

ppi 201502ZU4645

Esta publicación científica en formato digital es continuidad de la revista impresa

ISSN-Versión Impresa 0798-1406 / ISSN-Versión on line 2542-3185 Depósito legal pp

197402ZU34



CUESTIONES POLÍTICAS

Instituto de Estudios Políticos y Derecho Público "Dr. Humberto J. La Roche"
de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad del Zulia
Maracaibo, Venezuela



Vol.44

Nº 84

Enero
Junio
2026

Comunicación corporativa en crisis ecológicas: Estrategias y responsabilidad socioambiental en un caso de derrame de petróleo en el mar peruano

*Valia Luz Venegas-Mejía **

*Luz Marina Orellana Marcial ***

*Susana Mercedes de los Milagros Calvay Laynes ****

Resumen

El cuidado del ambiente por parte de ciudadanos, empresas, estados y otros actores es un imperativo en la actualidad, conforme a los lineamientos de políticas públicas globales reflejados en la Agenda 2030. En este contexto, el estudio tuvo como objetivo analizar las narrativas sobre la responsabilidad social corporativa de los actores involucrados en el derrame de petróleo en el litoral de Ventanilla, Callao, Perú. Para ello, se empleó un diseño de investigación cualitativo de tipo fenomenológico y hermenéutico.

Los resultados evidencian que, ante los daños ocasionados al ecosistema marino y a la población local, resulta urgente fortalecer la responsabilidad socioambiental de la empresa Repsol y reorientar la comunicación de la crisis hacia la transparencia, la empatía y el bienestar de las comunidades afectadas. Asimismo, se requiere una gobernanza multisectorial efectiva y sostenida, con metas verificables, plazos definidos y monitoreo público, orientada a la atención de los impactos ecológicos y socioeconómicos y a la restitución de la confianza. Se concluye que el caso de la catástrofe del derrame de petróleo en el litoral de Ventanilla evidencia la necesidad de fortalecer la responsabilidad socioambiental y de reorientar la comunicación de crisis hacia la transparencia y el bienestar de las comunidades afectadas.

Palabras clave: responsabilidad social corporativa; objetivos de desarrollo sostenible; gobernanza multisectorial sostenida; impacto ecológico; confianza pública.

* Universidad Nacional Federico Villarreal. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-3032-8720>. Email: vvenegas@unfv.edu.pe

** Universidad Nacional Federico Villarreal. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4999-6916>. Email: lorellanam@unfv.edu.pe

*** Universidad Nacional Federico Villarreal. ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0006-8592-5919>. Email: 2020103445@unfv.edu.pe

Corporate communication in ecological crises: Strategies and social and environmental responsibility in a case of oil spill in the Peruvian sea

Abstract

Care for the environment by citizens, companies, states, and other actors is imperative today, in accordance with the global public policy guidelines reflected in the 2030 Agenda. In this context, the study aimed to analyze the narratives on corporate social responsibility of the actors involved in the oil spill on the coast of Ventanilla, Callao, Peru. To this end, a qualitative phenomenological and hermeneutic research design was used. The results show that, given the damage caused to the marine ecosystem and the local population, it is urgent to strengthen the socio-environmental responsibility of the Repsol company and reorient crisis communication towards transparency, empathy, and the well-being of the affected communities. Likewise, effective and sustained multisectoral governance is required, with verifiable goals, defined deadlines, and public monitoring, aimed at addressing the ecological and socioeconomic impacts and restoring trust. It is concluded that the case of the oil spill disaster on the coast of Ventanilla highlights the need to strengthen social and environmental responsibility and to refocus crisis communication towards transparency and the well-being of the affected communities.

Keywords: corporate social responsibility; sustainable development goals; sustained multisectoral governance; ecological impact; public trust.

Introducción

La responsabilidad social corporativa (RSC) comenzó a delinearse a mediados del siglo XX. En 1953, Howard R. Bowen planteó que los empresarios asumen compromisos voluntarios para orientar sus políticas, decisiones y acciones conforme a los valores y objetivos de la sociedad (Bowen, 1953). Luego, Frederick (1960) advirtió sobre la concentración de poder en grandes corporaciones y la necesidad de equilibrar el interés privado con el bien común en la sociedad.

Con el discurrir del tiempo, contribuciones como las de Carroll (1979), Drucker (1984), McWilliams y Siegel (2001), Hopkins (2003) y Kotler y Lee (2005) clarificaron el concepto en cuestión. En un prólogo de 2013 a la obra de Bowen se interpretó la RSC como un instrumento institucional que, junto a la ley y la competencia, favorece la integración social de la empresa y orienta la conducta responsable de sus actores (Bowen, 2013).

Los escándalos que atentan contra el ambiente en lo que va del siglo se pueden agrupar en tres frentes: (a) corrupción y fiscalización, (b) medio ambiente y (c) derechos humanos. En el primer grupo, casos como Enron (2001), WorldCom (2002) y Parmalat (2003) ilustran fallas severas de integridad y control. En el segundo grupo, caso en el ámbito ambiental, los derrames de petróleo han dejado huella: desde los años sesenta pasados se han registrado decenas de desastres, con casos representativos como el Ixtoc I (1979-1980) y el derrame durante la Guerra del Golfo (1991). Y en caso del tercer grupo, respecto de derechos humanos afectados en los conflictos socioambientales, se aprecia el caso del Istmo de Tehuantepec en México, donde se registró serias tensiones entre megaproyectos y comunidades, y procesos como el iniciado por Gretchen Carlson (2016) en EE. UU., donde se visibilizan dinámicas de abuso con impacto reputacional.

En 1999, el secretario general de la ONU, Kofi Annan, durante su discurso ante el Foro Económico Mundial en Davos propuso el *Pacto Mundial de las Naciones Unidas*, invitando al sector privado a adherirse a principios universales en derechos humanos, trabajo, ambiente y anticorrupción. Pasaron los años, y actualmente el marco se encuentra alineado con la Agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), ubicando a las empresas como actores clave para el desarrollo sostenible.

