

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

**RELACIONES PÚBLICAS CON LA COMUNIDAD Y GESTIÓN DE  
CONFLICTOS POTENCIALES ENTRE UNA EMPRESA PETROLERA Y LOS  
CASERÍOS DE SECHURA, PERÚ**

Urrutia Palma, R. Verónica

Universidad San Martín de Porres

[rosa\\_urrutia@usmp.pe](mailto:rosa_urrutia@usmp.pe)

Valdez Orriaga, Miguel

Universidad César Vallejo

[vvaldezo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:vvaldezo@ucvvirtual.edu.pe)

Solórzano Castro, Marita

Universidad César Vallejo

[smsolorzanos@ucvvirtual.edu.pe](mailto:smsolorzanos@ucvvirtual.edu.pe)

Elías Villanueva, Luis Enrique

[luisenriqueelias@gmail.com](mailto:luisenriqueelias@gmail.com)

Material original e inédito autorizado para su primera publicación en la Revista  
Académica Hologramática

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

Fecha de recepción: 11-10-22

Fecha de aceptación: 29-11-22

## RESUMEN

La presente investigación forma parte de la tesis aprobada: Relaciones Públicas con la comunidad y gestión de conflictos potenciales entre una empresa petrolera y los caseríos de Sechura, Perú, 2019, para optar el Grado de Maestro en Relaciones Públicas de la Universidad de San Martín de Porres. Tiene como objetivo conocer cuál es el vínculo de las Relaciones Públicas con la comunidad y la gestión de conflictos potenciales entre una empresa petrolera y los caseríos Belisario y El Barco, en Sechura, durante el 2015. La investigación recurre a la metodología mixta de modelo de triangulación concurrente (DITRIAC), que es utilizada para corroborar, validar y analizar tanto resultados cuantitativos como cualitativos de manera simultánea, pero por separado, es decir que, en la interpretación, se citan los resultados estadísticos de cada variable seguido por citas cualitativas. El nivel de investigación es descriptiva-correlacional; la población está compuesta por todos los pobladores de los caseríos Belisario y El Barco, pertenecientes a la provincia de Sechura, departamento de Piura, los cuales suman un total de 186. La muestra tiene 47 unidades de análisis. Se ha podido demostrar que existe suficiente evidencia estadística y cualitativa para afirmar que la variable Relaciones Públicas con la comunidad se relaciona con la variable gestión de conflicto potencial en los pobladores de los caseríos Belisario y El Barco en una empresa petrolera, Sechura–2015. Este resultado corrobora las propuestas teóricas en el sentido de que las Relaciones Públicas con la comunidad son un conjunto de estrategias debidamente planificadas, que buscan el entendimiento mutuo entre la organización y la comunidad.

**PALABRAS CLAVE:** Relaciones Públicas - Relaciones con la comunidad - Gestión de intereses - Participación ciudadana

## **ABSTRACT**

This research is part of the approved thesis "Public Relations with the community and management of potential conflicts between an oil company and the hamlets of Sechura, Peru, 2019", to obtain the Master's Degree in Public Relations at the Universidad de San Martín de Porres.

This thesis aims to know, what is the link of community public relations and potential conflicts management between an oil company and the community of hamlets of 'Belisario and El Barco' in Sechura during 2015. The research uses a mixed methodology of a concurrent triangulation model called DITRIAC, which is used to check, validate and analyze quantitative results like qualitative simultaneously, but separately this means that the interpretation mentions statistical results of each variable followed by qualitative quotes. The level of research is descriptive-correlational; all people of hamlets of Belisario and El Barco is the population that belong to Sechura, which are a total of 186. The sample has 47 units of analysis.

It has been possible to demonstrate that there is sufficient statistical and qualitative evidence to affirm that the variable Public Relations with the community is related to the variable management of potential conflicts in the residents of the Belisario and El Barco hamlets in an oil company, Sechura-2015. This result corroborates the theoretical proposals in the sense that Public Relations with the community are a set of duly planned strategies that seek mutual understanding between the organization and the community.

**KEY WORDS:** Public Relations - Relations with the community - interests management - citizen participation

## INTRODUCCIÓN

Hace tres décadas, Lesly (1981) vinculó las Relaciones Públicas con la solución de problemas de la empresa en sus relaciones con la comunidad. En esa misma línea, Solórzano y Pirotte (2006), consideran a esa disciplina como aquella que busca que la empresa desarrolle relaciones convergentes y armoniosas con sus públicos. Por su lado, Oviedo (2002), sostiene que la gestión del relacionista comunitario está vinculada a los procesos relacionales y comunicacionales de la empresa con la comunidad; mientras que Herrero (1998) encuadra al relacionista como el gestor proactivo de conflictos potenciales. De ese mismo criterio es Sánchez (2012), quien destaca el rol dialogante y concertador de las Relaciones Públicas; en tanto que Urquiza (2017) va más allá de la reflexión sobre las relaciones comunitarias, y aboga por una mejor distribución de los presupuestos destinados para dichos programas.

Abundando en las bondades de las relaciones comunitarias en el ámbito de la industria extractiva, Hidalgo (2016) recuerda que, en la dinámica del relacionamiento con los *stakeholders*, tienen fuerte presencia los organismos no gubernamentales ambientalistas.

La presente investigación busca reconocer el accionar de las Relaciones Públicas y su contribución en esta importante tarea de gestionar correctamente los posibles conflictos potenciales enmarcados en las responsabilidades del Estado y de la empresa privada durante la etapa exploratoria (inicial) de una empresa petrolera en el norte de Perú.

El Estado peruano ha diseñado mecanismos de relaciones con la comunidad para informar al público sobre los proyectos del sector hidrocarburos en el país. Por ejemplo, el Decreto Supremo N° 12 (2008), el Decreto Supremo 039 (2014), y la Resolución Ministerial 571 (2008), entre otros, marcan pautas claras sobre el vínculo permanente que debe establecer la empresa extractiva con sus públicos de interés. Ello se encuadra en el concepto de Relaciones Públicas con la comunidad estudiado por Grunig (2000), y en el parecer de Guerra (2018), quien evidencia la importancia de las Relaciones

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

Públicas para la gestión de la controversia pública. De esta manera se aproxima claramente el relacionamiento del departamento de Relaciones Públicas con las comunidades indígenas o campesinas ubicadas en la costa, sierra o selva del país. Al desarrollar el concepto, Grunig (2000) precisa que se trata de “programas especializados de Relaciones Públicas para facilitar la comunicación entre la organización y los públicos en su localidad geográfica” (p. 397)

Sobre las bases teóricas de relacionamiento con la comunidad, el autor indica que existen “actividades expresivas”, que incurren en actividades desarrolladas por la misma empresa para darse a conocer con los diversos *stakeholders* y demostrar que, dentro de su misión y visión, obra con buena voluntad. Grunig (2000) indica que “Las organizaciones utilizan las actividades ‘expresivas’ de relaciones con la comunidad para promocionarse a sí mismas y para mostrarle su buena voluntad” (p. 395). Abona en este punto de vista Aparicio (2017), al acreditar que las acciones de responsabilidad social corporativa influyen en la prevención de conflictos potenciales.

En cambio, dice el autor, también se aprecian las *actividades útiles*, referidas a los recursos de apoyo para hacer obras de desarrollo y de buena voluntad en beneficio de la comunidad, de manera que la organización pueda trabajar con mayor comodidad. “Recurren a las actividades ‘útiles’ para hacer un bien a la comunidad o para mejorarla a fin de que a la organización le sea más fácil trabajar allí” (Grunig, 2000, p. 395).

En este trabajo de investigación, la variable número dos aborda el tema gestión del conflicto potencial. Al respecto, Wilcox *et al.* (2012) indican que esta gestión es de manera planificada porque afronta asuntos emergentes. “La gestión de conflictos potenciales se produce cuando la organización cambia su comportamiento o desarrolla planes estratégicos para hacer frente al asunto emergente” (p. 264). El autor identifica cinco dimensiones en la variable gestión de conflictos potenciales: identificación del asunto, análisis, opciones estratégicas, plan de acción y evaluación de resultados.

