y 1980, se consideró prioritario identificar la percepción del riesgo de los individuos para la toma de decisiones empresariales y gubernamentales encaminadas a la toma de decisiones de manera consensuada entre los diferentes actores, surgiendo investigaciones sociales sobre la percepción social, que en una primera etapa respondían a necesidades institucionales y empresariales para mitigar las protestas ciudadanas, como por ejemplo en los casos de Bhopal (India) y la posterior fuga química en la planta del Institute Union Carbide (Virginia del Oeste) donde la US Environmental Protection Agency (EPA) (Tinker & Silberberg,

1997); instaló una serie de medidas que obligó a dotar de información fehaciente a las comunidades situadas cerca de plantas industriales tanto en Estados Unidos como también en Europa (Espluga, 2004; Gonzalo, 2010; FAO, 2007; Höppner & Buchecker, 2010; Rodríguez, 2012; Latta, 2011). Se entiende entonces que el desarrollo de los estudios de la comunicación de riesgo ha sido producto de la interacción entre las organizaciones y sus entornos (Gonzalo, 2010), quienes deben fijar aproximaciones de las actividades comunicativas, análisis y procesamiento de la información como fuese estipulado por la Emergency Planning and Community Right to Know Act, dentro de la Superfund Amendment and Reauthorization Act (E.E.U.U) y la Directiva SEVESO (UE).

Como se aprecia, los estudios se orientan a la necesidad de las organizaciones privadas y en cierta medida a protocolos o diseños de acción para la comunicación de riesgos; En relación a ello, un estudio cualitativo llevado a cabo por la European Food Safety Authority (EFSA) indicó que existen dos oportunidades para simplificar y mejorar los mensajes ante situaciones de riesgos, siendo su objetivos: i) Simplificar todas sus comunicaciones desde las opiniones e informes científicos de manera simple y relevante para la población; y ii) La dirección de las actividades de comunicación a los usuarios y beneficiarios debe ser de manera vinculante y directa con el público objetivo (EFSA, 2006).

En el ámbito académico, cuando se estudia los riesgos existe una asociación casi directa con la comunicación de los mismos, en este contexto los investigadores Farré & Cavia (2007; 13) llevaron a cabo estudios sobre los desastres naturales y las emergencias tecnológicas, definiendo los factores de la comunicación de riesgo como

fenómenos complejos, cuyo objetivo era identificar a la comunicación de riesgos en relación a los aspectos administrativos para la cooperación, reflexión y comprensión de los mensajes para cumplir los objetivos de las organizaciones privadas y públicas para el logro de la efectividad de la información. Así por ejemplo, en los Estados Unidos se formularon estrategias comunicativas en el marco de una visión científica y experta cuyo objetivo fue definir las características de los mensajes y la coherencia para la comprensión de los riesgos a través de múltiples canales de información presente en las representaciones de los discursos y posiciones de los actores para el logro de una mayor oportunidad de éxito de la efectividad de la información por parte de la población (Glik, 2007; Espluga et Al, 2010; Farré & Cavia, 2007; Gonzalo, 2010; RRAC, 2009; Miramontes, 2011). Por lo mismo hay que mencionar también, que la comunicación del riesgo está directamente vinculada con la construcción de confianza entre los gobiernos y las industrias de manera progresiva, que en términos de Sjöberg (en Gamero et Al., 2011), la construcción descriptiva para determinar efectivamente la población local es necesario la entrega de información oportuna de las organizaciones públicas y privadas para la protección ante situaciones de crisis medioambientales generadas por las mismas organizaciones privadas (Aakko, 2004). Estudios sugieren también que los medios de comunicación clasifican de manera sistemática los significados simbólicos de la cultura y las representaciones sociales, ya que ven en las interpretaciones de los fenómenos de peligro un espacio para reducir la inseguridad en la población afectada directa e indirectamente por riesgos y/o peligros medioambientales (Glik, 2007; Espluga, 2006), como fuese el caso de Alemania, donde se formuló el Modelo de “Escenarios Múltiples del Proceso de

Comunicación de Riesgo” desarrollado desde el Federal Institute for Risk Assessment de Alemania (ERICK) cuyo objetivo era desarrollar un modelo de comunicación de riesgo participativo que generara satisfacción ante las necesidades y expectativas de frente a situaciones de alto riesgo medioambiental en la población (Gonzalo, 2010; 117).

Asimismo, en España las temáticas de comunicación de riesgos iniciaron con el fenómeno de la instalación de antenas de Telefonía Móvil (Espluga, 2006) cuyos estudios plantearon las descoordinaciones y falta de información inicial de las empresas, las cuales no fueron efectivas en la emanación de información a la población durante todo el proceso de instalación de las antenas en ese territorio. Así también, las investigaciones en el área industrial petroquímica de Tarragona (España) su principal objetivo fue definir la efectividad y pertinencia de los canales de comunicación de las Empresas y lo poco efectivos que resultaron para la reducción de los desfases entre lo que comunicaba la Empresa y lo que comprendía y reflexionaba la Sociedad Civil en esa zona geográfica (Espluga et Al., 2010; Farré & Cavia, 2007). Ahora bien, en América Latina los estudios sobre comunicación, percepción y gestión de los riesgos, en general han tenido pocos avances y han sido casi inexistentes en las ciencias sociales. En Chile, entre los años 1994 y 2002, se llevaron a cabo proyectos de investigación de tipo general relacionados con el tema y que apuntaron a indagar sobre los riesgos ecológicos y la gestión de estos en espacios acotados en Chile (Hajek, 1994), así como la caracterización de la percepción de riesgos en Chile, basado en el enfoque Psicométrico, que identificó riesgos como el agotamiento de la

capa de ozono, seguido por la contaminación del aire, los vehículos, el transporte público, entre otros, tanto sociales como naturales (Cifuentes, 2002).

En el caso de la Patagonia Chilena, durante los últimos años los conflictos sobre las centrales hidroeléctricas han redefinido la identidad de la región de Aysén, tanto para sus habitantes como en la imaginación geográfica del país (Latta, 2011; Prado-Fiedler, 2009). Siguiendo con el caso de HidroAysén, el estudio de impacto ambiental (EIA) tuvo el grave problema de no incluir en sus objetivos de trabajo los impactos “no-directos” que significaría el proyecto para la definición de una política de desarrollo sustentable para la región y su población, siendo imprescindible y urgente entonces identificar y discutir los impactos socioambientales de la construcción de grandes centrales hidroeléctricas para la localidad del sur del país. En cuanto al caso de Castilla los estudios han demostrado que los medios de comunicación social evidencian una labor de educación permanente dirigida a la capacitación de los habitantes, las familias y la comunidad para actuar de forma adecuada en caso de producirse situaciones de crisis ecológicas. De acuerdo a los resultados del estudio de Aguirre (2007; 1) en el caso de Castilla, la fiabilidad por parte de la comunidad de los medios impresos quedó muy lejos a la otorgada a la radio y la televisión. Así también, se destaca en un lugar relevante el uso de redes sociales para el caso de Castilla para la difusión de lo que ocurría en la zona geográfica nortina del país con la instalación de la planta termoeléctrica (Latta, 2011; Segovia & Gamboa, 2012; Climent, 2006; Skill, 2010).

3. MARCO TEÓRICO

Este capítulo esquematiza los tópicos teóricos del presente estudio orientados a: i) La sociedad del riesgo como reflejo de la modernidad, ii) La comunicación como enfoque comunicativo del riesgos, iii) La definición de la comunicación entendida como la transmisión del conocimiento disponible sobre un determinado riesgo a la Sociedad Civil; y iv) Los modelos de comunicación como expresión de la regulación y marco de acción ante situaciones d riesgos para la población.

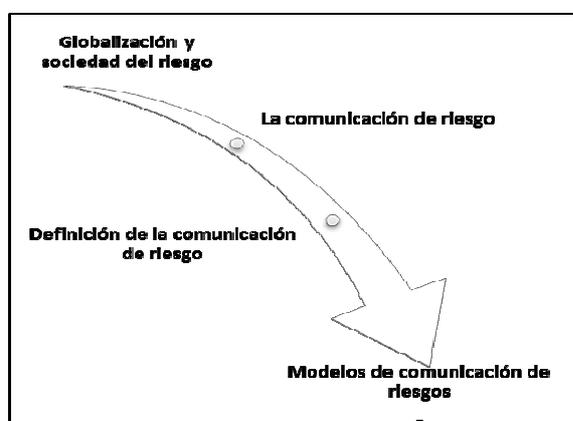


Ilustración 2. Tópicos teóricos de esta investigación

3.1. Globalización y sociedad del riesgo

Desde la modernidad, el modo de producción impone “*una batería de lineamientos articulados*” (Reynoso & León, 2011; 394) como la globalización, la individualización y los riesgos como elementos de la primera modernidad (Beck, 2002; Bauman, 2007; Beriain, 1993). Durante los últimos 30 años del siglo XX se observa el surgimiento de una conciencia del peligro debido a la producción avanzada del progreso científico y tecnológico, como por ejemplo: las instalaciones nucleares,

plantas químicas, la ingeniería genética y otros productos de la tecnología científica (Beck, 2002; Bechamnn, 1995; Lores & Lozano, 2012), revelando con ello una sociedad caracterizada por los riesgos que se considera a sí misma como “*un intento por combinar la visión objetiva del riesgo como fuente de conocimiento*” (Gonzalo, 2010; 234). **La introducción de éstas nuevas tecnologías descritas se hallan unidas a intensos conflictos sociales para cambiar las estructuras y políticas para responder mejor a las nuevas relaciones mundiales del desarrollo; el estado del medioambiente ocupará un lugar visible en la lista de asuntos de interés para la opinión pública en la sociedad del riesgo** (Abbott, Quilgars & Jones, 2006), aun cuando la tendencia globalizante tiende a homogeneizar las problemáticas ecológicas, es posible encontrar nivel local otras nociones para un mejor desarrollo en éste caso- considerando que los sujetos perciben de manera distinta y diversa los riesgos en contextos sociales específicos para las distintas localidades donde estos se perciben (Climent, 2006; Figueroa, 2012; Thayer, 2011; Flynn, Bellaby, & Ricci, 2006; Caram & Pérez, 2006; Lozano, 2012; Bechmann, 2001; Drevensek, 2004). Pero al hablar de riesgos, se debe mencionar también la diferencia que plantea Luhmann (1996) entre “*riesgo y peligro*”, la cual yace básicamente en el origen de las causas de situaciones dañinas futuras.

Se entiende por peligro una situación dañina de origen externo, como por ejemplo atribuible al medioambiente, mientras que el riesgo serán los posibles daños y consecuencia de las decisiones tomadas conscientemente de **los peligros que los sujetos están expuestos** (Coy, 2010; Vallejos, 2011). De esta manera el concepto de riesgo representa un problema multidimensional, ya que en la práctica el riesgo se

puede observar de manera diferente y, en definitiva, será como la población recepciona o amplifica la información recibida por parte de las organizaciones públicas y/o privadas a la que ella está siendo afectada (Bechamnn, 2001). Es por ello que la proximidad del riesgo ha configurado un nuevo escenario, donde la gestión de riesgos socioambientales se focalizará en grupos de riesgo identificados por un conjunto de factores e indicadores (Thayer, 2011; Vallejos, 2011; Zinn, 2006; GTZ, 2010), los cuales se centran en: i) factores formales, como la intervención de distintos niveles del Estado para el desarrollo de programas, proyectos o actividades; y ii) en la mayoría de los casos, factores informales, que nacen de la acción o reacción del propio grupo ante situaciones determinadas y cuyo objetivo es la construcción de identidad a partir de arreglos internos, aceptados por la colectividad (Puglar, 2005).

Es en este contexto, la gestión de riesgo plantea a la comunicación como una herramienta de integración entre las diferentes comunidades implicadas, como un elemento sustantivo y transversal del proceso que abarca desde prácticas instrumentales hasta otras basadas en la implicación y el diálogo con los públicos (Gonzalo, 2010; Figueroa, 2012; MARSH, 2012). La comunicación subyacerá entonces en el proceso de gestión de riesgos que varía con el tiempo dependiendo de los cambios en los grupos de interés (Espluga et Al, 2010), **siendo esto recíproco entre todas las partes interesadas**, ya que la difusión de información es esencial para la gestión eficaz de los riesgos y la toma de decisión de las organizaciones públicas y privadas (Lang et Al., 2001).

3.2. La comunicación de riesgo

En la actualidad, la población percibe como una amenaza el que se manejen residuos peligrosos en su localidad -como fue mencionado con anterioridad- a pesar de que esto ocurra en instalaciones autorizadas que han cumplido con las disposiciones legales para ser autorizadas y operar de manera controlada. Esta preocupación sobre los posibles riesgos no siempre se acompaña de una comprensión de las características del riesgo y de las formas de prevenirlo o minimizarlo, por lo que acá la comunicación juega un papel fundamental en la transmisión de la información a la población, pues es necesario distinguir entre informar y comunicar; en especial porque son conceptos que frecuentemente se consideran como sinónimos, pero sin embargo tienen diferencias, pues informar se referirá al acto de emitir datos a través de algún medio en el que la información fluye en un solo sentido (del emisor al receptor) y la información supondrá la existencia de un receptor, lo cual hace incierta la recepción de los mismos (Cortinas, 2000).

I N F O R M A R = EMISOR —————> MEDIO —————> RECEPTOR

Contrariamente, comunicar se referirá entonces como el proceso de intercambio de información (datos, opiniones, sensaciones y/o sentimientos) entre actores, proceso que implica un desarrollo y flujo de ida y vuelta; es decir una retroalimentación permanente.

C O M U N I C A R = ACTOR <————> MEDIO <————> ACTOR

El modelo de comunicación tradicional ha sido la inspiración y la base para la mayor parte de la literatura de la comunicación de riesgos (Höppner & Buchecker, 2010), por tanto la comunicación implicará opiniones en ambos sentidos, que en contextos

de riesgos se presenta a través de tres líneas de acción: i) La comunicación para el cuidado, relacionado con los riesgos acerca de la salud y la seguridad; ii) La comunicación en momentos de crisis en casos de salud y la medidas de seguridad industrial; y iii) La comunicación para lograr el consenso, dependiendo de cuánta población está involucrada en la planeación. En este sentido, los enfoques planteados reflejan las diferentes ideas sobre cuáles se basa la comunicación de riesgos (Ídem., 2010).

3.3. Definición de la comunicación de riesgo

La comunicación del riesgo se puede definir a través de dos áreas de acción, la primera sitúa el énfasis en la manera en que la información es proporcionada al público; y la segunda, considera la información como un intercambio más general e interactivo entre todas las partes involucradas (Espluga et Al, 2010). Precisamente, se entenderá como un proceso de interacción e intercambio de información (datos, opiniones y sensaciones) entre individuos, grupos o instituciones relativo a amenazas para la salud, la seguridad o el ambiente; con el propósito de que la comunidad *“conozca los riesgos a los que está expuesta y participe en su mitigación”* (Pont-Sorribes et Al., 2009; 390), ya que la comunicación de riesgo se tratará ser *“un proceso más general e interactivo de intercambio entre todas las partes implicadas”* (Farré & Cavia, 2007; 25). Así, inicialmente por comunicación del riesgo se comprenderá como un proceso sencillo de *“transmisión del conocimiento disponible sobre un determinado riesgo por parte de quienes saben (los científicos) a quienes no saben (el público)”* (Miramontes, 2011; 7), definición que abandona la

concepción simple de la transmisión del conocimiento de un riesgo de los que saben a quienes no saben, ya que la comunicación de riesgos deberá ser “*un apartado informativo que permite administrar una crisis desde la prevención*” (Rivera, 2011; 52), donde como se ha explicado “*se manipulará el riesgo y se diferenciará el contenido de la comunicación*” (Glik, 2007; 38). Por tanto, la comunicación de riesgos debe conllevar a razonamientos y opiniones entre personas -colectividades y entidades, como organismos públicos y privados- donde se convierte este tipo de comunicación en un proceso continuo y dependiente que incorpore el diálogo entre todos los interlocutores (stakeholders) para estimular una mayor democratización, legitimación y la aceptación pública de las decisiones resultantes entre los tres sistemas generales de flujos de información: i) El de la Empresa y el Estado, ii) Del Estado a la Sociedad Civil; y iii) De la Empresa a la Sociedad Civil (Cantú, 2009; Miramontes, 2011; Farré & Cavia, 2007; Aguirre, 2007; Rivera, 2011).

En síntesis, comunicación de riesgo se concebirá como **la construcción de significado** mediante la mediatización entre diversas comunidades de comunicación, como una reconstrucción narrativa que elaboran los sujetos primero, y los medios de comunicación después, al saber percibir, interpretar y poner en común los principales asuntos que suceden en el entorno y afectan directamente a la estabilidad de su dominio social (Lozano, 2012), ya que al ser la comunicación de riesgos un procedimiento de interacción y reciprocidad de información la confianza generará el aprendizaje y la capacidad de actuación frente a situaciones de peligro por parte de la Sociedad Civil, el Estado y las Empresas (Zinn, 2006; Cantú, 2009).

3.3.1. Elementos claves de la comunicación de riesgos

a) Gestión de la Información

Una vez que la decisión de gestión de riesgos es hecha, la comunicación debe explicar la exposición razonada para la decisión y permitir a la gente tomar opciones informadas sobre el riesgo y su dirección, incluyendo sus propias responsabilidades. La comunicación eficaz es la llave para la creación de confianza en la gestión de riesgos (IRGC, 2008; Espluga et Al, 2010).

b) Canales de información

Las herramientas de comunicación son los materiales o soportes de comunicación que viabilizan y apoyan las acciones elegidas para cumplir con los objetivos. La selección de los materiales o herramientas está determinada por la complejidad, estilo, propósito y sensibilidad del mensaje; público meta, disponibilidad, accesibilidad y recursos disponibles; estas herramientas pueden ser impresas (folletos, plegables, afiches, boletines, volantes, manuales, carpetas para la prensa), audiovisuales (videos, spots, cine, películas) radiales (cuñas, radio, revistas, reportajes, entrevistas), electrónicos (páginas web, blogs, etc.) o alternativos (Barrantes & et Al., 2009; Höppner & Buchecker, 2010; Tejeda y Pérez, 2007).

c) Pertinencia cultural

Para aceptar y tener en cuenta la variedad de las culturas de las comunidades, se requiere diferentes métodos para la gestión y la comunicación en relación a la cultura de los riesgos, específicamente contextualizar de manera pertinente para que en

momentos decisivos de situaciones de crisis los mensajes e informaciones puedan ser aceptados e interiorizados de una manera rápida y eficaz (IRGC, 2008; García, 2010).

d) Claridad y Transparencia de la información

La comunicación será más efectiva si las agencias encargadas de prevenir en casos extremos de riesgo informan de manera eficiente a la población de lo que ocurre en situaciones de emergencias medioambientales (Aakko, 2004). La democratización de la participación de los usuarios, además de convertir los procesos de comunicación de unidireccionales a bidireccionales genera un acercamiento de las instituciones, los expertos y el sector industrial a la sociedad lo cual permite una optimización de los recursos de mejor forma, sobre todo en situaciones de crisis medioambientales (Lores & Lozano, 2012; Acevedo & Istúriz, 2013; Farré & Cavia, 2007).

e) Reconocimiento del riesgo

La percepción del riesgo se ve incrementada cuando el peligro es provocado por los mismos individuos. Para Glik (2007) los riesgos se reconocen en cuatro momentos:

1. *Atentado-bajo*, relacionado a momentos extremos donde la población es forzada a un actuar determinado por su bienestar.
2. *Atentado-medio*, donde el problema es local y se trata la comunicación a nivel de familias y viviendas.
3. *Peligro de bajo impacto*, ocurre cuando la información del riesgo no es verídica y la comunicación hacia el público debe desacreditar aquellos dichos para no alarmar a las personas.

4. *Peligro de alto impacto*, aquí las mismas personas pueden percibir el riesgo con facilidad y la comunicación del mismo debe ser a tiempo, directa y relevante, brindando apoyo y esperanza a las personas,

f) Eficacia

La comunicación efectiva del riesgo es aquella que aspira a constituirse en un proceso interactivo y que no se limita a un simple intercambio de información entre las partes interesadas, sino que genera una comprensión rápida y eficaz del mensaje emitido a la población (Rivero, 2011; Almuna & Blondel, 2012).

g) Orientación ideológica y/o valórica

La adopción de una perspectiva u otra dependerá en gran medida de los objetivos de quien está comunicando (Farré & Cavia, 2007). El posicionamiento de las diferentes visiones de desarrollo genera tensión entre los paradigmas que respaldan la Sociedad Civil y el Estado, donde las principales demandas es la generación de auténticas instancias de diálogo y participación social con las Empresas involucradas en problemáticas medioambientales (Almuna & Blondel, 2012).

h) Competencia-Habilidad

La comunicación de riesgos plantea las siguientes competencias: i) poner el énfasis en la forma en que se proporciona información al público, y ii) la información se considera un intercambio más general e interactivo entre todas las partes implicadas (Farré & Cavia, 2007). Éstas son necesarias y suficientes para generar las habilidades individuales de quienes comunican los riesgos de manera efectiva y quienes son los usuarios finales que la reciben (Lozano, 2012).

i) Participación

El proceso de participación cuando se comunican los riesgos implica a actores individuales o colectivos interesados en la evaluación del riesgo (Farré & Cavia, 2007), cuyas instancias de participación entre los actores suscitan el interés mayor para evaluar las opciones ante una situación conflictiva que se puede generar en la comunidad y/o localidad (Höppner & Buchecker, 2010).

j) Gestión de riesgos

Los modelos de gestión del riesgo en la actualidad responden a procedimientos u orientaciones de cómo, cuándo y cuánto es necesario planificar para involucrar las opiniones y retroalimentaciones de todas las partes interesadas ante situaciones de conflictividad medioambientales (IRGC, 2008).

k) Benevolencia

Cuando las personas tienen muchos sentimientos encontrados (presión y estrés) frente a una problemática medioambiental, lograr que la comunicación que perciben interioricen el riesgo puede ser una tarea difícil, y es fundamental acá que las Empresas y el Estado intervengan de manera comprensiva y contextualizada con la población que la cual están interactuando (Glik, 2007).

l) Integridad

La comunicación del riesgo mantiene la confianza entre los expositores y la audiencia, a través de la información precisa, coherente y basada en metodologías serias, validadas por fuentes externas y analizada dentro del marco contextual adecuado; los encargados del manejo de la información deben consultar una variedad de fuentes cuando analizan y recopilan información para que puedan proveer

perspectivas variadas y equilibradas para enfrentar problemas y recomendar soluciones (Barrantes et Al., 2009).

m) Sentido de Justicia

Si una agencia gubernamental falla en su comunicación en un caso de riesgo, la credibilidad hacia esta agencia empeora, por lo que el lenguaje y los términos utilizados tienen que adaptarse a la audiencia ya que no es sólo el significado de las palabras lo que define el impacto del lenguaje, sino también las connotaciones que evocan y las percepciones en las personas. En ese sentido, la integridad del mensaje de la información que emiten en específico las Empresas debe ser concreto y lo más cercano a la verdad sobre sus actividades que genera la organización privada (Höppner & Buchecker, 2010).

n) Cumplimiento de compromisos

Todo programa de comunicación de riesgos que pretenda ser exitoso debe considerar el intercambio de información y entender cómo piensan las personas a quienes se dirige la información, pero más importante aún es cumplir con los compromisos adquiridos frente a la comunidad, sobre todo por parte del Estado y las Empresas (Miramontes, 2011).

o) Consistencia comportamiento

La falta de claridad con respecto a la información, puede ser un elemento fundamental en la confianza en la interpretación por parte de la población de los riesgos percibidos es importante en la generación de los vínculos e interacciones consistentes y coherentes entre los declarativo y el actuar de las Empresas y el Estado frente a situaciones de riesgo para la población (Ídem., 2011).

p) Mensaje

El mensaje, definitivamente debe ser creíble y honesto, para generar confianza en el público (Glik, 2007). Todo el esfuerzo que realizan los sujetos para procesar un mensaje es importante, ya que puede afectar directamente sus actitudes e intenciones de cumplir con el mensaje emitido por las organizaciones privadas y/o públicas o rechazarlo de manera tajante y desinformada ante una situación de riesgo que esté ocurriendo o que ocurrirá para su entorno (Höppner & Buchecker, 2010).

