

CAPITULO IV
ANÁLISIS DE LOS DATOS

CAPÍTULO IV: ANALISIS DE LOS RESULTADOS

La evaluación de la gestión comunicacional establecida por Pdvsa, dentro del marco de su política corporativa, para lograr el desarrollo integral de las comunidades indígenas Yukpa y Barí, asentadas en la Sierra de Perijá del Estado Zulia, se realizó a través de dos etapas de análisis. En la primera etapa, se evaluó la ejecución del programa respondiendo a las interrogantes establecidas en la formulación del problema. En la segunda etapa, se realizó un análisis comparativo entre la teoría de comunicación corporativa, planteada en el capítulo II, y la política comunicacional de Pdvsa aplicada al Programa Integral.

De manera que, como resultado del análisis del Programa Integral, se encontró que, si bien el Programa logró garantizar la armonía de la intervención petrolera, las estrategias de intervención utilizadas en el mismo fueron medianamente acordes con las características de la organización de las comunidades Yukpas y Bari, las cuales estuvieron basadas en la planificación y la acción.

Esto se fundamenta en que, el propósito del Programa Integral era desarrollar actividades a largo plazo logrando potenciar la capacidad social y económica de las comunidades indígenas de la Sierra de Perijá. Sin embargo, si bien las acciones fueron ejecutadas de acuerdo a lo planificado, no se logró en su totalidad, el propósito establecido, ya que las acciones

planificadas en el Programa Integral no apuntalaron al logro de la sustentabilidad de las comunidades indígenas.

Cabe destacar, que esta estrategia de intervención social, aplicada por Pdvsa, fue adecuada a la realidad del espacio geográfico del Programa Integral, es decir, a la realidad socio cultural, pues los beneficiarios directos del Programa fueron indígenas que, si bien se han ido adaptando al comportamiento de la cultura occidental, aún conservan sus costumbres y tradiciones indígenas.

Dentro de estas costumbres indígenas esta la figura del cacique, quien es el líder máximo en el orden de jerarquía de las comunidades. Aunado a esto se encuentran también liderazgos menores en los maestros y enfermeros.

Se debe señalar también que, a la par de estos liderazgos, se encuentran otros que no pertenecen a las comunidades indígenas, pero que están involucrados dentro del proceso de socialización de estas comunidades. Estos líderes son los misioneros católicos y evangélicos, profesores universitarios, y representantes de organizaciones que a través de un "proyecto" perturban el desarrollo sostenible de las comunidades, desvirtuando la realidad y creando una matriz de opinión desfavorable al logro de cualquier proyecto que se ejecute en dichas comunidades.

Esta matriz de opinión se basa en el hecho que todo proyecto ejecutado por Pdvsa genera una gran expectativa en las comunidades donde se desarrolle el proyecto, esto debido a que esperan grandes beneficios

para sus comunidades y a nivel personal. Estos grupos de opinión manipulan a los indígenas, induciendo un comportamiento de rechazo hacia cualquier actividad ejecutada por Pdvsa, partiendo del hecho, que según ellos, toda actividad petrolera no está acorde con las tradiciones y costumbres indígenas y esto perjudicaría el desarrollo armónico de las comunidades.

En tal sentido es importante resaltar, que la política corporativa de inversión social de Pdvsa, está dirigida al logro del desarrollo armónico de las comunidades adyacentes a sus instalaciones, mejorando la calidad de vida de la población y a su vez, respetar los valores culturales de cada comunidad donde se interviene. A través de programas dirigidos a consolidar la actividad económica, mejorar las condiciones sociales, educativas y ambientales de las comunidades.

A raíz de esta matriz de opinión, aupada por los grupos de presión antes mencionados, las expectativas de los grupos étnicos hacia los beneficios que puede ofrecer Pdvsa son muy grandes, ya que en su condición de indígenas se sienten con derechos ancestrales sobre la propiedad de la tierra. Es por esto que esperan que Pdvsa les resuelva sus problemas económicos de una forma inmediata, y esperan también que cualquier petición que se les haga a ellos, se les debe responder de inmediato.

Estos grupos étnicos, tienen como expectativa que Pdvsa los empleen en las obras que ejecutan en la zona. También, que les resuelvan el

problema alimentario, de vivienda, de infraestructuras, dotación y mantenimiento de educación, de las comunidades.

De manera que, los grupos étnicos tienen como expectativas que Pdvsa les resuelva los problemas cuya solución depende directamente de los Organismos del Estado.

Ante esta situación, Pdvsa propone como alternativa de canalizar estas expectativas, el diseño y ejecución del Programa Integral para las Comunidades Yukpas y Barí de la Sierra de Perijá, el cual busca el desarrollo social sustentable de estas comunidades. Dicho programa abarcó tres áreas de trabajo. Estas tres áreas de trabajos fueron las siguientes: Educación y Fortalecimiento Institucional, Agroforestal; y, Salud y Saneamiento Ambiental.