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

Para la primera dimensión, identificación del conflicto potencial, se consideran investigaciones sistematizadas, como los del estudio de impacto ambiental o la línea de base social para el caso de las empresas petroleras, ya que la elaboración de este documento conlleva a un primer contacto con la población implicada dentro del área de la petrolera, para obtener un diagnóstico social directo de la zona del proyecto. Sobre el particular, Pérez (2012), manifiesta la importancia que tiene la línea de base social:

Esta herramienta se alimenta del análisis de los grupos de interés y de la línea de base social. Es complementada con la observación directa o indirecta a los procesos sociales y políticos, a los medios de comunicación, investigaciones relacionadas, etc. (p. 9)

Con relación a la segunda dimensión, análisis del conflicto potencial, Wilcox *et al.* (2012) indican que debe desarrollarse una lista con temas de mayor importancia (valoración) afinando las tendencias o relevancias que estas tengan para la empresa y poder medir su vulnerabilidad ante la coyuntura situacional.

Herrero (1998-2003) citado por Xifra (2004) sostiene que:

Una vez identificados los públicos que están o estarán afectados por el tema, convendrá evaluar sus posibles actitudes al respecto, analizar sus probables comportamientos, estimar su grado de influencia sobre las actividades de la organización, y examinar qué técnicas podrían utilizar para imponer una solución. (p. 74).

Por consiguiente, esta etapa se centra en evaluar y jerarquizar cuál o cuáles son los temas vulnerables para la empresa en el desarrollo armónico del proyecto que tiene frente a la comunidad; por lo que la empresa decidirá y centrará los recursos logísticos y humanos para minimizar cualquier impacto y prevenir un conflicto potencial.

La tercera dimensión, indican Wilcox *et al.* (2012), consiste en desarrollar las opciones estratégicas para abordar el conflicto potencial, saber qué postura va a tomar la empresa y verificar los pro y contras de la situación.

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

En esta etapa, la empresa establece sus prioridades dentro del listado del análisis del conflicto potencial adquirido de la fase dos, las que contienen los temas que ameritan tomar acciones a corto, largo y mediano plazo. Por lo tanto, en esta tercera etapa se considera sobre dicho listado: qué operaciones estratégicas se llevarán a cabo y evaluar cada intervención a realizarse.

Sobre la cuarta dimensión, plan de comunicación, Wilcox *et al.* (2012) mencionan que aquí se detallan la meta, el logro, la duración y requerimientos para comunicar a los públicos. Para el éxito de esta etapa, el análisis debe estar consensuado con el departamento y la gerencia de relaciones con la comunidad y asuntos sociales de la empresa.

En el sector hidrocarburos, estas acciones del plan de acción se concretan en campañas locales de comunicación interna y externa, con el objetivo de sensibilizar y dar a conocer el sentir de la organización. Las campañas de comunicación interna (con los trabajadores) que están acompañadas por herramientas de relacionamiento, denominadas códigos de comportamiento del trabajador con la comunidad. Estas acciones están acompañadas por charlas de inducciones diarias al personal de la empresa petrolera.

Finalmente, sobre la quinta dimensión, evaluación de resultados, Wilcox *et al.* (2012) sostienen que se trata de un seguimiento y evaluación para constatar si continúa siendo un conflicto potencial relevante; también se evalúa si el plan estratégico fue el adecuado o si se actuó con prontitud antes que el tema fuera mediático.

Una herramienta de gestión de apoyo en esta etapa es el plan de relaciones comunitarias, donde se encuentran los programas de monitoreo social, programa de prevención de conflictos sociales. También se encuentran los mapeos, actores sociales, actividades cuyo objetivo es mitigar los impactos negativos y realizar seguimiento y evaluación a los acontecimientos comunales que afecten de alguna manera a la empresa

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

y darle una solución inmediata, tal cual lo indica la Guía de Relaciones Comunitarias del Ministerio de Energías y Minas (2001).

Estas fases están relacionadas con las actividades del Plan de Relaciones Comunitarias y el Plan de Participación Ciudadana de la empresa petrolera, la línea transversal en estos planes es el flujo de relacionamiento y comunicación; así como la gestión, prevención y mitigación de los posibles impactos que se puedan generar (sociales y ambientales) como consecuencia del desarrollo del proyecto.

Por consiguiente, el problema principal de la presente investigación es ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de las Relaciones Públicas con la comunidad y la gestión de conflictos potenciales en pobladores de los caseríos Belisario y El Barco, en una empresa petrolera, Sechura - 2015?

## METODOLOGÍA

Partiendo del marco teórico, se operacionalizó las variables, desagregándolas en dimensiones e indicadores, articuladas a los objetivos de la investigación.

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Relaciones públicas con la comunidad.</b> Las organizaciones utilizan las actividades “expresivas” y las actividades “útiles” para relacionarse armoniosamente con	<b>Actividades expresivas</b> Para promocionarse y para mostrarle disposición voluntaria.	Promoción Buena Voluntad
	<b>Actividades útiles</b> Mejoras y facilidad para trabajar en la comunidad.	Bien a la comunidad Facilidad de la organización para trabajar



Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

la comunidad. <b>(Grunig, 2000)</b>		
<b>Gestión de conflicto potencial</b> Los cinco pasos de este proceso son la identificación del asunto, el análisis, las opciones estratégicas, el plan de acción y la evaluación de resultados. Dennis L. Wilcox, Glen T. Cameron, Jordi Xifra. (2012)	<b>Identificación</b> Listar y clasificar temas conflictivos	Seguimiento reuniones,  Medios de comunicación
	<b>Análisis del conflicto potencial</b> Listar los temas relevantes para la empresa	Valoración del efecto potencial sobre la organización  Vulnerabilidad de la organización
	<b>Opciones estratégicas</b> Acciones para abordar el conflicto potencial	Postura de la empresa  Los pro y contras de cada opción
	<b>Plan de Acción</b> Ejecutar las estrategias y técnicas	Comunicar a los públicos
	<b>Evaluación de Resultados</b> Seguimiento y evaluación de las estrategias realizadas.	Seguimiento

Fuente: Urrutia (2019)

La presente investigación utilizó el enfoque mixto, recurriendo al diseño de triangulación concurrente (DITRIAC), como lo explica Hernández *et al.* (2014), para corroborar y validar resultados de datos cuantitativos como cualitativos. Su recolección y discusión de resultados se realiza de manera simultánea, pero por separado, es decir,

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

que en la interpretación se citan los resultados estadísticos de cada variable seguido por citas cualitativas.

El alcance es descriptivo, por cuanto se definen las variables y dimensiones, se procede a medirlas y correlacionarlas porque compara, vincula, en este caso a dos variables. El diseño es no experimental, transeccional, toda vez que los datos son acopiados en un momento dado del trabajo de campo. Respecto a la población, según el estudio de impacto ambiental realizado en el 2014, la población perteneciente al caserío El Barco es de 93 habitantes y en Belisario 110 habitantes. Según el censo del INEI (2017), el caserío El Barco contó con 87 habitantes y en Belisario 99, pertenecientes al distrito y provincia de Sechura, data similar encontrada en el estudio de impacto ambiental. El conjunto de las personas que integran parte del estudio poseen cualidades, propiedades y atributos homogéneos; por lo tanto, dichas unidades de análisis son representativas.

En cuanto a la muestra, cabe indicar que la cantidad de unidades de análisis fue equitativa a la población por criterio y conveniencia del investigador. En la investigación cuantitativa se desarrollaron 47 encuestas a las personas que viven en los caseríos El Barco y Belisario (Sechura- Piura). En la investigación cualitativa se desarrollaron tres entrevistas a profundidad. Los criterios de inclusión en la parte cuantitativa tuvieron que ver con el hecho de que se aplicó 47 encuestas a las personas que viven en los caseríos El Barco y Belisario (Sechura- Piura). Los encuestados fueron mayores de 21 años y tienen permanencia en los caseríos desde el 2014 a la fecha, ya que el proyecto petrolero se ejecutó en el 2015. En la parte cualitativa se aplicó tres entrevistas a profundidad al personal de la petrolera y consultora ambiental que trabajó en el proyecto de la empresa en el 2015. Los criterios de exclusión que se usaron fueron los siguientes: no se aplicó las encuestas a personas menores de 20, a pobladores que habitan los caseríos desde el 2016 y a personas que no conozcan el proyecto petrolero en su localidad.

Respecto al muestreo, en lo cuantitativo, se utilizó la muestra llamada dirigida, donde existió un procedimiento de selección orientado por las características de la

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. El juicio de selección del informante cumplió los criterios de inclusión de la muestra.