3.4. Modelos de comunicación de riesgos

La comunicación de riesgos tendrá entonces como objetivo “*difundir información equilibrada y en un formato ventajoso*” (Cantú, 2009; 258), aspirando a constituirse en un proceso interactivo que no se podrá limitar en un simple intercambio de información entre las partes interesadas, ya que tampoco podrá aceptar el modelo de comunicación lineal descrito anteriormente (Rivera, 2011). Por lo mismo, Espluga et Al. (2010) plantean la existencia de tres modelos de comunicación de riesgos -que según los autores no son todos los modelos que operan actualmente para comunicar riesgos- siendo los más representativos para que se comunique los riesgos: i) El **Modelo de Escenarios Múltiples de Comunicación del Riesgo (ERIK)**, asume que la comunicación del riesgo ocurre en un contexto donde existen múltiples actores que definen los riesgos en diferentes niveles. Este es un modelo teórico/práctico estructurado en diferentes escenarios de comunicación con una alta involucración de instituciones públicas. Distinguiendo entre comunicación horizontal (entre los actores tradicionalmente envueltos en el proceso regulatorio del riesgo) y comunicación

vertical (la cual permite la integración de los argumentos de la gente y las instituciones fuera del proceso regulatorio tradicional), éstos dos aspectos ayudan a manejar las preocupaciones y valores, asegurando la pluralidad del proceso y su mejora permanente (Gonzalo, 2010; Rivera, 2011); ii) El modelo de los **Stakeholders en la Comunicación de Riesgos (STARC)**, éste es el resultado de un proyecto que buscó una mejora en la aplicación de las teorías sobre la gobernanza del riesgo a los procesos institucionales de comunicación, su objetivo final fue la toma de decisiones sobre el riesgo, los stakeholders, los medios de comunicación y el público para implicar y participar en el desarrollo de una gestión más dinámica de los asuntos públicos. Se consideró a la comunicación de riesgo como un proceso interactivo que va más allá de la mera transmisión de información, sino más bien como un intercambio de información y opiniones que implica la necesidad de escuchar y entender la información del resto de partes (Gonzalo, 2010). ; y, iii) El **Marco de la Amplificación Social del Riesgo**, referido al fenómeno por el cual *“los procesos de información, las estructuras institucionales, el comportamiento de los grupos sociales y las respuestas individuales dan forma a la experiencia social del riesgo y sus consecuencias”* (Tejeda & Pérez-Floriano, 2011; 76). Siendo estas influenciadas por connotaciones simbólicas y significados especiales para diferentes personas y/o grupos sociales, cuyos efectos de propagación en la vida cotidiana generan interacciones entre los factores sociales, culturales e institucionales de manera que pueden atenuar o intensificar la percepción del riesgo a través de la comunicación (Chung, 2011; Helbing, 2010). En teoría, la amplificación denotará el proceso de

intensificación o atenuación de las señales durante la transmisión de los diferentes mensajes desde la(s) fuente(s) de información, siendo estas:

“Las señales decodificadas por el transmisor o receptor de modo que el mensaje puede ser entendido (...) cada transmisor altera el mensaje original mediante la intensificación o atenuación de algunas señales de entrada, adición o eliminación de otros, y el envío de un nuevo grupo de señales al siguiente transmisor o el receptor final en la que se produce la siguiente etapa de decodificación” (Kasperson et Al., 1988; 180)

Se entenderá como amplificación social del riesgo al análisis del riesgo (supuestos) que se comunica – que se amplifica o atenúa- a través de las fuentes de información (la experiencia personal, directos / indirectos de comunicación), los canales de información (los sentidos individuales, informal redes, los corredores profesionales de la información), las estaciones sociales (líderes de opinión, grupos culturales y sociales, agencias gubernamentales, etc), las estaciones individuales (intuitivo heurística, la evaluación y la interpretación, la cognición en el contexto social), así como comportamiento institucional e individual a través de la gestión de la comunicación de riesgos (Zinn, 2010).

CAPITULO III: METODOLOGÍA Y RESULTADOS

4. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Método y tipo de investigación

La presente investigación está enmarcada en el “*paradigma cualitativo*” (Hernández et Al., 2003), el cual permitió examinar las percepciones de los participantes (Lore & Lozano, 2012) a través de la percepción de riesgos, en las cuales las personas hacían juicios cualitativos acerca de la temática de los riesgos con los cuales “*se enfrentan de manera cotidiana*” (Tejeda & Pérez-Floriano, 2011; 84). Este enfoque ayudó a entender las “*estructuras complejas de identidad y el contexto social*” (Smith et Al., 2006; Zinn, 2010; 7) en los cuales se desenvuelven o desarrollaron los sujetos en ambos conflictos. Esta “*descripción densa*” (Espluga et Al, 2010, 236) proporcionó así conocimientos específicos de ciertas situaciones de relevancia e importancia social de las acciones subyacentes a los conceptos de vulnerabilidad basados en los discursos de los individuos y sus hogares que se conoce como un “*complex emergencies*” (Coy, 2010; 22).

El diseño de la investigación fue “*no experimental*” (Hernández et Al., 2003), pues el estudio trató de describir la evolución de la problemática intentando entender los comportamientos de los diferentes actores sociales (Espluga, 2006) -empresas, administraciones públicas y ciudadanos- involucrados a través del “*framing*” (Castiel & Sanz, 2006; 168), cuyo término se refiere a las diferentes conceptualizaciones eventualmente superpuestas.

El tipo de investigación fue “*transeccional exploratorio*” (Hernández et Al., 2003), pues comprendió por un lado un área del cual se tiene muchas dudas o no se han abordado antes, o cuyos enfoques de abordaje no han sido los suficientes, justificándose la aproximación en la revisión de literatura realizada durante la investigación, la cual revela la existencia de “*piezas y trozos*” (Ídem., 2003) de teoría junto con apoyo empírico moderado. Además, su realización –levantamiento de información- fue en un único momento, es decir, en una sola etapa, proponiendo la integración, en situaciones de crisis, de las “*condiciones contextuales así como de posibles desestabilizaciones y encadenamientos en diferentes escalas en casos de conflictos ambientales*” (Coy, 2010; 22). Es por ello también que se buscó interrelaciones causales de riesgos, vulnerabilidades y situaciones concretas de crisis y catástrofes en un contexto multidimensional y a diferentes escalas.

4.2. Técnicas de investigación

En esta investigación se utilizó la “*observación cualitativa*” (Hernández et Al., 2003) como técnica de investigación, cuyo propósito fue explorar la mayoría de los aspectos de vida social y las actividades que desarrollan los actores relacionados y participantes de los conflictos de Castilla e HidroAysén en todo momento; comprendiendo el entorno social al cual los sujetos le atribuyen significados e interpretaciones de la comunicación en contextos de riesgos.

4.2.1. Instrumentos de recolección de la información

Para este estudio se aplicaron dos instrumentos de recolección de información: Entrevistas y Grupos de Discusión. Dichos instrumentos fueron aplicados a “actores relevantes y claves relacionados con el conflicto de las áreas geográficas estudiadas” (Rodríguez, 2012; 5), permitiendo la “elaboración de los resultados” (Farré & Cavia, 2007; 5) que esta investigación presenta en el siguiente capítulo. La utilización de estos instrumentos estandarizados y elaborados específicamente para esta investigación, lo que permitió identificar de mejor forma “las percepciones, actitudes y/o los resultados de los sujetos” (Zinn, 2010; 8) de una manera más cercana y próxima.

a. Entrevistas

La pauta de entrevista permitió el desarrollo de largas conversaciones con los miembros de la población de estudio quienes expusieron las ideas fuerza de “elementos temáticos” (Espluga et Al, 2010, 237). La entrevista (Salkind, 2003; 33), siendo un proceso comunicativo a través del cual se extrajo información de una persona relativa a sus contrucciones y percepciones asociadas con eventos que enmarcó la investigación como “estrategia de investigación cualitativa” (Zinn, 2010; 8).

b. Grupos de Discusión

En particular, este tipo de técnica de recolección de información utiliza los métodos narrativos, con el fin de evaluar la toma de decisiones en los casos de estudio y hacer frente a los acontecimientos pasados y reflexiones sobre la percepción de los riesgos.

Los Grupos de Discusión se asumieron como instrumento por la pertinencia de esta técnica que radica simplemente en que los sujetos hablaran libremente, cuyas respuestas ayudaron a “*precisar y contextualizar los análisis cualitativos*” (García, 2008; 26). Se ahondó en los discursos acotados de los actores respecto a las percepciones, argumentos y vivencias de los riesgos relacionados con los conflictos para una mayor comprensión y complemento de explicación del problema.

4.3. Población del estudio

Los casos elegidos son el Proyecto Termoeléctrica Castilla y el Proyecto Hidroeléctrico HidroAysén. Los criterios de su selección fueron:

1. Su alta connotación social a nivel nacional e internacional.
2. Ser fuente de altos montos de inversión.
3. Son gravitantes para consolidar la matriz y las necesidades de desarrollo energético de Chile.

4.3.1. Delimitación geográfica del estudio

Como ya ha sido mencionado con anterioridad, esta investigación se realizó en dos regiones de Chile. El primer caso, Castilla (2008-2010), es un conflicto socioambiental que se generó en la Región de Atacama, provincia de Copiapó y cuyo proyecto fue propiciado por MPX Energía de Chile Ltda., donde instalaría una Central Termoeléctrica a Petróleo Diesel y una Central Termoeléctrica a Carbón. Castilla fue uno de los mayores proyectos energéticos en Chile y el mayor a carbón en Sudamérica, cuyo monto de inversión fue de UM\$ 4.400. Siendo el carbón

contaminante y tóxico, con altas externalidades negativas al medio natural y humano, el proyecto puso en tensión el desarrollo, los ejes de la matriz energética, las decisiones que se toman para su implementación (altamente cuestionadas) y los impactos a la calidad de vida y salud de las comunidades. El segundo caso, HidroAysén, es un proyecto que se emplaza en las comunas de Cochrane, Tortel y O'Higgins, en la Región de Aysén, y consiste en la construcción de un complejo compuesto por cinco centrales de generación de electricidad. Una vez operativo el complejo, contará con una potencia instalada de 2.750 MW y generará una energía media anual de 18.430 GWh, que será incorporada al Sistema Interconectado Central (SIC) (SEIA, 2008). Las empresas inversionistas son Endesa y Colbun e invertirán un monto de UM\$ 3.200.

4.3.2. Diseño y tamaño de la muestra

a) Población

La definición de la población fue intencionada y tomó a los actores ligados a ambos conflictos ambientales (identificados en la evaluación de impacto ambiental, prensa local y regional, e informantes claves).

b) Muestra

La muestra que participó en la investigación se compuso de actores provenientes de las organizaciones de la sociedad civil (ONGs. sociales y ambientalistas, juntas de vecinos, corporaciones, universidades, iglesias, entre otras), organismos públicos (Dirección General de Aguas, Oficina municipal del medio ambiente, Conaf, entre

otros) actividades económicas (cámaras de comercio, agencias de desarrollo productivo, sindicatos, entre otras).

Tabla 1. Registro grupos de discusión

Castilla		
Total Grupos de Discusión	Lugar	Fecha
3	- Caldera - Copiapó	Febrero-Abril 2013
HidroAysén		
Total Grupos de Discusión	Lugar	Fecha
3	- Cochrane - Coyhaique	Febrero-Abril 2013

Fuente: Elaboración propia

Las entrevistas se realizaron con actores claves en el conflicto ligados a la sociedad civil (Obispo), Instituciones públicas y políticos (Seremi del Medio Ambiente, Intendente, Gobernador, Senadores, Diputados, Alcalde, entre otros) y empresa.

Tabla 2. Registro entrevistas

Castilla		
Total Entrevistas	Lugar	Fecha
7	- Atacama	Febrero-Abril 2013
HidroAysén		
Total Entrevistas	Lugar	Fecha
8	- Cochrane - Coyhaique	Febrero-Abril 2013

Fuente: Elaboración propia

4.4. Procedimiento y análisis de los datos

El análisis de contenidos de los resultados de la muestra, tiene relación con la comunicación de riesgos, pues permitió estar en disposición de conocer y analizar los mecanismos semiológicos y semánticos con los cuales se construyó teoría sobre el

riesgo, es decir, el vínculo entre el contexto social y el individuo (García, 2008; Zinn, 2010).

4.4.1. Proceso de recolección de información

Las Entrevistas y Grupos de Discusión fueron grabadas (registro digital de audio) y posteriormente transcritas (formato word) y analizadas utilizando procedimientos basados en la teoría fundamentada, el cual está anclado en la comparación constante y el uso de paradigmas de codificación para garantizar el desarrollo conceptual y la densidad entre ambos casos (Glaser y Strauss, 1967). Los datos analizados a través del proceso descrito permitió realizar una descripción, clasificación y conexión de datos, contrastando de manera permanentemente los datos, buscando “*casos negativos para confirmar o desmentir las hipótesis, logrando así la triangulación de la información*” (Boeck, Fleming, & Kemshall, 2006; 6). Por solicitud expresa de los entrevistados, ellos no accedieron a tomarse fotografías, por lo cual, se les respetó la privacidad requerida.

a) Análisis de los datos

La técnica de análisis utilizado fue el “*análisis temático cuantitativo*” (Bardin, 1996), perteneciente a la rama de “*análisis de contenido*” (Ídem., 1996), realizando reflexiones permanentes en los “*contenido de los documentos generados por los principales actores sociales*” (Espluga, 2006; 81) implicados en ambos conflictos. En este enfoque, el vínculo importante entre los datos y la teoría se basa en los códigos conceptuales que facilitan la búsqueda de patrones de significados, realizando una

búsqueda de expresiones verbales (Espluga et Al, 2010) para reelaborar los temas centrales de los discursos de los participantes.

b) Codificación

Se procedió a establecer “*unidades de significación*” (Bardin, 1996), a modo de categorías conceptuales de codificación (Anexo 1) en base a la comparación de las “*acciones significativas o actitudinales*” (Zinn, 2010; 10), cuyo proceso trajo consigo la confirmación, corrección y saturación de la información plasmada en los documentos. Este proceso se realizó una vez leídas la totalidad de los documentos primarios en su integridad. Lo anterior tiene su fundamento en que la frecuencia de aparición de elementos dentro de cada categoría o unidad de significación, da cuenta de la importancia de un tema presente, es decir, adquiere relevancia cuanto más a menudo es repetido (Ver tabla 3), y cuya unidad de significación posee mayores frecuencias. La codificación se construyó en las distintas reuniones de trabajo para discutir las distintas aproximaciones. La parrilla de análisis se modificó y revisó múltiples veces con el objetivo de que los códigos fueran lo más precisos posible y se pudiera llegar a acuerdos básicos.

Tabla 3. Resumen registro de número de citas del proceso de análisis en Atlas-Ti 6.2

Código	Castilla	HidroAysén
Benevolencia	17	11
Canales de información	184	165
Casos extremos de riesgo	14	38
Claridad y transparencia de la información	32	53
Competencia y habilidad	26	51
Comprensión generalizada	12	71
Conciencia de riesgo	26	40
Consistencia de comportamiento	44	131

Contexto	47	63
Cumplimiento de compromiso	15	58
Eficacia comunicativa	72	114
Evaluación	54	70
Gestión de la información	98	112
Información	57	50
Integridad	36	82
Mensaje	51	93
Nuevos paradigmas	24	36
Orientación ideológica y/o valórica	108	142
Percepción del público	77	110
Pertinencia cultural	15	56
Planificación	15	36
Reconocimiento del riesgo	27	95
Sentido e justicia	34	46

Fuente: Elaboración propia.

Después de la codificación del discurso, se usó el software cualitativo Atlas-Ti 6.2, programa especializado que opera como un sistema cualitativo de análisis de datos (CAQDAS: Computer Aided Qualitative Data Analysis System), herramienta ampliamente reconocida que permitió una efectiva y transparente (Lores & Lozano, 2012) clasificación de los temas, permitiendo trabajar sobre una base de datos a partir de la cual analizar la información.

4.5. Resguardos éticos

- Valor social o científico: Esta investigación se planteó desde un principio como una intervención que condujese mejor las condiciones de vida o el bienestar de la población donde se enmarcan ambos conflictos socio-ambientales.
- Validez científica: La búsqueda de la validez científica se estableció a través de: i) un método de investigación coherente con el problema y la necesidad

social; ii) un marco teórico suficiente basado en fuentes documentales y de información.

- Selección equitativa de los sujetos: La selección de los sujetos del estudio fueron escogidos por razones relacionadas con las interrogantes científicas.
- Condiciones de diálogo auténtico: La participación significó que los sujetos eran capaces de hablar “en la propia voz de uno”, simultáneamente construyendo y expresando la identidad cultural propia, por medio del lenguaje y el estilo.
- Consentimiento informado: La finalidad del consentimiento informado fue asegurar que los individuos que participaron en la investigación lo hicieron de manera voluntaria y con el conocimiento necesario y suficiente para decidir con responsabilidad sobre sí mismos.

5. RESULTADOS

El proceso de análisis de la información obtenida de los participantes del estudio fue desarrollado en base a una secuencia analítica, la cual constó de tres fases. En cada fase se desarrolló un tipo de análisis específico, los que correspondieron a análisis individual, análisis integrado y análisis de modelo comunicacional. Cada una de las fases fue la base para la realización del siguiente, tal como se indica en el esquema siguiente.

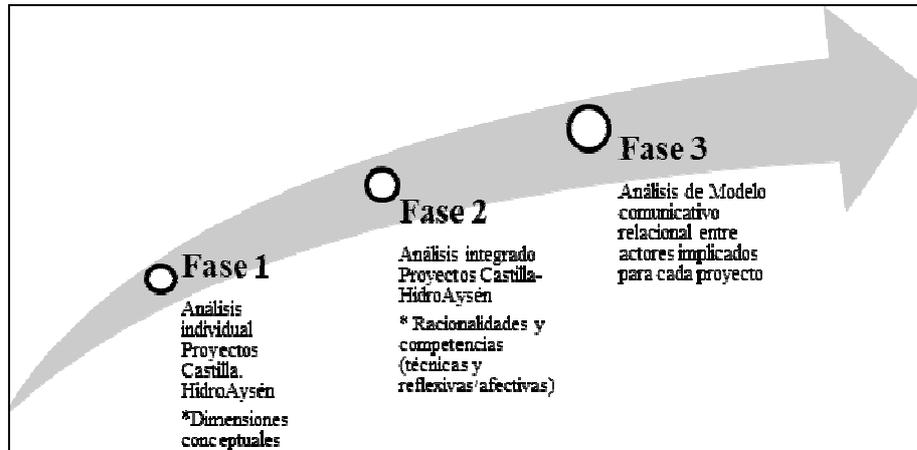


Ilustración 3. Fases del procedimiento de análisis de los resultados

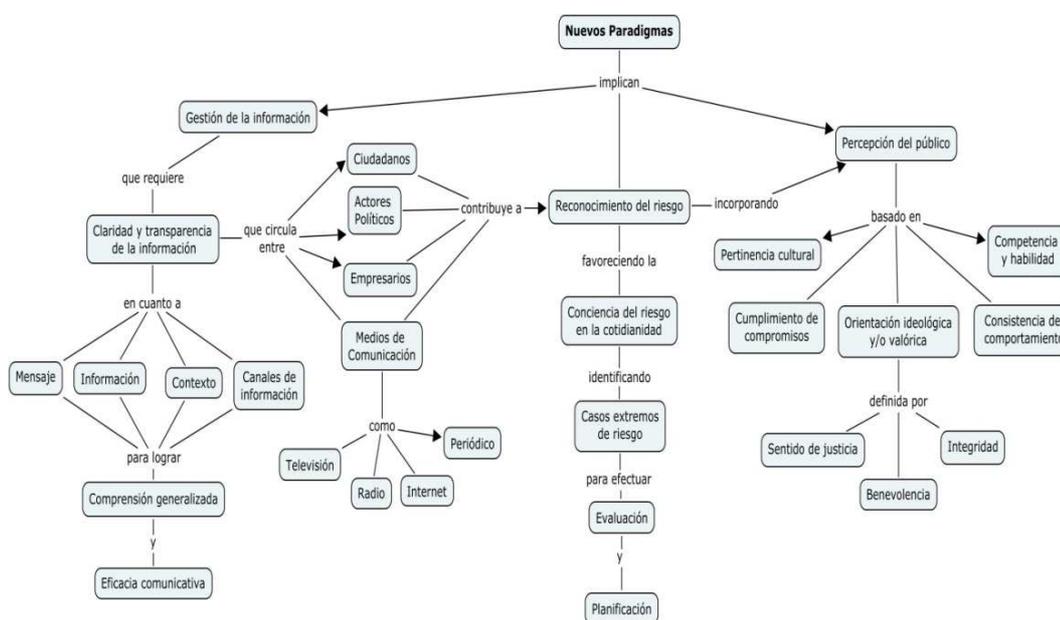
A continuación, se presentan los resultados de la investigación de acuerdo a los objetivos planteados y el procedimiento antes descrito.

5.1. Descripción de las dimensiones conceptuales de la comunicación de

riesgos

5.1.1. Castilla

Cuadro General (Malla de Implicación) de Castilla



Fuente: Elaboración Propia

La visión general del proceso y conflicto socio-ambiental que se desarrolló en torno a Castilla, plantea que el conflicto estaba asociado principalmente a los procesos de gestión de la comunicación, reconocimiento del riesgo y percepción del público, esto como consecuencia del surgimiento de nuevas formas de configuración de lo social, de los temas medioambientales y los procesos de desarrollo como tal. Así, los participantes del estudio señalaron que “*el tema de la conflictividad social se dio*

principalmente en virtud de que se sumó mayor conciencia de parte de la ciudadanía en cuanto a los efectos que tienen las termoeléctricas, por el tema de la contaminación, por el tema de la huella de carbono, etcétera” (P4:3).

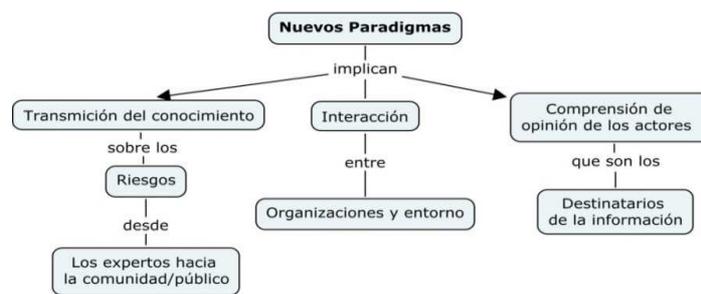
Otro participante destaca que el incremento o desarrollo de conciencia por parte de la ciudadanía está asociado a un cambio en la percepción de la sociedad, un cambio de paradigma: *“nuestra legislación medioambiental ha ido evolucionando de la mano también con ese cambio en la percepción de la sociedad” (P2:10).* Así, con una mayor conciencia general por los temas ambientales y su incidencia en la vida de la comunidad y los riesgos asociados, los grupos más cercanos al conflicto debieron movilizarse para difundir mayor y mejor información respecto del proyecto que se pretendía desarrollar en su localidad, esto debido a que había una falta de información clara, precisa y transparente en los medios de comunicación (radio, periódico y televisión) que les permitiese conocer con mayor detalle las implicancias del mismo, señalando P1:1 que *“Asumimos conscientemente como organización de medio propio. Hicimos la pega de convertirnos en uno de los muchos medios que hay en esta pega radial, en ser un aporte concreto para difundir la otra parte que señalaba que hay otros medios que efectivamente fueron comprados con recursos para difundir que esto era lo más hermoso y lo más lindo” ... “El que no está en el conflicto, de alguna manera, le era ajeno, porque el único que recibía era: ah, hay una termoeléctrica que se está instalando y hay estas personas que se está oponiendo. Explotó el conflicto porque ya estaba en una etapa judicial o algo pasó. Pero no había una información completa, ni de la empresa” (P1:1).*

En este sentido, la articulación del conflicto en torno al proyecto Castilla, sumada a la

mala gestión de la información que circulaba entre ciudadanos-medios de comunicación- autoridades políticos- y empresa, la percepción del público (comunidad) que se iba gestando a partir de la inconsistencias de comportamientos y la veracidad de lo informado, lo que se ve reflejado en la afirmación de P4:3 quien señala: “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” (P4:3).

a) Nuevos paradigmas

“Nuestra legislación medioambiental ha ido evolucionando de la mano también con ese cambio en la percepción de la sociedad” (P2:10).



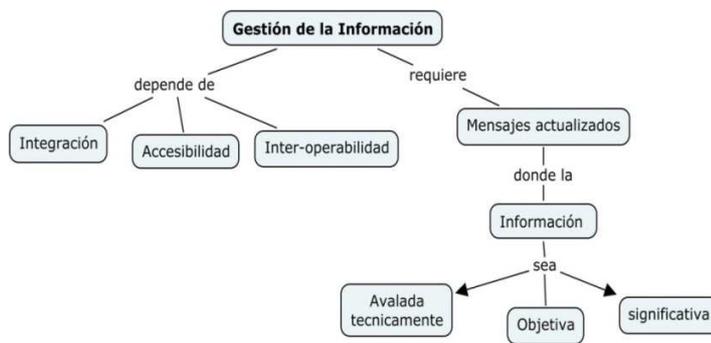
Fuente: Elaboración propia

Los cambios sociales han generado que en la sociedad se desarrollen nuevos procesos y surjan nuevas formas de comprenderlos adoptando la forma de nuevos paradigmas. Esto también es percibido por los participantes del estudio, quienes manifestaron que

se ha visto un cambio en la percepción de la sociedad en la cual no solo existe una mayor transmisión del conocimiento, sino que también hay mayor interacción entre las organizaciones y el entorno. Sin embargo señalan que es necesario que en este cambio relacionado con la inclusión de nuevos paradigmas, se considere y comprenda la opinión de los actores implicados en los proyectos, ya que como se ha mencionado *“hoy día el ciudadano es un ciudadano informado”* (P2:10).

b) Gestión de la información

“Si usted le pregunta a SERNAPESCA cuando se instala un proyecto tiene toda la información que Pedro Pérez saca el marisco acá, el otro allá, el otro acá... tiene la información. Pero cuando se les pide, porque se va a instalar un proyecto, quiénes va a ser los perjudicados de los que trabajan aquí en este sector, no la tienen, no saben” (P1:1).



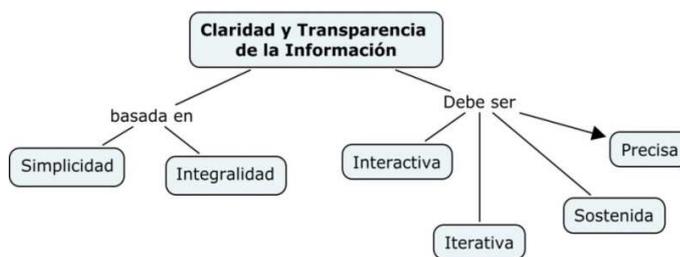
Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la gestión de la información referida al proyecto en sí, se señala que el problema consistía en que no había una buena gestión, es decir quienes debían manejar la información no la tenían o sólo sabían parte de ella. En este sentido, la accesibilidad a ésta, o quedaba restringida o era poco objetiva o significativa, siendo

esto un problema en las bases de la comunicación para la gestión de la información referente al proyecto mismo; situación que al final derivó a manos de la justicia (tribunales). Como señala P7:6 *“al final de cuentas, cuando esto entra a la justicia, ya no importa si sea mayoría o minoría, basta que una persona haga una presentación: si la justicia le encuentra la razón echa abajo el proyecto. Así es que faltó trabajo político, faltó trabajo de difusión. La empresa misma hizo una difusión, pero creo que le faltó. Creo que le faltó un poco más de difusión”* (P7:6)

c) Claridad y transparencia de la información

“La poca información y claridad de la información que se ha entregado empezó a tener este conflicto de confianza” (P1:1).



