

Reputación

Caso Repsol y el derrame de petróleo: falta de claridad informativa agrava la crisis

Si la compañía no cambia su estrategia de control operativo y su abordaje comunicacional sobre los hechos, se enfrentaría a un castigo severo por parte de la sociedad civil. La remediación de los daños a nivel operativo y reputacional deberá realizarse lo más rápido posible.



Por Bruno Tuesta

21 de enero de 2022

🕒 Lectura de 4 min



(Foto: PCM)

Tras el **derrame** de aproximadamente 6,000 barriles de petróleo en el mar de Ventanilla, ocurrido el pasado 15 de enero durante el proceso de descarga de un buque de **Repsol**, la empresa deberá incluir a las cabezas de su organización en su estrategia de comunicación, además de mejorar la precisión de la información difundida sobre el desastre ecológico, según especialistas consultados por SEMANAeconómica.

Impacto reputacional

A pesar de que la compañía ha emitido una serie de comunicados sobre las acciones que están realizando para remediar la catástrofe ambiental, estos mensajes aún resultan poco claros e insuficientes para la magnitud del daño causado. “El comunicado emitido es casi informativo. Este no debe ser uno robotizado ni una nota de prensa. **La cabeza de la organización debe salir a hablar, dar entrevistas a medios y pedir perdón**”, comenta José Ruidías, profesor de *marketing* estratégico de Pacífico Business School (PBS).

En ese sentido, la empresa tendrá que asumir responsabilidades como parte del proceso reputacional. Como se recuerda, la gerenta de Comunicación y Relaciones Institucionales de Repsol Perú, Tine van den Wall Bake, señaló en una entrevista a RPP que la empresa no era responsable de lo ocurrido; por el contrario, trasladó la responsabilidad a la **falta de alertas por parte de la Marina de Guerra del Perú**. “El consumidor te puede perdonar errores, pero lo que no te perdonará es una mala respuesta, y pienso que la comunicación fue mala. No se tiene claro en el protocolo de crisis cómo pedir perdón y asumir la responsabilidad, así no la sea en estricto”, comenta Carolina Pretell, profesora de negocios en Centrum.

A largo plazo, la empresa deberá reenfocar su propósito de marca de cara al consumidor, así como tratar de revertir su imagen a través de acciones concretas para resarcir los daños causados en el medio ambiente y la sociedad. “Deberá reformular y encontrar una oportunidad de propósito que vaya más al tema medioambiental, y con acciones concretas devolverle a las personas esa credibilidad perdida”, asegura Pretell.

Problemas operativos

Un aspecto por el que Repsol ha recibido numerosas críticas es la implementación de su plan de contingencia. Según las declaraciones de Van den Wall Bake, la empresa no tuvo conocimiento en un primer momento sobre la cantidad de barriles derramados. “El petróleo es más ligero que el agua, por lo que siempre flota y cae después de muchos días, pero no al principio. Entonces, sí se esperaba que se pueda detectar la magnitud de lo que estaba pasando”, discrepa Gustavo Navarro, socio director de Gas Energy Latin America.

Asimismo, no se habrían seguido los protocolos necesarios para controlar situaciones de esta naturaleza. “Si se produce un derrame así, de inmediato se aplican las barreras de contención, las cuales deben tener la gente del buque y de tierra. Estas se despliegan en el mar y evita que la mancha de petróleo se esparza. Después, con una manguera especial se aspira y se recupera el petróleo, evitando que llegue a las costas”, explica Navarro, quien considera a las primeras acciones tomadas en el mar como desproporcionadas. Por su parte, la empresa ha informado que “ha desplegado más de 2,500 metros de barreras de contención que cubren las zonas detectadas hasta el momento”.

Implicancias legales

En cuanto a las implicancias legales del derrame, distintas autoridades han señalado que, a nivel administrativo, la empresa podría ser multada hasta con 30,000 UIT (\$/138 millones). “Si es que se llega a determinar una acción negligente por parte de la empresa, esta tendría que responder los procedimientos de la OEFA, quien podría emitir una multa. Sería más rápido en el ámbito civil, ya que se impondría una medida indemnizatoria que serviría para reparar el daño en el ecosistema”, señala Daniel Huamán, profesor de Derecho penal ambiental de la Universidad del Pacífico.

Con respecto a terceros afectados, Repsol ya tuvo acercamientos con el gremio de pescadores para lograr que la acción producida no genere un impacto mayor; sin embargo, habrían más problemas si no hay un consenso entre las partes. “Si es que hay diferentes posturas, podría seguir un proceso civil, mediante una demanda por daños y perjuicios. Este proceso es lento y podría demorar de cuatro a cinco años, para que haya una respuesta formal sobre la pretensión indemnizatoria que podrían tener los afectados”, afirma Huamán.

Tags: Repsol derrame de petróleo reputación

ADVERTISEMENT

Suscríbase a SEMANAeconómica

El análisis más oportuno y relevante para la toma de decisiones



SEMANAeconómica

“La cabeza de la organización debe salir a hablar, dar entrevistas a medios y pedir perdón”

Más en Reputación

Reputación

18 de octubre de 2021

Ética y compliance, el camino para la gestión pospandemia



🕒 Lectura de 4 min

Reputación

9 de octubre de 2021

Liderar empresas cuando hay tormenta, por Milagros Avendaño



🕒 Lectura de 4 min

Reputación

13 de agosto de 2021

Empresarios por la Integridad: “La agenda [anticorrupción] no solo debe ser declarativa, sino evidenciada”



🕒 Lectura de 5 min