Los objetivos específicos de acuerdo a las áreas de trabajo son: el área de educación contempla: mejorar la capacidad local para administrar recursos naturales. Elevar el nivel de educación. Reforzar la identidad cultural. Formación educativa formal bilingüe

Área de Salud contempla: mejorar la calidad de los servicios de salud para los indígenas Yukpa y Barí de la Sierra de Perijá, a través del apoyo y fortalecimiento de la Asociación de Salud Indígena de Perijá (ASIP).

El área Agroforestal contempla: mejorar la capacidad local para administrar recursos naturales y aumentar los ingresos de los indígenas Yukpa y Barí de la Sierra de Perijá.

Este Programa alcanzó cumplir el 70% de sus metas trazadas, con las cuales se logró capacitar en administración a dirigentes locales, 32 maestros

recibieron capacitación adicional en técnicas y programas de educación bilingüe. Se reforzó la identidad cultural. En este periodo se realizaron dos publicaciones bilingües producto de los talleres de lingüística, que contribuyen a rescatar en forma escrita la tradición oral de transmitir de generación en generación la cultura de ambas etnias.

Por otra parte, en el área de Salud, se lograron contactos institucionales para apoyar a ASIP. También se hicieron talleres de fortalecimiento y capacitación a la Asociación de Salud Indígena de Perijá (ASIP). Se le brindó apoyo al funcionamiento del Centro de Salud Integral de la Asociación de Salud Indígena de Perijá, se construyeron letrinas de hoyo ventilado para una mejor disposición de excretas y disminuir la contaminación ambiental y control de parasitosis. Se estableció de un programa de formación de enfermeros de medicina simplificada.

Por ultimo, en el área Agroforestal, se diseñaron y ejecutaron talleres teóricos prácticos acompañados de asesorías y asistencia técnica a los productores de los rubros tradicionales (café y cacao) y los no tradicionales como cultivos hortofrutícolas (rábano, parchita, mora, cebollin, ají, patilla, cilantro; se promovió y capacito a los miembros de APAIYUKTU (Asociación de Productores Indígenas Yukpas del Tukuko) en el manejo del fondo rotatorio. Se realizaron talleres teóricos prácticos acompañados de asesoráis y asistencia técnica en el manejo de aves de corral y manejo forestal.

Con la realización de este Programa se logró, medianamente, reforzar y afianzar el desarrollo productivo de las comunidades Yukpas y Barí de la

Sierra de Perijá, contribuyendo en la búsqueda del desarrollo sustentable de dichas comunidades.

Si bien este Programa se ejecutó en tres años, los indígenas Yukpas y Barí ubicados en la Sierra de Perijá, cuando se les manifestó la culminación del Programa, dieron una demostración de satisfacción de este Programa, e inquietud e incluso los participantes propusieron, que se desarrollaran más programas donde se les brinde capacitación, asistencia y apoyo a sus necesidades y expectativas tanto a nivel comunitario como personal.

De lo anterior expuesto y a través del análisis FODA, se puede apreciar que el Programa Integral presentó como:

**CUADRO N° 1
FODA**

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Responsabilidad y calidad de la institución ejecutora, Pdvsa. ◆ Política corporativa de Pdvsa. ◆ Disponibilidad de la población beneficiada a incorporarse al Programa. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Disponibilidad de las comunidades indígenas a recibir cualquier beneficio para su comunidad.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Población objeto bajo la cultura paternalista. ◆ Ausencia de una política comunicacional de Pdvsa, dirigida a las comunidades de su entorno. ◆ El proceso de aculturación que viven todas las etnias indígenas 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ La presencia de grupos de opiniones creando matriz de opinión desfavorable al Programa. ◆ Población indígena con expectativas sobre los beneficios individuales mas no colectivos. ◆ Proceso político de cambios en el país a partir del año 1999.

De manera que, el Programa Integral presentó como *fortaleza* la responsabilidad y calidad de la Institución ejecutora, Pdvsa. La política corporativa de la misma, la cual es mantener una relación armónica del entorno de las áreas operacionales de la industria. Una vez explicado y presentado el Programa Integral a las comunidades indígenas, la población estuvo dispuesta a aceptar el mismo.

Otra fortaleza es el elemento de mayor eficiencia en el Programa para el logro de las actividades, fue el contacto personal, con la finalidad de establecer la programación y las fechas de las actividades con los beneficiarios del proyecto.

Sin embargo, presentó como *debilidades*, una población objeto bajo el patrón cultural paternalista, que unido a su cultura indígena perturba el desarrollo armónico del Programa Integral. Este patrón se ve reforzado con la presencia de Pdvsa como ejecutora del Programa Integral, ya que Pdvsa, como la principal Industria del Estado, trae consigo la imagen paternalista, que puede estar dando donaciones que resuelven situaciones momentáneas, más no permite el desarrollo integral de la comunidad.

Otra debilidad del Programa Integral, es la ausencia de una política comunicacional dirigida a las comunidades de su entorno, la cual imposibilita medir la relación comunidad e institución.