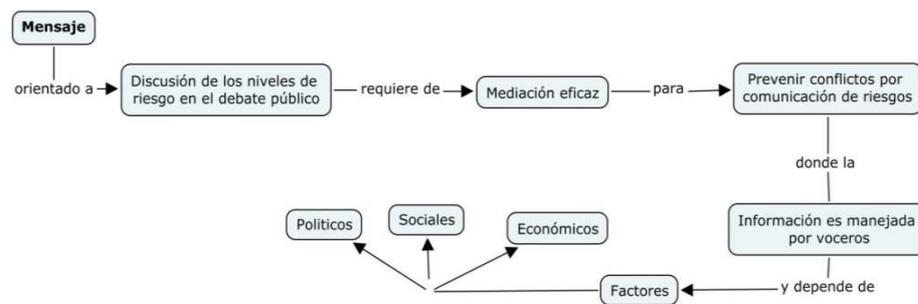
Fuente: Elaboración propia

Quienes han participado del estudio señalaron que existía un desconocimiento general en la población respecto al proyecto, y una falta de información clara y transparente que fuese interactiva (con verdadera participación y consulta ciudadana efectiva), precisa y sostenida en el tiempo, ya que otro de los problemas e inconsistencias a los que se vieron enfrentados los ciudadanos y la empresa misma fue que desde el gobierno regional (SEREMI) se expresaron opiniones y evaluaciones distintas para este proyecto, lo que tuvo como consecuencia cuestionamientos y desconfianza de parte de la comunidad. Esto se refleja en lo que señala el participante P7:6,

destacando que “la SEREMI del gobierno anterior que se iba y a último minuto, según todo, porque lo leí en la prensa, absolutamente el decreto, los fundamentos... todo indicaba que era molesto, pero ella concluyó... contaminante. Y lo firmó y se fue del cargo a los diez días terminó su gobierno. Entonces tuvo que venir un nuevo SEREMI y dijo: no po’, según todos estos antecedentes esto es molesto, no es contaminante. Entonces ya por ahí, por ahí partió en la opinión pública ‘oye ¿pero cómo, un SEREMI dice que es contaminante y el otro dice que es molesto?’, ‘Aquí hay algo extraño’, ‘Están manejando las cosas pa’ que no se apruebe el proyecto’. Se formó esa cosa pero fue porque hubo dos gobiernos que participaron” (P7:6).

d) Mensaje

“Un acercamiento más bien como sincero, real, no de ir a negociar, sino de ir a presentar el proyecto a una comunidad, mostrar las bondades y ser claros también con los impactos que el proyecto va a provocar” (P2:10).



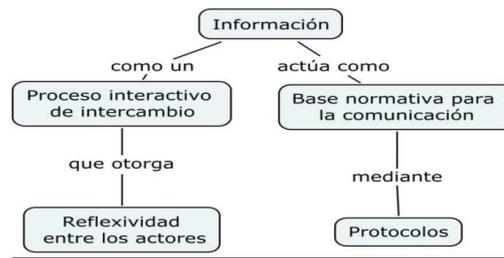
Fuente: Elaboración propia

Otra arista surgida de lo comentado por los participantes del estudio está referida al mensaje que se les entregó a los ciudadanos y la comunidad en general, destacando que no hubo un acercamiento directo y “sincero” que apuntara a presentar el proyecto a la comunidad para generar la discusión en el debate público y que contribuyera a ser

una mediación eficaz entre los actores involucrados, sino que más bien se presentó la información como una propuesta de la empresa para lograr la aprobación y efectuar la participación ciudadana, exponiendo más bien impactos en ámbitos económicos-políticos, y descartando los impactos en ámbitos sociales y medioambientales, así se señala también que *“faltó un trabajo político en el sentido de explicarle en términos simples y entendibles para todo el mundo lo que realmente significaba el proyecto”* (P7:6). Y como ese trabajo de difusión faltó, fueron los dirigentes sociales, los voceros quienes ampliaron el debate y comenzaron las movilizaciones para informar a la comunidad, donde se destaca, como señala otro participante *“la claridad de la conducción de los dirigentes sociales que fueron ellos los que nunca soltaron la batuta. Aquí participábamos muchos que éramos militantes de partidos, pero aquí los partidos no eran los que estaban, no eran los grandes dirigentes de siempre, no eran los grandes críticos de siempre, ellos se tenían que sumar”* (P4:3).

e) Información

“Hay un sector de los pescadores que fue como un sector que lideró aquello y que gracias a eso se generó un importante debate en donde la información fluyó y cuando la gente tiene esa información se actúa con sentido común porque muchas personas podrán, como dice él, podrán manejar poca información, son poco educados, poco justos, pero eso es falso porque al final somos todos seres inteligentes y sabemos distinguir lo que nos conviene de lo que no nos conviene” (P1:1).



Fuente: Elaboración propia

Siguiendo la misma línea, la información como un proceso interactivo de intercambio se dio principalmente por sectores, señalando que uno de los que lideró la difusión y su fluidez fue el conformado por los pescadores, quienes contribuyeron a ampliar el debate y a inducir la reflexividad entre la ciudadanía en torno a la problemática que enfrentaban: *“no sabríamos en realidad cuando uno dice “termoeléctrica” a lo mejor no es tan buena, pero nos decían que no era tan mala, y empezamos a instruirnos como comunidad”* (3:2).

f) Contexto

“El conflicto Termoeléctrica Castilla para mí, es un conflicto digamos, que tiene que ver con la calidad de vida que uno quiere, digamos, sin desmerecer el desarrollo” (P8:7).

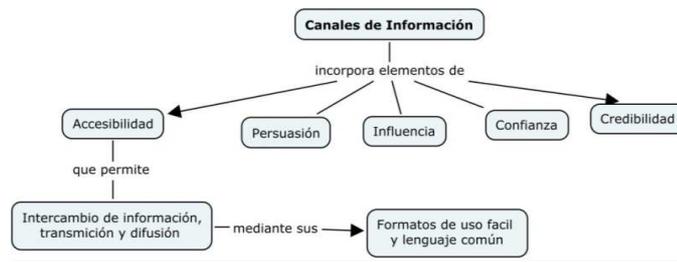


Fuente: Elaboración propia

Cabe destacar la importancia que los participantes del estudio le asignan al contexto en el que se desarrolla el conflicto con la instalación de la termoeléctrica. Esto en relación a que se manifiesta un abierto reconocimiento por la actividad minera de la región: *“Atacama es una Región minera y eso lo entendemos y lo tenemos súper claro. Por lo tanto el desarrollo de esta Región, el desarrollo de la ciudad o la comunidad tiene que ver, está íntimamente de la mano con el desarrollo de la minería”...* *“Castilla era el proyecto más grande que había en América. Es decir, no hay otro proyecto más grande que ese. Era lo más grande que se estaba construyendo en Chile. En un sector que patrimonialmente era protegido”* (P8:7) El dilema era que desde la visión ciudadana no se consideraba la realidad histórica del lugar, ni el hecho de que el sector de construcción fuera un sector patrimonialmente protegido o la calidad de vida de las personas, desmarcando los aspectos sociales-culturales (y ambientales); existiendo no sólo el riesgo de contaminación sino que también pérdidas de fuentes laborales asociadas a los recursos naturales.

g) Canales de información

“La información fue pobre. Pobre. Y ¿Por qué digo pobre? Porque, primero, lamentablemente las radios, los medios de comunicación están pagados y pagados por estas mismas empresas” (P1:1).



Fuente: Elaboración propia

Otro aspecto identificado es el referido a los canales de información, ya que se observa que parte del conflicto social en torno a Castilla se relaciona directamente con la accesibilidad a la información “oficial”, la cual fue bastante restringida debido a que no existía una difusión masiva, directa y objetiva de lo que estaba sucediendo, sino que la escasa información que había fue difundida por medio de sólo algunos medios de comunicación (radio, periódico y/o televisión local), los que eran pagados por la empresa o de propiedad de personas a favor del proyecto, no llegando así la información completa a toda la ciudadanía: *“los medios fueron bien manejados. La información que daban era todo en beneficio... que iba a ser un beneficio para el área laboral” ... “hay otros medios que efectivamente fueron comprados con recursos para difundir que esto era lo más hermoso y lo más lindo”* (P1:1).

Situación que como señalan los participantes incidió en la credibilidad de la misma generando desconfianza de parte de la comunidad hacia la empresa. Para hacer frente a ello la propia comunidad fue la encargada de informarse a través de internet, conversando con otros dirigentes y actores sociales de otras localidades o comunas, para así poder informar al resto de la ciudadanía y conocer efectivamente los riesgos y beneficios del proyecto: *“se empezó a pasar la voz entre la gente y nosotros convocamos a la gente de medioambiente, le exigimos que ellos tenían que ir a*

informar a la gente”... “yo creo que la labor más potente fue la de la propia ciudadanía” (P1:1); “fue una lucha de nosotros como vecinos también el tener que informarles a los mismos vecinos de que eran las consecuencias que podría traer esta termoeléctrica para el pueblo” (P3:2).

h) Comprensión generalizada

“Hay un riesgo asociado dentro del tema de la inversión en energía renovable no convencional. Pero, bueno, la empresa, el Estado no regula, tampoco beneficia que empresas se vayan instalando con energías renovables no convencionales” (P4:1).



Fuente: Elaboración propia

Existe en el discurso de los participantes del estudio una comprensión generalizada respecto a los procesos que se generaron en torno al proyecto de la Hidroeléctrica Castilla, esta comprensión generalizada se orienta a que hubo una carencia de información en lenguaje comprensible para toda la comunidad, dado que el desarrollo de conciencia de riesgo y percepción de riesgo se dio en función de la suma de comportamientos individuales (de los miembros de la comunidad), comportamientos que fueron influenciados por la aceptabilidad y familiaridad con el riesgo, la voluntariedad de la acción y la necesidad controlar las consecuencias que se

generarían en el futuro, las cuales podían diferir en tiempo y espacio luego de la instalación del proyecto.

i) Eficacia comunicativa

“Faltó un trabajo político en el sentido de explicarle en términos simples y entendibles para todo el mundo lo que realmente significaba el proyecto” (P7:6).



Fuente: Elaboración propia

Cabe señalar que el problema de la comunicación y la fluidez de esta es un eje importante en torno al debate sobre el proyecto, esto porque la información no sólo fue escasa sino que además no hubo una comunicación directa e inclusiva que aportara al dialogo negociado entre las partes o actores y lograr la eficacia comunicativa. Esto es reafirmado por el hecho de que la única consulta ciudadana no fue lo suficientemente difundida de modo que participaron pocas personas, siendo así poco inclusiva y poco transformadora. Esto es sostenido en el discurso del participante P1:1 quien manifiesta en elación a la participación ciudadana y la eficacia comunicativa que: *“¿Cómo íbamos a ir si no teníamos idea? Entonces qué hacen, lo publican en una plana y en un diario, esos son sus medios de información”... “Entonces, qué es lo que queda, que cuando el proyecto viene, viene*

como está y se va como está y se va a hacer como está y la consulta ciudadana es un mero trámite” (P1:1)

j) Reconocimiento del riesgo

“Y poco a poco, se fue dando cuenta la gente, se fue reuniendo, se fue haciendo cargo del problema” (P1:1).



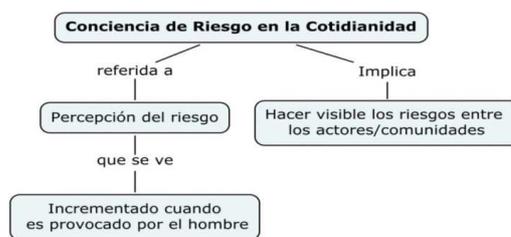
Fuente: Elaboración propia

El reconocimiento del riesgo se gestó en la ciudadanía a partir de la información que circulaba y de la difusión de los riesgos, tanto de la propia localidad como de las experiencias con otros proyectos. Tal como señalan, poco a poco se fueron dando cuenta de lo que sucedía en el debate público, de la necesidad de dialogar y de hacerse cargo de la situación, lo que implicaba aceptar la existencia de riesgos e incorporar visiones desde la experiencia personal como de la comunidad en general para ampliar el debate y ponerlo en la agenda pública, de forma inclusiva, participativa y transparente, ya que se ha mencionado que los riesgos no sólo tienen que ver con el medioambiente sino que también con el uso de los recursos como el agua cuya forma de uso implica, como señala P5:4 “novecientos litros por segundo en circunstancias que tú sabes que aquí nos estamos muriendo de sed”.

k) Conciencia de riesgo en la cotidianidad

“El tema de la conflictividad social se dio principalmente en virtud de que se sumó

mayor conciencia de parte de la ciudadanía en cuando a los efectos que tienen las termoeléctricas, por el tema de la contaminación, por el tema de la huella de carbono, etcétera” (P1:3).



Fuente: Elaboración propia

Los participantes han manifestado que en la comunidad se fue generando un proceso de “concienciación” de los riesgos, proceso que consideró hacer visible en la comunidad los riesgos del proyecto y las experiencias de otras comunas con proyectos similares. Así, la percepción de los riesgos y el desarrollo de una conciencia de riesgo se asociaron a la importancia que las personas le otorgaron, pues ya no eran sólo espectadores sino que debían hacerse cargo del problema ya que serían ellos quienes deberían convivir cotidianamente con los efectos del funcionamiento de la termoeléctrica Castilla, más cuando, como señala uno de los participantes, “muchas veces el medioambiente le importa a la gente cuando le impacta directamente” (P9:8)

1) Casos extremos de riesgo

“Entonces va introduciendo un tipo de agua distinto al mar, de modo que va devolviéndola y ese obviamente que es un daño horroroso porque no sabemos cuántas toneladas de agua está ocupando” (P8:10).



Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, la identificación de los riesgos y que estos sean señalados como altamente dañinos está asociada a la popularidad del riesgo entre la comunidad, es decir, a la masificación de los efectos en la población y en el medioambiente, el comportamiento de las empresas con la comunidad, y el desconocimiento de las cantidades requeridas de recursos naturales (como el agua) para el funcionamiento, de modo que surgen los cuestionamientos y las dudas respecto de si la información que entregan las empresas y las autoridades sobre los estudios realizados es del todo verídica, ya que no se incorpora en la información proporcionada la dimensión real de los riesgos y sus alcances e implicancias, lo que es reafirmado por el participante P1:1 quien señala que *“el proceso, en un principio, se pensó que era un adelanto, cuando no se empezaba a percatar de los daños que iba a producir, no tan solo al medio ambiente, sino que al mar, a las partes marítimas que a mí es lo que más me afecta en general”* (P1:1).

m) Evaluación

“Tenemos que propender a una mayor participación ciudadana y tenemos periodos de participación dentro de las mismas evaluaciones del sistema de Evaluación de Impacto Ambiental” (P2:10).



Fuente: Elaboración propia

Para poder articular una mesa de trabajo en torno a la evaluación del proyecto y de las problemáticas asociadas a este, las personas señalaron que se requería de una mayor participación ciudadana, en vinculación con las organizaciones y las instituciones, para que a partir de su interacción se lograra el éxito de la comunicación y así contribuir a desarrollar un trabajo de evaluación en conjunto con capacidad técnica, científica y ética, instancia en la que se destaca que como *“la institucionalidad ambiental cambió, hay mayores exigencias, ya no es llegar y presentar un copy-paste, existen guías, hay que hacer un trabajo detallado donde las cosas no se van evaluando desde un punto de vista político”* (P2:10).

n) Planificación

“Entonces está todo en el Gobierno, es decir, Medioambiente, Salud y Vivienda, es decir, los tres ministerios pueden decir: señores, a la Municipalidad de Copiapó, es bueno o sería interesante que se iniciara el debate por modificar el Plan Regulador porque al final ellos son los responsables de aprobar o no aprobar definitivamente el proyecto. Nosotros solamente modificamos el uso del suelo” (P9:8).



Fuente: Elaboración propia

La planificación, como forma de ordenamiento, requiere no sólo de un análisis de los riesgos previamente establecido, sino que requiere también de un buen manejo de la información para así saber cómo administrar las crisis o problemas que surgirán en el futuro. En este sentido, de acuerdo a lo mencionado por participantes del estudio se ha identificado que una de las dificultades a las que se enfrentaron con este proyecto fue la carencia de un plan regulador normativo y analítico creado a partir de análisis efectuados con anterioridad para normar los proyectos medioambientales y el uso de suelo, evitando así la generación de riesgos que podrían derivar en accidentes medioambientales o en escases de recursos a causa de los mismos. Lo central de esto, es que lo que se demanda a partir de entonces es la necesidad de articulación entre los diferentes organismos como Ministerios de Medioambiente, Salud, Vivienda y Municipio por ejemplo, para abrir el debate y que las responsabilidades de planificación, evaluación y fiscalización no recaigan exclusivamente en la municipalidad, lo que se ve reflejado en que como señala un participante *“antiguamente para modificar el Plan Regulador había que contar con la votación total del Consejo Regional y en un momento eso se cambió, se le quitó la facultad al Consejo Regional. Entonces se sacó un escollo de encima. Yo no quiero pensar quién*

lo hizo ni en qué momento. No podría recordar exactamente en qué momento esa parte de la institucionalidad se sacó para un lado y se dejó que la responsabilidad radical exclusivamente en la Municipalidad que el Pan Regulador lo modifique en acuerdo con el Ministerio de vivienda y un seccional lo puede modificar el Municipio sin tener acuerdo con el ministerio de vivienda” (P9:8).

o) Percepción del público

“Hay desconfianza porque hay resultados malos en otros lados e incumplimiento y al final de cuentas quien se altera es la persona que localmente está ahí o que tiene algún rubro ahí” (P1:1).



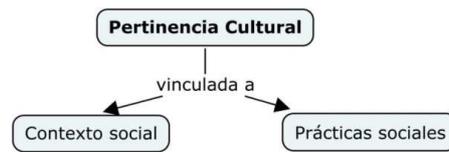
Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la visión y percepción de la comunidad, esta refleja desconfianza hacia los proyectos como Castilla debido a que las experiencias en otras localidades ha indicado que existen grandes riesgos y daños al medioambiente y a las personas que conviven a diario con ellos. Sin embargo, se observa que no se manifiestan en contra de la minería y de la generación de energía en sí, sino que se manifiestan en contra de los proyectos que no son verdaderamente sustentables, y que no contemplan el bienestar y calidad de vida de las persona. En referencia a esto, un participante destaca que “esta Región ha tenido cierto crecimiento, yo estuve en la instalación de

algunos proyectos mineros o de otro tipo, pero también se han visto afectados en cuanto a la calidad de vida” (P2:10); mientras que otro señala que “hay una mezcla de muchas cosas, yo creo que es mezcla política, hay ambición, hay ignorancia, hay temor, algunas personas tienen temor real de que haya contaminación acá” (P7:6); considerando además que “en la gente hay una preocupación seria, y por eso toman acciones o decisiones que tienen que ver con sus derechos” (P10:9).

p) Pertinencia cultural

“Las empresas yo creo que no hacen una pre-inversión rigurosa, profunda y que abarque todas las variables: las variables ecológicas, las variables sociales, las variables económicas” (P9:8).



Fuente: Elaboración propia

Se ha señalado también, que las empresas no consideran todas las variables asociadas a los proyectos que desean implementar, variables como las sociales, las ecológicas quedan generalmente más abajo en la escala de asignación de importancia y profundidad de estudio, siendo variable económica la que prima por sobre las demás. Esto puede ser caracterizado en que no existe una consideración real del contexto social ni de las prácticas sociales que se dan al interior de las localidades, de modo que desconocen la pertinencia cultural de los proyectos, pues las empresas que traen los proyectos a las localidades son empresas externas.

q) Cumplimiento de compromisos

“Por ejemplo, que en Freirina a lo mejor el proyecto era viable, pero qué es lo que pasó, que la empresa presentó un proyecto, pero que después no cumplió lo que decía el proyecto y eso fue a lo mejor que tuvo que terminar y cerrar y que la gente, obviamente que la gente tenía toda la razón” (P1:1).



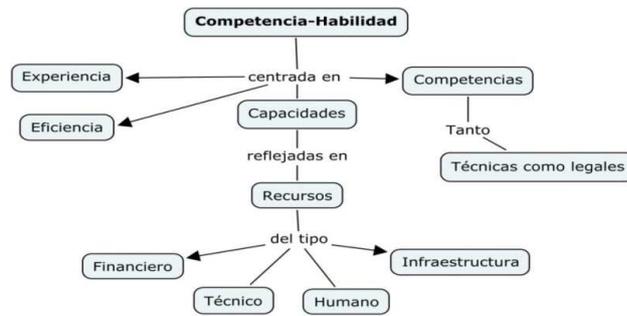
Fuente: Elaboración propia

Existe una clara observación de los participantes del estudio en relación al cumplimiento de los compromisos de las empresas que presentan proyectos como el de Castilla, observación que apunta a que generalmente éstas no cumplen lo que proponen o prometen puesto que sus intereses no van en favor de los intereses de los demás o de la comunidad, sino que más bien se orientan a sus propios intereses, en donde gran parte de la energía generada no queda en la región ni en el país sino que en el extranjero (en referencia a la venta de energía a Argentina): *“el proyecto era... vender energía hacia Argentina, minera, ese proyecto Castilla, por eso tenía siete termoeléctricas y dos terminales de muelle, que se estimaban para los acopios”* (P1:1).

r) Competencia-Habilidad

“En términos medioambientales las municipalidades tienen cero capacidad profesional, porque si nos dan una responsabilidad como esa debiera haber una dirección más que la dirección de medioambiente y que esté dotada de recursos, de

los profesionales adecuados, de los profesionales que tengan los conocimientos y la experiencia” (P9:8).



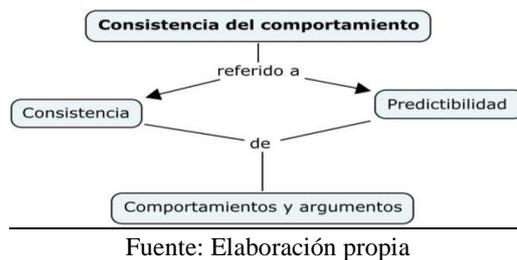
Fuente: Elaboración propia

Ante la consulta orientada a las competencias y habilidades de los organismos/ instituciones para evaluar los proyectos como el de Castilla, se manifestó que se requiere de instituciones con las facultades y competencias necesarias para dicha labor (como las SEREMIS y no el Municipio), es decir que sean aquellas encargadas del área específica de medioambiente las que evalúen considerando que son ellas las que poseen mayor cantidad de profesionales con capacidades técnicas y/o legales, además de poseer experiencia y contar con los recursos necesarios (financieros, técnicos, humanos y de infraestructura) para ejecutar un proceso como aquel, esto reafirmado por el participante P9:8 quien menciona que *“los municipios...no tienen la facultad en ciertos proyectos que desde el punto de vista medioambiental son amenazantes”...* *“¿Después del municipio pa’ arriba qué tiene como respaldo profesional? Nada. Nada. El municipio llega hasta la dirección de obra pa’ arriba y no hay a quién consultarle si algo está bien o está mal”.*

s) Consistencia del comportamiento

“Se dice que se hace, pero no se hace. Porque intervienen otros poderes que son

fuertes” (P1:1).



Se ha identificado también que otro aspecto central es la percepción de que existe una falta de consistencia del comportamiento tanto de las empresas que ofrecen beneficios para la comunidad para obtener aprobación de esta y que luego no cumplen, así como también de las autoridades que se encargan de fiscalizar quienes no fiscalizan o fiscalizan muy poco. Esto es definido por las propias personas como negligencia la cual se transforma en una debilidad del gobierno y de las entidades fiscalizadoras, pues se reconoce que *“lo que hacía la empresa era citar autoridades, que era cambiar planes reguladores, que era comprar conciencia...que era comprar y comprar con plata”* (P4:3) comportamiento poco ético y negligente que pasaba por alto intereses socio-ambientales pues como se ha sido mencionado *“nadie está en contra de la minería, pero una minería de verdad sustentable, una minería que sea justa, una minería que genere riqueza para el país”* (P4:3).

t) Orientación ideológica y/o valórica

“Entonces es un tema complicado de ver los valores, volvamos a las cosas como deben ser. La empresa viene a hacer su negocio, por lo tanto el negocio no es su labor social” (P1:1).



Fuente: Elaboración propia

Las personas manifiestan que la existencia de una disyuntiva interna de la comunidad y el conflicto entre los mismos ciudadanos, a favor o en contra del proyecto Castilla, tiene relación con el hecho de que la empresa no actuó en beneficio de la comunidad ya que esta no tenía por foco la labor social, sino que su centro era el negocio, de modo que aunque promovieran u ofrecieran beneficios para la comunidad estos eran el medio para conseguir la aprobación ciudadana. Y justamente ahí es donde entraba en conflicto la ciudadanía y los valores, creencias e ideología que cada persona tenía, ya que de acuerdo a la información obtenida debían decidir si estaban a favor, en contra o si no manifestaban ninguna posición: *“en Castilla pasó eso: la empresa puso billetes sobre la mesa, puso algunos beneficios, bueno, como quiera que se llame. Pero, en definitiva las dijo: miren, si ustedes, si yo me instalo acá, ustedes van a tener estos beneficios, colegios y etcétera y algunos quedaron de acuerdo y otros no. Y se rompió la amistad incluso entre familias ¿Por qué? Porque hubo un tercer factor, el factor monetario, el factor del beneficio, de alguna manera, material”* (P1:1).

u) Sentido de justicia

“La comunidad confíe en que los organismos estatales con competencia ambiental, van a hacer su pega, va a hacer la tarea que les está encomendada, que van a evaluar en forma profesional” (P2:10).