En cuanto al muestreo, en el estudio cualitativo se empleó la técnica de entrevista en profundidad directa y unipersonal. Se empleó un cuestionario estructurado. Se realizaron tres entrevistas a expertos pertenecientes a la empresa petrolera (dos entrevistas) y (una entrevista) a la empresa consultora medioambiental especialista de la línea de base social del estudio de impacto ambiental del proyecto.

Para el estudio cuantitativo se realizaron encuestas que fueron estructuradas y estandarizadas según el objetivo de la tesis. Mientras que para el estudio cualitativo se realizaron entrevistas a profundidad.

Tratándose de una investigación mixta, se utilizaron las técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa.

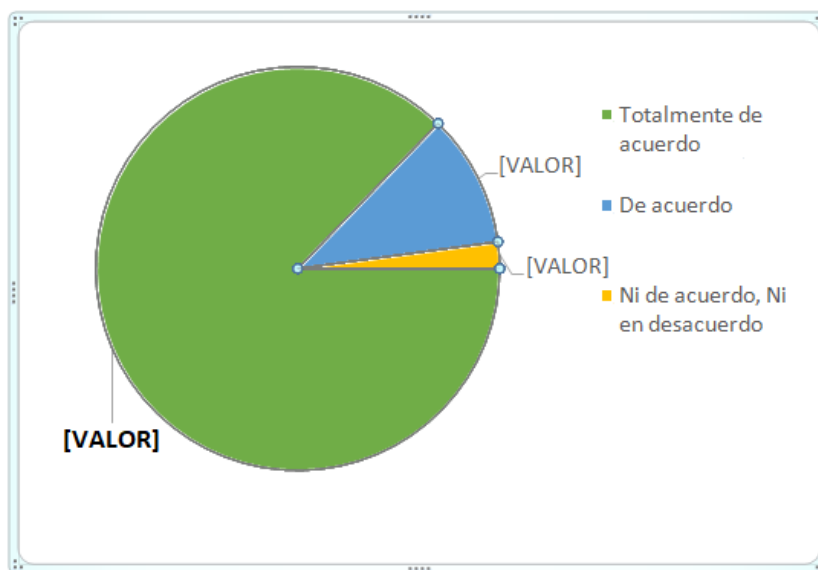
## **RESULTADOS**

A continuación, se presentan algunos resultados de la encuesta realizada a la muestra para determinar el accionar de las relaciones públicas y su contribución a la gestión de conflictos potenciales (Ver Anexo 1, detalles de tablas y figuras).

### **Figura 1**

¿La petrolera realizó reuniones con la población para darse a conocer?

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique



Fuente: Urrutia (2019)

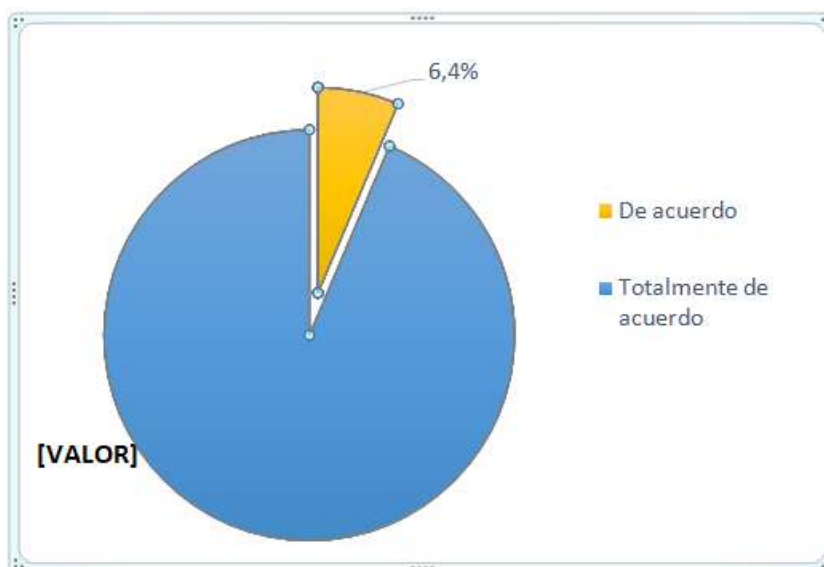
De acuerdo a la figura 1, el 87.2% de la población encuestada indicó estar totalmente de acuerdo en que se realizaron reuniones entre la empresa y la población de los caseríos de Belisario y El Barco para darse a conocer. Y un 10.6 % opinó estar de acuerdo. Por lo tanto, la mayoría de la población encuestada manifestó una escala de aprobación al cumplimiento de reuniones entre petrolera y la comunidad.

En las entrevistas realizadas a los expertos encargados de la empresa petrolera, manifestaron que sí se desarrollaron reuniones con los pobladores de los caseríos, e incluso manifestaron que según el estudio de impacto ambiental realizaron talleres y audiencias públicas donde hubo una significativa concurrencia. En estas actividades, la petrolera exponía la misión, visión de la empresa; así como la presentación del equipo perteneciente al proyecto.

**Figura 2**

¿La empresa contrató personal - mano de obra dentro del caserío en el 2015?

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique



Fuente: Urrutia (2019)

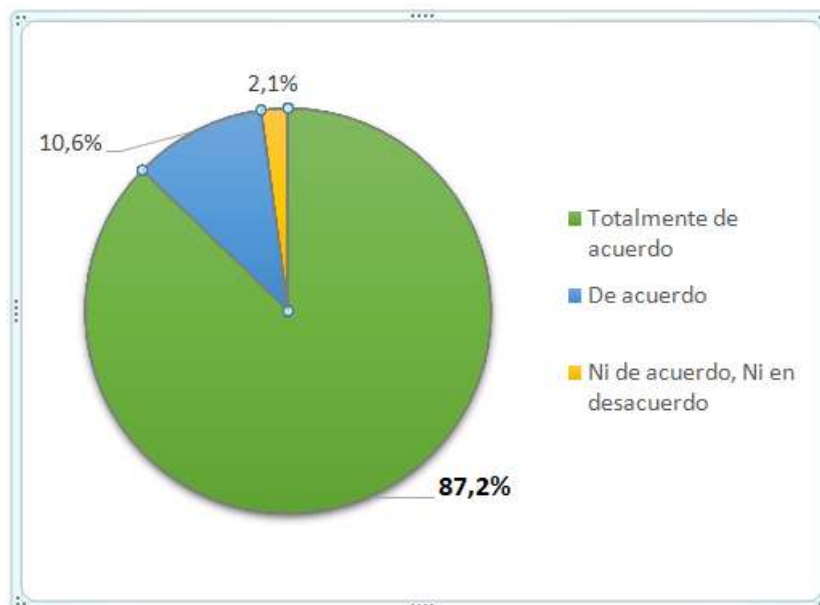
En la figura 2, se mide el indicador Bien a la comunidad, de la dimensión Actividades Útiles, de la variable Relaciones Públicas con la comunidad. El 93.6% de los pobladores de Belisario y El Barco encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo que la empresa contrató mano de obra dentro del caserío en el 2015. Y un 6.4% opinó estar de acuerdo. Por lo tanto, en líneas generales, el total de la población manifestó una escala de aprobación al cumplimiento del programa de la petrolera.

En cuanto a la interpretación cualitativa, las personas a quienes se les entrevistó afirman que sí se cumplió con la contratación de mano de obra local, donde los trabajadores fueron seleccionados en una asamblea comunal cumpliendo con los requisitos que la empresa solicitaba, también indicaron que los trabajadores tuvieron que pasar exámenes y control de salud, charlas de inducción laboral y beneficios de contratación laboral. Estas contrataciones laborales cumplen con el programa de empleo local de la petrolera.

Figura 3

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

¿La petrolera realizó encuestas a los pobladores para conocer la realidad problemática de la zona?



Fuente: Urrutia (2019).

En esta oportunidad se mide el indicador Clasificación, de la dimensión Identificación del Conflicto potencial, de la variable Gestión del Conflicto Potencial (Ver Figura 3). El 87.2% de los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo que la petrolera realizó encuestas a los pobladores para conocer la realidad problemática de los caseríos. Un 10.6% indicó estar de acuerdo con la afirmación. En líneas generales, el total manifestó una escala de satisfacción con las acciones de la empresa en este aspecto.