Hitos importantes que impulsaron estándares y expectativas de transparencia como la *Conferencia de Estocolmo* (1972), el *Informe Brundtland* (1987), el *Protocolo de Kioto* (1997) y la *Iniciativa de Reporte Global* (1997). Esta última una organización mundial sin fines de lucro resultado de la Coalición para Economías Ambientalmente Responsables y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), cuya misión es el establecimiento de un marco global para que las organizaciones comuniquen respecto de su desempeño en acciones de sostenibilidad, acorde a los ODS.

En el marco de la Agenda 2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fijan prioridades globales para enfrentar problemáticas que afectan a todos los países. En el caso del derrame de petróleo en el mar peruano (Ventanilla), los ODS más comprometidos son el ODS 14: Vida submarina y el ODS 6: Agua limpia y saneamiento, debido al daño sobre ecosistemas marino-costeros y a la calidad del agua. Atribuido a Repsol, este evento constituye el contexto del estudio, que analiza la estrategia de comunicación corporativa desplegada por la empresa ante la crisis y su coherencia con la responsabilidad socioambiental (Naciones Unidas, 2015).

Repsol es una empresa extranjera que opera en el Perú desde 1996 y desarrolla operaciones de exploración, producción y refinamiento, así como también el comercio de hidrocarburos y de energías renovables; es decir, se encarga de operar a lo largo de la cadena de valor del sector petroquímico y energético. El 15 de enero de 2022 Repsol fue protagonista de un derrame

de petróleo frente a Ventanilla (Callao) en Lima, Perú, el cual abordado de un modo peculiar por los responsables del evento que fue calificado de desastre ecológico (Ministerio del Ambiente-MINAM, 2022a, 2023b).

El caso de ceñirse a la verdad en los comunicados emitidos por diversos actores fue un hecho que generó más dudas que certezas; mientras la empresa estimó el volumen en más de 10,400 barriles, el gobierno lo calculó por encima de 11,900 (Actualidad Ambiental-SPDA., 2022). Las primeras comunicaciones corporativas fueron percibidas como ambiguas sobre responsabilidades. El evento afectó el ecosistema marino-costero, al menos 48 playas de Lima y Callao y el sustento de miles de pescadores y trabajadores vinculados.

El 22 de enero de 2022, el Ministerio del Ambiente declaró emergencia ambiental y activó un Plan de Acción Inmediato y de Corto Plazo. En este marco, el estudio analiza las estrategias de comunicación de los actores (empresa, Estado, gremios, prensa, organizaciones ambientalistas) y caracteriza la responsabilidad socioambiental de Repsol con base en cuatro categorías: medio ambiente, derechos humanos, prevención de la corrupción y fiscalización (MINAM, 2022a, 2023b; Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental -OEFA, 2022, s.f.; Oxfam, 2024; Repsol, s. f.-a, s. f.-b)

En el contexto internacional, el caso BP-Golfo de México (2010) mostró cómo priorizar campañas reputacionales e “institutional advertising” por encima de la reparación efectiva deteriora la confianza pública (Choi, 2012; McGuire, 2022; Painia, 2012). En Nigeria, la experiencia de Ogoniland evidencia que las alianzas sostenidas entre Estado, ONU y empresa, por ejemplo, el programa HYPREP tras el informe de UNEP (2011) pueden potenciar mejoras cuando se mantienen en el tiempo y con monitoreo independiente (UNEP, 2011; UNEP-FGN, 2023; Sam, 2024).

Asimismo, análisis comparados de informes de RSC en el Reino Unido y China describen el uso de estrategias discursivas para comunicar “malas noticias” (negación, desvío, mitigación o admisión) (Lin, 2021). En el litoral peruano (2022-2023), los reportes públicos documentan la magnitud del derrame y sus impactos continuados sobre ecosistemas y medios de vida, subrayando brechas de transparencia y reparación (FIDH, 2022; Oxfam, 2024), estudios con la población afectada reportan indignación, percepción de riesgo y cambios de consumo; por su parte, evaluaciones de redes oficiales señalan baja conexión con usuarios y oportunidades de mejora en segmentación e interacción.

En comunicación, la estrategia publicitaria en torno a los hechos que afectan a la sociedad, derivada del brief, responde qué decir, cómo y a quién decirlo, y decide cuáles son los medios y formatos más adecuados. Trasladado a la RSC, supone compromisos verificables, orientación

a resultados y coherencia entre mensajes y prácticas para fortalecer legitimidad y confianza.

Se entiende la RSC como un compromiso con la minimización de impactos ambientales, el respeto a los derechos humanos y la integridad operativa. Involucra a todas las partes interesadas, combina autorregulación y cumplimiento legal, y prioriza la detección temprana de fallas y la adopción de buenas prácticas. Para el estudio se operativizan en categorías y subcategorías.

En general la comunicación corporativa es una estrategia que las empresas utilizan para mantener comunicación interna y externa a lo largo de la implementación de sus procesos con el fin de identificar, de manera oportuna posibles conflictos y garantizar una comunicación armónica con los administrados, proveedores y demás actores clave que integran su Sistema de gestión.

Por otro lado, de acuerdo con Carroll (1979) existe responsabilidad que se le atribuye a las empresas, las cuales abarcan el contexto donde se encuentran en funcionamiento y en el cuál impactan con su valor agregado, éstas son las orientaciones estratégicas económicas, legales, éticas y direccionales, que las empresas presentan a la sociedad como aportes de su funcionamiento y acciones estratégicas corporativas.