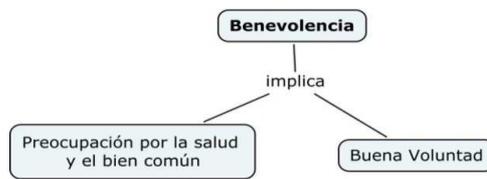


Fuente: Elaboración propia

Desde otra perspectiva se destacó también que es necesario que la comunidad confíe en que los organismos estatales tienen las competencias para evaluar y fiscalizar un proyecto, sin embargo para ello es fundamental que quienes realicen esta labor la efectúen en forma profesional, objetiva e imparcialmente, en donde el marco legal aplique las normas necesarias y regule que efectivamente estas normas sean cumplidas antes de construir y poner en funcionamiento el proyecto, es decir como señala un participante del estudio *“tener un marco legal que sea de tal fortaleza que te exija ciertos cumplimientos que te aplique ciertas normas, que si tú cumplés con esas leyes, con esas normas perfectamente el proyecto se puede construir”* (P6:5).

v) Benevolencia

“No es sólo un tema de confianza o de desconfianza sino que es un tema de consideración de la ciudadanía” (P1:1).



Fuente: Elaboración propia

Las personas manifestaron que mayoritariamente el tema de los proyectos vinculados al medioambiente requiere de mayor consideración con la ciudadanía así como también que las empresas ejecutoras de estos proyectos y las autoridades se acerquen

a la comunidad, destacando que existen dos aristas en cuanto a la confianza que les inspiran las empresas *“una es el comportamiento previo de las empresas en general y lo segundo también es el acercamiento de las empresas a la comunidad”* (P2:10) ya que la preocupación por la salud y el bien común son aspectos fundamentales para ellos a raíz de que son ellos quienes conviven a diario con los efectos y consecuencias que estos proyectos traen asociados. La preocupación y el sentido de benevolencia desarrollado por la comunidad manifestada en el discurso y opinión de algunos de los participantes del estudio está asociado a los riesgos percibidos por la comunidad en un sentido más subjetivo señalando que *“no es lo mismo salud para nosotros que para nuestros padres. Porque para mí y para nuestros hijos tampoco... quizá nuestros hijos va a vivir ciento cincuenta años. Entonces por eso yo digo que entran a jugar cosas que son más subjetivas”*.

w) **Integridad**

“Pero lo interesante acá es que cuando la información es más profunda y la gente se da cuenta de la verdadera razón de todo esto y alcanza a ver integradamente el tema” (P1:1).



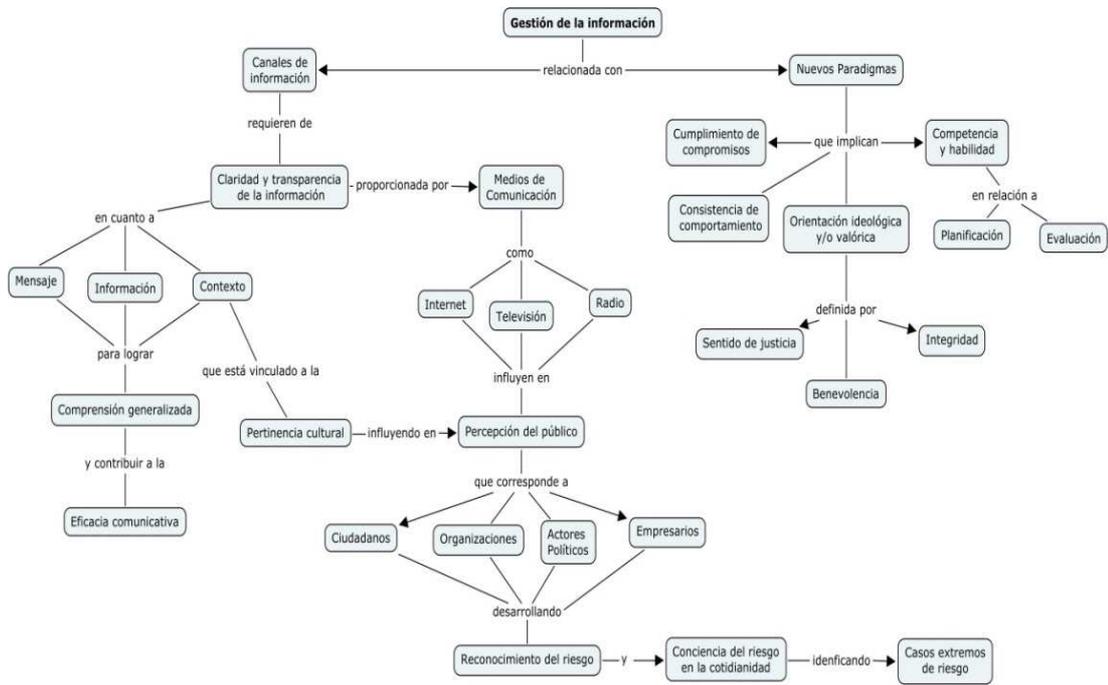
Fuente: Elaboración propia

Los participantes del estudio manifiestan también que la integridad es un concepto clave, ya que cuando existe mayor flujo de información, transparencia y las personas actúan honradamente, se genera la posibilidad de ver en su totalidad e integradamente

el problema al cual se enfrentan y esto no sólo desde la visión de la comunidad sino que también del resto de los actores asociados.

5.1.2. HidroAysén

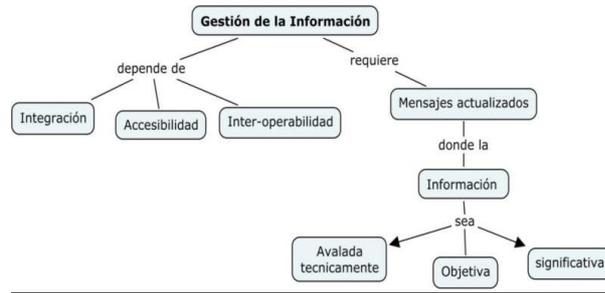
Cuadro General (Malla de Implicación) de HidroAysén



Fuente: Elaboración propia

a) Gestión de la información

“la desconfianza está en, en cómo se informan los aspectos negativos que pudiera tener, las externalidades negativas del proyecto, ahí siento que se maneja mucho la información Roberto algo decía del tema del cachet a mí me da desconfianza” (P1:1).

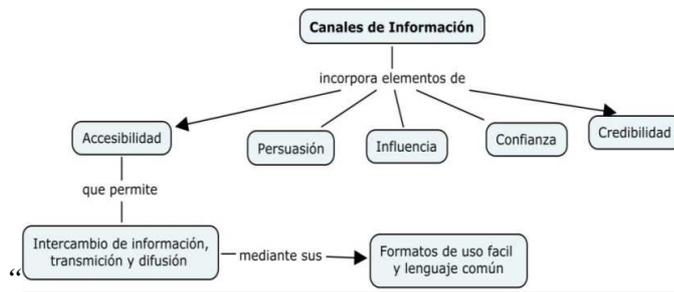


Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la gestión de la información, se identifica que existe un problema de desconfianza en el sentido de cómo es transmitida la información referente a los riesgos y aspectos negativos, situación que es reafirmada por la poca sostenibilidad de esta en el tiempo, la que además era des-avalada por otras instituciones o era poco objetiva: *“una institución que está protegiendo el medio ambiente que cambió el discurso al inicio porque al principio era que se inundaba la Patagonia y que poco menos que íbamos a morir ahogados y después que no era tanto ah, y otro concepto que la represa o la generación de energía hidráulica hidroelectricidad era contaminante, era lo más contaminante que había, pero cuando empezaron a salir los expertos diciendo que en realidad las más contaminantes son las termoeléctricas, es decir que más que la de carbón, que la de petróleo y cuántas otras y curiosamente en Chile se instalan cuarenta y dos permisos de instalación de termoeléctricas en forma paralela en estos cinco años pasados”* (P5:3).

b) Canales de información

“Los medios de comunicación aquí han jugado roles importantísimos y eso está absolutamente claro en hacer tendencias” (P1:1).



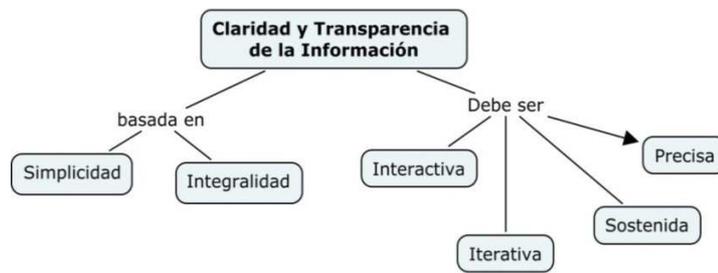
Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los canales de información, se observa que el conflicto en torno a HidroAysén está relacionado directamente en cómo se transmitió la información y el espacio que los medios de comunicación le asignaron a las diferentes posturas en el conflicto (a favor o en contra). Así, quienes se vieron restringidos para expresar sus opiniones fueron quienes estaban a favor del proyecto puesto que se les negaba la posibilidad de informar por qué se encontraban a favor, señalando de este modo que los medios de comunicación fueron importantes a la hora de que el resto de la comunidad y los ciudadanos del país formaran su opinión, más que nada basada en el intercambio de información, transmisión y difusión que se hacía desde los medios. Respecto a esto un participante menciona que *“aquí el gran problema que hay es el tema de las comunicaciones, o sea la televisión, la radio que han hecho publicidad solamente desde un lado que es el lado opositor a las represas”... “tu ibas a la radio Santa María y querías hablar a favor del proyecto no te dejaban, no dan la palabra”* (P1:1). Esta situación incidió en el acceso y la credibilidad que las personas le otorgaban a la información proveniente de la empresa y sus encargados comunicacionales. Para hacer frente a ello, la propia empresa debió abrir el diálogo con la comunidad, para así ofrecer la visión que ellos necesitaban promover para

conseguir la aceptación del proyecto: *“quien genero la conversación del proyecto HidroAysén, no fue el estado, no fue la gobernación regional, no fue la gobernación provincial ni fue la municipalidad, fue la empresa”* (P1:1).

c) Claridad y transparencia de la información

“En Puerto Aysén, la gente se está atreviendo más y es porque nosotros nos hemos relacionado de una forma distinta, nuestra relación está basada en la transparencia” (P3:11).



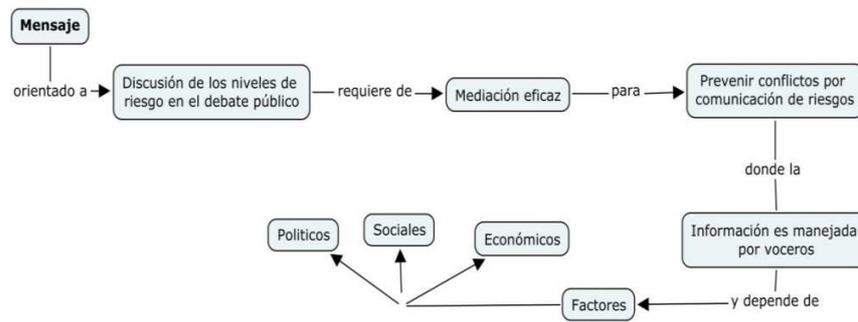
Fuente: Elaboración propia

Desde la vereda de la empresa, se ha señalado que han sido ellos quienes han abierto el dialogo respecto al proyecto, y es a partir de esto que se ha difundido con mayor claridad y transparencia la información en la comunidad, de manera interactiva y sostenida en el tiempo, motivo por el cual diversos miembros de la comunidad acuden directamente a ellos para informarse respecto de los beneficios, perjuicios o riesgos asociados, señalando el participante P3:11 en referencia a ello que: *“nuestra relación está basada en la transparencia”* (P3:11). Sin embargo, desde la posición contraria, se ha manifestado que aunque las relaciones y la información difundida ha sido de forma transparente, aún quedan vacíos en cuanto a la misma, lo que es señalado por P1:1: *“existe una cantidad de vacíos impresionante, dentro del proyecto*

y dentro de la gente del estado que es la que está autorizando esto” (P1:1). Junto con esos vacíos de información, otro participante ha mencionado que aunque hay claridad y transparencia de la información, la desconfianza hacia el proyecto se mantiene, puesto que no se pueden dimensionar los efectos dado que no tienen experiencia que les sirva de punto de comparación: “pero desconfiamos de esta información, entonces... un tema de confianza porque ehh... primero porque son proyectos enormes que van más allá de la experiencia que uno haya podido ver en otras partes, aquí no” (P8:6).

d) Mensaje

“Está súper claro que para los ambientalistas HidroAysén es la destrucción de la Patagonia, eso es” (P3:11).



Fuente: Elaboración propia

Es necesario incorporar también el análisis efectuado por los propios participantes en relación al mensaje que se le entregó a la comunidad y ciudadanía en general, destacando nuevamente el rol de los medios de comunicación y su participación en la contribución a generar el debate público entre quienes consideraban el proyecto como un espacio para el desarrollo y mejorar las condiciones de vida de las personas y quienes consideraban que el proyecto sería más bien la destrucción de la Patagonia y

de los recursos que ésta pone a disposición de la comunidad (recursos naturales, turísticos, etc.). Esto último, destrucción de la Patagonía y sus recursos, fue la que primó a nivel país, puesto que no había claridad respecto a la verdadera necesidad energética en Chile y las opciones reales o 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 hay los poderosos que hacen con la plata lo que quieren”* (P8:6).

e) Información

“energía limpia, energía sucias, todas esas cantidades de elementos, son información que ha aportado muchísimo, organizaciones más que nada medioambientalistas y también algunas Seremis” (P8:6).



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la información como un proceso de intercambio interactivo, se ha identificado que esta se originó a partir de la información proporcionada por la empresa (en cuanto al proyecto mismo) y por las organizaciones o SEREMIS (en cuanto a energía, riesgos y beneficios). Dichas fuentes de información contribuyeron a ampliar el debate en la comunidad y a nivel nacional mediante la intervención de

los medios de comunicación masivos, induciendo a la reflexividad a la comunidad y ciudadanía en general en referencia al conflicto socio-ambiental que se estaba viviendo en la Patagonia. Como señala el participante P4:2 :*“una cosa súper importante que los chicos se meten en la campaña y se informan, participan, estudian, se comentan entre ellos entonces para mi es una campaña que además de meterse en el corazón de la gente hace que se informen y que se argumente para poder ponerse en contra”* (P4:2).

f) Contexto

“Entonces uno empieza a analizar ¿desarrollo? o sea uno está hablando de una provincia con tres comunas, que tiene una cantidad de habitantes que es inferior a la cantidad de habitantes que van a llegar allá, o sea va a hacer una rotura social sin ninguna posibilidad de revertirla” (P7:5).



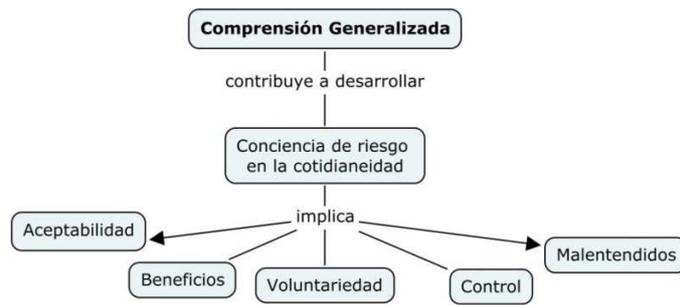
Fuente: Elaboración propia

Cabe destacar la importancia del contexto en el que se desarrolla el conflicto con la instalación de la hidroeléctrica. Esto, por un lado, en relación directa a las consecuencias sociales que conllevaría la implementación de un proyecto de tal magnitud con todo el flujo de población extra en las localidades implicadas, y, por

otro lado, las implicancias culturales que esto generaría, pues como señala un participante del estudio *“no sé en el resto del mundo, pero en Chile particularmente Aysén ya es reconocido como un lugar excepcional (P11:9)*, en referencia a su patrimonio ecológico y cultural. Lo anterior, se enfrenta a la postura que contempla el proyecto como una oportunidad de desarrollo para la comunidad y sus ciudadanos, tal como señala el participante P5:3: *“si bien es cierto pueden haber muchos conflictos medioambientales, conflictos con de intereses también aquí eh...turísticos políticos, pero para una persona que vive las inversiones que quieren hacer la empresa a esta región y que depende de eso, de la empresa es una oportunidad para nosotros” (P5:3)*. Ambas visiones permiten incluir en el análisis del conflicto la realidad histórica que vive la región patagónica, dimensionando el conflicto y su contexto no sólo medioambientalmente, sino que incorporando la realidad política, económica, social y cultural, puesto que como otros participantes han señalado la región ha sido un lugar olvidado y alejado de la realidad nacional: *“bueno hay que recurrir un poco a la historia pues, a ver aquí hay que considerar primero que Aysén, la Patagonia, pero Aysén sobre todo siempre fue un lugar abandonado” (P8:6)*.

g) Comprensión generalizada

“El caso de HidroAysén ya es la guinda de la torta, porque HidroAysén partió como un proyecto muy silencioso, que se había achicado lo que originalmente pretendía Endesa, que iba a ser beneficioso para la región, en fin. Pero la gente de acá se fue dando cuenta rápidamente que no solamente era hacer grandes represas en los ríos, sino que se afectaban proyectos turísticos importantes” (P7:5).



Fuente: Elaboración propia

Existe también en el discurso de algunos participantes del estudio sobre el proyecto HidroAysén y los procesos que se generaron en torno a éste, una comprensión generalizada orientada en primera instancia a los beneficios de su ejecución, principalmente en el área del trabajo y los ingresos financieros, como menciona un participante: *“nuestra gente está de acuerdo sin saber de qué se trata con la esperanza vana de tener trabajo porque en el disco duro los viejos piensan: HidroAysén, trabajo, trabajo, plata, plata, beneficio, elevo mi nivel de vida”* (P2:10). Sin embargo, con el pasar del tiempo y el surgimiento de movimientos sociales como Patagonia Sin Represas, dicha comprensión generalizada en la comunidad cambió a raíz de la mayor conciencia de riesgo que difundió dicho movimiento; movimiento social que influenció la aceptabilidad y familiaridad con los riesgos del proyecto y su incidencia en áreas como el turismo, destacando el carácter privado de la empresa, respecto a lo cual se ha señalado que *“tenemos un proyecto privado que ni siquiera es de capital chileno, es privado y es extranjero, en la zona más importante del mundo en lo que a reservas de agua dulce se refiere”* (P5:3).

h) Eficacia comunicativa

“Por ejemplo que el año pasado nos hicieron una protesta acá afuera y nos

encontraron la puerta abierta y no sabían que hacer, entonces entraron y yo les dije, oye, si quieren que les muestre el proyecto, me dicen, vienen pa acá... o sea la forma es distinta” (P3:11).



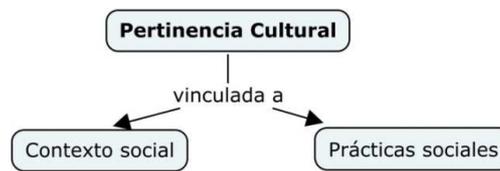
Fuente: Elaboración propia

Otro punto importante identificado en el trabajo con los participantes del estudio es el correspondiente al problema de la comunicación que se dio en torno al proyecto, problema que si bien no tenía que ver con la escases de información proporcionada por la empresa ni con el cómo se le informaba a la comunidad, puesto la empresa buscó nuevas formas de llegar a la comunidad de una forma más cercana o transformadora, como señala P3:11 *“hoy día es una periodista la que explica y no un ingeniero y alguien que pueda transmitir emociones y... respecto de lo que esto significa y por eso tú ves que hoy día en nuestro equipo hay sociólogos, sicólogos... pero ingenieros aquí en la región hay súper pocos (P3:11);* sino que más bien el problema de la eficacia comunicativa se asocia al “cerco comunicacional” que tenían los medios de comunicación quienes informaron mayoritariamente las posturas en contra del proyecto, no dejando espacio para mostrar la contraparte a favor, siendo de esta forma una comunicación poco inclusiva que aportara al dialogo eficaz: *“los medios de comunicación aquí han jugado roles importantísimos y eso está*

absolutamente claro en hacer tendencias”... “no he visto ningún programa de televisión que haya entrevistado a una persona que esté de acuerdo con el proyecto, y le voy a poner un ejemplo el día viernes en la tarde estaba mirando el trece cable y estaban dando un proyecto de centrales hidroeléctricas en la región de Aysén dice y esto no es Aysén” (P1:1). En la misma línea, se destaca que para contribuir a una mayor y mejor eficacia comunicativa entre los actores implicados lo que se requiere es “un dialogo sereno, profundo, donde participen todos los actores con credibilidad en sus posturas, o sea, en Aysén se quiere producir energía” (P8:6).

i) Pertinencia cultural

“Oiga tiene que vivir ahí y conocer para que usted tenga derecho a opinión, si no yo no le puedo decir que usted tiene derecho a opinar si usted no sabe nada, oiga que van a inundar toda la región” (P1:1).



Fuente: Elaboración propia

Se ha señalado también, el desconocimiento que existe de parte del resto de la población que no vive en la zona y que siente que posee el derecho a opinar libremente, esto como un aspecto importante, pues quienes opinan desde la posición de espectador no conocen ni el contexto social ni las prácticas sociales que se dan en dicha localidad, por ende desconocen la pertinencia cultural del proyecto en sí. Del mismo modo, se manifiesta la incongruencia de la empresa, quien toma las bondades ecológicas y naturales de la región para promover el proyecto, siendo que desde su

propuesta pretenden justamente intervenir eso, bajo lo cual sitúan a HidroAysén fuera del contexto, de las prácticas sociales y de la pertinencia cultural real: *“para construir HidroAysén la principal publicidad que utiliza HidroAysén es los ríos prístinos de Aysén... tú ves toda la imaginería, perdón toda la iconografía que utiliza HidroAysén es de los ríos fluyendo libre... naturaleza, familias contentas, la cultura, y justo es eso lo que quieren intervenir poh y por qué no muestran por ejemplo lo que ocurrió en la comunidad aledaña de General San Martín, como está esa comunidad, por qué no muestran lo que mostró Informe Especial lo que ocurrió en Alto Biobío”* (P11:9).

j) Percepción del público

“Yo estuve en septiembre del año pasado en, en la zona del lago Cashel, con el jefe del proyecto, que si se hacen proyectos son los que tienen que diseñar la infraestructura, diseñar las murallas, hacer la desviación de los ríos todo y me contaba este caballero de que ellos tienen tantas dudas, tantas dudas desde el punto de vista técnico del proyecto que lo único que los sustenta es el tema político administrativo de la empresa” (P1:1).

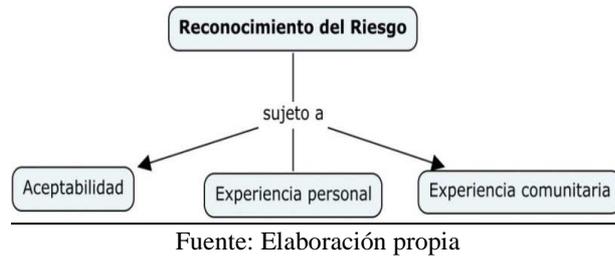


Fuente: Elaboración propia

En relación a la visión y percepción de la comunidad, esta refleja desconfianza y preocupación por la ejecución del proyecto, ya que las complicaciones y las dudas respecto al mismo provienen incluso de los mismos técnicos de la empresa quienes deben realizar el proyecto y son además quienes poseen la experiencia. Como son ellos quienes también manifiestan tener dudas en relación a la viabilidad de proyecto, la ciudadanía manifiesta la misma incertidumbre y preocupación, de modo que la información que surge desde la empresa les genera desconfianza. En referencia a esto, un participante destaca que *“el fenómeno de las represas tiene serias complicaciones”* (P1:1)...mientras que otro señala que *“entonces ahí está el problema, no hay nada que a mí me asegure de que HidroAysén va a cumplir su palabra, y como ha actuado hasta este momento yo cada día dudo más de su compromiso con Aysén”* (P2:10). En el mismo sentido, otro participante destaca que *“si nosotros tuviéramos un proceso de evaluación ambiental propio donde nosotros tuviéramos como base las estadísticas de Aysén estaríamos evaluando de una manera distinta y ahí quizás tenga sentido el enorme eslogan de ‘Región de Aysén Reserva de Vida’ que no es más que un eslogan no más”* (P5:3).

k) Reconocimiento del riesgo

“a nivel mundial cada vez son menos las zonas de cultivo, cada vez hay más plagas, enfermedades inclusive han afectado los precios de otras naciones no nos podemos quedar impávidos como sociedad y por eso es que reaccionamos a toda esta situación que ya es caótica” (P4:2).



En cuanto al reconocimiento del riesgo, éste se fue dando en la comunidad a partir de la información que circulaba en relación con otras experiencias de proyectos desarrollados en otras comunas del país, como por ejemplo el caso del proyecto Alto Biobío, en donde se ha mencionado que *“Alto Bio Bio es la comuna más pobre, donde proliferó mucho la prostitución, las enfermedades de transmisión sexual, y la verdad es que fue un impacto totalmente negativo para una comuna tan pequeña que además de ser pobre, hoy día es más pobre”* (P6:4). Así, poco a poco los miembros de la comunidad se fueron dando cuenta de las implicancias del proyecto en su localidad, las que no sólo tienen que ver con el medioambiente sino que también con aspectos sociales, culturales, económicos, etc. En relación a esto, se ha mencionado que la empresa *“lo tiene controlado, que eso con la misma represa incluso se apacigua el efecto negativo, hay comunidades que viven bajo las represas que son terrenos planos de fácil inundación y claro después cuando esto esté aprobado, no sé cuáles van a ser las consecuencias de eso, y algunas otras externalidades que trae el proyecto que creo yo todavía no están bien dimensionadas y es fácil decir que no va a pasar nada”*... *“si usted va a construir una represa pero cuáles son los beneficios, cuáles son los pro y los contra para que nosotros autoricemos a hacer estudio de impacto ambiental”* (P1:1).