Los entrevistados indicaron que sí se realizaron encuestas a los pobladores, para tener un diagnóstico y conocer las condiciones socioeconómicas, políticas, organizativas, calidad de vida, salud; así como educación, vivienda, cultura y servicios básicos del área de influencia del proyecto. Esto debido a que el componente social es determinante en la interrelación de la población, la empresa y el medio ambiente.

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

Respecto al indicador Valoración y vulnerabilidad de la organización, de la dimensión Análisis del conflicto potencial, perteneciente a la variable Gestión del conflicto potencial. De los 47 encuestados, el 83% indicó estar totalmente de acuerdo que la petrolera conversó sobre las situaciones con las que no estaban de acuerdo o tenían un punto de vista diferente en el desarrollo de la sismica en el 2015. Y un 17% opinó estar de acuerdo. Por lo tanto, casi el total de la población encuestada manifestó una escala de aprobación a la acción de la petrolera.

La importancia de realizar consultas a los pobladores sobre las situaciones coyunturales en los caseríos es lo que más resalta en las entrevistas realizadas a los miembros de la petrolera, quienes indican que en todo momento se le consulta a la población a través de los relacionistas comunitarios, ya que ellos conforman su estrategia comunicacional y de relacionamiento con la comunidad por ser los encargados de implementar y administrar conjuntamente con la población proyectos sociales.

Sobre el indicador Postura de la organización, perteneciente a la dimensión Opciones estratégicas, correspondiente a la variable Gestión del conflicto potencial. Los encuestados de los caseríos Belisario y El Barco indicaron estar 72.3% totalmente de acuerdo que la empresa consideró sus opiniones para resolver la situación con la que el entrevistado no estuvo de acuerdo o tenía un punto de vista diferente ante el proyecto. Otro 27.7% manifestó estar de acuerdo. En líneas generales, al sumar los resultados, se encuentra que el total de los encuestados indicó una escala de aprobación a la acción de la petrolera.

Parte importante de la gestión de un conflicto potencial es saber qué postura va a tomar la empresa y verificar los pro y contras. Por lo tanto, los entrevistados manifestaron que dentro de su gestión está considerar las opiniones de los pobladores locales para poder administrarlos y encontrar las posibles mediaciones entre la empresa y los comuneros.

Respecto al indicador Comunicar a los públicos, de la dimensión Plan de acción, de la variable Gestión del conflicto potencial. El 55.3% de los encuestados indicó estar

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

totalmente de acuerdo con que la empresa sí comunicó los nuevos acuerdos tomados en el posible conflicto potencial. Y un 38.3% indicó estar de acuerdo. En líneas generales, casi el total de los pobladores consultados manifestó una escala de aprobación en la comunicación de acuerdos de la petrolera.

Los representantes de la empresa indicaron que los comuneros de los caseríos de Belisario y El Barco fueron notificados sobre los acuerdos tomados, realizándose una reunión comunal en cada caserío y se firmó un acta de acuerdo, en presencia de las autoridades locales.

Se trata de medir el indicador Seguimiento, de la dimensión Evaluación de resultados, de la variable Gestión del conflicto potencial. Los comuneros encuestados indicaron que están totalmente de acuerdo, en 76.6%, del cambio de perspectiva de la población opositora al proyecto petrolero en el 2015, luego de los acuerdos y cumplimientos por parte de la empresa. Un 10.6% de los encuestados opinó estar de acuerdo. Por lo tanto, casi el total manifestó una escala de aprobación a la pregunta realizada.

## **DISCUSIÓN**

Se ha comprobado una relación significativa entre las relaciones públicas con la comunidad y la gestión de conflictos potenciales en los pobladores de caseríos Belisario y El Barco, en una empresa petrolera Sechura – 2015. (Ver Anexo 2, comprobación de hipótesis).

De acuerdo con Wilcox (2007), citado en Paredes (2019), las relaciones públicas con la comunidad son un conjunto de acciones planificadas, dinámicas y continuas, sin dejar de lado el mutuo beneficio de ambas partes: el de la organización y el de la comunidad.

Sobre la hipótesis específica, si las actividades expresivas se relacionan con la etapa de identificación del conflicto potencial, el resultado fue que no existe un relacionamiento significativo; la misma situación se encontró en los resultados de hipótesis con las actividades útiles de la empresa y la misma etapa.



Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

Sin embargo, se evidencia de las entrevistas realizadas a los representantes de la empresa, que sí se tuvo identificado los conflictos potenciales y que estos fueron tratados oportunamente; incluso manifestaron el apoyo e importancia de los informes que tienen del programa de prevención de conflictos sociales, del plan de relaciones comunitarias y de los talleres informativos. Este último, en el marco del estudio de impacto ambiental, ligado a las actividades expresivas y útiles de la empresa.

Se confirma el relacionamiento significativo de las actividades expresivas y la etapa de análisis del conflicto potencial de una empresa petrolera. Dicho resultado corrobora que dentro del sector hidrocarburos, el programa de comunicación y consulta, el programa de desarrollo local; así como el plan de participación ciudadana son herramientas importantes para esta etapa en la gestión del conflicto potencial.

En el marco teórico se ha evidenciado, según Grunig (2000), que “Las organizaciones utilizan las actividades *expresivas* de relaciones con la comunidad para promocionarse a sí mismas y para mostrarle su buena voluntad” (p. 395); por lo tanto, el programa de comunicación, desarrollo local, así como el plan de participación ciudadana, tienen relación significativa con la fase de análisis dentro de la gestión del conflicto potencial.

También existe evidencia estadística para afirmar que la variable actividades útiles se relacionan con la dimensión análisis del conflicto potencial. Se confirma que los programas de vigilancia y monitoreo social, programa de prevención de conflicto social, programa empleo local, el programa de acuerdos y compensaciones, así como el programa de buenas prácticas laborales, son herramientas ventajosas para lograr un eficiente análisis del conflicto potencial y están relacionadas con las actividades útiles de la empresa que facilita el relacionamiento de la organización y la comunidad. El plan de participación ciudadana también posee sus aportes útiles en esta etapa con los talleres, reuniones y audiencias públicas, donde la población expone sus inquietudes y controversias a la empresa.

Las actividades expresivas, no se relacionan con la dimensión opciones estratégicas

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

dentro de la gestión del conflicto potencial. Por lo tanto, se confirma que se realizan de manera independiente.

Se confirma que existe una relación significativa entre las actividades útiles y las opciones estratégicas. Se confirma la teoría de Wilcox *et al.* (2012) y la propuesta de Elías (2014) donde la ejecución de esta etapa conlleva evaluar los pro y contras y medir las mejores propuestas de soluciones consensuadas. En la investigación cualitativa, las entrevistas a los representantes de la empresa confirmaron dichas acciones, manifestando que la petrolera buscó un diálogo constante con los opositores, mediante el cual llegaron a acuerdos mutuos y lograron el cumplimiento y conformidad de estas.

Según la prueba de hipótesis, las actividades expresivas y las actividades útiles no se relacionan con el plan de acción dentro de la gestión del conflicto potencial en la empresa petrolera. Sin embargo, más de la mitad de los encuestados confirman estadísticamente que la empresa aplicó la etapa de plan de acción ante un posible conflicto potencial. Al validar con la prueba de hipótesis del chi-cuadro ( $\chi^2$ ) confirma que se utiliza de manera independiente de las actividades útiles.

Según las entrevistas a profundidad, no se ha realizado una evaluación de resultados, ya que se logró un acuerdo con las personas que estaban en oposición a las actividades de la petrolera.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a la contrastación de las hipótesis, se arriba a las siguientes conclusiones:

Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable relaciones públicas con la comunidad se relaciona con la gestión de conflictos potenciales en los pobladores de caseríos Belisario y El Barco en una empresa petrolera Sechura – 2015; lo cual evidencia la importancia del ejercicio de las relaciones públicas para lograr el mutuo beneficio entre la empresa y la comunidad.

La variable actividades expresivas no se relaciona con la variable identificación del conflicto potencial; sin embargo, de la investigación cualitativa se evidencia que la empresa sí tuvo identificados los problemas, incertidumbres, expectativas que podría generar el proyecto.

Existe una relación significativa entre las actividades expresivas con la comunidad y el análisis del conflicto potencial. Con esta hipótesis se confirma el adecuado relacionamiento con la comunidad a través de reuniones, asambleas, apoyos sociales, las cuales son actividades expresivas de promoción y de buena voluntad que viabilizan el trabajo de la empresa con la comunidad.