En específico, para enfocar la problemática generada es imperativo aplicar la pirámide de la RSC propuesta por Carroll (1979) el cual identifica de manera completa las acciones estratégicas de una empresa para el abordaje de la comunicación interna y externa, y enfocarlo de la manera más completa posible, “la pirámide fue elegida como diseño geométrico porque es simple, intuitiva y construida para resistir la prueba del tiempo” (D’Avanzo et al., 2021, s. p.).

Tabla 1. Evaluación de la comunicación corporativa según la Pirámide de Carroll.

Capa (Carroll)	Qué evaluar en la comunicación	Indicadores verificables (ejemplos)	Evidencia en el caso	Juicio (Semáforo)
Económica (Base).	Mensajes sobre financiamiento y cronogramas de remediación; continuidad de medios de vida; soporte a cadena local (pesca/turismo).	% utilidades → remediación; hitos cumplidos vs. plan; pagos a proveedores locales; empleos preservados.	Se comunica inversión y acciones; la comunidad percibe insuficiencia y débil anclaje a métricas locales.	Media.

	Cumplimiento normativo (MINAM/OEFA) *; publicación de resoluciones y planes; estado de sanciones y auditorías.	N.º de incumplimientos; monto/estado de multas; periodicidad de reportes regulatorios; auditorías independientes.	Existe fiscalización y sanciones; se percibe descoordinación intersectorial y trazabilidad limitada para público.	Media.
Legal.	Transparencia proactiva; lenguaje claro; reconocimiento de impactos; participación con actas y seguimiento público.	Tiempo entre evento y primer informe; repositorio de datos abiertos (agua/ sedimentos/fauna); % quejas resueltas; acuerdos verificables.	Mensajes tecnicistas/ tardíos; baja empatía percibida; escasa disponibilidad de datos públicos útiles para la comunidad.	Baja.
Ética.	Aportes voluntarios que no sustituyen obligaciones (reconversión, restauración de hábitats, becas).	% ingresos en proyectos beneficiarios; evaluación de impacto independiente; adicionalidad comprobable.	Acciones visibles; su efecto reputacional se neutraliza si persisten déficits en capas legal/ ética.	Media.
Filantrópica (Discrecional).				

Fuente: elaboración propia (2025). Nota: Semáforo interpretativo: Alta = evidencias sólidas y trazables; Media = evidencias parciales; Baja = evidencias limitadas. Indicadores adaptados de Carroll (1979) al análisis de comunicación de crisis (transparencia, cumplimiento y reparación). (*) MINAM: Ministerio del Ambiente; OEFA: Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental.

La tabla 1 muestra un patrón consistente: aunque la empresa comunica inversiones y cronogramas (capa económica, juicio *medio*) y registra acciones vinculadas al cumplimiento y la fiscalización (capa legal, juicio *medio*), la transparencia sustantiva y la participación, propias de la capa **ética**, aparecen como el eslabón más débil (juicio *bajo*), con mensajes tecnicistas, datos públicos insuficientes y escasa trazabilidad para la comunidad.

En consecuencia, los aportes filantrópicos (juicio *medio*) pierden capacidad legitimadora cuando no están anclados en información verificable y en procesos de diálogo con acuerdos susceptibles del monitoreo. En términos operativos, los niveles sugieren que cualquier mejora reputacional será frágil mientras no se fortalezcan métricas abiertas, plazos de reparación y mecanismos formales de rendición de cuentas, condiciones necesarias para alinear la comunicación con la responsabilidad socioambiental y con los ODS 14: *Vida submarina* y el ODS 6: *Agua limpia y saneamiento*.

La comunicación corporativa coordina mensajes y relaciones con públicos internos y externos integrando medios, relaciones públicas, comunicación

interna/externa y gestión de crisis. Modelos de comunicación integrada que ponen énfasis en la coherencia entre política, relato y ejecución; recursos como la gestión de la reputación, el storytelling, la comunicación digital y la comunicación de crisis son clave, pero su eficacia depende del anclaje en evidencia, reparación y participación, sobre todo tras eventos de alto impacto como el derrame de petróleo en el litoral de Ventanilla.

1. Metodología

El enfoque de investigación cualitativo estuvo orientado a comprender la realidad desde los significados construidos por los propios actores (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2024). Esta perspectiva privilegia la reconstrucción de información situada, lo que ocurre en el territorio o área de impacto, y posibilita examinar, con mayor profundidad, las reflexiones de los grupos directamente involucrados en el derrame de petróleo de Repsol en Ventanilla (Perú). El análisis de datos se organizó alrededor de ejes asociados a la responsabilidad socioambiental y a la comunicación corporativa.

Para abordar el estudio del fenómeno ambiental, se recurrió al diseño cualitativo fenomenológico y hermenéutico (Finol de Franco y Acosta Faneite, 2024). La vertiente fenomenológica se empleó para indagar las experiencias, procesos y significados que dieron forma a las vivencias de pescadores y otros afectados (Gros, 2024; Husserl, 1970; Van Manen, 1990).

En paralelo, la hermenéutica se utilizó para interpretar documentos producidos en el contexto del caso (Mejías, 2023), planes de actuación, reportes de remediación, iniciativas de sostenibilidad, comunicados y notas de prensa, artículos y reportajes, con el objetivo de comprender la lógica y coherencia de la estrategia de comunicación corporativa desplegada por Repsol y otros actores.

La población incluyó: (a) pescadores afectados en el litoral de Ventanilla, Santa Rosa, Ancón, Aucallama y Chancay; (b) documentación corporativa de Repsol; (c) contenidos periodísticos publicados en medios digitales; y (d) información emitida por entidades estatales relacionadas con el caso. Se trabajó con muestreo intencional (no probabilístico), seleccionando informantes y fuentes por su pertinencia para los objetivos del estudio. De manera referencial, la muestra consideró tres dirigentes de gremios pesqueros, dos documentos de comunicación corporativa, cuatro piezas periodísticas sobre responsabilidad socioambiental de la empresa y dos comunicadores con conocimiento del caso.