1) Conciencia de riesgo en la cotidianidad

“Ahora la región de Patagonia ha ido tomando conciencia en fases bien escalonadas y crecientes de su condición, por así llamarlo, de privilegio ecológico, en una zona de las pocas que van quedando en el planeta” (P7:5).



Fuente: Elaboración propia

Los participantes han manifestado que en la región se fue generando un proceso de concienciación en torno a los riesgos en la cotidianidad así como también concienciación en cuanto a lo privilegiada que es la región en materia ecológica, de modo que la presencia de un proyecto de producción de energía hidroeléctrica y su transporte hacia comunas mineras del norte del país afectaría a la comunidad y su ecología. En este sentido, uno de los cuestionamientos a la empresa se orienta a que existen alternativas que reducen los daños al medioambiente y su intervención territorial (en referencia al trazado de tendido eléctrico para transportar la energía) y que la empresa por no invertir no considera viable: *“un trazado que va a atravesar nuestra región y porque son tan exigentes en decir que este trazado tiene que ser subterráneo va a salir más caro que... pero ese no es nuestro problema, ese es un problema de la empresa” (P5:3).*

m) Casos extremos de riesgo

“Lo conversamos en algún minuto en Santiago los alcaldes que Alto Bio-Bio es la comuna más pobre, donde proliferó mucho la prostitución, las enfermedades de transmisión sexual , y la verdad es que fue un impacto totalmente negativo para una comuna tan pequeña que además de ser pobre, hoy día es más pobre” (P6:4).



Fuente: Elaboración propia

Al hablar de conflictos medioambientales es inevitable asociar el concepto de riesgo, y en este sentido la identificación de los riesgos y la negatividad de estos sin duda está vinculada a la popularidad y credibilidad que este obtiene en la comunidad. En este sentido, los casos extremos de riesgo percibidos por los participantes del estudio no estaban asociados principalmente a los recursos naturales que pudiesen verse afectados, como se pensaría en primera instancia o a priori, sino que más bien se centraban en los problemas y riesgos sociales (y de salud) que conllevaría la migración masiva de personas a la zona en busca de las oportunidades laborales que ofrecería la empresa con la construcción de la central Hidroeléctrica. Dicha visión de riesgos surge de la experiencia de proyectos en otras regiones como la mencionada por el participante (P6:4) en el párrafo anterior.

n) Nuevos paradigmas

“Hoy día nosotros sabemos que el tema de la incidencia de la ciudadanía en las

decisiones públicas cada vez va en aumento” (P10:8).



Fuente: Elaboración propia

El cambio de paradigmas en la actualidad es también percibido por los participantes del estudio mediante el surgimiento de nuevas formas de participación e interacción entre las organizaciones, las empresas y el entorno, así como también con la transmisión del conocimiento y la información, cuyos principales destinatarios son la ciudadanos, puesto que ellos han adquirido un poder importante en cuanto a manifestación y toma de decisiones se refiere. Tal como señala un participante esto se puede observar en que se está *“produciendo una sensibilización ciudadana cada vez mayor”* (P7:5), donde la atención está focalizada en el impacto social: *“hay situaciones 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”* (P6:4). De ahí que se desprenda que es necesario que en este cambio con el desarrollo de sensibilización de la ciudadanía se considere y comprenda efectivamente la opinión de los actores implicados en el proyecto.

o) Cumplimiento de compromisos

“Misión objetivo de una empresa como HidroAysén es la utilidad poh, o sea cuando, no sé si, no sé si han escuchado alguna vez a Daniel Fernández, a la María Irene

Soto, o a Bernardo Larraín Matte o a Jorge Rossenburg decir que este proyecto lo quieren llevar a delante porque es un buen negocio para sus accionistas” (P11:9).

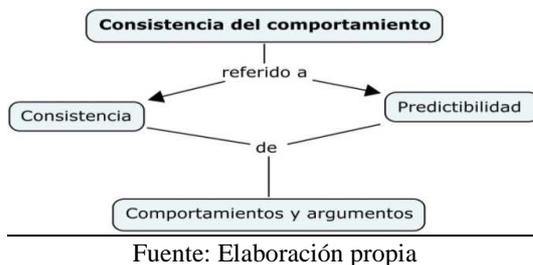


Fuente: Elaboración propia

Si bien no hay una observación definida y claramente expresada en relación al cumplimiento de compromisos establecidos con anterioridad por la empresa tras el proyecto, si hay una visión específica de algunos participantes que se vinculan a esto, reconociendo la existencia de fines particulares tras la ejecución del proyecto, fines o intereses que no van en favor de los demás o de la comunidad, siendo estos netamente económicos: *“toda decisión que tome el ser humano, si está basado en la en la codicia o es más moral la codicia, hablemos de la acumulación, acumulación fundamentalmente económica” (P11:9).*

p) Consistencia del comportamiento

“le quisieron quemar la casa a un compadre porque pensaba que el proyecto era bueno, a otros los han insultado, a otros les han quebrado los vidrios de sus vehículos o sea por esas cosas, nadie se arriesga a decir hoy en día a decir, estoy a favor del proyecto” (P1:1).



Fuente: Elaboración propia

El conflicto socio-ambiental cuyo escenario es la Patagonia se ha visto potenciado por el comportamiento y las acciones que toman quienes no son partidarios del proyecto contra quienes consideran que el proyecto es beneficioso, de modo que dichas acciones violentistas los intimidan y deciden no manifestar abiertamente su posición para con el proyecto, lo que ha potenciado que en los medios de comunicación se muestren más posturas en contra que a favor de proyecto.

Otro aspecto central a destacar aquí es la percepción de que hay una inconsistencia en el comportamiento de las personas que se manifestaban en contra del proyecto HidroAysén en la Patagonia. Esto debido a que dicen una cosa a la comunidad pero en el fondo hacen otra, señalando un participante que *“el alcalde de Tortel, Bernardo López, algo similar, Bernardo López dice proteger la Patagonia, proteger Tortel y sus alrededores pero resulta que él es un personaje bastante contradictorio porque tiene un proyecto donde vende agua milenaria y no es chiste, el protector de la Patagonia vendió en favor a un empresario norteamericano”* (P2:10).

q) Orientación ideológica y/o valórica

“Se pierde todo el respeto a la historia, a los antepasados nuestros. Y finalmente porque estos proyectos lo único que buscan es beneficiar a grandes conglomerados transnacionales que hoy día operan la minería” (P6:4).

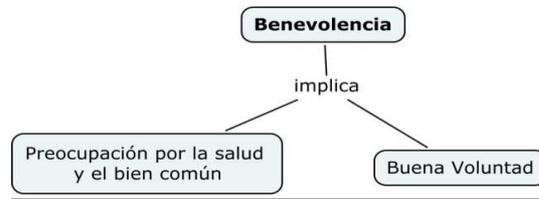


Fuente: Elaboración propia

Las personas manifiestan que parte de conflicto en torno a HidroAysén tiene que ver con que el proyecto no es sólo construir represas como menciona un participante: *“HidroAysén, representa algo más de construir o no construir represas e intervenir la Patagonia”* (P11:9), sino que va más allá y pone en juego la vinculación de lo social, las creencias y valores de quienes a diario viven allí. Y es ahí donde se entra en conflicto, pues para algunos hay implicados muchos más aspectos que intereses de construcción y de beneficio de la empresa con la ciudadanía, respecto a lo cual un participante señala que: *“o sea hay una conjugación de ideas, intereses económicos, políticos y religiosos con la Patagonia, por lo tanto yo digo de que, y nosotros estamos en el medio, yo no estoy protegiendo a HidroAysén, pa’ na’. HidroAysén está acá, ¿Qué es lo que quiere? Plata”* (P2:10). Lo anterior vuelve a poner de manifiesto el interés económico, donde las empresas tienen como centro el negocio, de modo que aunque promuevan beneficios para la comunidad estos son el medio para conseguir la aprobación ciudadana.

r) Benevolencia

“La valentía que tiene el seremi de salud de rechazar el proyecto no la tuvieron los otros seremis. El seremi de salud fue muy responsable al votar en contra del proyecto” (P6:4).



Fuente: Elaboración propia

Se ha identificado específicamente para el proyecto de HidroAysén que la preocupación y el sentido de benevolencia están orientados a la preocupación por la salud y el bien común, tal como indica P6:4, quien informa que fue la SEREMI de Salud quien manifestó su voto en contra del proyecto, no así las demás SEREMIS. Junto con esto, es relevante que tanto la empresa como los actores políticos se relacionen con la comunidad de forma transparente y honesta, indicando el participante P3:11 que *“la relación con las comunidades no puede ser transaccional... que la relación de confianza tiene que ser transparente, honesta y no puede estar mediado por los recursos”* (P3:11). Esto a raíz de que se percibió en el discurso de los participantes que todo el proceso y conflicto generado en torno a HidroAysén estuvo mediado o intervenido por recursos, primando los del tipo financieros, lo que no sólo mermaba la credibilidad sino que también la confianza en la empresa y los actores involucrados (ciudadanos y políticos). *“Eso es lo que falta, entonces eso produce tensión, porque no hay claridad, o sea la única claridad que hay los poderosos que hacen con la plata lo que quieren, eso es lo único”* (P8:6).

s) Integridad

“se van generando mitos, se van generando leyendas, se va generando vacíos, se van generando dudas y al final cuando uno dice que es lo que se ha hecho, uno queda tan desconcertado como el primer día” (P1:1).



Fuente: Elaboración propia

Los participantes del estudio han manifestado que la honradez y la transparencia son dos aspectos importantes a la hora de comunicar información respecto a lo que se pretende hacer en una determinada localidad. La importancia de estos conceptos radica en que se asocian al concepto de integridad, es decir cuando se actúa con base en la honradez y la transparencia es más fácil ver íntegramente el problema, sin intervención de factores que puedan estar limitando la visión objetiva e integrada sobre el tema en cuestión. Así, el problema es que como en la gran mayoría de los proyectos medioambientales existen dos posiciones, la posición de la empresa es siempre obtener la aprobación y finalmente ejecutar el proyecto de modo que como señala el participante P6:4 *“cada uno cuenta su verdad, la verdad que le conviene. HidroAysén ha hecho tremendas campañas de difusión, y ha tenido que estar ahí Patagonia Sin Represas diciendo que no todo lo que se está diciendo es tan cierto como lo pintan” (P6:4).*

t) Sentido de justicia

“Para el resguardo de la población y para los beneficios, hoy día no puede llegar

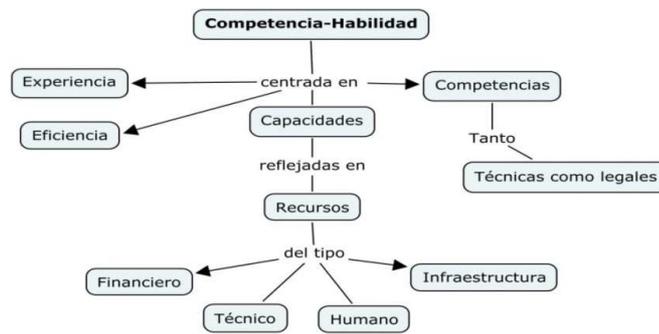
cualesquier proyecto a un territorio y no comprometerse con el territorio” (P1:1).



Desde otra perspectiva se destacó también que las empresas que llegan a instalarse en un territorio específico deben comprometerse con el territorio y su comunidad, puesto que los recursos que son explotados son de la comunidad y no de derecho puramente privado, incorporándose la visión de que *“las riquezas tienen que ser para todos no solo para algunos noma’ como sucede hoy día”* (P2:10). De modo que si la población o ciudadanía se manifiesta, es porque están haciendo uso de su sentido de justicia, tal como indica P7:5 *“la ciudadanía reclama, y con justa razón. Y ¿Por qué reclama? Porque aparte de hacer un daño sabemos que hay mejores alternativas, o sea hoy en día uno evalúa pequeñas, medianas centrales, centrales de pasada, eólicas, solares, son más baratas, entonces ¿Pa’ qué?, entonces en el fondo es sostener un negocio y una modelo”* (P7:5).

u) Competencia-Habilidad

“Es casi imposible revisar 1500 hojas de un proyecto como HidroAysén, imposible, yo tuve la experiencia de trabajar con gente especializada en casi todas las áreas que están en el proyecto y esa misma gente SERNAGEOMIN y todas esas áreas, no le bastaban 30 días para tomar una apreciación informativa a ellos no les alcanza, ingenieros todas estas áreas, quedaban con un vacío impresionante y tenían que resolverlo” (P1:1).



Fuente: Elaboración propia

Otro aspecto relevante identificado en los discursos de los participantes es el referido a las competencias o habilidades que no poseen quienes deben evaluar este tipo de proyectos, manifestando que hay problemas desde la presentación de los proyectos, puesto que no hay tiempo suficiente para efectuar una evaluación correcta y eficaz. En este sentido, aunque se cuente recursos humanos y técnicos con experiencia, los encargados de esta labor no logran llevarla a cabo pues sus capacidades se ven sobrepasadas: *“no le bastaban 30 días para tomar una apreciación informativa a ellos no les alcanza, ingenieros todas estas áreas, quedaban con un vacío impresionante”* (P1:1). Junto con esto, otro participante ha identificado que es necesario mejores formas de seguimiento para los proyectos, mencionando que *“si hay un proyecto monstruoso también habrá que implementar un seguimiento, una estructura superior a la capacidad que tiene la región”* (P8:6), ya que instancias y organismos locales-regionales pueden estar limitados en cuanto a recursos y capacidades para el seguimiento y fiscalización de los procesos que deben seguir las empresas para la ejecución de proyectos de grandes magnitudes como es el caso de HidroAysén.

v) Evaluación

“El proceso de evaluación ambiental es una evaluación antes de que el proyecto se realice y en función de la normativa vigente y solamente en el ámbito ambiental, no es una evaluación económica, no es una evaluación social, no es una evaluación de viabilidad ni de percepción, entonces lo que yo creo es que se le está achacando, se le está incorporando, se requiere que la evaluación ambiental asuma muchas cosas que no están dentro de sus competencias” (P10:8).



Fuente: Elaboración propia

Para poder articular una mesa de trabajo en torno a la evaluación del proyecto y de las problemáticas asociadas a este, desde una visión más específica o técnica se manifiesta que el o los procesos de evaluación requieren que se respete la normativa vigente, es decir que para evaluar un proyecto medioambiental se consideren sólo variables e impactos medioambientales; visión que contrasta con otros participantes quienes señalan que la evaluación ambiental desde la perspectiva ciudadana sí debe considerar más aspectos dado que un proyecto de tal magnitud no sólo impacta en el medioambiente como se ha planteado, sino que tienen implicancias e impactos sociales, económicos, etc. De ahí que se solicita que al efectuar evaluaciones y

consultas ciudadanas se considere realmente la opinión de los ciudadanos y no sea sólo para cumplir con el trámite solicitado por la institución a cargo de la evaluación: *“La participación ciudadana es una instancia para informarse, para hacer ver las alternativas, las objeciones, etcétera, pero si esas objeciones, alternativas y todas esas cuestiones que hacemos los ciudadanos, no son tomadas en cuenta, eso genera frustración ciudadana y eso es lo que realmente sucede”* (P7:5).

w) Planificación

“En Chile no hacemos planificación estratégica” (P7:5).



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la planificación, entendida como una forma de ordenamiento que incorpora elementos de análisis y técnicas de manejo de información, se ha identificado que la apreciación de los participantes del estudio tienen relación con que en el país no existe una planificación estratégica que permita administrar las crisis o prevenir riesgos en localidades que son foco frecuente de instalación de proyectos energéticos. Dicha administración o planificación requiere que las partes (empresa, Estado y comunidad) se vinculen directamente y eso fue exactamente lo que no ocurrió en esta ocasión de acuerdo a lo señalado por los participantes, quienes mencionan que *“HidroAysén tiene una parte que significa su cabeza estructural de*

planificación y el estado tiene la otra y si ellos o ente ellos no sé si se conversan o no se conversan” (P1:1).

Se ha indicado también que para que esto funcione correctamente es necesario que esta planificación sea vinculante y diferenciada, ya que el país posee una gran variedad geográfica, ecológica, social y cultural, de modo que muchos de los riesgos y accidentes medioambientales que pudiesen suceder en el futuro son diferenciados según el lugar en que ocurren. Lo anterior es posible de observar en la apreciación del participante P5:3 quien señala que *“el tema de fondo que no se arregla es que el conflicto se produce básicamente porque nuestra legislación ambiental es una legislación nacional que no tiene connotación no tiene eh... no tiene... consideración regional de manera que nosotros nos miden igual como se miden los procesos de evaluación ambiental de atacama o de acá y lo que yo creo es que hay distinción entre una región y otra (P5:3).*

5.2. Comparación de los modelos de racionalidad de la comunicación de riesgos

5.2.1. Análisis integrado: proyectos Castilla e HidroAysén

A continuación se presenta la siguiente tabla con el análisis integrado de las dimensiones analizadas con anterioridad y los tipos de racionalidades que están presentes en los resultados obtenidos en esta investigación.

Tabla 4. Análisis Integrado: Proyectos Castilla e HidroAysén

Dimensión conceptual	
Racionalidad Técnica	
Gestión de la Información	<p>En los conflictos socio-ambientales, la gestión de la información es un eje transversal de la discusión. En ella destaca la necesidad de incorporar elementos que sean no sólo significativos y objetivos, sino que se incluya información que sea avalada técnicamente para contribuir a la mayor integración de los aspectos del conflicto. Sin embargo, es precisamente lo contrario lo que se ha observado en cuanto a los conflictos socio-ambientales aquí estudiados (proyectos de Castilla e HidroAysén), en donde se aprecia que para los dos no hubo una buena gestión, ya que contaban con accesibilidad limitada a la información necesaria, y no sólo la comunidad sino que también personas que desde su posición política o laboral debían manejarla para poder informar significativa y objetivamente a la ciudadanía.</p> <p><i>“cuando se les pide, porque se va a instalar un proyecto, quiénes va a ser los perjudicados de los que trabajan aquí en este sector, no la tienen, no saben” (P1:1- Castilla)</i></p> <p><i>“la desconfianza está en, en cómo se informan los aspectos negativos que pudiera tener, las externalidades negativas del proyecto, ahí siento que se maneja mucho la información” (P1:1- HidroAysén)</i></p> <p>Desde la visión de las personas sobre HidroAysén se añade la desconfianza sobre cómo se gestionó la información, cómo fue transmitida y la poca sostenibilidad de la misma en el transcurso del tiempo, lo que le restó credibilidad no sólo a quienes emitían la información, sino que también al proyecto en sí.</p>
Canales de información	<p><i>“Los medios de comunicación aquí han jugado roles importantísimos y eso está absolutamente claro en hacer tendencias” (P1:1- HidroAysén).</i></p> <p>En este ámbito, tanto para Castilla como para HidroAysén, es posible señalar que los canales de información jugaron un rol importante en el desarrollo del conflicto mismo, aunque desde dos visiones distintas. En Castilla, se asocia a la existencia de problemas en la difusión de la información, en donde los canales de información eran básicamente los medios de comunicación y estos transmitían mayoritariamente la información a favor de la empresa y del proyecto ya que existía financiamiento de</p>

	<p>por medio. Como no tenían acceso a toda la información la ciudadanía se incorporó como actor central en la medida que buscaron formas alternativas para comunicar al resto de la población.</p> <p>Si para Castilla, los medio de comunicación informaron respecto a los beneficios y oportunidades del proyecto, para el caso de HidroAysén se destaca lo contrario, ya que los participantes han señalado ampliamente que los medios de comunicación transmitían fundamentalmente las posturas en contra del proyecto, no dejando espacio o no dando cabida a las aspectos favorables del proyecto para que se sopesaran los diferentes puntos de vista. Ante esto la empresa debió buscar medios alternativos para informar desde su posición como ejecutores del proyecto.</p> <p>Para ambos casos, la credibilidad de los medios de comunicación se vio limitada, debido a que tanto las posturas a favor como de quienes se encontraban en contra de los proyectos, existía la idea de que eran financiados o tenían intereses económicos de por medio.</p>
Racionalidad Reflexiva	
Pertinencia cultural	<p>Se ha destacado que existe una manifestación común sobre el desconocimiento de las empresas externas y de las personas que no viven o desarrollan su vida cotidiana en las localidades en cuestión, sobre todas las variables (sociales, económicas, culturales, turísticas, etc.) que intervienen en la instalación de un proyecto en su localidad, que desde su contexto social y las prácticas sociales que allí se llevan a cabo son poco pertinentes, de modo que se piensa que para el desarrollo existen otras formas menos invasivas cultural, social y medioambientalmente, que las que se deseaban implementar.</p>
Claridad y Transparencia de la información	<p>Otro punto de destacar es la percepción que existe frente a la poca claridad y transparencia de la información que se dio en ambos casos, situación que desencadenó en cuestionamientos y desconfianza desde la comunidad hacia los actores políticos (alcaldes, diputados, senadores, etc.) y los miembros de las empresas. Si bien sobre Castilla se ha observado que el problema central se refiere a la poca claridad, transparencia y sostenibilidad de la información emitida desde el gobierno central (SEREMI); desde HidroAysén se manifiesta más bien un cuestionamiento hacia los vacíos que quedan en las personas que desde el estado autorizan o regulan los proyectos, a pesar de que la relación establecida desde la empresa con el tiempo fue basada en la transparencia y la cercanía con la comunidad, puesto que aún hay poca claridad respecto a las implicancias sociales del proyecto.</p>

<p>Reconocimiento del riesgo</p>	<p>El reconocimiento del riesgo se gestó en las ciudadanías vinculadas a ambos proyectos a partir de la información que circulaba luego del trabajo de difusión que hicieron las organizaciones que estaban en contra, sobre los riesgos tanto en la propia localidad como de las experiencias en localidades del resto del país con otros proyectos como es el caso de Freirina y Alto BioBio.</p> <p>Cabe destacar que en cuanto a Castilla el reconocimiento del riesgo se dio básicamente por la carencia de agua para la población en la región en relación a la cantidad de agua necesaria para hacer funcionar la central para el abastecimiento de energía y el daño que esto podría producir a quienes trabajaban en torno a este recurso natural.</p> <p><i>“novecientos litros por segundo en circunstancias que tú sabes que aquí nos estamos muriendo de sed” (P5:4- Castilla)</i></p> <p>Por otra parte, en HidroAysén el reconocimiento del riesgo asociado al proyecto está centrado no sólo en la intervención medioambiental, sino que más bien en las consecuencias sociales que pudiese tener asociadas, consecuencias que son visibles en las localidad cercanas a Alto BioBio.</p> <p><i>“proliferó mucho la prostitución, las enfermedades de transmisión sexual, y la verdad es que fue un impacto totalmente negativo para una comuna tan pequeña que además de ser pobre, hoy día es más pobre” (P6:4).</i></p>
<p>Eficacia</p>	<p>Como ya se ha mencionado, la gestión de la información adquirió gran importancia en el desarrollo del conflicto en ambos proyectos. La forma en que fue manejada la información no permitió el éxito y la eficacia comunicativa, puesto que para ambos casos hubo un cerco comunicacional (o restricción) que limitaba el flujo de información, de modo que es a raíz de esto que se identifica que la comunicación fue poco inclusiva y/o directa, no aportando así al dialogo eficaz, entre las partes involucradas.</p> <p><i>“Faltó un trabajo político en el sentido de explicarle en términos simples y entendibles para todo el mundo lo que realmente significaba el proyecto” (P7:6- Castilla)</i></p> <p>Sin embargo, desde la perspectiva de algunos participantes se ha destacado que para contribuir a la</p>

	<p>eficacia comunicativa en torno a proyectos como los aquí estudiados es necesario el dialogo y la participación, pero basados en la transparencia e inclusión.</p> <p><i>“un dialogo sereno, profundo, donde participen todos los actores con credibilidad en sus posturas” (P8:6- HidroAysén).</i></p>
Orientación ideológica y/o valórica	<p>Un aspecto que adquirió importancia en los procesos desarrollados en torno al conflicto medioambiental tanto para Castilla como para HidroAysén, es el referido a la orientación ideológica y valórica de los actores involucrados. La importancia de esto recae en que un eje importante a la hora de decidir qué posición adoptar frente a un proyecto generador de energía de grandes magnitudes, no sólo medioambientales, sino que económicas y sociales, es la relación que se establece entre la percepción con las creencias, los valores, las actitudes y las acciones.</p> <p>Lo anterior se refleja en que para las personas en general, sus valores, sus actitudes, sus acciones estuvieron focalizadas en el bien común y bienestar personal, por sobre el beneficio monetario o material obtenido a partir de intervenciones a gran escala en el territorio y del deterioro medioambiental que posiblemente se generaría con la instalación de represas.</p> <p>Cabe destacar que también hay, aunque en menor proporción, quienes desde la posición, visión y orientación ideológica contraria consideran positivos los proyectos, y su apoyo se debe a que ven en estos proyectos oportunidades laborales y progreso para el país en materia de desarrollo.</p> <p>La existencia de ambas visiones entre los miembros de la comunidad en las dos localidades contribuyó sin duda a ampliar y solidificar el debate en torno a los proyectos.</p> <p><i>“Y se rompió la amistad incluso entre familias ¿Por qué? Porque hubo un tercer factor, el factor monetario, el factor del beneficio, de alguna manera, material” (P1:1- Castilla)</i></p>
Competencia Técnica	
Competencia-Habilidad	<p>Existe una clara convergencia de puntos de vista en cuanto a la competencia técnica que es necesaria tanto en las instituciones evaluadoras como en las personas que realizan esta labor. En este sentido, en referencia a Castilla, se ha identificado que se hace hincapié en la carencia de profesionales e</p>

	<p>instituciones a nivel local con las capacidades, experiencia y recursos necesarios para fiscalizar el proyecto y dimensionar sus alcances; mientras que en HidroAysén se hace mayor referencia a las limitaciones que tienen los profesionales a cargo de las áreas de medioambiente para evaluar de manera eficaz, ya que las exigencias sobrepasan sus capacidades logísticas.</p> <p><i>“Los municipios...no tienen la facultad en ciertos proyectos que desde el punto de vista medioambiental son amenazantes” (P9:8- Castilla)</i></p> <p><i>“No le bastaban 30 días para tomar una apreciación informativa a ellos no les alcanza” (P1:1- HidroAysén)</i></p>
Competencia Afectiva	
Benevolencia	<p>En ambos casos se ha desarrollado un sentido de benevolencia que tiene que ver con la preocupación por el bien común y los daños que estos proyectos podrían generar a la comunidad, no sólo desde la perspectiva medioambiental, sino que también a la salud de quienes convivirían a diario ya sea con una termoeléctrica o una hidroeléctrica. En donde se ha señalado que al igual que la ciudadanía, las autoridades (de salud) también manifiestan preocupación respecto al tema.</p> <p><i>“No es lo mismo salud para nosotros que para nuestros padres” (P2:10 - Castilla)</i></p> <p><i>“El seremi de salud fue muy responsable al votar en contra del proyecto” (P6:4- HidroAysén)</i></p> <p>Este sentido de benevolencia se ve también influenciado por la falta de confianza de los ciudadanos hacia quienes llegan a la zona a ejecutar los proyectos, dado que mantienen un interés más económico que social.</p> <p>Cabe señalar que en cuanto a esto también existen algunas diferencias, destacando que para Castilla se ha identificado que los riesgos son más bien percibidos desde un sentido más subjetivo, donde tienen un rol importante las percepciones de las personas en cuanto a riesgos, temporalidad y espacialidad del riesgo a la hora de desarrollar o manifestar el sentido de benevolencia y la preocupación por el bien común. Mientras que en el proyecto HidroAysén, la percepción de los riesgos es más bien objetiva, puesto que se alude a la mediación de los recursos en las relaciones que perjudica la credibilidad, conllevando así a la preocupación por la salud y el bien común.</p>

Integridad	Tanto para Castilla como para HidroAysén es posible señalar que parte del conflicto desarrollado tenía relación con que, debido a la falta de honradez de las empresas (quienes presentan fundamentalmente las áreas favorables de los proyectos dejando a un lado los costes y riesgos reales) como de la transparencia de los medios de comunicación (que transmitían sólo desde una posición) les fue imposible ver y conocer completa e íntegramente el conflicto en el cual estaban insertos. Debiendo así ser la ciudadanía quien a partir de la búsqueda y difusión de información alternativa, informara más aspectos alusivos a los proyectos para ampliar el panorama y la visión íntegra de los acontecimientos en sus localidades.
Sentido de Justicia	Mientras que para Castilla las personas orientan el sentido de justicia hacia la necesidad de confianza en los organismos estatales fiscalizadores para que desde su visión objetiva e imparcial efectúen las evaluaciones necesarias para proyectos de grandes magnitudes como los energéticos, HidroAysén orienta la visión del sentido de justicia hacia la manifestación ciudadana, quienes desde una posición objetiva pueden contribuir a proporcionar una perspectiva que abre el debate, pues la ciudadanía sería más imparcial y no perseguiría fines particulares económicos, fines tras los cuales sí podrían estar quienes son miembros de los organismos estatales. <i>“La ciudadanía reclama, y con justa razón. Y ¿por qué reclama? Porque aparte de hacer un daño sabemos que hay mejores alternativas” (P7:5- HidroAysén)</i>
Cumplimiento de compromisos	Respecto a este ámbito, se ha observado que en ambos casos existe una amplia incertidumbre en relación al cumplimiento de los compromisos efectuados por las empresas, ya que nadie les garantiza que una vez aprobado el proyecto estas sigan cumpliendo lo que han propuesto a las personas individualmente o a la comunidad en general, ya que muchas veces los acuerdos son de palabra, y existe en la memoria colectiva la idea de que son sólo para conseguir la aprobación de la ciudadanía ya que en ambos casos es ésta la piedra de tope para la ejecución del proyecto.
Consistencia comportamiento	Existe en ambos casos la percepción de que hay una inconsistencia de comportamiento en los actores que intervienen en el conflicto desarrollado. Sin embargo hay una diferencia sustancial: para quienes han vivido el conflicto del proyecto Castilla existe una falta de consistencia del comportamiento en la empresa y en las autoridades de la comuna, ya que la primera ofrece beneficios solamente para obtener la aprobación ciudadana y no informa directamente a la comunidad de que se trata el proyecto, y las segundas, las autoridades, no fiscalizan, las que además tienen relaciones de clientelismo con la

	<p>empresa.</p> <p><i>“lo que hacía la empresa era citar autoridades, que era cambiar planes reguladores, que era comprar conciencia...que era comprar y comprar con plata” (P4:3- Castilla)</i></p> <p>Por su parte, la percepción de falta de consistencia en el comportamiento de los actores involucrados con HidroAysén tiene que ver con el comportamiento que tuvieron quienes se manifestaban en contra del proyecto, los que defendían su postura e ideales pasando por alto la libertad de expresión y la postura de los demás, amedrentándolos y dañando su propiedad privada. A lo anterior se incluye que hubo autoridades que a la población comunicaban una posición y en su vida privada mantenían igualmente negocios con recursos naturales.</p> <p><i>“el alcalde de Tortel...es un personaje bastante contradictorio porque tiene un proyecto donde...vende agua milenaria a un empresario norteamericano” (P2:10).</i></p>
--	---

Fuente: Elaboración propia.

5.3. Determinación de los diseños de comunicación de riesgos

Para poder efectuar el análisis orientado a identificar el proceso comunicativo relacional que se generó en torno a los dos proyectos de producción energética Castilla e HirdoAysén, es necesario indicar en primera instancia cuáles son los actores involucrados y qué tipo de comunicación se da entre ellos. En este sentido, el modelo comunicativo relacional que corresponde al esquema básico para dicho análisis se constituye de la siguiente forma:

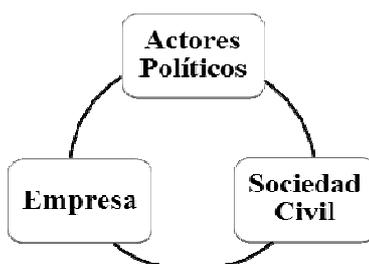


Ilustración 4. Modelo conceptual comunicativo (elaboración propia)

Este esquema corresponde al sustento basal para la construcción de cada modelo comunicacional, puesto que presenta a los actores y el ideal de proceso comunicativo bidireccional.

5.3.1. Modelo comunicativo relacional Castilla

La siguiente tabla presenta la matriz relacional sobre el proceso comunicativo que se generó entre los actores vinculados al conflicto Castilla (Empresa, Sociedad Civil y Actores Políticos), en la cual se describe el tipo de función de cada actor, así como también el tipo de comunicación establecida (formal e informal).

Tabla 5. Matriz Analítica Castilla

CASTILLA	(a) Actores Políticos		(b) Empresa		(c) Sociedad Civil	
(a) Actores Políticos			(a/b)	Función Reguladora	(a/c)	Función Reguladora
			Se establece comunicación de tipo formal, en donde los Actores Políticos actúan como marco legal/normativo o de control en el cual se obliga a la empresa a establecer comunicación con la sociedad civil.		El de tipo de comunicación que se establece es formal. Los Actores Políticos norman y regulan los procesos asociados al conflicto y su relación con la ciudadanía.	
(b) Empresa	(b/a)	Función Informativa			(b/c)	Función Informativa
	El tipo de comunicación que se establece entre la Empresa y los Actores Políticos es del tipo formal, sin embargo esta no cumple del todo su función informativa, ya que los actores políticos no manejan toda la información necesaria para evaluar el proyecto y comunicar a la comunidad.				Predomina el tipo de comunicación informal, en donde la Empresa se acerca a sólo algunos sindicatos específicos con la intención de informar, información que se centra en la negociación y que es focalizada, no abarcando a toda la población.	
(c) Sociedad Civil	(c/a)	Función Informativa- Participativa	(c/b)	Función Informativa- Participativa		
	Se establece comunicación del tipo formal. Aquí la sociedad civil, agrupada en organizaciones o sindicatos se vincula a los actores políticos con la finalidad de obtener información para tomar decisiones y actuar en favor de la comunidad y del bien común (demanda judicial entablada en contra del proyecto para su		El tipo de comunicación que predomina es de carácter informal. Aquí la sociedad civil demanda que la empresa informe a toda la comunidad y no sólo a algunas personas, los aspectos que considera el proyecto y cómo se ven ellos afectados, cuáles son los riesgos, etc. Sin embargo la poca fluidez de la información, y la restricción de los			

	paralización).	canales de información para emitirla íntegramente favoreció la manifestación ciudadana y la participación de la sociedad civil en la difusión de mayor cantidad de información respecto al tema.	
Fuente: Elaboración propia.			

Bajo esto, el modelo comunicativo relacional para graficar el proceso comunicacional en el proyecto Castilla es elaborado a partir de la matriz analítica anterior, indicando que el mayor flujo de información se dio entre los Actores Políticos y la Sociedad civil, cuyas funciones eran reguladora (como acción normativa) e informativa-participativa, respectivamente. El que sean definidas de esta forma las funciones para cada actor tiene relación con el cómo se estableció la relación entre estos dos actores, puesto que su base era detener el proyecto, objetivo que se logró tras la interposición de una demanda judicial. Se destaca, que si bien la función principal de la Empresa corresponde a la función informativa, esta no es señalada en el esquema debido a que la información proporcionada por ella fue escasa y segmentada (además de específica y focalizada), de modo tal que no existía un flujo comunicacional continuo ni efectivo. De ahí que no se incorpore una relación (vínculo) Empresa-Actores Políticos ni Empresa-Sociedad civil.

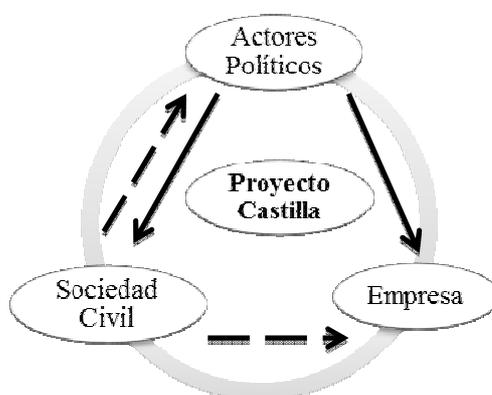
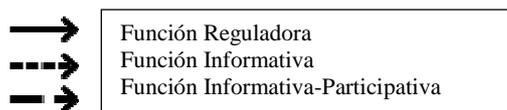


Ilustración 5. Modelo comunicativo relacional Castilla



5.3.2. Modelo comunicativo relacional HidroAysén

La siguiente tabla presenta la matriz relacional del proceso comunicativo generado entre los actores asociados al conflicto socio-ambiental del proyecto HidroAysén (Empresa, Sociedad Civil y Actores Políticos). En ella incorpora la descripción del tipo de función comunicativa de cada actor, así como también el tipo de comunicación establecida (formal e informal).

Tabla 6. Matriz Analítica HidroAysén

HIDROAYSÉN	(a) Actores Políticos		(b) Empresa		(c) Sociedad Civil	
(a) Actores Políticos			(a/b)	Función Reguladora-Participativa	(a/c)	Función Reguladora-Participativa
			Se establece comunicación de tipo formal, en donde los Actores Políticos no sólo actúan como marco normativo que regula el accionar de la empresa, y que les solicita establecer comunicación con la sociedad civil, sino que además se vinculan directamente con ella para definir qué posición adoptar y cuán pertinente es el proyecto para la región y las comunas aledañas.	El de tipo de comunicación que se establece es tanto formal como informal. Los Actores Políticos norman y regulan los procesos asociados al conflicto, e intervienen en él junto con la ciudadanía.		
(b) Empresa	(b/a)	Función informativa			(b/c)	Función informativa
		El tipo de comunicación que se establece es de tipo formal. La Empresa se ha vinculado con los diversos Actores Políticos a través de la realización de mesas técnicas, seminarios, entre otros, estrategias que han contribuido a la comunicación directa y a la difusión de información necesaria o demandada por los actores políticos quienes también han definido sus posturas a favor o en contra del proyecto.				Se establece comunicación del tipo formal e informal. La Empresa se ha vinculado con la comunidad con la finalidad de ser lo más transparente posible en cuanto al proyecto, permitiendo a la sociedad civil en general acercarse directamente para informarse o a los dirigentes mediante mesas técnicas o reuniones coordinadas. Sin embargo para llegar a esto la empresa debió realizar cambios en su estrategia comunicacional y

				redefinir el vínculo a establecer con la comunidad para difundir el proyecto.
(c) Sociedad Civil	(c/a)	Función Informativa -Participativa	(c/b)	Función Informativa -Participativa
	Se establece comunicación del tipo formal e informal con los Actores Políticos, en donde la Sociedad civil se relaciona con ellos con la finalidad de obtener mayor información y poder influir en las decisiones e instalación del proyecto, así como también para poder llegar a una mayor cantidad de gente con información respecto a los riesgos y consecuencias y de esta manera ser avalados por personas reconocidas e identificadas por el resto de la población.		El tipo de comunicación establecida es tanto formal como informal. Esto ya que la Sociedad civil, se ha acercado a la empresa para obtener información que no les es entregada por los medios de comunicación los cuales no transmiten toda la información necesaria para adoptar una posición. De la misma forma los dirigentes de las organizaciones en contra se acercan para presentar sus demandas y detener el proyecto; demandas que se fueron difundiendo masivamente y que contribuyeron a la manifestación ciudadana y el surgimiento de Patagonia Sin Represas.	
Fuente: Elaboración propia.				

A partir de la tabla anterior, el esquema del modelo comunicativo relacional para el proyecto HidroAysén, indica que se desarrolló un proceso bastante fluido, ya que tanto los Actores Políticos, la Sociedad Civil y la Empresa debieron relacionarse y establecer comunicación para la obtención de información y la fluidez de la misma. Si bien las funciones de cada actor son diferenciadas, la función informativa y participativa son los puntos comunes estableciendo la triada informativa-participativa la que finalmente vincula a los tres tipos de actores.

Se debe destacar también, que aunque el proceso comunicacional generado en torno a este conflicto socio-ambiental es mucho más vinculante que el proceso comunicacional de Castilla, puesto que incorpora de mejor manera y bastante más eficaz la función informativa de la Empresa, no está exento de los problemas de gestión de la información y de fluidez de la misma en los canales de información.

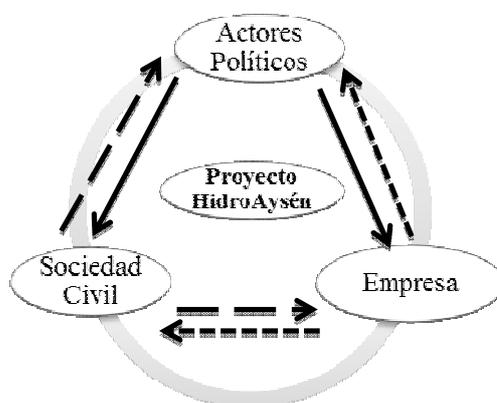
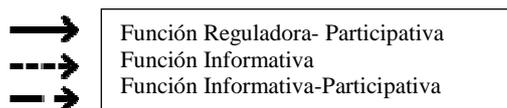


Ilustración 6. Modelo comunicativo relacional HidroAysén



CAPITULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

6. DISCUSIÓN

En este apartado, se presenta la discusión teórica-analítica del estudio, incorporando los elementos teóricos desarrollados en las secciones anteriores con la finalidad de proporcionar una mirada holística del fenómeno estudiado. Para ello, esta sección se estructura en relación a tres ejes centrales: i) la “comunicación de riesgos”, ii) los “modelos comunicacionales y su importancia en la gestión de los conflictos socio-ambientales”, y iii) la “importancia de los movimientos sociales en el cambio del modelo comunicacional y la implementación de nuevas estrategias comunicativas”, los que son presentados a continuación.

6.1. Comunicación de Riesgos

Dado que la comunicación de riesgos (y más aún la comunicación en sí) juega un papel central en la explicación de la interacción de los actores, ésta puede ser definida desde dos formas o modelos de comunicación; uno que sitúa el énfasis en la forma en que la información es transmitida al público, y otro que considera la información como un intercambio interactivo entre los actores involucrados. Es preciso señalar que en el presente estudio ambos modelos se entrelazan, ya que no sólo son importantes, como hacen referencia Espluga et. Al. (2010; 233), donde los actores, el público y los expertos jueguen roles importantes en el intercambio de información y opinión, sino que también destaca la forma en que la información es proporcionada al público. Esto último -como un aspecto central para la generación de un diálogo negociado que aporte eficazmente a

la solución del conflicto y un acuerdo consensuado entre las partes- es relevante, ya que cuando la forma en que es proporcionada la información se ve alterada o intervenida, el intercambio de información y opiniones entre los diversos actores se ve restringida, generando desestabilidad social y confrontación de ideales en el sentido de mantención y preocupación por bienestar social común.

“Entonces uno empieza a analizar ¿desarrollo? o sea uno está hablando de una provincia con tres comunas, que tiene una cantidad de habitantes que es inferior a la cantidad de habitantes que van a llegar allá, o sea va a hacer una rotura social sin ninguna posibilidad de revertirla” (P7:5-HidroAysén)

Precisamente esa desestabilidad social y confrontación de ideales en referencia al bienestar social y bien común, es lo que se ha observado y destacado en ambos casos (Castilla e HidroAysén) a la hora de la comunicación de riesgos. El intercambio de información es mermado por la falta de canales, por los que ésta debe tener un mejor flujo a través de los canales comunicativos, sobre todo por la credibilidad limitada que está dada por su vinculación directa con las empresas asociadas a los proyectos a ejecutar en ambos casos.

“La información fue pobre. Pobre. Y ¿Por qué digo pobre? Porque, primero, lamentablemente las radios, los medios de comunicación están pagados y pagados por estas mismas empresas” (P1:1- Castilla)

Así se reafirma la importancia, como señalan Gamero et. Al, (2011), de la entrega de información sincera, oportuna y de forma eficaz desde las organizaciones, sean estas públicas o privadas ante las situaciones de crisis medioambientales. Debido a que cuando la información es entregada de forma sincera y oportuna, la comunicación de

riesgos mejora, puesto que existe un mayor y mejor flujo de información entre los actores involucrados.

Sin embargo, es necesario destacar la importancia de que la comunicación de riesgos esté basada en el flujo de información transparente y clara, ya que de no ser así intervienen diversas subjetividades que interfieren directamente en la eficacia comunicativa. Dichas subjetividades se orientan a las percepciones, valoraciones y/o creencias de los individuos o actores implicados en cada conflicto o problemática socio-ambiental, percepciones que como señalan Tejeda y Pérez-Floriano (2011; 83) juegan un papel importante en las decisiones que se deben tomar con base en una situación de riesgo, de modo que lo que se requiere es mayor precisión y claridad en los mensajes, en cuanto a redacción clara, en un lenguaje que pueda ser comprendido por el público objetivo y/o destinatario de la información referente a la comunicación de riesgos. De no darse la situación anterior, se puede afectar el nivel de creencia (y las percepciones de los sujetos) en una advertencia y la toma de decisiones relacionadas, conllevando así a malinterpretaciones a raíz de mensajes ambiguos. Lo anterior queda de manifiesto en las siguientes afirmaciones:

“La poca información y claridad de la información que se ha entregado empezó a tener este conflicto de confianza” (P1:1- Castilla)

“La desconfianza está en cómo se informan los aspectos negativos que pudiera tener, las externalidades negativas del proyecto, ahí siento que se maneja mucho la información” (P1:1- HidroAysén)

El problema radica en que al ser escasa y poco clara la información respecto a la instalación de las centrales termo/hidroeléctricas, la percepción que quedó en el público

(sociedad civil y algunos actores políticos) fue no sólo de desconfianza, como se ha señalado recientemente, sino que también de desconocimiento, y como precisamente la comunicación de riesgos es un proceso interactivo de intercambio de información y opiniones entre los individuos, tanto para Castilla como para HidroAysén, ésta no fue del todo efectiva, debido a que a pesar de los esfuerzos de difusión de información (desde la Sociedad Civil en Castilla y desde la Empresa en HidroAysén) seguía existiendo desinformación, desconocimiento o ignorancia (Rivera, 2011) respecto algunos temas o aspectos relativos a los riesgos e impactos de los proyectos en las comunidades respectivas.

“Se van generando mitos, se van generando leyendas, se van generando vacíos, se van generando dudas y al final cuando uno dice que es lo que se ha hecho, uno queda tan desconcertado como el primer día” (P1:1-HidroAysén).

“Faltó un trabajo político en el sentido de explicarle en términos simples y entendibles para todo el mundo lo que realmente significaba el proyecto” (P7:6-Castilla).

Según lo planteado, cobra importancia el trabajo comunicativo-informativo que la propia Sociedad Civil hace respecto de las implicancias de los proyectos en temáticas de riesgos. Con lo anterior se releva el cambio en la percepción social de los riesgos y peligros, percepción que hoy en día, como mencionaba Lozano (2012), obliga a los sujetos a esforzarse a mantener un constante equilibrio entre los peligros que más les atañen y les comprometen frente a los peligros que les parecen razonablemente importantes, aunque no necesariamente estos últimos les impliquen directamente. Esto queda de manifiesto en la vinculación de situaciones de riesgo tanto en Castilla como

HidroAysén, con situaciones de riesgo que tuvieron lugar en otras localidades del país, las que debido a la comunicación de riesgos en cuanto intercambio de información con otros actores claves de dichas localidades, pusieron de manifiesto los riesgos no sólo medioambientales sino que también los riesgos sociales asociados a proyectos energéticos de gran envergadura, riesgos que donde hacen acto de aparición causan destrucción y despliegan una amplia relevancia en cuanto amenazas para el futuro (Beck, 2002; Bechmann, 2001):

“Está comprobado y lo conversamos en algún minuto en Santiago los alcaldes, que Alto Bio-Bio es la comuna más pobre, donde proliferó mucho la prostitución, las enfermedades de transmisión sexual, y la verdad es que fue un impacto totalmente negativo para una comuna tan pequeña que además de ser pobre, hoy día es más pobre” (P6:4- HidroAysén)

Dichos riesgos medioambientales y sociales fueron difundidos debido a que las nuevas tecnologías (comunicativas) eliminaron las barreras del tiempo y el espacio, de tal manera que acercaron los acontecimientos a la población en general y facilitaron la experimentación de situaciones de inestabilidad social sin ser ellos (la población de Castilla o HidroAysén) los implicados directamente. Así, la existencia de estas tecnologías comunicativas permitieron el acercamiento en tiempo y espacio a los escenarios de los hechos de otras localidades como si los presenciaran o fuesen víctimas directas de los mismos (Lozano, 2012), detectando de forma anticipada las prácticas que podrían afectar el mantenimiento de la estabilidad social con la cual acostumbraban a vivir.

Lo anterior, conduce directamente a la reafirmación de que la actualidad informativa sobre los riesgos normales y excepcionales (previsibles y excepcionales respectivamente) se sustenta en las reconstrucciones escénicas del acontecer público, reconstrucción escénica que aplica directamente en las localidades implicadas en los proyectos Castilla e HidroAysén, ya que la percepción y comprensión de lo que ocurrió (en otras localidades) o está ocurriendo (en su localidad) se caracterizan por discursos genéricos y amplios que describen lo sucedido en una estructura narrativa caracterizada por la información segmentada y esporádica (Lozano, 2012), que no cumple las expectativas o necesidades de información entre los actores de cada conflicto (Empresa, Sociedad Civil y Actores Políticos).

“Toda la iconografía que utiliza HidroAysén es de los ríos fluyendo libre... naturaleza, familias contentas, la cultura, y justo es eso lo que quieren intervenir...y por qué no muestran por ejemplo lo que ocurrió en la comunidad aledaña de General San Martín, como está esa comunidad, por qué no muestran lo que mostró Informe Especial lo que ocurrió en Alto Bío-Bío” (P11:9-HidroAysén)

Esto último, hace referencia también a la importancia de los medios de comunicación en la comunicación de riesgos. En este sentido, tanto para la comunidad de Castilla como de HidroAysén, los medios de comunicación fueron considerados elementos que no respondían a la objetividad y transparencia informativa, lo que se condice con lo afirmado por Lozano (2012) de que los medios de comunicación no aportan información rigurosa, sino que más bien, facilitan el acceso a la información de un gran número de personas que experimenta inestabilidad simultáneamente, contribuyendo así a cambiar la

“percepción social de los peligros”. A lo que también se refiere Gonzalo (2010) indicando que el impacto de los medios de comunicación en los procesos de comunicación de riesgo implica estrategias que inciden en la construcción de la percepción del riesgo.

“Los medios de comunicación aquí han jugado roles importantísimos y eso está absolutamente claro en hacer tendencias” (...) “aquí el gran problema que hay es el tema de las comunicaciones, o sea la televisión, la radio que han hecho publicidad solamente desde un lado que es el lado opositor a las represas” (P1:1-HidroAysén)

“Los medios fueron bien manejados. La información que daban era todo en beneficio...que iba a ser un beneficio para el área laboral”... “hay otros medios que efectivamente fueron comprados con recursos para difundir que esto era lo más hermoso y lo más lindo” (P1:1- Castilla).

Con esto se destaca el papel activo y simbólico de los medios de comunicación en su atención a los riesgos y conflictos medioambientales, los que en las sociedades modernas no sólo adquieren valor y relevancia por su labor o función de informar, sino que también por su capacidad de influir en las percepciones y reflexiones de los sujetos como consecuencia de la interacción entre los medio sociales y otros sistemas sociales. En esta línea, los medios de comunicación proveen información relevante a la hora de comunicar riesgos, la que dependiendo de su simbolismo incide con mayor o menor fuerza en las posiciones (a favor o en contra) que adopta la comunidad y cada sujeto frente a proyectos instalados en su localidad.

Por lo tanto, se puede afirmar que el diseño concreto de la comunicación de riesgo para los dos proyectos generadores de energía eléctrica aquí estudiados, tal como hace referencia Zinn (2010) depende del contexto social (junto a las estructuras de identidad) y los parámetros de acción en los cuales se insertan estos proyectos. Así, el contexto como todos aquellos factores que generan condiciones estructurales y sobre los que los actores no tienen influencia directa, incorpora factores que son decisivos para la producción de la comunicación de riesgo y cómo esta es generada. Dichos factores para el presente caso corresponden a contexto socio-cultural y socio-político, contexto legal, conflictos potenciales y acciones o medidas de presión ejercidas desde las empresas con su afán de instalación de los proyectos, desde los medios de comunicación con la difusión de información parcializada o desde la ciudadanía con su necesidad de comunicar a la población los efectos de los proyectos y el sesgo comunicacional. Esto último en referencia directa a los parámetros de acción en la comunicación de riesgos, los que aluden a las características y posiciones adoptadas por los diferentes actores.

6.2. Modelos comunicacionales y su importancia en la gestión de los conflictos socio-ambientales

Otro aspecto importante de abordar en esta sección, vinculada a la comunicación de riesgos, es la importancia de los modelos comunicacionales en la gestión de los conflictos socioambientales. Estos modelos comunicacionales se orientan a la estructura relacional que entablan los diversos actores que son partícipes de los conflictos socioambientales. En este sentido, cabe recordar que desde el punto de vista teórico, se

considera que en cualquier conflicto relacionado con riesgos ambientales incorporan al menos tres tipos de actores, los que aquí corresponden, en concordancia con Espluga (2006:83) a:

1. *Empresas* (en la figura de los promotores o generadores del riesgo).
2. *Ciudadanía o Sociedad civil* (como población perjudicada por los riesgos).
3. *Actores políticos* (como los encargados de garantizar un nivel de seguridad dado sus cargos en las instituciones públicas).

Bajo esta premisa, un modelo comunicacional satisfactorio en la comunicación de riesgos implica que la articulación del modelo, en forma de relaciones entre los tres tipos de actores, responda al intercambio de información y de opiniones basado en la escucha y el entendimiento de la información desde cada una de las partes, tal como indica Gonzalo (2010; 111) en alusión al objetivo final del modelo “Individuos con Interés Directo en la Comunicación del Riesgo” (STARC) y la comunicación de riesgos (abordado en el marco teórico del estudio). Así, para el presente caso, los modelos comunicacionales adquirieron gran importancia en la gestión de los conflictos, ya con la conformación de éstos (y la vinculación de sus actores) se puede especificar con mayor precisión la efectividad o no de la comunicación de riesgos y de los esfuerzos por integrar, asimilar y/o entender los puntos de vista o escenarios posibles en un dialogo negociado.

Para evidenciar la importancia del modelo comunicacional, se plantean por separado los análisis de Castilla e HidroAysén y sus modelos comunicacionales, argumentando que:

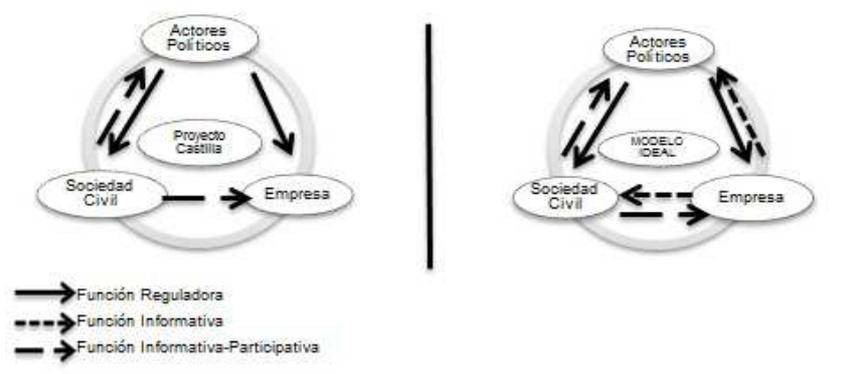
1. En Castilla no existió un modelo comunicacional que vinculase a todos los actores, de modo que su comunicación no fue eficaz, y,

2. En HidroAysén, en un primer momento o etapa no había un modelo comunicacional; modelo que fue modificado en una segunda etapa a causa de nuevas estrategias implementadas por la empresa.

a) El caso del Proyecto Castilla

La afirmación de que Castilla no tenía un modelo comunicacional cuyo proceso fuese bidireccional e inclusivo entre todos los actores vinculados al proyecto, tiene fundamento en que la información que debía ser comunicada por la Empresa (quien tenía asociada principalmente la función informativa) no fue difundida en forma completa e íntegramente a toda la comunidad, de modo tal que se destaca que dicho modelo comunicacional con vinculación recíproca entre los tres actores (Actores políticos, Empresa y Sociedad Civil) no estaba presente en Castilla.

Esquema: Modelo comunicativo Castilla frente a Modelo comunicativo ideal



Fuente: Elaboración propia, 2013.

Lo anterior se ve reflejado en la afirmación de un participante del estudio quien señaló que:

“El que no está en el conflicto, de alguna manera, le era ajeno, porque lo único que recibía era: ah, hay una termoeléctrica que se está instalando y hay estas personas que se está oponiendo. Explotó el conflicto porque ya estaba en una etapa judicial o algo pasó. Pero no había una información completa, ni de la empresa” (P1:1-Castilla).

Junto a esto, otro participante destaca respecto a la Empresa que:

“Se supone que la ley dice que tiene que haber una participación ciudadana, se tiene que informar a la gente, pero una vez que informan, informan de tal manera que es tan bonito que no informan lo que tienen que informar, entonces para que el común de la gente, para nosotros los vecinos, el hecho de que digan va a haber una empresa grande, una termoeléctrica, va a dar trabajo a la gente, va a traer progreso fue una lucha de nosotros como vecinos también el tener que informarles a los mismos vecinos de que eran las consecuencias que podría traer esta termoeléctrica para el pueblo” (P3:2-Castilla).

Situación a partir de la cual la Sociedad Civil comienza a adquirir mayor protagonismo en cuanto a la gestión de la información, donde cabe destacar que, como señaló otro participante:

“Se empezó a pasar la voz entre la gente y nosotros convocamos a la gente de medioambiente, le exigimos que ellos tenían que ir a informar a la gente” (P1:1-Castilla).

De este modo, son los propios participantes del estudio quienes desde su reflexión y

vinculación con el conflicto indican que:

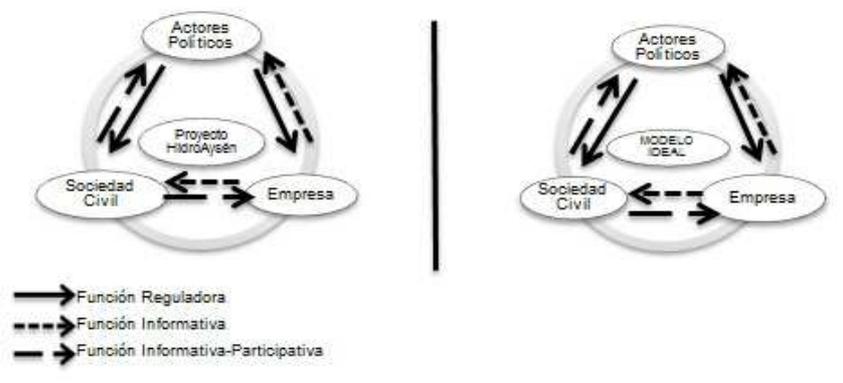
“Por un tema comunicacional no logra llegar a la comunidad y la comunidad supone que puede tratarse de una termoeléctrica” (P2:10-Castilla).

Reafirmando esto, la inexistencia de un modelo comunicacional efectivo en torno al proyecto Castilla que permitiese desarrollar un marco o modelo normativo en el que los actores de la Empresa, la Sociedad Civil y los Actores Políticos, pudiesen avanzar en favor de participar en el desarrollo y manejo de una gobernanza más dinámica que asegurara el diálogo entre todos los actores con sus intereses creados. Esto en clara referencia al modelo STARC y el interés directo de los individuos en la comunicación del riesgo.

b) El caso del Proyecto HidroAysén

En referencia al proyecto HidroAysén, el modelo comunicativo relacional en un principio estaba conformado de la misma forma que el modelo señalado para Castilla. Sin embargo, a partir de algunos cambios implementados en la propia empresa, ésta comienza a abrirse al diálogo con la comunidad mejorando su comunicación e implementando un nuevo modelo de comunicación relacional, modelo comunicativo mucho más óptimo que el hasta entonces existente, en el que la vinculación fue posteriormente bidireccional e íntegra.

Esquema: Modelo comunicativo HidroAysén frente a Modelo comunicativo ideal



Fuente: Elaboración propia, 2013

Esto es observable en la afirmación de un participante del estudio que es parte de la Empresa quien mencionó que:

“Nos demoramos sus años en darnos cuenta que importa bien poco si el muro son cien metros, ciento veinte, o ciento cuarenta y ocho. Da lo mismo, la gente no necesita saber exactamente de que, si es de hormigón, o si de que material es. No es eso lo que la gente está buscando y nos demoramos en hacerlo” (P3:11-HidroAysén).

A partir de aquel replanteamiento la empresa cambia su estrategia, destacando el mismo participante que:

“Hemos estado trabajando indirecta y hasta directamente con las juntas de vecinos... desde que yo llegué he ido a todos los debates que me han invitado, debato con el Pato Segura y el Pato me agrade y yo le digo Pato pero pa’ que te enojai’, la forma es distinta, yo tengo una forma distinta, la puerta siempre está abierta, antes estaba cerrada” (P3:11-HidroAysén)

Con lo anterior y con mayor y mejor disponibilidad de la Empresa a cumplir su función informativa es que se reconoce la existencia de un modelo comunicativo relacional más completo y eficaz que contribuyó de una mejor forma a la vinculación de los actores implicados en conflicto. Lo que no sólo es identificado por quienes ejecutan el estudio, sino que también por los propios participantes quienes han mencionado que:

“Quien generó la conversación del proyecto HidroAysén, no fue el Estado, no fue la gobernación regional, no fue la gobernación provincial ni fue la municipalidad, fue la empresa” (...) *“Fue la misma empresa la que hizo la invitación, la que hizo la convocatoria y la gente fue a eso, de hecho en las mesas de trabajo fueron un montón y hubieron estrategias y nosotros tuvimos la experiencia muy simpática que incluso cuando se lo presentamos al ministerio de energía nos quedaron mirando terriblemente raro, porque siempre se habló que si uno de los mecanismo que había que mejorar era la comunicación de la provincia” (P1:1-HidroAysén).*

Con este nuevo modelo comunicativo de tipo relacional desarrollado en torno al proyecto HidroAysen, es que en otros participantes ha quedado la sensación (o impresión) de que el trabajo informativo de la empresa ha sido suficiente:

“Yo creo que ha sido suficiente. La empresa ha dado a conocer una cantidad de información, que tenía que hacerlo, porque hay un proyecto, como se llama esto, de impacto ambiental... Una evaluación de impacto ambiental, entonces tiene que dar la mayor información posible. También las alternativas que se plantean a estos proyecto han buscado dar la mayor cantidad de información posible” (P8:6- HidroAysén).

Bajo esta perspectiva, la comunicación del riesgo referente al proyecto HidroAysén fue efectiva por cuanto la nueva estrategia de la Empresa apuntó a una comunicación del riesgo que fue más allá de la simple transmisión de la información. Es decir, buscó la incorporación de nuevas formas de relacionarse con los diversos actores con la finalidad de centrar los esfuerzos en generar una cultura de entendimiento e integración de los puntos de vista e inquietudes generales de la comunidad. Así, el cambio de estrategia comunicacional de la empresa ejecutora del proyecto involucró nuevos escenarios que desde el análisis, el diseño, la implementación o monitoreo de la gestión comunicacional de los riesgos y conflictos socio-ambientales fueron incluidas con el fin de mejorar el proceso comunicacional en su totalidad (Espluga et. Al., 2010).

Finalmente, y en consideración de lo anteriormente expuesto tanto para Castilla como para HidroAysén, se destaca la importancia que adquieren los modelos comunicacionales en la gestión de los conflictos socio-ambientales y en el éxito y eficacia de la comunicación de riesgos, ya que en todos los conflictos socio-ambientales una dimensión importante que se debe tener en cuenta es la dimensión participativa-informativa, que en la actualidad se hace cada vez más presente y necesaria de incluir en los Estudios de Impacto Ambiental (EIA), motivo por el cual la comunicación dentro y entre los organismos públicos (como los Municipios, Gobiernos Regionales, Seremis y Ministerios), con las partes interesadas (Empresa y Sociedad Civil o público en general) es un requisito fundamental que contribuye a nutrir y fortalecer el proceso de la comunicación de riesgos y la integración de los puntos de vistas, intereses y valores de los actores desde la participación.

6.3. Importancia de los movimientos sociales en el cambio del modelo comunicacional existente y la implementación de nuevas estrategias comunicativas

Respecto a este punto, cabe desatacar también la importancia que adquirió el movimiento Patagonia Sin Represas en el cambio de modelo comunicacional de HidroAysén, acercándose así al modelo comunicacional ideal planteado como el “ideal”, ya que al surgir este movimiento y realizar labores informativas en contra de la empresa, ésta se vio en la necesidad de mejorar sus estrategias comunicacionales. En referencia a esto un participante ha mencionado que:

“Una de las cosas que más me han gustado de la campaña Patagonia Sin Represas es que es bueno, la empresa ha hecho su trabajo de información y todo, yo creo que ellos a lo mejor pensaron que iba a ser más fácil, que iba a ser más fácil” (P4:2- HidroAysén)

Destacando de paso la labor mediática del movimiento:

“Patagonia Sin Represas ha hecho un tremendo trabajo en ese sentido, ha sido tan mediático que en realidad todos estamos pendientes hoy día en que va a parar HidroAysen, que lo más lógico sería que no se aprobara” (P6:4- HidroAysén)

Así, la movilización de algunos actores de la comunidad, interfirió en los procesos comunicacionales del riesgo, de modo tal, que “obligó” a la empresa a replantearse su accionar. De esta forma, quienes conformaron el movimiento se apoyaron en los lazos formados desde la experiencia común y de los valores que compartían debido a la convivencia en mismo territorio o localidad, lazos que desde las prácticas sociales de los

mismos individuos, favorecieron la acción colectiva movilizand o energías capaces de cuestionar de manera sistemática los patrones constituidos de la distribución de los recursos, presentándose así el movimiento social como un elemento relevante y decisivo en cuanto democratización y participación de la ciudadanía en los temas concernientes a toda la sociedad (Abramovay et. Al. 2006).

7. CONCLUSIONES

- ✓ *Ninguno de los dos proyectos de instalación de plantas generados de energía eléctrica se aplicó modelos de comunicación de riesgos para desarrollar una mejor gestión de la información de forma efectiva y eficaz. Aunque en HidroAysén si hay presencia de un modelo en la actualidad, este tuvo su origen como consecuencia de la intervención de un movimiento social y no como estrategia inicial para la comunicación de riesgos ecológicos. Como se observó en el caso de HidroAysén, cuando se aplican una especie de modelo de comunicación de riesgos de forma sistemática, se generaron más conexiones entre los actores involucrados, de modo tal que las personas al poseer mayor información amplían o cambiaban su percepción sobre los riesgos en la cotidianidad; surge entonces espacios más eficaces, confiables y creíbles de comunicación con la población.*

- ✓ *Los espacios de comunicación que deben estar basados en un acercamiento sincero y directo que apunte a presentar a la comunidad los proyectos en forma completa para así generar la discusión y el debate público, descartando las*

formas de acercamiento tradicionales de las empresas en las cuales estas se vinculaban con propuestas de negociación para obtener la aprobación ciudadana/institucional y de esta forma ejecutar sus proyectos. Una vinculación como la mencionada, implica un modelo comunicacional que contemple la articulación (y comunicación efectiva) entre los diferentes organismos o actores, destacando desde los discursos de los actores, la importancia de una evaluación y fiscalización de los proyectos que no recaiga sólo en manos exclusivas de los municipios, sino que más bien se haga uso de la participación de la sociedad y de las diversas organizaciones (públicas y/o privadas) para así desarrollar una evaluación en conjunto con efectiva capacidad técnica, científica y ética, esto dado que los proyectos como los aquí estudiados no sólo tienen implicancias económicas y medioambientales, sino que también sociales, culturales y políticas, las que son identificadas por los ciudadanos debido al incremento y desarrollo de una mayor conciencia de riesgo en la cotidianidad.

- ✓ *Los conflictos socio-ambientales de Castilla e HidroAysén están asociados desde su origen a las dimensiones conceptuales de la comunicación de: gestión de la información, reconocimiento del riesgo y percepción del público.* Los procesos vividos en Castilla e HidroAysén, se asocian fundamentalmente a la gestión de la información, el reconocimiento del riesgo y la percepción del público, todos fenómenos vinculados al surgimiento de nuevos paradigmas y nuevas formas de configuración de lo social en relación a los temas medioambientales y su influencia o impacto en la vida cotidiana.

- ✓ *En cuanto a la gestión de la información y el reconocimiento del riesgo, la sociedad civil debe movilizarse para hacer frente a las limitaciones de acceso, siendo la información referida a los riesgos difundida por ellos y no por las empresas involucradas ni por los actores políticos. Si bien cada localidad vivenció de formas distintas cada conflicto y realizó evaluaciones diferentes para los riesgos asociados a los proyectos, los grupos o ciudadanos más cercanos a cada conflicto debieron difundir mejor la información respecto a los proyectos de este tipo. Ya que debido a la ausencia de información clara, precisa y transparente en los medios de comunicación, fueron los elementos claves y determinantes para detener el proyecto en Castilla y/o entablar mesas de trabajo en HidroAysén.*

- ✓ *Los modelos de racionalidad tanto técnica como reflexiva de la comunicación de riesgos de los conflictos ecológicos son iguales para los casos de HidroAysén y Castilla. Esta afirmación tiene fundamento en que para ambos casos los modelos de racionalidad técnica y reflexiva incorporan los mismos elementos. Respecto al primero, destaca la gestión de la información donde se concluyó que no hubo una buena gestión, a lo que se sumó la desconfianza en cómo se gestionó la información, restándole credibilidad a los canales de información y a los proyectos mismos. Respecto a la segunda, se concluyó que los elementos fundamentales corresponden a la pertinencia cultural y las creencias, valores y/o ideologías de los individuos. Aquí estos dos elementos configuran la percepción de la ciudadanía por cuanto las prácticas sociales y el contexto social se ven*

afectadas al introducirse proyectos de carácter invasivos en ámbitos culturales, sociales y medioambientales.

- ✓ *Mientras que en HidroAysén se implementó un modelo comunicacional en una segunda etapa, Castilla no logró instaurar un modelo que le permitiese mejorar su comunicación en torno a los riesgos en los conflictos socioambientales. La inexistencia de un modelo comunicacional efectivo en Castilla que permitiese a los diversos actores entablar relaciones de comunicación o un diálogo negociado contribuyó a que el conflicto medioambiental fuese a parar a manos de Tribunales, siendo estos los que mediante una resolución paralizaron el proyecto. No así en HidroAysén, en donde la empresa debido a la intervención de un movimiento social en contra del proyecto (Patagonia Sin Represas) debió replantearse sus estrategias y abrirse al diálogo con los demás actores, modificando de esta forma su modelo comunicacional hacia un modelo relacional comunicativo con interacción de todas las partes involucradas. Es por ello que las percepciones de riesgo, la comunicación de riesgos y gestión de la información en torno a los conflictos socioambientales corresponden a un punto central en los individuos en la construcción social de la confianza en estos procesos.*

- ✓ *Se destaca finalmente que en Chile no se cuenta con un modelo de comunicación de riesgos, modelo que de existir contribuiría a mejorar el intercambio de información de forma interactiva y sostenida en el tiempo, favoreciendo la*

gestión de la información y la transformación de los conflictos socioambientales.

El hecho de que en general la ciudadanía (y quienes participaron del estudio) no se manifestaron en contra de la minería y de la generación de energía en sí, sino que en contra de los proyectos que no son verdaderamente sustentables y que no contemplan el bienestar y calidad de vida de las persona, genera que finalmente no existe una real comunicación entre las partes involucradas, de ahí la importancia y relevancia de la identificación de las percepciones de los riesgos, y cómo los modelos comunicacionales generarían la simbiosis necesaria para que la información (mensaje), la recepción y la comprensión sea eficiente y eficaz para la población y/o actores involucrados en función del desarrollo de las localidades.

- ✓ *En las sociedades modernas, los conflictos socioambientales son potenciados por consecuencia de la incorporación de la Sociedad Civil como actor central.*

No solo en referencia a que son los ciudadanos perjudicados por los riesgos, sino que también son ellos mismos quienes actúan como agentes difusores de información en los procesos de comunicación del riesgo.

CAPÍTULO V: OTROS ANTECEDENTES

8. RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS

AAKKO, Eric (2004). Risk communication, risk perception, and public health. Wisconsin Medical Society (WMJ). Vol. 103 (1). pp. 25-27. Disponible en: https://www.wisconsinmedicalsociety.org/_WMS/publications/wmj/pdf/103/1/25.pdf.

Página visita el 02 de mayo de 2013.

ABBOTT, David; Quilgars, Deborah & Jones, Anwen (2006). The Impact of Social and Cultural Difference in Relation to Job Loss and Financial Planning Reflections on the Risk Society. Forum: Qualitative Social Research. Vol. 7 (1). pp. 1-19. Disponible en: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/52>. Página visitada el 03

de mayo de 2013.

ABRAMOVAY, R.; Bengoa, R.; Berdegué, J.; Escobal, J; Ranaboldo, C.; Munk, H y Schejtman, A. (2006). *Movimientos sociales, gobernanza ambiental y desarrollo territorial*. Editorial Catalonia. pp. 2-20. Disponible en: http://www.fea.usp.br/feaecon//media/fck/File/Movimientos_sociales_gobernanza_ambiental_desarrollo_territorial.pdf. Página visitada el 12 de junio de 2013.

ACEVEDO, Carlos & Isturiz, Oscar (2013). Impacto de los medios de comunicación en la salud pública. Saúde Debate. Vol.37 (96). pp. 84-95. ISSN 0103-1104. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-11042013000100010>. Página visitada el 02 de mayo de 2013.

AGUIRRE, Daniel (2007). Comunicación de riesgo en situación de desastres naturales: Terremotos y Tsunamis. Revista Tercer Milenio. ISSN 0717-229X. Universidad Católica del Norte. Vol. 14. pp. 6-13. Antofagasta, Chile.

ALMUNA, Enrique & Blondel, Violeta (2012). Concebir lo socio-ambiental: representación y representatividad en los discursos sobre el desarrollo. Revista Polis. Universidad Bolivariana. Vol. 11 (32). pp. 307-327. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-65682012000200015&script=sci_arttext.

Página visitada el 02 de mayo de 2013.

BAUMAN, Zygmund (2007), Modernidad Líquida, Editorial Fondo de Cultura Económica de Argentina S.A, Buenos Aires, Argentina.

BARDIN, Laurence (1996), El Análisis de Contenido, Ediciones Akal, Madrid, España.

BARRANTES, Susana; Rodríguez, Martha & Pérez, Ricardo (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. ISBN 978-92-75-32993-1. pp. 8-136.

BECK, U. (2002). La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad. Editorial Paidós, Barcelona, España. pp. 1-283.

BECHAMNN, Gottard (1995). Riesgo y desarrollo técnico-científico sobre la importancia social de la investigación y valoración del riesgo. Cuadernos de Sección. Ciencias Sociales y Económicas. Vol. 2. pp. ISSN: 84-87471-90.

BECHMANN, Gotthard (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.

BENGOA, J. (2006). Territorios rurales. Movimientos sociales y desarrollo territorial rural en América Latina. *Centro Latinoamericano para el Desarrollo Rural*. pp. 537-540. Disponible en: <http://idl-bnc.idrc.ca/dspace/bitstream/10625/26667/1/123072.pdf>.
Página visitada el 15 de junio de 2013.

BERIAIN, Josetxo (1993). De la sociedad industrial a la sociedad del riesgo: Una investigación sobre los tipos de crisis social en las sociedades complejas. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*. Vol. 63. pp. 145-162. Disponible en: <http://www.jstor.org/discover/10.2307/40183653?uid=3737784&uid=2&uid=4&sid=21102867810331>. Página visitada el 03 de mayo de 2013.

BOECK, Thilo; Fleming, Jennie & Kemshall, Hazel (2006). The Context of Risk Decisions: Does Social Capital Make a Difference?. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*. Vol. 7 (1). ISSN 1438-5627. Disponible en: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/55/113>. Página visitada el 02 de mayo de 2013.