No existe una relación significativa entre las actividades expresivas de la empresa con la comunidad y las opciones estratégicas; fenómeno que se presenta debido a que las actividades expresivas, como los programas de comunicación y consulta, y el desarrollo local, se realizan de manera independiente y aislada a las estrategias que se plantean para gestionar el conflicto.

No existe una relación significativa entre las actividades expresivas con la comunidad y el plan de acción; a pesar de que en el estudio cualitativo los entrevistados señalan que los relacionistas públicos, a través de los relacionistas comunitarios, logran llegar a los diversos actores sociales y pueden ejecutar el plan de acción que conlleva a resultados útiles.

No existe una relación significativa entre las actividades expresivas con la comunidad y la evaluación de resultados; sin embargo, según las entrevistas a profundidad, la muestra aclaró que sí se logró un acuerdo con las personas que estaban en oposición a las actividades de la petrolera.

No existe una relación significativa entre las actividades útiles con la comunidad y la

identificación de conflicto potencial. En las entrevistas se evidencia que sí se tuvo identificado los conflictos potenciales y que estos fueron tratados oportunamente.

Existe una relación significativa entre las actividades útiles con la comunidad y el análisis del conflicto potencial; por lo tanto, se confirma que los programas de vigilancia y monitoreo social, programa de prevención de conflicto social, programa empleo local, el programa de acuerdos y compensaciones, así como el programa de buenas prácticas laborales, son herramientas ventajosas para lograr un eficiente análisis del conflicto potencial y están relacionadas con las actividades útiles de la empresa donde facilita el relacionamiento de la organización y la comunidad.

Existe una relación significativa entre las actividades útiles y las opciones estratégicas. Con esta hipótesis se confirma el marco teórico de la presente investigación, en el sentido de que los programas sociales puestos en marcha, son actividades útiles de bien a la comunidad porque facilitan a la organización poder trabajar en armonía con su entorno.

No existe una relación significativa entre las actividades útiles con la comunidad y el plan de acción. Aquí cabe precisar que el abordaje cualitativo evidencia que se logra llegar a los diversos actores sociales pudiendo ejecutar el plan de acción y conlleven a resultados útiles.

Existe una relación significativa entre las actividades útiles con la comunidad y la evaluación de resultados. Por lo tanto, se confirma que todos los programas que forman parte del plan de relaciones comunitarias facilitan el relacionamiento de la organización con la comunidad logrando ejecutar la etapa de evaluación de resultados dentro de la gestión del conflicto potencial.

Con ello se sostienen 6 hipótesis confirmadas, de las 11 planteadas en la investigación, según la prueba estadística del chi-cuadrado.

## BIBLIOGRAFÍA

Aparicio, J. (2017), *Influencia de la responsabilidad social corporativa en la prevención de conflicto social minero. Caso: Las Bambas – 2014*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4536>

Elías, L. (2014). *Relación entre la comunicación interna y la administración de la controversia pública en los colaboradores de la gerencia de desarrollo social y lucha contra la pobreza de la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo*. [Tesis de Maestría de la Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú].

Guerra, Z. (2018) *Aproximaciones a un modelo de gestión estratégica de las relaciones públicas para la administración de la controversia pública en las empresas de hidrocarburos de la República del Perú*. [Tesis Maestría Universidad San Martín de Porres].

Grunig, J. E, Todd Hunt. (2000). *Dirección de Relaciones Públicas*. Buenos Aires: Gestión 2000.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Herrero, A. (1998). *Marketing preventivo: la Comunicación de Crisis en la empresa* Barcelona: Bosh.

Hidalgo, E. (2016). *Dinámicas del relacionamiento comunitario de un proyecto minero localizado en el subtrópico ecuatoriano: el caso del proyecto Curipamba*. [Tesis de

RELACIONES PÚBLICAS CON LA COMUNIDAD Y GESTIÓN DE CONFLICTOS POTENCIALES ENTRE UNA EMPRESA PETROLERA Y LOS CASERÍOS DE SECHURA, PERÚ

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

Maestría, de la Facultad Latinoamérica de Ciencias Sociales, FLACSO, Ecuador]. Repositorio digital FLACSO, Ecuador. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10469/9776>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI. (2017). *Directorio Nacional de Centros Poblados. Censos Nacionales 2017. XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades*. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1541/index.htm](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1541/index.htm)

Lesly, P. (1981). *Nuevo Manual de Relaciones Públicas*. Tomo 1. Barcelona: Martínez Roca.

Ministerio de Energía y Minas. (16 de diciembre del 2018). *Resolución Ministerial N° 571-2008-MEN-DM. Lineamiento para la Participación Ciudadana en Actividades de Hidrocarburos*. Diario Oficial *El Peruano*.

Ministerio de Energía y Minas. (12 de noviembre del 2014). *Decreto Supremo N° 039-2014-EM. Reglamento de Protección Ambiental en las Actividades de Hidrocarburos*. Diario Oficial *El Peruano*.

Ministerio de Energías y Minas (2001). *Guía de Relaciones Comunitarias*. Recuperado de <https://www.minem.gob.pe/minem/archivos/file/institucional/regionales/Publicaciones/GUIA%20RELACIONES%20COMUNITARIAS%20I.pdf>

Organismo Superior de la Inversión en energía y minería (OSINERMIN). (20 de febrero de 2008). *Decreto Supremo N° 012-2008 EM. Reglamento de Participación Ciudadana para las Actividades de Hidrocarburos*. Diario Oficial *El Peruano*.

Oviedo, C. (2002). *Las esferas de la comunicación en las organizaciones. Hacia una gerencia de la percepción*. Lima: J. Campodónico Editor.

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

Paredes, A. (2019). *Correspondencia entre Las Relaciones Públicas internas y la cultura institucional. Caso: Dirección Regional De Salud Lima* [Tesis de Maestría de la Universidad de San Martín de Porres, de Lima, Perú]

Pérez, A. (2012). *Conceptos y herramientas para la gestión estratégica de relaciones comunitarias en las industrias extractivas*. Recuperado de <https://docplayer.es/9952558-Conceptos-y-herramientas-para-la-gestion-estrategica-de-relaciones-comunitarias-en-las-industrias-extractivas-documento-de-trabajo.html>

Sánchez, A. (31.10.2012). Redimensionar las Relaciones Públicas: en busca de un constructo teórico que optimice la dinámica comunicacional entre las realidades sociales y empresariales. *Correspondencias & Análisis*, núm. 2, pp. 85-98. Recuperado de <http://ojs.correspondenciasy analisis.com/index.php/Journalcya/article/view/254/231>

Solórzano, E. Pirotte A. (2006). *Diccionario de uso para Relaciones Públicas Español-Francés-Inglés*. Perú: Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Martín de Porres.

Urquiza, L. (2017). *El rol de las relaciones públicas comunitarias. En una década de conflictos sociales en el Perú*. Perú: Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Martín de Porres.

Urrutia, R. (2019). *Relaciones Públicas con la Comunidad y Gestión de Conflictos Potenciales entre una empresa Petrolera y los Caseríos Belisario y el Barco, Sechura – 2015*: [Tesis de Maestría, de la Facultad Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología. USMP, Perú]. Repositorio digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5863>

RELACIONES PÚBLICAS CON LA COMUNIDAD Y GESTIÓN DE CONFLICTOS POTENCIALES  
ENTRE UNA EMPRESA PETROLERA Y LOS CASERÍOS DE SECHURA, PERÚ

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

Wilcox, D. L, Glen T. y Cameron, Jordi Xifra. (2012). *Relaciones Públicas: estrategias y tácticas*. Madrid: Pearson Educación.