Los criterios de inclusión que se establecieron fueron: (1) dirigentes activos con representación formal de gremios de pescadores; (2) vocería ante instancias mediáticas y/o procedimientos legales; (3) documentos oficiales disponibles en el portal de la empresa; y (4) publicaciones periodísticas de medios líderes en audiencia.

Asimismo, se aplicaron entrevistas semiestructuradas para recoger experiencias y percepciones sobre responsabilidad socioambiental y comunicación de crisis. Complementariamente, se realizó análisis documental de materiales corporativos y periodísticos (Cházaro-Arellano, 2024; Suárez et al., 2022). Se utilizaron dos instrumentos principales: (i) guion de entrevista semiestructurada y (ii) matriz de análisis documental, con el objetivo de asegurar trazabilidad, sistematizar evidencias cualitativas y orientar la interpretación de vivencias y estrategias comunicacionales.

El tratamiento analítico siguió tres fases inspiradas en el modelo clásico de análisis cualitativo de Miles y Huberman (1994): (1) reducción y organización de la información mediante categorización y codificación (a priori y emergente), segmentando por tipo de actor; (2) análisis y contrastación iterativa para profundizar la comprensión, con ajustes de códigos y categorías cuando fue necesario; y (3) interpretación y síntesis de hallazgos para la elaboración de conclusiones sustantivas. El análisis del discurso se apoyó en técnicas de análisis documental, análisis del discurso y triangulación de fuentes e informantes (Carvajal et al., 2023; Gibbs, 2012); en el procesamiento de testimonios se empleó software de apoyo para codificación cualitativa, a fin de garantizar orden, recuperación y consistencia interpretativa (Cházaro-Arellano, 2024).

Finalmente, la credibilidad y validez del estudio se reforzaron mediante (a) triangulación de fuentes, entrevistas, documentos corporativos, prensa y reportes oficiales (Pérez Ripossio, 2023); (b) criterios explícitos de selección de informantes y documentos (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2024); y (c) procedimientos sistemáticos de codificación y contrastación que permiten rastrear el proceso interpretativo (Cházaro-Arellano, 2024; Dorio Alcarraz et al., 2012; Gibbs, 2012).

2. Resultados

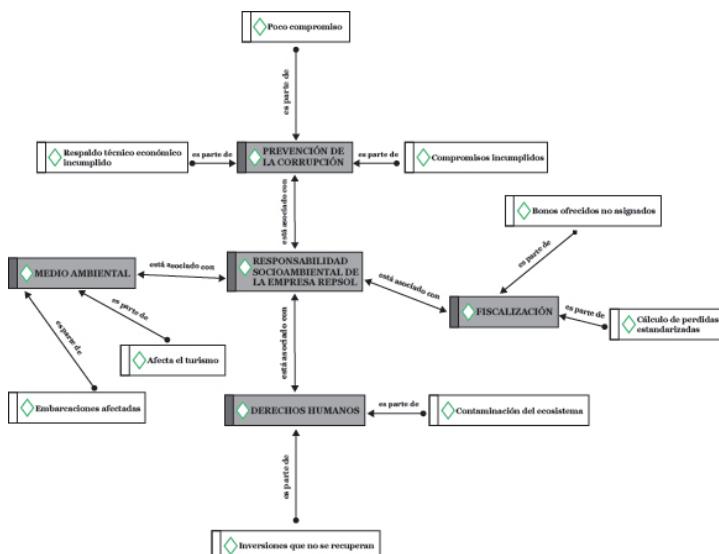
La catástrofe ambiental derivada del derrame y la estrategia comunicacional de Repsol para gestionarla se mantienen como un asunto abierto y no resuelto. Las entrevistas revelan que, desde la mirada de los principales afectados, en especial los gremios de pescadores de Ventanilla, el compromiso socioambiental de la compañía ha sido insuficiente. El discurso de los informantes vincula de manera directa la afectación a su vida cotidiana y a sus medios de subsistencia con debilidades en la

respuesta empresarial ante el daño ocasionado al ecosistema ecológico y las repercusiones en un sector de la población de las inmediaciones del ambiente dañado.

El análisis de los relatos indica vulneraciones a derechos humanos básicos: pérdida de ingresos, interrupción de actividades productivas y ausencia de apoyos consistentes para restablecer la dinámica económica familiar. La ayuda económica ofrecida se percibe como limitada o intermitente, lo que obliga a prolongar estrategias de supervivencia y alimenta el malestar social. De los análisis efectuados por triangulación de fuentes se infiere que las comunicaciones corporativas fueron percibidas como ambiguas respecto de responsabilidades, incluyendo subestimaciones iniciales (Oxfam, 2024).

El evento afectó el ecosistema marino-costero, al menos 48 playas de Lima y Callao y el sustento de miles de pescadores y trabajadores vinculados (Defensoría del Pueblo, 2022; Defensoría del Pueblo, 2023). El 22 de enero de 2022, el Ministerio del Ambiente declaró emergencia ambiental y aprobó un Plan de Acción Inmediato y de Corto Plazo (MINAM, 2022a, 2022b; OEFA, s. f.).

Figura 1. Categorías emergentes asociadas a la responsabilidad socioambiental atribuida a Repsol.



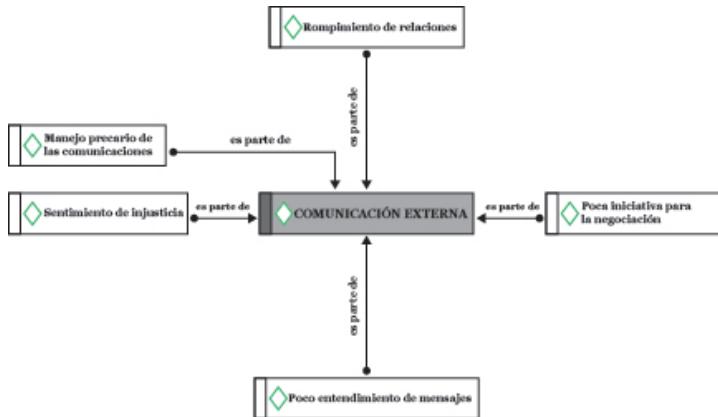
Fuente: elaboración propia (2025). Nota. Relación entre categorías y subcategorías construida a partir de testimonios de pescadores y actores locales.