CANTÚ, Pedro (2009). Comunicación de riesgos en la salud y el ambiente. *Revista Ciencia UANL*. Universidad Autónoma de Nueva León. ISSN-e 1405-9177. Vol. 12(3). pp. 256-261. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3012007>.
Página visitada el 01 de mayo de 2013.

CARAM, Mariana & Pérez, Soledad (2006). Entre el riesgo ambiental y el riesgo social: Buscando una salida a la tenencia irregular. *Revista Argentina de Sociología*. ISSN 1667-9261. Vol. 6. pp. 50-64. Disponible en:

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2151179>. Página visitada el 03 de mayo de 2013.

CASTIEL, Luis y Sanz, Javier (2006). Pruebas Genéticas Predictivas y Percepción de Riesgos: Apuntes para la Comunicación Pública de Contenidos sobre Biotecnología. Revista de Salud Colectiva. Vol. 2 (2). pp. 161-172. Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-82652006000200005&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1851-8265. Página visita el 02 de mayo de 2013.

CIFUENTES, Luis (2002), Percepción y Priorización de Riesgos Ambientales en Chile, Proyecto Fondecyt N° 1020501, Chile.

CLIMENT, Víctor (2006). Sociedad del riesgo - producción y sostenibilidad. Revista Papers. ISSN 0210-2862. Vol. 82. pp. 121-140. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2263896>. Página visitada el 03 de mayo de 2013.

CORTINAS, Cristina (2000). Manual: Comunicación de riesgos Para el manejo de sustancias peligrosas, con énfasis en residuos peligrosos. Comisión para la Cooperación Ambiental de América del Norte (CCA). Instituto Nacional de Ecología, México. ISBN 968-817-456-4. pp. 9-109. Disponible en: <http://www.inecc.gob.mx/descargas/publicaciones/306.pdf>. Página visitada el 04 de mayo de 2013.

COY, Martin (2010). Los estudios del riesgo y de la vulnerabilidad desde la geografía humana. Su Relevancia Para América Latina. Población & Sociedad. ISSN 0328-3445 Vol. 17. pp. 9-28. Disponible en:

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3351088>. Página visitada el 03 de mayo de 2013.

CHUNG, Ik Jae (2011). Social Amplification of Risk in the Internet Environment. Risk Analysis, Department of Public Administration, Seoul National University of Science and Technology, Seoul, Korea. Vol. 31(12), pp. 1883-1895. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21539590>. Página visitada el 02 de mayo de 2013.

DA COSTA, Carlos (2009). ¿Ética ecológica o medioambiental?. Acta Amazónica. Vol. 39(1). pp. 113-120. ISSN 0044-5967. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0044-59672009000100012&lng=pt&nrm=iso&tlng=es. Página visitada el 02 de mayo de 2013.

DREVENSEK, Mojca (2004). Effective risk communication the driving force of responsible environmental behaviour. Paper for the ECPR Joint Session Uppsala. Workshop 5: Citizenship and the Environment. University of Ljubljana-Slovenia.

EHEMENDÍA, Belkis (2011). Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones. Revista cubana de higiene y epidemiología. ISSN 1561-3003. Vol. 39. pp. 470-481. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/hie/v49n3/hie14311.pdf>. Página visitada el 03 de mayo de 2013.

EFSA (2006). Estrategia de comunicación de la EFSA período 2010-2013. European Food Safety Authority. Publicación Corporativa. Página dispone en: <http://www.efsa.europa.eu/en/corporate/doc/riskcommstrategy06.pdf>. Página viista el 01 de mayo de 2013.

ESPLUGA, J. (2004). Conflictos socioambientales i estudi de la percepció social del risc. *Papers*, Vol. 72, pp. 145-162. Disponible en: <http://ddd.uab.cat/pub/papers/02102862n72/02102862n72p145.pdf>. Página visitada: el 10 de junio de 2013.

ESPLUGA, J. (2006). Dimensiones sociales de los riesgos tecnológicos: el caso de las antenas de telefonía móvil. *Papers*, Vol. 82, pp. 79-95. Disponible en: https://www.google.cl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CC0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.raco.cat%2Findex.php%2FPapers%2Farticle%2Fdownload%2F57982%2F68050&ei=ZwdDUo_6C7Sh4AOIkYDwBg&usg=AFQjCNEkls8ke2USLaTK6Z5rJYpf48RwcA&bvm=bv.53077864,d.dmg. Página visitada el 13 de junio de 2013.

ESPLUGA, J.; Prades, A. and 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.

FAO (2007). Instrumentos de la FAO sobre la bioseguridad. Cap. 3: Panorama general y marco para el análisis de riesgos para la bioseguridad. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación. Disponible en: <ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/010/a1140s/a1140s00.pdf>. Página visita el 02 de mayo de 2013.

FARRÉ, J. & Cavia, J. (2007), Comunicación y riesgo en Terragona. De las definiciones a las prácticas institucionales, Publicaciones URV, Terragona, pp. 23-36.

FLYNN, Rob; Bellaby, Paul & Ricci, Miriam (2006). Risk Perception of an Emergent Technology: The Case of Hydrogen Energy. *Forum Qualitative Sozialforschung /*

Forum: Qualitative Social Research. Vol. 7 (1). ISSN 1438-5627. Disponible en: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/58>. Página visista el 02 de mayo de 2013.

FIGUEROA, Noelia (2012). El desarrollo y las políticas públicas. Revista Polis. Universidad Bolivariana. Vol. 11 (33). pp. 375-391. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-65682012000300018&script=sci_arttext. Página visitada el 02 de mayo de 2013.

FUENZALIDA, Manuel & Quiroz, Rodolfo (1999). La dimensión espacial de los conflictos ambientales en Chile. Revista Polis. Universidad Bolivariana. Vol. 11 (31). Disponible en: <http://redalyc2.uaemex.mx/articulo.oa?id=0>. ISSN 0717-6554. Página visitada el 02 de mayo de 2013.

GAMERO, Nuria; Espluga, Josep; Pradesa, Ana, Oltraa, Christian; Solá, Rosario & Farré, Jordi (2011). Institutional dimensions underlying public trust in information on technological risk. Revista de Investigación de Riesgos. Volume 14. Issue 6. pp. 685-702.

GARCÍA, Ana (2004). Tesis doctoral: Negociar el riesgo, una propuesta para la gestión de riesgos en sistemas tecnológicos. Universitat Autònoma de Barcelona. pp. 31-423.

GARCÍA, Ana (2008). Percepción social del riesgo en España. Dirección General de Protección Civil y Emergencias (Centro Europeo de Investigación Social de Emergencia). España. pp. 14-79. Disponible en: <http://www.interior.gob.es/file/54/54209/54209.pdf>. Página visitada el 15 de junio de 2013.

GARCÍA, Ana (2010). ¿Denunciar o comunicar el riesgo?. Diario *El País*. Edición digital del 24 de abril de 2010. pp. 1-2. Disponible en: http://elpais.com/diario/2010/04/24/opinion/1272060005_850215.html. Página visita el 13 de junio de 2013.

GLASER B, Strauss et Al. (1967), *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*, Chicago, Aldine.

GLIK, Deborah (2007). Risk communication for public health emergencies. *Annual Rev. Public Health*. School of Public Health, University of California. pp. 33-54. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17222081>. Página visitada el 02 de mayo de 2013.

GONZALO, Juan Luis (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 Doctoral. Departamento de Estudios en Comunicación. Universidad Rovina i Virgili. pp. 1-306.

GTZ. (2010). *Incorporar la gestión del riesgo en la planificación territorial. Orientaciones para el nivel municipal*. Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ). pp. 5-40. Disponible en: <http://www.riesgoycambioclimatico.org/biblioteca/archivos/DC1001.pdf>. Página visitada el 14 de junio de 2012.

HAJEK, Ernst (1994), Riesgos ambientales en Chile y su gestión local, Proyecto Fondecyt N° 1940718, Chile.

HELBING, Dirk (2010). Systemic risks in society and economics. Report “The Emergence of Risks: Contributing Factors” International Risk Governance Council. pp.

- 1-25. Disponible en:
<http://www.futurict.eu/sites/default/files/Systemic%20risks%20in%20society%20and%20Oeconomics.pdf>. Página visitada el 02 de noviembre de 2013.
- HERNANDEZ et Al. (2003), Metodología de la Investigación, Editorial Mc Graw Hill/ Interamericana, S.A, México.
- HÖPPNER, Corina & Buchecker, Matthias (2010). Risk Communication and natural Hazard. CapHaz-Net WP5 report, Swiss Federal Research Intitute WSL. Disponible en:
http://caphaz-net.org/outcomes-results/CapHaz-Net_WP5_Risk-Communication2.pdf.
Página visitada el: 10 de septiembre de 2013.
- IRGC (2008). Report: An introduction to the irgc risk governance framework. International Risk Governance Council (IRGC), Geneva. Disponible en:
http://www.irgc.org/IMG/pdf/An_introduction_to_the_IRGC_Risk_Governance_Framework.pdf. Página visitada el 03 de mayo de 2013.
- KASPERSON, Roger; Ortwin, Renn; Slovic, Paul; Brown, Halina; Emel, Jacque; Goble, Robert; Kasperson, Jeanne & Ratick, Samuel (1988). The Social Amplification of Risk: A Conceptual Fremework. Risk Analysis. Vol. 8, N° 2, pp. 177-187. Disponible en:
<http://elib.uni-stuttgart.de/opus/volltexte/2010/5307/pdf/ren27.pdf>. Página visitada el: 16 de junio de 2013.
- LANG, Sue; Fewtrell, Lorna and Bartram, Jamie (2001). Risk Communication. World Health Organization (WHO). Water Quality: Guidelines, Standards and Health. Published by IWA Publishing, London, UK. ISBN: 1 900222 28 0. Disponible en:
http://www.who.int/water_sanitation_health/dwq/iwachap14.pdf. Página visitada el: 5 de mayo de 2013.

LATTA, Alex (2011). Los desastres planificados: megaproyectos y trauma socio-ambiental, el caso de HidroAysén. Sociedad Hoy Vol. 20. pp. 111-129. ISSN 0717-3512. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90226050006>. Página visitada el 03 de mayo de 2013.

LORES, Mónica & Lozano, Natalia (2012). Percepciones y usos de los Social Media en la comunicación de riesgos y beneficios alimentarios: los consumidores europeos como caso de estudio. III Congreso AE IC: Comunicación y Riesgo, Tarragona, España. Disponible en: http://www.aeic2012tarragona.org/esp/abstracts3.asp?id_seccion=1&id_slot=11. Página visitada el 02 de mayo de 2013.

LOZANO, Carlos (2012). La comunicación de riesgo: una realidad contraindicada. III Congreso AE IC: Comunicación y Riesgo. Tarragona, España. pp. 13-20. Disponible en: http://www.aeic2012tarragona.org/comunicacions_cd/ok/281.pdf. Página visitada el 24 de julio.

LUHMANN, Niklas (1992), Sociología del Riesgo, Universidad Iberoamericana, Universidad de Guadalajara, México.

MARSH (2012). Preparar al sector público para la gobernanza de riesgos: primeros pasos hacia un referencial ISO 31000. Guía elaborada por el Grupo Marsh & McLennan Companies. pp. 5-26. Disponible en: <http://www.cosital.es/noticias-y-actualidad/423-preparar-al-sector-publico-para-la-gobernanza-de-riesgos-primeros-pasos-hacia-un-referencial-iso-31000.html>. Página visitada el 02 de mayo de 2013.

MIRAMONTES, Marco (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, 2do. Congreso Estatal de Difusión y Divulgación de la Ciencia y de la Tecnología. Morelia, Michoacán – México. pp. 1-15.

Disponible en:
http://www.somedicyt.org.mx/congreso_2011/memorias/congreso18_64.pdf. Página visitada: 1 de mayo del 2013.

PRADO-FIEDLER, Roberto (2009). Winter and summer distribution of dissolved oxygen, pH and nutrients at the heads of fjords in Chilean Patagonia with possible phosphorus limitation. *Revista de Biología Marina y Oceanografía*. Vol. 44 (3). pp. 783-789. Disponible en: <http://www.scielo.cl/pdf/revbiolmar/v44n3/art24.pdf>. Página visitada el 03 de mayo de 2013.

PUGLAR, M. (2005). Gobernanza ambiental descentralizada. Oportunidades para la sostenibilidad y el acceso a recursos naturales para territorios rurales pobres. Fondo Mink'a de Chorlaví (primera edición). pp. 1-8. Disponible en: http://www.dhl.hegoa.ehu.es/ficheros/0000/0438/Chorlav%C3%AD_Gobernanza_ambiental_descentralizada.pdf. Página visitada el 13 de junio de 2013.

PÉREZ, Ricardo (2007). Salud pública y comunicación para la gestión del riesgo, ¿Cómo podemos ser más eficientes?. Curso Líderes. El Salvador. Disponible en: http://www.disaster-info.net/lideres/spanish/el_salvador/presentaciones-pdf/Comunicacion-de-riesgo-Lic-Ricardo-Perez-24.pdf. Página visitada el 02 de mayo de 2013.

PONT-SORRIBES, Carles; Codina, Lluís & Pedraza-Jiménez, Rafael (2009). Comunicación de riesgos y sistemas de información en la web. *El profesional de la Comunicación*, Vol. 18 (4). pp. 389-397. Disponible en:

[http://www.academia.edu/189051/Comunicacion de riesgo y sistemas de informacion en la Web cinco modelos](http://www.academia.edu/189051/Comunicacion_de_riesgo_y_sistemas_de_informacion_en_la_Web_cinco_modelos). Página visitada el 03 de mayo de 2013.

PRADES, Ana & Espluga, Josep (2012). Estrategias de comunicación del riesgo y políticas de cambio climático dirigidas a cambiar comportamientos cotidianos. III Congreso AE IC: Comunicación y Riesgo, Tarragona, España. Disponible en: http://www.aeic2012tarragona.org/esp/abstracts3.asp?id_seccion=1&id_slot=11. Página visitada el 02 de mayo de 2013.

REYNOSO, Clara & León, Iñaki (2011). Antagonismo: Defensa del medioambiente vs. Defensa de las fuentes de trabajo. Revista Polis. Universidad Bolivariana. Vol. 10 (29). pp. 389-411. Disponible en: <http://www.scielo.cl/pdf/polis/v10n29/art17.pdf>. Página visitada el 02 de mayo de 2013.

RIVERA, Juan (2011). Hacia un nuevo modelo de comunicación del riesgo. Revista Ciencia Tecnología Sociedad. Vol. 4. pp. 45-66.

RODRÍGUEZ, Encarnación (2012). La Comunicación de Riesgo en el Marco de las Prácticas Comunicación de los Principales Polígonos Químicos de España. Unitat de Comunicació URV. Vol. 21. pp. 1-22. Disponible en: http://www.aeic2012tarragona.org/comunicacions_cd/ok/131.pdf. Página visita el 02 de mayo de 2013.

RRAC (2009). A practical guide to public risk communication. Risk & Regulation Advisory Council (RRAC) London-UK. Disponible en: <http://www.bis.gov.uk/files/file51458.pdf>. Página visita el 02 de mayo de 2013.

SALKIND, Neil (2003), Métodos de Investigación, Editorial Mc-Graw Hill - Prentice Hall, México.

SEGOVIA, Carolina & Gamboa, Ricardo (2012). Chile: El año en que salimos a la calle. Revista de Ciencia Política. Vol. 32 (1). pp. 65-85. Disponible en: <http://www.scielo.cl/pdf/revcipol/v32n1/art04.pdf>, página visitada el 03 de mayo de 2013.

SEGURA, Patricio & Bourlon, Patricio (2010). Represas en Aysén: ¿traba o trampolín para el desarrollo turístico regional?. Sociedad Hoy. Vol.20. pp. 145-157. ISSN 0717-3512. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90226050008>. Página visitada el 03 de mayo de 2013.

SMITH, Noel; Cebulla, Andreas; Cox, Lynne & Davies, Abigail (2006). Risk Perception and the Presentation of Self: Reflections from Fieldwork on Risk. Forum Qualitative Sozialforschung. Vol. 7 (1). Disponible en: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/54>. Página visitada el 02 de mayo de 2013.

SKILL, Karin (2010). Investigar Problemas ambientales en antropología social, pertinencia social y científica: Una aproximación al campo. Revista Avá. Vol. 18. pp. 77-92. Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-16942011000100005&script=sci_arttext. Página visitada el 02 de mayo de 2013.

TEJEDA, Nina & Pérez-Floriano, Lorena (2011). La amplificación social de los riesgos: evidencias del accidente en la mina Pasta de Conchos. Comunicación y Sociedad. Vol. 15. Pp. 71-99. Disponible en: <http://redalyc.org/articulo.oa?id=0>. Página visita el 02 de mayo de 2013.

TINKER, Tim & Silberberg, Paula (1997). Fundamentos de Evaluación para los Programas de Comunicación de Riesgo a la Salud. Comité de Políticas de Salud Ambiental. Subcomité de la Comunicación y Educación de Riesgos. Departamento de

Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos. pp. 1-44. Página disponible en: <http://www.atsdr.cdc.gov/es/hec/evalprimer/tranevalprimer.pdf>. Página visita el 01 de mayo de 2013.

TORMO, M. & Banegas, B. (2001). Mejorar la comunicación de riesgo en salud pública sin tiempo para demoras. *Revista Española de Salud Pública*. Vol. 75. pp. 7-10. Disponible en: <http://www.scielosp.org/pdf/resp/v75n1/v75n1a01.pdf>. Página visitada el 02 de mayo de 2013.

VALLEJOS, Arturo (2011). La relevancia de la confianza institucional y la comunicación en la percepción y construcción social de riesgos. *Perfiles Latinoamericanos*, Vol. 20(39). pp. 151-176. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-76532012000100006&script=sci_arttext, página visitada: el 9 de junio de 2013.

THAYER, Luis (2011). Catástrofes medioambientales. La reacción social y política. *Revista Polis*. Universidad Bolivariana. Vol. 10 (29). pp. 471-477. Disponible en: <http://www.scielo.cl/pdf/polis/v10n29/art21.pdf>. Página visitada el 02 de mayo de 2013.

ZINN, Jens (2006). Recent Developments in Sociology of Risk and Uncertainty. *Forum Qualitative Sozialforschung* Vol. 7 (1). pp. 1-9. Disponible en: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0601301>. Página visitada el 03 de mayo del 2013.

ZINN, Jens (2010). Biography, Risk and Uncertainty—Is there Common Ground for Biographical Research and Risk Research? *Journal Forum Qualitative Social Research*. Vol. 11 (1). ISSN 1438-5627. pp. 1-15. Disponible en: http://journaldatabase.org/articles/biography_risk_uncertaintyis_there.html. Página visitada el 02 de mayo de 2013.

9. ANEXOS

Anexo 1: Listado de conceptos trabajados con el software Atlas-Ti 6.2

All current codes

HU: Analisis_Cualitativo_Castilla/Hidroaysén_27_10_2013_Claudia_Riquelme_Macalusso
File:
[C:\Users\ClaudiaLore...\Analisis_Cualitativo_Castilla/Hidroaysen_27_10_2013_Claudia_Riquelme_Macalusso.hpr6]
Edited by: Super
Date/Time: 2013-11-01 11:35:45

Benevolencia

Created: 2013-10-27 16:57:38 by Super
Modified: 2013-10-28 16:15:24
Quotations: 17
Comment:
-Preocupación por la salud y el bien común.
-Buena Voluntad.

Canales de información

Created: 2013-10-27 16:57:38 by Super
Modified: 2013-10-28 16:28:54
Quotations: 184
Comment:
- Accesibles.
- Persuasivos.
- Influyentes.
- Confianza.
- Credibilidad - Búsqueda de un intercambio abierto con la colectividad con la cual se interactúa.
- Intercambio sostenido que contiene los medios de transmisión y difusión.
- Información accesible a través de formatos fáciles de usar y de lenguaje común o local.

Casos extremos de riesgo

Created: 2013-10-27 16:57:38 by Super
Modified: 2013-10-28 12:22:48
Quotations: 14
Comment:
- La popularidad de estos riesgos provoca mayor credibilidad del riesgo y/o peligro.

Claridad y Transparencia de la información

Created: 2013-10-27 16:57:38 by Super
Modified: 2013-10-28 15:46:55
Quotations: 34
Comment:
- Simplicidad.
- Integralidad.
- Interactiva.
- Iterativa.
- Sostenida.
- Precisa.

Competencia Habilidad

Created: 2013-10-27 16:57:38 by Super
Modified: 2013-10-28 16:29:43
Quotations: 26
Comment:
- Experiencia (Qué han realizado).

- Eficiencia (Cómo lo han realizado).
- Capacidades (Recursos financieros, técnicos, humanos e infraestructura).
- Competencias (técnicas como legales).

Comprensión generalizada

Created: 2013-10-27 16:57:38 by Super

Modified: 2013-10-28 10:15:06

Quotations: 12

Comment:

- Malentendidos.
- Aceptabilidad.
- Voluntariedad.
- Control.
- Beneficios.
- Conciencia de riesgo en la cotidianidad.

Conciencia de Riesgo en la Cotidianidad

Created: 2013-10-27 16:57:38 by Super

Modified: 2013-10-28 15:58:14

Quotations: 26

Comment:

- La percepción del riesgo se ve incrementada cuando el peligro es provocado por el hombre.
- Hacer presente (o no) los riesgos entre los diferentes actores o comunidades.

Consistencia comportamiento

Created: 2013-10-27 16:57:38 by Super

Modified: 2013-10-28 16:34:47

Quotations: 44

Comment:

- Consistencia /predictibilidad de comportamientos y argumentos.

Contexto

Created: 2013-10-27 16:57:38 by Super

Modified: 2013-10-28 16:29:52

Quotations: 47

Comment:

- Cultural.
- Social.
- Económico.
- Político.
- Realidad histórica del lugar.
- Generar siempre confianza en el público.

Cumplimiento de compromisos

Created: 2013-10-27 16:57:38 by Super

Modified: 2013-10-28 10:43:25

Quotations: 15

Comment:

- Compromiso con intereses de los demás.

Eficacia comunicativa

Created: 2013-10-27 16:57:38 by Super

Modified: 2013-10-28 16:36:50

Quotations: 72

Comment:

- Comunicación directa.
- Novedosa.
- Cara a Cara.
- Transformadora.
- Inclusiva.

- Diálogo negociado.

Evaluación

Created: 2013-10-27 16:57:38 by Super

Modified: 2013-10-28 16:32:58

Quotations: 54

Comment:

- Evaluación eficaz de la comunicación existente.
 - Evaluación de la diversidad y equilibrio de los esfuerzos de la organización o institución orientados al éxito de la comunicación.
 - Identifica indicadores de ejecución usados en la evaluación o en la medición de las metas de comunicación.
-

Gestión de la información

Created: 2013-10-27 16:57:38 by Super

Modified: 2013-10-28 16:28:54

Quotations: 98

Comment:

- Accesibilidad.
 - Integración.
 - Inter-operabilidad.
 - Mensajes actualizados.
 - Información significativa.
 - Información Objetiva.
 - Información avalada técnicamente.
-

Información

Created: 2013-10-27 16:57:38 by Super

Modified: 2013-10-28 12:24:09

Quotations: 57

Comment:

- Promulgación de reflexividad entre los actores implicados.
 - Proceso interactivo de intercambio entre todas las partes implicadas.
 - Base normativa para la comunicación a través de protocolos.
-

Integridad

Created: 2013-10-27 16:57:38 by Super

Modified: 2013-10-28 16:37:00

Quotations: 36

Comment:

- Honradez.
 - Transparencia.
-

Mensaje

Created: 2013-10-27 16:57:38 by Super

Modified: 2013-10-28 15:48:05

Quotations: 51

Comment:

- Una mediación eficaz previene conflictos por comunicación de riesgos.
 - Considerar factores políticos, sociales y económicos.
 - Información manejada por los voceros.
 - Discusión de los niveles de riesgo en el debate público.
-

Nuevos paradigmas

Created: 2013-10-27 16:57:38 by Super

Modified: 2013-10-28 16:37:43

Quotations: 24

Comment:

- Interacción entre las organizaciones y sus entornos, tanto internos como externos.

- Transmisión del conocimiento disponible sobre un determinado riesgo por parte de quienes saben (los científicos) a quienes no saben (el público).
- Comprensión de lo que piensan las personas y a quienes se dirige la información.

Orientación ideológica y/o valórica

Created: 2013-10-27 16:57:38 by Super

Modified: 2013-10-28 16:32:29

Quotations: 108

Comment:

- Creencias.
- Valores.
- Actitudes.

Percepción del público

Created: 2013-10-27 16:57:38 by Super

Modified: 2013-10-28 16:37:22

Quotations: 77

Comment:

- Experiencia.
- Divulgación.
- Reconocimiento del riesgo.
- Consciencia.
- Los sentimientos pueden jugar en contra de la comunicación.
- Anticipar respuestas a situaciones catastróficas y a circunstancias que generan epidemias de miedo.

Pertinencia cultural

Created: 2013-10-27 16:57:38 by Super

Modified: 2013-10-28 16:18:01

Quotations: 15

Comment:

- Contexto social.
- Prácticas sociales.

Planificación

Created: 2013-10-27 16:57:38 by Super

Modified: 2013-10-28 11:12:34

Quotations: 15

Comment:

- Análisis del riesgo previo a la planificación.
- Administración de las crisis o la prevención antes los riesgos.
- Técnicas de manejo y control de la información sobre accidentes medioambientales.

Reconocimiento del riesgo

Created: 2013-10-27 16:57:38 by Super

Modified: 2013-10-28 15:58:14

Quotations: 27

Comment:

- Aceptabilidad.
- Experiencia personal.
- Experiencia comunitaria.

Sentido de Justicia

Created: 2013-10-27 16:57:38 by Super

Modified: 2013-10-28 16:32:49

Quotations: 34

Comment:

- Objetividad/Imparcialidad.