Xifra, J. (2004). *La gestión de conflictos potenciales como estrategia de comunicación corporativa: el caso Microsoft*. Recuperado de <http://www.ehu.es/ojs/index.php/Zer/article/view/3920/3534>



Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

## Anexo 1

### Detalles de tablas y figuras.

1. En el 2015, ¿La petrolera realizó reuniones con la población para darse a conocer?

**Variable:** Relaciones Públicas con la Comunidad. **Dimensión:** Actividad Expresiva.

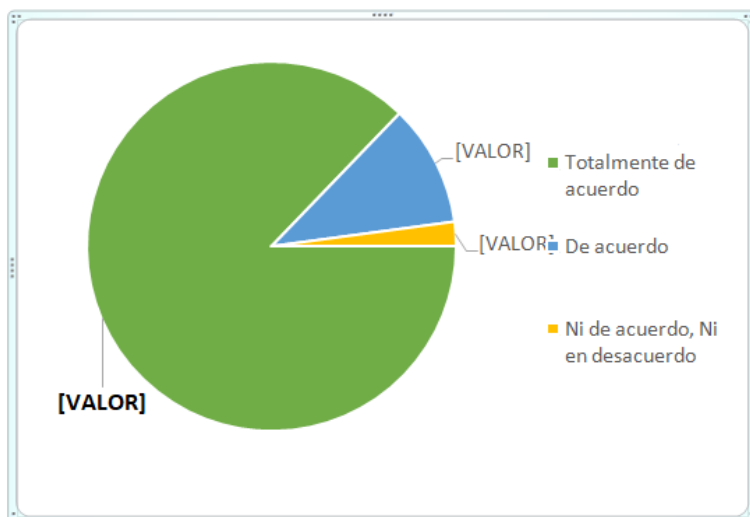
**Indicador:** Promoción.

**Tabla 1.-¿La petrolera realizó reuniones con la población para darse a conocer?**

	TOTAL	LOCALIDAD		SEXO		EDAD	
		Belisario	El Barco	Hombre	Mujer	De 20 a 40 años	De 41 a más años
BASES ABSOLUTAS	(47)	(23)	(24)	(24)	(23)	(17)	(30)
Totalmente de acuerdo	87.2%	95.7%	79.2%	83.3%	91.3%	82.4%	90.0%
De acuerdo	10.6%	4.3%	16.7%	12.5%	8.7%	17.6%	6.7%
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	2.1%	-	4.2%	4.2%	-	-	3.3%
° Promedio	4.85	4.96	4.75	4.79	4.91	4.82	4.87
° TOP TWO BOXES	97.9%	100.0%	95.8%	95.8%	100.0%	100.0%	96.7%
° BOTTOM TWO BOXES	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Fuente: Urrutia (2019).

**Figura 1. ¿La petrolera realizó reuniones con la población para darse a conocer?**



RELACIONES PÚBLICAS CON LA COMUNIDAD Y GESTIÓN DE CONFLICTOS POTENCIALES ENTRE UNA EMPRESA PETROLERA Y LOS CASERÍOS DE SECHURA, PERÚ

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

Fuente: Urrutia (2019).

2.- En el 2015 ¿La empresa contrató personal - mano de obra dentro del caserío?

**Variable:** Relaciones Públicas con la Comunidad.

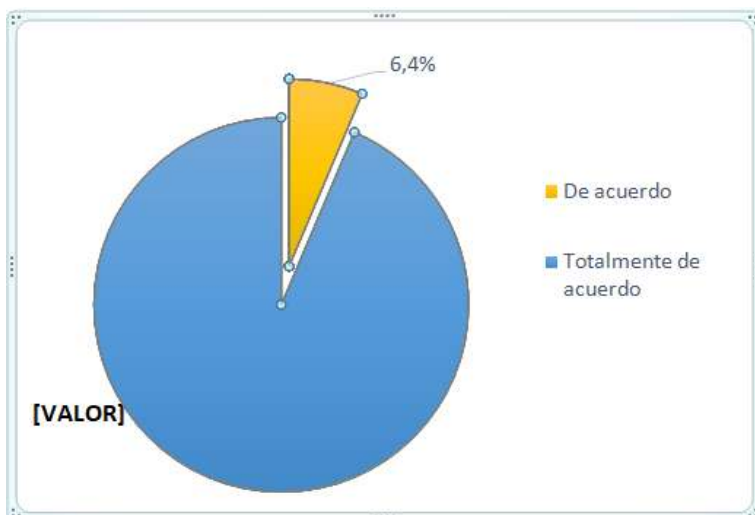
**Dimensión:** Actividad Útiles. **Indicador:** Bien a la Comunidad.

Tabla 2.- ¿La empresa contrató personal - mano de obra dentro del caserío en el 2015?

	TOTAL	LOCALIDAD		SEXO		EDAD	
		Belisario	El Barco	Hombre	Mujer	De 20 a 40 años	De 41 a más años
BASES ABSOLUTAS	(47)	(23)	(24)	(24)	(23)	(17)	(30)
Totalmente en desacuerdo	0.0%	-	-	-	-	-	-
En desacuerdo	0.0%	-	-	-	-	-	-
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	0.0%	-	-	-	-	-	-
De acuerdo	6.4%	8.7%	4.2%	12.5%		11.8%	3.3%
Totalmente de acuerdo	93.6%	91.3%	95.8%	87.5%	100.0%	88.2%	96.7%
° Promedio	4.94	4.91	4.96	4.88	5.00	4.88	4.97
° TOP TWO BOXES	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
° BOTTOM TWO BOXES	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Fuente: Urrutia (2019).

Figura: 2.- ¿La empresa contrató personal - mano de obra dentro del caserío en el 2015?



Fuente: Urrutia (2019).

RELACIONES PÚBLICAS CON LA COMUNIDAD Y GESTIÓN DE CONFLICTOS POTENCIALES ENTRE UNA EMPRESA PETROLERA Y LOS CASERÍOS DE SECHURA, PERÚ

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

3.- ¿La petrolera realizó encuestas a los pobladores para conocer la realidad problemática de la zona?

**Variable:** Gestión de Conflicto Potencial

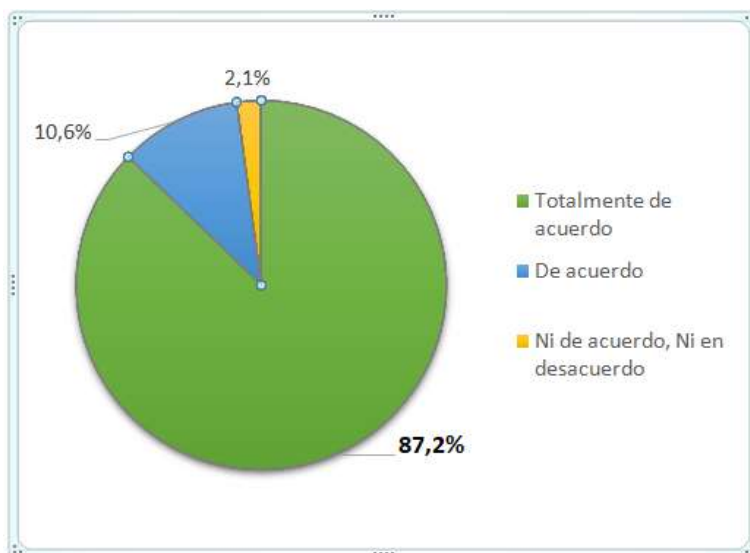
**Dimensión:** Identificación del Conflicto Potencial. **Indicador:** Clasificación.

**Tabla: 3.-¿La petrolera realizó encuestas a los pobladores para conocer la realidad problemática de la zona?**

	TOTAL	LOCALIDAD		SEXO		EDAD	
		Belisario	El Barco	Hombre	Mujer	De 20 a 40 años	De 41 a más años
BASES ABSOLUTAS	(47)	(23)	(24)	(24)	(23)	(17)	(30)
Totalmente de acuerdo	87.2%	82.6%	91.7%	83.3%	91.3%	100.0%	80.0%
De acuerdo	10.6%	17.4%	4.2%	12.5%	8.7%	-	16.7%
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	2.1%	-	4.2%	4.2%	-	-	3.3%
° Promedio	4.85	4.83	4.88	4.79	4.91	5.00	4.77
° TOP TWO BOXES	97.9%	100.0%	95.8%	95.8%	100.0%	100.0%	96.7%
° BOTTOM TWO BOXES	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

**Fuente:** Urrutia (2019).

**Figura 3.- ¿La petrolera realizó encuestas a los pobladores para conocer la realidad problemática de la zona?**



**Fuente:** Urrutia (2019).

RELACIONES PÚBLICAS CON LA COMUNIDAD Y GESTIÓN DE CONFLICTOS POTENCIALES ENTRE UNA EMPRESA PETROLERA Y LOS CASERÍOS DE SECHURA, PERÚ

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

4.- ¿La petrolera conversó sobre las situaciones con la que usted no estaba de acuerdo o tenía un punto de vista diferente?