De las narrativas de los informantes clave y la triangulación respectiva emergen cuatro ejes que estructuran la responsabilidad socioambiental exigida a Repsol como institución implicada en la catástrofe ecológica: medio ambiente, derechos humanos, prevención de la corrupción y fiscalización. La percepción predominante es que la estrategia comunicativa de la empresa no se tradujo en respaldos técnicos ni económicos acordes con la magnitud de los daños; al contrario, los mensajes externos se leen como poco comprometidos y con baja transparencia.

Los testimonios insisten en daños a embarcaciones y biodiversidad, incremento del riesgo en faenas y contaminación del ecosistema, con efectos en el turismo costero que sostenía a numerosas familias. Se mencionan aves y mamíferos marinos afectados, así como impactos en áreas protegidas; estos hechos profundizan la percepción de deterioro ecosistémico y pérdida de oportunidades laborales.

En materia de comunicación externa, los participantes describen un deterioro de las relaciones con la empresa. Señalan mensajes tecnicistas, poco claros y poco empáticos, así como asimetrías en reuniones y negociaciones. Se percibe una limitada capacidad de escucha y de co-diseño de soluciones con los actores locales.

Figura 2. Dimensiones de la comunicación externa de Repsol según percepciones de pescadores.



Fuente: elaboración propia (2025). Nota. Claridad, accesibilidad, empatía, mecanismos de participación y negociación.

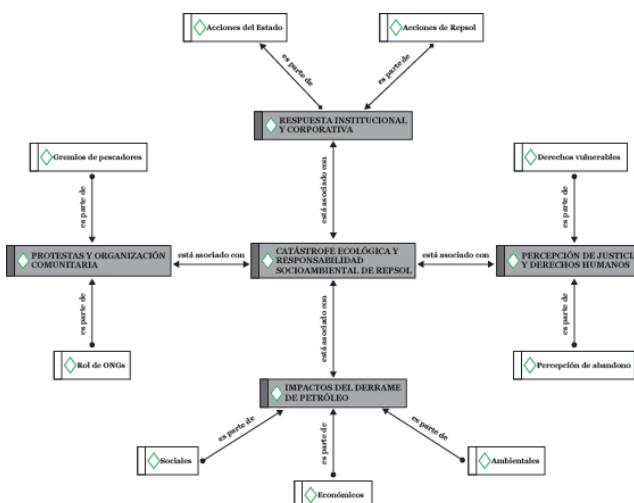
La combinación de impactos económicos y sociales con una respuesta percibida como inadecuada por parte de Repsol y del Estado activó

protestas, organización comunitaria y demandas de reparación. Entre las solicitudes, destacan indemnizaciones proporcionales al tiempo de contaminación, remediación efectiva del mar y garantías documentadas sobre la recuperación de playas y caletas para retomar actividades.

El análisis de entrevistas a especialistas muestra cuatro bloques temáticos: comunicación de Repsol, impactos del derrame, respuesta institucional y percepción de transparencia. En términos de frecuencia, sobresalen valoraciones sobre falta de transparencia y un uso intensivo de medios tradicionales y redes sociales, así como el ‘trabajo de hormiga’ y la comunicación boca a boca con pescadores. Si bien se reconoce la existencia de campañas mediáticas y equipos profesionales, el énfasis reputacional no resolvió tensiones con el territorio ni los cuestionamientos sobre ambientalización de la respuesta.

Como se aprecia en la figura 2 sobre las dimensiones de la comunicación externa de Repsol según percepciones de pescadores está asociada al rompimiento de relaciones de los gremios con la empresa responsable de la catástrofe, la escasa capacidad de negociación de los actores involucrados, poco entendimiento de mensajes entre las partes en conflicto a fin de solucionar la problemática generada, sentimiento de injusticia y un manejo precario de las comunicaciones que sólo empeoró las dimensiones de la catástrofe.

Figura 3. Red de categorías sobre catástrofe ecológica y responsabilidad socioambiental.



Fuente: elaboración propia (2025). Nota: Vínculos de impactos, demandas de reparación y obligaciones corporativas/ estatales.

En conjunto, en la figura 3 es resultado de la triangulación de datos que permite destacar una brecha entre el despliegue comunicacional, visible en medios, redes y acciones de campo, y las expectativas de las comunidades involucradas en el episodio ambiental respecto de reparación, claridad y empatía. Aunque algunos especialistas describen la estrategia como efectiva para contener el impacto mediático, los pescadores y dirigentes insisten en insuficiencias sustantivas en transparencia, apoyo técnico y económico, y en la articulación con el Estado para una solución integral, tal como se aprecia en algunas fracciones de discurso ofrecido por los diversos actores involucrados.

La catástrofe ecológica y la responsabilidad socioambiental de Repsol responde a una respuesta institucional y corporativa, de parte de la empresa responsable como de los organismos estatales involucrados. La catástrofe en lo concerniente a la percepción de justicia y derechos humanos, proyecta una imagen de afectación a los más vulnerables y de abandono de los actores involucrados responsables. Otro aspecto asociado a la catástrofe es el fuerte impacto en las vertientes sociales, económicas y ambientales, que significa desempleo y quiebra de negocios asociadas a la actividad pesquera suspendida. Finalmente, la catástrofe y escasa responsabilidad socioambiental generó protestas y organización comunitaria para enfrentar la grave situación, con presencia de los gremios y ONGs.