También se presenta como debilidad, el proceso de aculturación que viven todas las etnias indígenas, no tiene fortalecido su idiosincrasia y su identidad por lo que lo convierten en comunidades vulnerables, que no les permite crecer como organizaciones independientes capaces de tomar sus decisiones.

Por otra parte, dentro de las *oportunidades* que se presentó con el Programa Integral, está el contar con comunidades indígenas dispuestas a recibir cualquier actividad que estén dirigida al logro del beneficio de sus comunidades; a través del fortalecimiento del liderazgo indígena para establecer nuevas negociaciones y/o cambios sociales dentro de sus comunidades.

Sin embargo, presentó como *amenazas*, por una parte la presencia de grupos de opiniones, los cuales crearon al principio, matrices de opiniones desfavorables al desarrollo del Programa Integral. Y por otra, una población indígenas con grandes expectativas sobre los beneficios individuales mas no colectivas que pudieran percibir con la presencia de Pdvsa en la zona.

Otra amenaza es proceso político de cambios en el país a partir del año 1999, donde la participación indigenista se hizo importante en el proceso, esto afecto la atención de los indígenas a las actividades programadas.

La segunda etapa del análisis se centra, como se mencionó al inicio de este capítulo, en el análisis comparativo entre la teoría de comunicación corporativa, planteada en el capítulo II, y la política comunicacional de Pdvsa aplicada al Programa Integral.

De manera que, según lo que sostiene Serna Gómez (1992), en cuanto a los componentes de la identidad de una organización, Pdvsa aplica estos componentes (a saber misión, visión y valores) con sus clientes internos, ya que lo divulga, hace que el cliente interno se identifique con ellos, creando así el sentido de pertenencia dentro de la organización.

Según la clasificación hecha por Cees, las formas de comunicación corporativa que aplica Pdvsa son la comunicación Marketing, esto hace referencia a la comercialización de su producto el petróleo, la cual es efectiva y eficaz. Y la otra forma de comunicación corporativa es la comunicación organizativa, ya que la política de inversión social que desarrolla la Industria Petrolera está dirigida a las comunidades adyacentes a sus áreas operacionales, con las cuales tiene una relación interdependiente.

Sin embargo, es importante resaltar que, esta forma de comunicación corporativa es débil, ya que la política comunicacional de Pdvsa se centra en la comunicación de difusión e información a través de los medios, de la comercialización del producto y de su imagen como una de las corporaciones energéticas más importante del mundo. No realizando una política comunicacional dirigida a la atención directa con las comunidades de su entorno. Esto debido a que los programas de intervención social son

ejecutados por organismos externos a la Industria Petrolera, los cuales no aplican una política comunicacional adecuada, la cual debe reforzar la imagen de la industria petrolera como patrocinantes de los proyectos.

Esta debilidad se evidencia ya que no se detecta una "...base favorable para la relación con los públicos de los que la empresa depende ..." (Van Riel, 1990; citado en Cees, 1997: 26); considerando "público" las comunidades intervenidas por los programas ejecutados por Pdvsa.

De hecho se observó que en la ejecución del Programa Integral, los grupos de presión existentes en la zona, crearon una matriz de opinión desfavorable que al principio perturbaron el desarrollo del Programa. Sin embargo, con el desarrollo del mismo, se logró crear una matriz de opinión favorable, ya que los indígenas empezaron a entender que el Programa beneficia sus intereses comunitarios.

Por otra parte, dentro de la definición de Serna Gómez (1992) a cerca de las líneas centrales de responsabilidades de la comunicación, Pdvsa cumple con dos de las tres líneas centrales; las cuales son: primero, minimiza la diferencia entre la identidad deseada y la imagen deseada, es decir la identidad del cliente interno está relacionada con la imagen de la organización hacia fuera. La segunda, se relaciona con el diseño del perfil de la empresa a través del producto, es decir, su producto es el petróleo, el cual determina el perfil de su organización, ya que la define como una de las corporaciones energéticas más importante del mundo.

Sin embargo, la tercera línea de acción de la comunicación corporativa que no cumple Pdvsa, es el designar que tarea en el campo de la comunicación debería formular y ejecutar las tareas efectivas que faciliten la toma de decisiones sobre asuntos relacionados con la comunicación.

Cabe señalar que, si bien en cuanto a la investigación del entorno, Pdvsa intensifica el uso de la Metodología de Gerencia de Asuntos Claves, la cual permite focalizar la elaboración y emisión sistemática de mensaje, no se observó en la evaluación del Programa Integral la aplicación de esta metodología, lo cual permite sostener que Pdvsa no cumple la tercera línea de acción de la comunicación corporativa.

De manera que, esta segunda etapa del análisis, permite establecer que Pdvsa no posee una política comunicacional efectiva y eficaz aplicable al entorno de las comunidades adyacentes a sus áreas operacionales. Lo cual permite evidenciar un vacío en la política comunicacional de Pdvsa, ya que la misma está claramente definida sólo en la comercialización de su producto, y va dirigida al cliente interno y los clientes externo que se vinculan directamente con el producto y sus derivados; más no está definida hacia la relación con su entorno.