**Variable:** Gestión de Conflicto Potencial

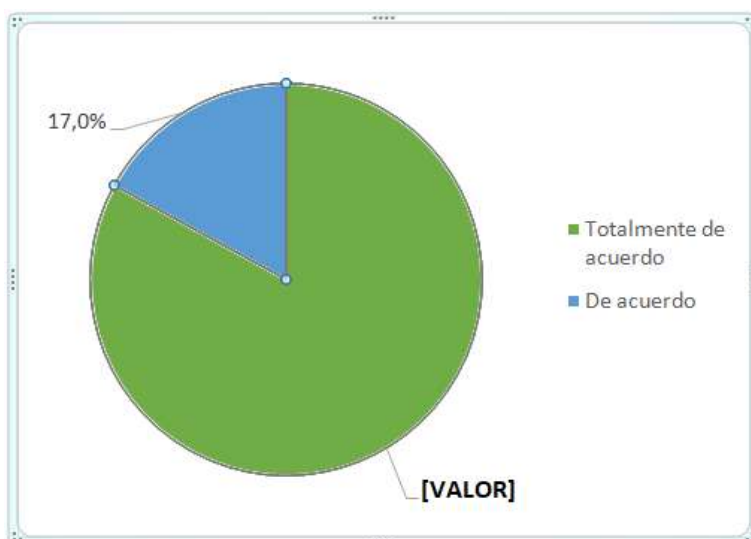
**Dimensión:** Análisis del conflicto Potencial. **Indicador:** Valoración y Vulnerabilidad de la Organización.

**Tabla: 4.- ¿La petrolera conversó sobre las situaciones con la que usted no estaba de acuerdo o tenía un punto de vista diferente?**

	TOTAL	LOCALIDAD		SEXO		EDAD	
		Belisario	El Barco	Hombre	Mujer	De 20 a 40 años	De 41 a más años
BASES ABSOLUTAS	(47)	(23)	(24)	(24)	(23)	(17)	(30)
Totalmente de acuerdo	83.0%	87.0%	79.2%	79.2%	87.0%	82.4%	83.3%
De acuerdo	17.0%	13.0%	20.8%	20.8%	13.0%	17.6%	16.7%
° Promedio	4.83	4.87	4.79	4.79	4.87	4.82	4.83
° TOP TWO BOXES	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
° BOTTOM TWO BOXES	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

**Fuente:** Urrutia (2019).

**Figura: 4.- ¿La petrolera conversó sobre las situaciones con la que usted no estaba de acuerdo o tenía un punto de vista diferente?**



**Fuente:** Urrutia (2019).

RELACIONES PÚBLICAS CON LA COMUNIDAD Y GESTIÓN DE CONFLICTOS POTENCIALES ENTRE UNA EMPRESA PETROLERA Y LOS CASERÍOS DE SECHURA, PERÚ

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

5.- ¿La empresa petrolera tomó en cuenta sus opiniones para resolver las situaciones con la que usted no estaba de acuerdo o tenía un punto de vista diferente?

**Variable:** Gestión de Conflicto Potencial

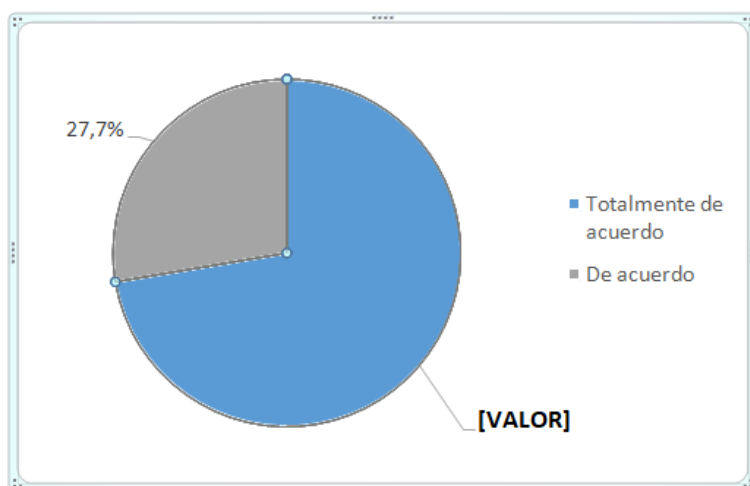
**Dimensión:** Opciones Estratégicas. **Indicador:** Postura de la Organización

Tabla 5.- En el 2015, ¿La empresa petrolera tomó en cuenta sus opiniones para resolver las situaciones con la que usted no estaba de acuerdo o tenía un punto de vista diferente?

	TOTAL	LOCALIDAD		SEXO		EDAD	
		Belisario	El Barco	Hombre	Mujer	De 20 a 40 años	De 41 a más años
BASES ABSOLUTAS	(47)	(23)	(24)	(24)	(23)	(17)	(30)
Totalmente de acuerdo	72.3%	73.9%	70.8%	70.8%	73.9%	82.4%	66.7%
De acuerdo	27.7%	26.1%	29.2%	29.2%	26.1%	17.6%	33.3%
° Promedio	4.72	4.74	4.71	4.71	4.74	4.82	4.67
° TOP TWO BOXES	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
° BOTTOM TWO BOXES	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Fuente: Urrutia (2019).

Figura 5.- En el 2015, ¿La empresa petrolera tomó en cuenta sus opiniones para resolver las situaciones con la que usted no estaba de acuerdo o tenía un punto de vista diferente?



Fuente: Urrutia (2019).

RELACIONES PÚBLICAS CON LA COMUNIDAD Y GESTIÓN DE CONFLICTOS POTENCIALES ENTRE UNA EMPRESA PETROLERA Y LOS CASERÍOS DE SECHURA, PERÚ

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

6.- ¿La empresa comunicó sobre los nuevos acuerdos tomados en el posible conflicto potencial?

**Variable:** Gestión de Conflicto Potencial

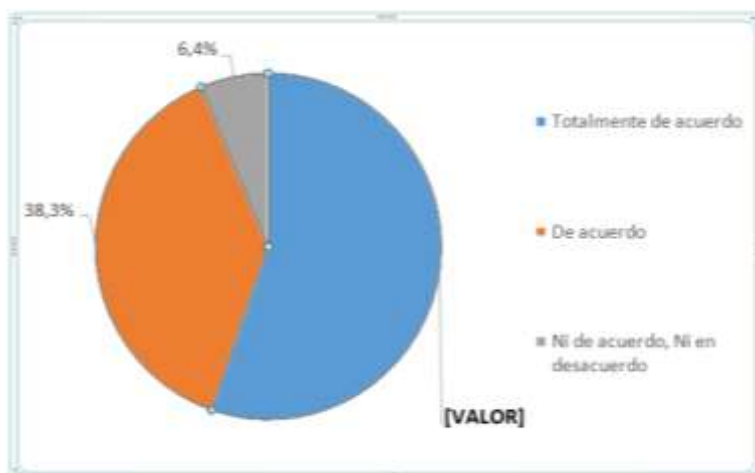
**Dimensión:** Plan de Acción. **Indicador:** Comunicar a los públicos

**Tabla 6.- En el 2015, ¿La empresa comunicó sobre los nuevos acuerdos tomados en el conflicto potencial?**

	TOTAL	LOCALIDAD		SEXO		EDAD	
		Belisario	El Barco	Hombre	Mujer	De 20 a 40 años	De 41 a más años
BASES ABSOLUTAS	(47)	(23)	(24)	(24)	(23)	(17)	(30)
Totalmente de acuerdo	55.3%	78.3%	33.3%	62.5%	47.8%	47.1%	60.0%
De acuerdo	38.3%	21.7%	54.2%	33.3%	43.5%	35.3%	40.0%
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	6.4%	-	12.5%	4.2%	8.7%	17.6%	-
° Promedio	4.49	4.78	4.21	4.58	4.39	4.29	4.60
° TOP TWO BOXES	93.6%	100.0%	87.5%	95.8%	91.3%	82.4%	100.0%
° BOTTOM TWO BOXES	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

**Fuente:** Urrutia (2019).

**Figura 6.- En el 2015, ¿La empresa comunicó sobre los nuevos acuerdos tomados en el conflicto potencial?**



**Fuente:** Urrutia (2019).

RELACIONES PÚBLICAS CON LA COMUNIDAD Y GESTIÓN DE CONFLICTOS POTENCIALES ENTRE UNA EMPRESA PETROLERA Y LOS CASERÍOS DE SECHURA, PERÚ

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

7.- ¿Cree que la población en desacuerdo a la sismica 2015, cambió de perspectiva luego de los acuerdos y cumplimientos por parte de la empresa?