Tabla 2. Categorías y subcategorías según frecuencias (síntesis cualitativa).

Bloque temático	Categoría	Subcategoría/Indicador	Evidencia cualitativa (cita codificada)	Notas
Comunicación de Repsol.	Transparencia.	Claridad y accesibilidad del mensaje.	“Nos informaban tarde y con palabras técnicas” [Pesc-01].	Lenguaje tecnicista; baja empatía.
Comunicación de Repsol.	Canales y alcance.	Medios, redes, campañas.	“Salían en TV y radio, pero no resolvían lo urgente” [Esp-02].	Énfasis reputacional.
Impactos del derrame.	Ecosistema.	Contaminación, fauna afectada.	“Encontramos aves muertas y olía a petróleo” [Pesc-03].	Impacto persistente.
Impactos del derrame.	Economía local.	Ingresos y empleo.	“Se cerraron restaurantes y nadie compraba pescado” [Pesc-04].	Efecto en cadena.

Respuesta institucional.	Fiscalización.	Multas, supervisión.	“Hubo sanciones, pero no vimos cambios rápidos” [Esp-01].	Debate sobre cumplimiento.
Respuesta institucional.	Coordinación.	Intersectorial/ territorial.	“Cada entidad decía algo distinto” [Pesc-05].	Asimetrías en mesas.
Percepción de transparencia.	Acceso a datos.	Monitoreo, reportes públicos.	“Pedimos informes y no llegaron completos” [Dir-01].	Trazabilidad deficiente.
Percepción de transparencia.	Rendición de cuentas.	Compromisos verificables.	“Queremos plazos, no solo comunicados” [Dir-02].	Falta de métricas.

Fuente: elaboración propia (2025). Nota: Algunas narrativas de entrevistas que se efectuaron a diversos participantes del estudio.

La información de la tabla 2, evidencia una brecha estructural entre el despliegue comunicacional de Repsol y las expectativas del territorio: mientras el bloque “Comunicación de Repsol” muestra intensidad en canales y alcance, persiste un déficit de transparencia (claridad, accesibilidad y empatía) que los actores codifican como mensajes tardíos y tecnicistas. “Nos informaban tarde y con palabras técnicas” [Pesc-01]. En paralelo, los “impactos del derrame” confirman afectaciones ecosistémicas y económicas sostenidas, con efectos en cadena sobre pesca, turismo y comercio, lo que refuerza la demanda de medidas tangibles más allá del discurso: “Se cerraron restaurantes y nadie compraba pescado” [Pesc-04].

El bloque “respuesta institucional” registra fiscalización y sanciones, pero también descoordinación intersectorial, percibida como mensajes contradictorios y lentitud en la remediación efectiva. “Hubo sanciones, pero no vimos cambios rápidos” [Esp-01]. Finalmente, en “percepción de transparencia” se condensa el reclamo central: acceso a datos verificables, plazos y métricas de cumplimiento y rendición de cuentas continuas: “Pedimos informes y no llegaron completos” [Dir-01]. En síntesis, los patrones de frecuencia y las citas codificadas convergen en una conclusión operativa: sin datos públicos trazables, metas de reparación con hitos y gobernanza colaborativa (empresa-Estado-comunidades), la comunicación, por masiva que sea, no se traduce necesariamente en legitimidad ni en confianza social.

3. Discusión

El derrame de petróleo atribuido a Repsol en el litoral de Ventanilla se perfila como uno de los episodios ecológicos más graves del país por

su alcance sobre el ecosistema marino y las economías costeras. Los testimonios recogidos reportan mortandad significativa de aves y daños a especies sensibles, incluidas nutrias, hallazgos que dialogan con la literatura sobre los efectos persistentes de los desastres ambientales en comunidades locales (Pulido et al., 2023).

Paralelamente, los gremios de pesca expresan un cansancio acumulado y demandan indemnizaciones proporcionales al tiempo de contaminación, al considerar insuficiente la respuesta empresarial; este malestar coincide con estudios nacionales recientes. Desde la perspectiva de especialistas, la estrategia de comunicación de la compañía fue “clara” en la forma, pero no transparente en el fondo, sugiriendo tácticas de ocultamiento o minimización de daños, en línea con patrones descritos para la comunicación de “malas noticias” en informes de responsabilidad social.

En términos tácticos, se identifican acciones de proximidad con pescadores (comunicación boca a boca), campañas en medios tradicionales y entornos digitales, y un énfasis mayor en la proyección de imagen internacional que en la atención de preocupaciones locales. Sin embargo, para los afectados, tales esfuerzos resultaron ineficaces o desconectados de necesidades concretas, reforzando la brecha comunicacional y motivando acciones legales que, probablemente, pudieron evitarse con una comunicación más equilibrada, empática y centrada en la reparación, pero sin claridad en las comunicaciones, como se indica: “Cada entidad decía algo distinto” [Pesc-05]; pero, también un discurso ajeno a la solución de la problemática socioambiental: “Salían en TV y radio, pero no resolvían lo urgente” [Esp-02].

Respecto a la respuesta institucional y posibles alianzas para enfrentar la crisis, los informantes subrayan la descoordinación inicial entre ministerios y la limitada capacidad de supervisión estatal, elementos que habrían agravado el escenario. De ahí que se recomiende fortalecer la articulación gobierno, empresa, sociedad civil mediante mecanismos estables de coordinación, con metas verificables y monitoreo público, lo que debe condecese con experiencias internacionales (Lin, 2021).

Finalmente, la transparencia emerge como eje crítico de la legitimidad: persiste una percepción de opacidad y de manejo comunicacional poco sensible al territorio, con mensajes tardíos, tecnicistas o poco claros que deterioran la confianza y la relación con las comunidades; prácticas ajenas a la RSC que tiene planteamientos de más de medio siglo (Bowen, 1953, 2013; Drucker, 1984). Esta lectura, reiterada por pescadores y especialistas, coincide con la evidencia internacional que vincula transparencia y rendición de cuentas con la credibilidad empresarial en contextos de desastre.

Conclusiones

El caso de la catástrofe del derrame de petróleo en el litoral de Ventanilla en el Callao -Perú, evidencia la urgencia de fortalecer la responsabilidad socioambiental y reorientar la comunicación de crisis hacia la transparencia, la empatía y el bienestar de las comunidades afectadas. En términos operativos, se requiere gobernanza multisectorial sostenida, con metas verificables, plazos y monitoreo público, para atender impactos ecológicos y socioeconómicos y restituir la confianza.

Aunque Repsol desplegó recursos profesionales y acciones estratégicas para contener el deterioro reputacional, esa orientación no habría resuelto las dudas sobre transparencia, credibilidad y trato inclusivo. La RSE en el caso de la empresa que generó la catástrofe ecológica y social para las comunidades del área afectada se mostró carente de sostenibilidad empresarial y no sus prácticas no siguen los parámetros de la Agente 2030 y los ODS en temas ambientales fundamentalmente.

Para investigaciones futuras, se sugiere ampliar la base empírica con diseños mixtos y comparaciones internacionales, y profundizar en estrategias corporativas con métricas y trazabilidad que prioricen la reparación efectiva por encima del control narrativo.

Referencias Bibliográficas

- Actualidad Ambiental-SPDA. (2022, 31 de enero). *Repsol indica que derrame fue de 10 396 barriles de petróleo, pero Minam asegura que la cifra es de 11 900.* <https://www.actualidadambiental.pe/repsol-indica-que-derrame-fue-de-10-396-barriles-de-petroleo-pero-minam-asegura-que-la-cifra-es-de-11-900/>
- Bowen, H. R. (1953). *Social responsibilities of the businessman.* Harper & Brothers.
- Bowen, H. R. (2013). *Social responsibilities of the businessman.* University of Iowa Press. <https://doi.org/10.2307/j.ctt20q1w8f>
- Carroll, A. B. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of Management Review,* 4(4), 497–505. <https://doi.org/10.5465/amr.1979.4498296>
- Carvajal, B. C., Marín González, F., & Ibarra Morales, L. (2023). Triangulación de métodos en Ciencias Sociales como fundamento en la investigación universitaria en Latinoamérica. *Mayéutica: Revista Científica de Humanidades y Artes,* 11(2), 43–58. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8140907>

- Cházaro-Arellano, E. H. (2024). Análisis de datos en las investigaciones cualitativas: El reto frente al investigador. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 9(17), 168–171. <https://doi.org/10.35381/r.k.v8i17.3163>
- Choi, J. (2012). A content analysis of BP's press releases dealing with crisis. *Public Relations Review*, 38(3), 422–429. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2012.03.004>
- D'Avanzo, E., Franch, M., & Borgonovi, E. (2021). Ethics and sustainable management: An empirical modelling of Carroll's pyramid for the Italian landscape. *Sustainability*, 13(21), 12057. <https://doi.org/10.3390/su132112057>
- Defensoría del Pueblo. (2022, 8 de abril). *Informe de Adjuntía N.º 10-2022-DP/AMASMPI. Derrame de petróleo en la Refinería La Pampilla. Recomendaciones frente a un desastre ambiental*. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2022/05/Informe-Derrame-Ventanilla.pdf>
- Defensoría del Pueblo. (2023, 16 de enero). *Informe de Alerta N.º 001-IA-2023 – Derrame de petróleo en Ventanilla (incluye dato de 48 playas afectadas)*. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2023/01/001-IA-Derrame-de-Petr%C3%B3leo-en-Ventanilla..pdf>
- Dorio Alcarraz, I., Sabariego Puig, M., & Massot Lafon, I. (2012). Características generales de la metodología cualitativa. En R. Bisquerra (Coord.), *Metodología de la investigación educativa* (pp. 275–292). La Muralla.
- Drucker, P. F. (1984). The new meaning of corporate social responsibility. *California Management Review*, 26(2), 53–63.
- Federation for International Human Rights (FIDH). (2022). *Executive summary: Report on Repsol oil spill in Peru*. https://www.fidh.org/IMG/pdf/executive_summary_-_report_on_repsol_oil_spill_en_.pdf
- Finol de Franco, M. R., & Acosta Faneite, S. F. (2024). El método fenomenológico-hermenéutico: Una revisión semisistemática. *Revista Dialogus*, 1(14), 13–35. <https://doi.org/10.37594/dialogus.v1i14.1507>
- Frederick, W. C. (1960). The growing concern over business responsibility. *California Management Review*, 2(4), 54–61. <https://doi.org/10.2307/41165405>
- Gibbs, G. (2012). *El análisis de datos cualitativos en investigación cualitativa*. Morata.