**Variable:** Gestión de Conflicto Potencial

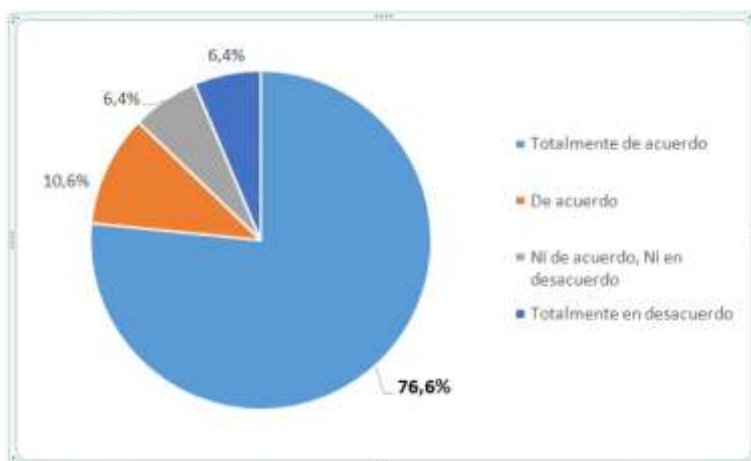
**Dimensión:** Evaluación de Resultados. **Indicador:** Seguimiento

**Tabla: 7.- ¿Cree que la población en desacuerdo a la sismica 2015, cambió de perspectiva luego de los acuerdos y cumplimientos por parte de la empresa?**

	TOTAL	LOCALIDAD		SEXO		EDAD	
		Belisario	El Barco	Hombre	Mujer	De 20 a 40 años	De 41 a más años
BASES ABSOLUTAS	(47)	(23)	(24)	(24)	(23)	(17)	(30)
Totalmente de acuerdo	76.6%	73.9%	79.2%	70.8%	82.6%	76.5%	76.7%
De acuerdo	10.6%	13.0%	8.3%	16.7%	4.3%	5.9%	13.3%
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	6.4%	8.7%	4.2%	8.3%	4.3%	11.8%	3.3%
En desacuerdo	0.0%	-	-	-	-	-	-
Totalmente en desacuerdo	6.4%	4.3%	8.3%	4.2%	8.7%	5.9%	6.7%
° Promedio	4.51	4.52	4.50	4.50	4.52	4.47	4.53
° TOP TWO BOXES	87.2%	87.0%	87.5%	87.5%	87.0%	82.4%	90.0%
° BOTTOM TWO BOXES	6.4%	4.3%	8.3%	4.2%	8.7%	5.9%	6.7%

Fuente: Urrutia (2019).

**Figura: 7.- ¿Cree que la población en desacuerdo a la sismica 2015, cambió de perspectiva luego de los acuerdos y cumplimientos por parte de la empresa?**



Fuente: Urrutia (2019).

**Anexo 2.**

**Comprobación de hipótesis - Pruebas de chi-cuadrado:**

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

### (1) Hipótesis Principal

Existe una relación significativa entre las relaciones públicas con la comunidad y la gestión de conflictos potenciales en los pobladores de caseríos Belisario y El Barco en una empresa petrolera Sechura – 2015.

Pruebas de chi-cuadrado:

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	236.860	182	<b>0.004</b>
Razón de verosimilitudes	122.420	182	1.000
Asociación lineal por lineal	7.218	1	0.007
N de casos válidos	47	-	-

Conclusión: Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable relaciones públicas con la comunidad se relaciona con la variable gestión de conflicto potencial.

### (2) Hipótesis Específica

Existe una relación significativa entre las actividades expresivas con la comunidad y la identificación de conflicto potencial.

Pruebas de chi-cuadrado:

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	62.465	48	<b>0.078</b>
Razón de verosimilitudes	36.929	48	0.877
Asociación lineal por lineal	0.612	1	0.434
N de casos válidos	47	-	-

Conclusión: Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable actividades expresivas no se relaciona con la variable identificación del conflicto potencial.

### (3) Hipótesis Específica



Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

Existe una relación significativa entre las actividades expresivas con la comunidad y el análisis del conflicto potencial.

Pruebas de chi-cuadrado:

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	76.118	48	<b>0.006</b>
Razón de verosimilitudes	42.589	48	0.693
Asociación lineal por lineal	7.317	1	0.007
N de casos válidos	47	-	-

Conclusión: Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable actividades expresivas se relaciona con la variable análisis del conflicto potencial.

#### (4) Hipótesis Específica

Existe una relación significativa entre las actividades expresivas con la comunidad y las opciones estratégicas.

Pruebas de chi-cuadrado:

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52.778	40	<b>0.295</b>
Razón de verosimilitudes	40.119	40	0.783
Asociación lineal por lineal	0.600	1	0.439
N de casos válidos	47	-	-

Conclusión: Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable actividades expresivas no se relaciona con la variable opciones estratégicas.

#### (5) Hipótesis Específica

Existe una relación significativa entre las actividades expresivas con la comunidad y el plan de acción.

Pruebas de chi-cuadrado:

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13.322	16	<b>0.649</b>
Razón de verosimilitudes	14.255	16	0.580
Asociación lineal por lineal	0.805	1	0.370
N de casos válidos	47	-	-

Conclusión: Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable actividades expresivas no se relaciona con la variable plan de acción.

### (6) Hipótesis Específica

Existe una relación significativa entre las actividades expresivas con la comunidad y la evaluación de resultados.

Pruebas de chi-cuadrado:

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	42.755	32	<b>0.097</b>
Razón de verosimilitudes	37.163	32	0.243
Asociación lineal por lineal	3.372	1	0.066
N de casos válidos	47	-	-

Conclusión: Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable actividades expresivas no se relaciona con la variable evaluación de resultados.

### (7) Hipótesis Específica

Existe una relación significativa entre las actividades útiles con la comunidad y la identificación de conflicto potencial.

Pruebas de chi-cuadrado:

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	51.488	54	<b>0.572</b>
Razón de verosimilitudes	33.609	54	0.987
Asociación lineal por lineal	0.250	1	0.617

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

N de casos válidos	47	-	-
--------------------	----	---	---

**Conclusión:** Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable actividades útiles no se relaciona con la variable identificación del conflicto potencial.

### **(8) Hipótesis Específica**

Existe una relación significativa entre las actividades útiles con la comunidad y el análisis del conflicto potencial.

Pruebas de chi-cuadrado:

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	154.535	54	<b>0.000</b>
Razón de verosimilitudes	50.323	54	0.617
Asociación lineal por lineal	1.992	1	0.158
N de casos válidos	47	-	-

**Conclusión:** Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable actividades útiles se relaciona con la variable análisis del conflicto potencial.

### **(9) Hipótesis Específica**

Existe una relación significativa entre las actividades útiles y las opciones estratégicas.

Pruebas de chi-cuadrado:

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	73.445	54	<b>0.040</b>
Razón de verosimilitudes	47.364	54	0.726
Asociación lineal por lineal	0.820	1	0.365
N de casos válidos	47	-	-

**Conclusión:** Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable actividades útiles se relaciona con la variable opciones estratégicas.

Urrutia Palma, R. Verónica; Valdez Orriaga, Miguel; Solórzano Castro, Marita; Elías Villanueva, Luis Enrique

### (10) Hipótesis Específica

Existe una relación significativa entre las actividades útiles con la comunidad y el plan de acción.

Pruebas de chi-cuadrado:

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15.772	18	<b>0.608</b>
Razón de verosimilitudes	18.191	18	0.443
Asociación lineal por lineal	1.494	1	0.222
N de casos válidos	47	-	-

Conclusión: Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable actividades útiles no se relaciona con la variable plan de acción.

### (11) Hipótesis Específica

Existe una relación significativa entre las actividades útiles con la comunidad y la evaluación de resultados.

Pruebas de chi-cuadrado:

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	51.250	36	<b>0.048</b>
Razón de verosimilitudes	40.705	36	0.271
Asociación lineal por lineal	2.924	1	0.087
N de casos válidos	47	-	-

Conclusión: Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable actividades útiles se relaciona con la variable evaluación de resultados.