- Gond, J.-P. (2013). Preface to the 2013 edition. In H. R. Bowen, *Social responsibilities of the businessman* (pp. vii–xxiv). University of Iowa Press.
- Gros, A. (2024). ¿Qué es la fenomenología? Una introducción breve y actualizada para sociólogos. *Revista Colombiana de Sociología*, 46(1), 293–324. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcs/v46n1/0120-159X-rcs-46-01-293.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2024). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2.^a ed.). McGraw-Hill.
- Hopkins, M. (2003). *The planetary bargain: Corporate social responsibility matters*. Earthscan/Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781849773201>
- Husserl, E. (1970). *The crisis of European sciences and transcendental phenomenology*. Northwestern University Press. <https://nupress.northwestern.edu/9780810167988/crisis-of-european-sciences-and-transcendental-phenomenology/>
- Kotler, P., & Lee, N. (2005). *Corporate social responsibility: Doing the most good for your company and your cause*. Wiley. <https://www.wiley.com/en-us/Corporate%2BSocial%2BResponsibility%3A%2BDoing%2Bthe%2BMost%2BGood%2Bfor%2BYour%2BCompany%2Band%2BYour%2BCause-p-9780471476115>
- Lin, Y. (2021). Legitimation strategies in corporate discourse: A comparison of UK and Chinese corporate social responsibility reports. *Journal of Pragmatics*, 177, 157–169. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2021.02.009>
- Medina Romero, M. Á., Hurtado Tiza, D. R., Muñoz Morillo, J. P., Ochoa Cervantez, D. O., & Izúndegui Ordóñez, G. (2023). *Método mixto de investigación cuantitativo y cualitativo*. Instituto Universitario de Innovación, Ciencia y Tecnología. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.105>
- Mejías, C. (2023). La hermenéutica y sus múltiples elementos. *Revista Grupo CIEG*, 6(1), 184–198. <https://revista.grupocieg.org/wp-content/uploads/2023/05/Ed.61-184-198-Mejias-Carlos.pdf>
- McGuire, W. (2022). The impact of the Deepwater Horizon accident on BP's reputation and stock price. *Humanities and Social Sciences Communications*, 9, 155. <https://doi.org/10.1057/s41599-022-01151-4>
- McWilliams, A., & Siegel, D. (2001). Corporate social responsibility: A theory of the firm perspective. *Academy of Management Review*, 26(1), 117–127. <https://doi.org/10.5465/amr.2001.4011987>

- Minam. (2022a, 22 de enero). *Resolución Ministerial N.º 021-2022-MINAM: Declaran en emergencia ambiental el área marino-costera y aprueban el Plan de Acción Inmediato y de Corto Plazo.* <https://www.gob.pe/institucion/minam/normas-legales/2713052-021-2022-minam>
- Minam. (2022b, 22 de enero). *Resolución Ministerial N.º 021-2022-MINAM* [PDF]. https://sinia.minam.gob.pe/sites/default/files/sinia/archivos/public/docs/rm._021-2022-minam.pdf
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage.
- Naciones Unidas. (2015). *Transforming our world: The 2030 Agenda for Sustainable Development* (A/RES/70/1). United Nations. <https://sdgs.un.org/publications/transforming-our-world-2030-agenda-sustainable-development-17981>
- OEFA. (2022). *Informe N.º 00304-2022-OEFA/DSEM-CHID (derrames del 15 y 24 de enero de 2022, Terminal Multiboyas N.º 2, Refinería La Pampilla)*. https://sinia.minam.gob.pe/sites/default/files/siar-lima/archivos/public/docs/informe_oefa_derrame_petroleo_area_de_hidrocarburos.pdf
- OEFA. (s. f.). *Playas afectadas – Acciones de supervisión ambiental ante el derrame de petróleo*. <https://www.gob.pe/institucion/oefa/informes-publicaciones/3470584-playas-afectadas>
- Oxfam. (2024, 15 de enero). *Revelando el daño del derrame de Repsol*. <https://oi-files-cng-v2-prod.s3.eu-west-2.amazonaws.com/peru.oxfam.org/s3fs-public/Revelando%20el%20dan%C3%ADo%20del%20derrame%20de%20Repsol.pdf>
- Painia, B. (2012). *The effectiveness of British Petroleum's post-oil spill campaign* (Honors thesis). University of Southern Mississippi. https://aquila.usm.edu/honors_theses/85/
- Pérez Riposso, R. (2023). ¿Triangular, combinar o integrar? Los usos de la convergencia metodológica en la investigación cualitativa: Una experiencia teórico-empírica. En *VIII Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales: Desigualdades, territorios y fronteras* (pp. 1–22). Red Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales. https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.17232/ev.17232.pdf
- Piña Ferrer, L. (2023). El enfoque cualitativo: Una alternativa compleja dentro del mundo de la investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(15), 1–3. <https://doi.org/10.35381/r.k.v8i15.2440>

- Pulido, V. P., Olivera, E., Katayama, R., Arana, C., & Riveros, J. (2023). Percepción socioambiental sobre el derrame de petróleo en el litoral peruano en 2022. *Apuntes Universitarios*, 13(3), 22–31. <https://doi.org/10.17162/au.v13i3.1519>
- Repsol. (s. f.-a). *Historia – Refinería La Pampilla*. <https://www.repsol.pe/es/la-pampilla/historia/index.cshtml>
- Repsol. (s. f.-b). *Repsol en Perú*. <https://www.repsol.com/en/about-us/where-we-work/repsol-worldwide/the-americas/peru/index.cshtml>
- Sam, K. (2024). Insights from the Ogoni remediation project, Niger Delta, Nigeria. *Environmental Management*, 74, 493–505. <https://doi.org/10.1007/s00267-023-01885-y>
- Suárez, I., Varguillas, C., & Roncero, C. (2022). *Técnicas e instrumentos de investigación: Diseño y validación desde la perspectiva cuantitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- UNEP (United Nations Environment Programme). (2011). *Environmental assessment of Ogoniland*. <https://www.unep.org/resources/report/environmental-assessment-ogoniland>
- UNEP & Federal Government of Nigeria (FGN). (2023, 20 de diciembre). *Closure of UNEP's technical assistance project to support HYPREP remediation*. <https://www.unep.org/news-and-stories/statements/closure-uneps-technical-assistance-project-support-hyprep-remediation>
- United Nations Global Compact. (s. f.). *The Ten Principles*. <https://unglobalcompact.org/what-is-gc/mission/principles>
- Van Manen, M. (1990). *Researching lived experience: Human science for an action sensitive pedagogy*. State University of New York Press.



UNIVERSIDAD
DEL ZULIA

CUESTIONES POLÍTICAS

Vol.44 N° 84

*Esta revista fue editada en formato digital y publicada
en enero de 2026, por el Fondo Editorial Serbiluz,
Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela*