

El sector energético y los desafíos globales

Luz y taquígrafos

José Manuel Velasco

Consultor de comunicación y Coach ejecutivo

Nunca ha sido tan aplicable el principio de la indeterminación de Heisenberg, también conocido como *de la incertidumbre*, precisamente una de las pocas convicciones de nuestro tiempo. Este principio físico sostiene que es imposible conocer simultáneamente la posición y la velocidad del electrón, y por lo tanto es imposible determinar su trayectoria. Cuanto mayor sea la exactitud con que se conozca la posición, mayor será el error en la velocidad, y viceversa. Solamente es posible determinar la probabilidad de que el electrón se encuentre en una región concreta. Enunciado en 1927, supuso un cambio básico en la forma de estudiar la naturaleza, ya que se pasó de un conocimiento teóricamente exacto a un conocimiento basado sólo en probabilidades y en la imposibilidad teórica de superar nunca un cierto nivel de error.

Una de las consecuencias de este principio físico es que el propio observador influye sobre lo observado, de tal forma que la observación es en sí misma un factor de cambio. La aceptación de esta idea tiene implicaciones trascendentales para la comunicación, en tanto que su ejercicio provoca cambios no sólo en la percepción, sino en también en la realidad. De hecho, la

realidad incluye la percepción, no se puede disociar de ella.

Si aplicásemos este principio a la empresa, nunca hasta la fecha la incertidumbre había sido una de las certezas más comunes que manejan los gestores. La apelación a la incertidumbre y, en consecuencia, el reconocimiento de una mayor dificultad para planificar el futuro, es una constante en los discursos que se escuchan en los países que han sufrido los rigores de la crisis económica, tan traumática por sus consecuencias sobre el sistema como sobre las ideas que lo sustentaban. Sin ir más lejos, la crisis ha borrado la sonrisa a aquellos que pregñaban el final de los ciclos económicos, en apariencia sustituidos por una arcadia feliz en la que los humanos controlarían todas las variables que influyen en su propio bienestar.

Sin embargo, el avance de la incertidumbre no es una consecuencia de la crisis económica. Esta simplemente ha acelerado tal percepción. Conceptualmente, la incertidumbre deriva de una menor comprensión del entorno, lo cual pudiera parecer una gran contradicción cuando la ciencia y la técnica han avanzado hasta límites insos-

pechados. Precisamente esa ‘falta de sospecha’ alimenta la inseguridad y ésta, a su vez, el déficit de certezas. En cualquier caso, la incertidumbre no deja de ser una sensación colectiva que se retroalimenta, en una suerte de espiral que encuentra su única certidumbre en el *carpe diem*.

El déficit de valores y su menor fuerza colectiva impulsan el curso de un río en el que los navegantes prefieren mirar a las orillas, para aferrarse a ellas en caso de naufragio, que al horizonte. El mañana se ha convertido en una hipótesis, pero a diferencia de otras épocas en la actual asusta más que motiva.

Prueba de la desconfianza en el mañana es que incluso los gurús más respetados no se atreven a hacer predicciones. Los integrantes de la *Global Agenda Council* del *World Economic Forum* (WEF) presentan anualmente en la localidad suiza de Davos una lista de los diez asuntos que concitarán los debates mundiales en los próximos *12 a 18 meses*. Un año y medio es el horizonte que se atreven a utilizar algunas de las voces mundiales más autorizadas bajo la presidencia de Al Gore, exvicepresidente de los Estados Unidos y presidente del

Meta-Council on the New Architecture of Governance.

Los resultados de la investigación son sintetizados en diez tendencias (*Top 10 Trends*), "un pronóstico de los aspectos sociales, económicos y políticos en los que reside nuestro horizonte colectivo", según el autor de la introducción, Al Gore. "Estamos en una encrucijada crítica, un período de decisión que dictará la salud y viabilidad de nuestra civilización en las próximas décadas", anuncia con gravedad el ticket de Bill Clinton al frente de la administración norteamericana en los años 90.

Es evidente que si "nuestro horizonte colectivo" residiese en la resolución de los desafíos que tales diez tendencias anotan tendríamos suficientes razones para ser más que pesimistas, no porque no sea posible abordarlos con éxito, sino porque es imposible hacerlo en un año y medio. Y es más evidente aún que los líderes que inspiran la agenda de Davos no se atreven a predecir el futuro más allá de 18 meses, que es un tiempo realmente corto para cualquier dinámica humana o empresarial por más que la tecnología haya acelerado tremendamente los procesos de transformación.

Algunas de las tendencias globales llevan implícitas nuevas incertidumbres, como aquellas que se refieren a la mayor frecuencia de catástrofes naturales, el déficit de liderazgo o el debilitamiento de la democracia representativa. El resto hasta completar las diez son el crecimiento de la desigualdad en las economías desarrolladas, la persistencia del desempleo en los países ricos, la mayor competición geoestratégica, el aumento de la polución en las regiones emergentes, el avance del nacionalismo, el mayor estrés por el acceso a los recursos acuíferos y la creciente importancia de la salud para la economía.

Los cuatro desafíos globales

Estos diez asuntos globales se pueden agrupar en cuatro grandes desafíos: el social, el medioambiental, el tecnológico y el moral, que a su vez pueden sintetizarse en uno solo: lograr el equilibrio entre los intereses individuales y los colectivos.

El desafío social tiene un nombre lacerante: desigualdad

"Hace 20 o 30 años las desigualdades entre las sociedades desarrolladas y las que no lo eran crecía, mientras que la desigualdad en el interior de una misma sociedad (rica), disminuía. Y creíamos, al menos nosotros, los europeos, que con nuestro estado del bienestar habíamos solucionado el problema de la desigualdad. Pero desde hace 20 o 30 años la distancia entre los países desarrollados y la del resto del mundo está disminuyendo, y, por el contrario, en el interior de las sociedades ricas las desigualdades se están disparando". Así alerta el sociólogo polaco Zygmunt Bauman sobre la amenaza que representa la desigualdad en su último libro, "¿La riqueza de unos pocos nos beneficia a todos?".

La respuesta de Bauman al título del libro es negativa. Lo ha sido siempre para los denominados "países del tercer mundo", pero lo es ahora también para el tercer mundo de los países supuestamente desarrollados, un eufemismo que se utiliza para referirse a los más ricos. La ansiedad y el miedo a perder el elemento básico que asegura su bienestar, el trabajo, atenaza a las clases medias 'salariondependientes'. La precariedad amenaza con convertir a las clases medias en proletarias y, por efecto de la globalización, condenarlas a la pobreza.

Ya no hay tercer mundo. Solo existen dos: el de los que tienen acceso a oportuni-

des para trascender a su suerte geográfica o social y el de los que no las tienen. La frontera no está en el Sahel ni al otro lado de la valla que separa Estados Unidos de México, sino muy cerca de cada uno de nosotros, a la vuelta de la esquina en muchas ocasiones.

Así lo cree Cáritas. En su estudio "Desigualdad y derechos sociales", el presidente de Cáritas, Rafael del Río, advierte que "la diferencia en el acceso a los derechos marcarán nuestra estructura social en los próximos años". A su juicio, "seremos la sociedad –cohesionada o fragmentada– que construyamos ahora (...). Ya hemos constatado que nuestro modelo social cuando crece no distribuye y cuando carece relega la necesidad de la cohesión y amplía la ruptura social".

En España hay menos pobres, pero mayor pobreza, según las cifras que recoge Cáritas Española en su memoria confederal 2015. Las familias sin ingresos han pasado de un millón a 700.000. "Una leve mejora", explica Sebastián Mora, el secretario de la organización social de la iglesia católica, pero sólo aparente, "porque es frágil y superficial, ya que las personas y las familias excluidas sufren cada vez más el rigor y la intensidad de la pobreza".

Es decir, la pobreza en España baja ligeramente en número, pero "se intensifica en su rigor, se cronifica y se hereda". Se está produciendo en España un proceso de dualización o de desigualdad creciente entre los que están dentro del sistema y protegidos por él y los que se quedan irremisiblemente fuera, tirados en la cuneta del estado del bienestar.

En el ámbito de la energía, la pobreza ha adquirido una nueva dimensión. El concepto de "pobreza energética" se ha converti-

do en una amenaza para la reputación de las empresas del sector. Según la Asociación de Ciencias Ambientales (ACA), *"la pobreza energética es la incapacidad de un hogar de satisfacer una cantidad mínima de servicios de la energía para sus necesidades básicas, como mantener la vivienda en unas condiciones de climatización adecuadas para la salud (18 a 21°C en invierno y 25°C en verano), según los criterios de la Organización Mundial de la Salud"*.

Según el tercer estudio de pobreza energética ("Pobreza, vulnerabilidad y desigualdad energética. Nuevos enfoques de análisis") realizado por ACA, 5,1 millones de personas en España, el 11% de los hogares, son incapaces de mantener su vivienda a una temperatura adecuada en invierno, lo que ha supuesto un incremento del 22% en tan solo dos años, fecha del anterior análisis. Esta cifra está un 10,2% por encima de la media europea.

Dado que los salarios son la fuente principal de ingresos de casi todos los hogares activos, estar desempleado incrementa la probabilidad de pertenecer a un hogar con problemas para hacer frente a sus facturas de la energía. Así lo demuestran, por ejemplo, los resultados del estudio *"Ending fuel poverty. A strategy for Northern Ireland"*, que encontró que el 65% de los hogares norirlandeses en los que la persona de referencia del hogar estaba desempleada necesitaba gastar más del 10% de su renta para proporcionar una temperatura adecuada a su vivienda (la definición de pobreza energética en el Reino Unido). Por el contrario, tan sólo un 13% de los hogares cuyo cabeza de familia tenía un empleo se encontraban en esta situación.

La persistencia del desempleo en España y muy especialmente el de larga duración es un factor de aceleración del índice de

pobreza energética, al que también ha contribuido el enorme aumento de los precios de la energía en los últimos años. De hecho, según Eurostat, mientras el Producto Interior Bruto de España creció un 13% de 2014 a 2015, el precio de la electricidad se encareció un 107% en ese mismo período, que en aparente paradoja coincide con la liberalización de la comercialización de gas y energía eléctrica.

El desafío medioambiental tiene un nombre muy manido: sostenibilidad

Es verdad que la ecología es una preocupación ya interiorizada por las sociedades más avanzadas, pero también lo es que las decisiones que están tomando son manifiestamente insuficientes. De hecho, en muchas partes del mundo la población crece a tasas que los recursos ambientales disponibles no pueden sostener, muy por encima de todas las expectativas razonables de mejora en materia de vivienda, atención médica, seguridad alimentaria o suministro de energía.

He aquí otro dato que evidencia el desequilibrio entre el hombre y la naturaleza: alrededor de un 40% de la producción fotosintética primaria de los ecosistemas terrestres es usado por la especie humana cada año básicamente para comer y obtener energía a partir de la combustión de la madera, es decir, el único ser vivo consciente de su suerte está próximo a consumir tanto como el conjunto de las otras especies.

Hemos superado la *capacidad de recarga* del Planeta. Según los expertos en sostenibilidad reunidos en el Foro de Río + 5, harían falta tres Tierras para que los 9.000 millones de habitantes que se prevén en 2050 pudieran alcanzar un nivel de vida semejante al de los países desarrollados hoy. Los expertos calculan en 1,7 hectáreas la *biocapacidad* del planeta por habitante,

mientras que en la actualidad la huella ecológica media es de 2,8 hectáreas.

El desafío medioambiental más exigente es el cambio climático. De hecho, al mundo ya le preocupa más la falta de respuestas eficaces al cambio climático que las armas de destrucción masiva. Esta es la principal conclusión del Informe de Riesgos Globales 2016 que ha elaborado el *World Economic Forum*.

A la constatación de las crecientes amenazas de carácter medioambiental se unen en la edición de 2016 los riesgos derivados de los movimientos migratorios masivos y de la inestabilidad social. Riesgos medioambientales y sociales se sitúan en términos conjuntos de probabilidad e impacto por encima de los geopolíticos, tales como las armas de destrucción masiva y el conflicto entre Estados. Curiosamente, el único riesgo puramente económico que aparece entre los cinco con más probabilidad de ocurrir o impacto es un *shock* severo en el precio de la energía.

En su décimo primera edición *The Global Risks Report 2016* identifica 29 riesgos, de los cuales cinco se adscriben en la categoría de Medioambiente, seis en Social, cinco en Geopolítica, nueve en Economía y los cuatro restantes en Tecnología. El informe se alimenta del *Global Risks Survey*, en el que anualmente participan 750 miembros de las distintas comunidades que se organizan en torno al *World Economic Forum*. *"Los riesgos globales se materializan de formas nuevas e inesperadas y están siendo más inminentes en su afición a personas, instituciones y economías"*, asegura Klaus Schwab, fundador y presidente ejecutivo del Foro de Davos en el prefacio del informe.

Un riesgo global es definido como *"un posible evento o circunstancia que, en caso*

de que ocurra, puede tener un significativo impacto negativo para varios países o industrias en los próximos diez años". Las consecuencias del cambio climático encajan en esta definición. De hecho, en la edición de 2016 se manifiestan en varios riesgos de naturaleza medioambiental y social, aunque el mayor de todos es la falta de respuesta en tiempo y forma por parte de gobernantes, ejecutivos e incluso conductas individuales. No obstante, cuando el análisis se acota a los próximos 18 meses, los encuestados citan tres riesgos de naturaleza política, uno económico y un quinto social, si bien este último (las grandes migraciones) encabeza la clasificación.

El desafío tecnológico: ¿amenaza u oportunidad?

Según el profesor de la universidad de Valencia Ernest García, *"el aprendizaje requiere tiempo para seleccionar positivamente las adaptaciones viables"*. A su juicio, "una sociedad se torna inviable cuando tiene más y más opciones en intervalos temporales más y más cortos". La tecnología está impulsando precisamente esa aceleración y creando una brecha entre quienes tienen acceso y recursos para asimilar los avances y quienes no los tienen.

Es innegable el poder transformador de la tecnología, mucho más profundo del que somos capaces de percibir o incluso de imaginar. Sin embargo, esa fuerza multiplicadora no está al servicio de reducir la desigualdad ni logra frenar aún las tendencias autodestructivas del ser humano en su relación con el ecosistema que habita.

Aún así, la tecnología está creando un mundo más conectado y, en consecuencia, más consciente. En la era de Internet, la palanca de transformación más importante es la capacidad de comunicación de los indivi-

duos, lo que **Peter Drucker** denominó *"la capacidad para autogestionarse"*. El gurú del *management* pensaba en el año 2000 que las organizaciones no estaban preparadas para gestionar tal capacidad. Quizá tampoco lo estaban las personas.

La autogestión se apoya en el acceso prácticamente ilimitado a fuentes de información desde cualquier rincón del Planeta y en la capacidad de tomar decisiones *ipso facto* (expresión latina equivalente a *"on line"*). Las principales barreras que impedían esta autogestión, el espacio y el tiempo, han sido demolidas por la tecnología. Sin embargo, el cambio más profundo es de carácter cultural: la conjugación del verbo compartir.

Comunicar es compartir. La comunicación regresa de esta forma a sus raíces etimológicas. El vocablo *"comunicación"* deriva de las voces indoeuropeas *"ko"* y *"mein"* (vivir juntos e intercambiar). La comunicación es el espacio en el que se constituye la comunidad y también el resultado de ella en forma de cultura compartida. Los griegos añadieron a *"komein"* la acepción *"cuidar"*, que también remite a una de las funciones básicas de la comunidad.

El paradigma más importante que ha moldeado la digitalización de la sociedad gira en torno a la idea y las consecuencias de compartir. La conjugación de este verbo significa renunciar a la propiedad privada del proceso de comunicación. Somos dueños de la información que generamos, pero dejamos de serlo en exclusiva cuando la compartimos. A partir de ese instante la propiedad de la información, transformada en comunicación, es cuando menos compartida.

Este cambio de paradigma tiene implicaciones muy profundas para el ejercicio de la

comunicación. Y, a su vez, éste las tiene en la forma de gestionar la convivencia porque afecta a los modelos políticos, económicos y sociales predominantes hasta la fecha. El mismo concepto de comunidad resulta insuficiente para catalogar a las audiencias con las que nos relacionamos. De hecho, antes nos dirigíamos a ellas, hoy nos relacionamos con ellas.

José Antonio Llorente, fundador y presidente de Llorente y Cuenca, en su libro *"El octavo sentido"*, asegura que *"ya no es posible mantener ese concepto anacrónico de opinión pública"*, el cajón de sastre al que las organizaciones acudían para unificar a los grupos de interés que se encontraban más allá de su esfera de relación directa. *"Hay que localizar las opiniones públicas –hay muchas y diferentes-, determinar a cuál se quiere llegar e impactar, cuándo y cómo hacerlo y, al final, establecer un modelo de relación sostenible con ese segmento social"*. La era de la comunicación masiva ha terminado.

De la misma forma que no existe una única opinión pública, y mucho menos una única *"opinión publicada"* (feliz expresión del expresidente español Felipe González), los empeños en construir una única imagen de referencia a través de la comunicación de vienen en baldíos. El comunicólogo chileno Mauricio Tolosa sostiene que las organizaciones *"ya no pueden hablar de su imagen como si se tratara de una única imagen ideal que desean imponer a sus públicos, sino de tantas imágenes como individuos se relacionan con ella"*.

La pirámide se derrumba. Esa forma de construir el poder mediante la posesión de información muestra grietas en su base que barruntan el colapso de un modelo esencialmente jerárquico, piramidal y basado en convenciones que la capacidad de comuni-

cación del individuo ha desbordado. La comunicación ha llegado al colectivismo de la mano del empoderamiento del individuo, justo el camino contrario que durante un par de siglos recorrieron las interpretaciones del ideario marxista.

Las pérdidas que implica el nuevo paradigma de la comunicación, más individual y más social que nunca a un tiempo, no son de fácil digestión para los gestores del poder criados y crecidos en los tiempos de la 'unidireccionalidad'. Renunciar a la propiedad privada no significa renunciar a la privacidad, sino al control de la información y tener que aceptar la coexistencia con otras formas de decodificar un hecho, circunstancia o expectativa. De cómo acepten que este nuevo escenario requiere irremisiblemente nuevos comportamientos dependerá que su ejercicio del poder se describa con el verbo "ostentar" o derive hacia el antidemocrático "detentar" y, en consecuencia, sea cuestionado.

El desafío moral o la desmoralización de la sociedad

"Lo que podríamos estar presenciando no solo es el fin de la guerra fría o la culminación de un período específico de la historia de la posguerra, sino el fin de la historia como tal: esto es, el punto final de la evolución ideológica de la Humanidad y la universalización de la democracia liberal occidental como forma final de gobierno humano". Esta cita corresponde a la obra de Francis Fukuyama *"El final de la historia y el último hombre"*.

El politólogo estadounidense de origen japonés argumenta que la ideología ha sido sustituida por la economía o, dicho de otra forma, que la ideología económica prevalece sobre todas las demás en los sistemas de pensamiento. La caída del muro de Berlín y

el derrumbe del comunismo ha dejado el camino expedito para que el consumismo se adueñe de las conciencias independientemente del régimen político que regule el ejercicio de las libertades.

Fukuyama es contundente en su tesis: *"El sesgo materialista del pensamiento moderno es característico no solo de la gente de izquierda que puede simpatizar con el marxismo, sino también de muchos apasionados antimarxistas. En efecto, en la derecha existe lo que se podría llamar la escuela Wall Street Journal de materialismo determinista, que descarta la importancia de la ideología y la cultura y ve al hombre esencialmente como un individuo racional y maximizador del lucro. Precisamente es esta clase de individuo y su persecución de incentivos materiales el que se propone en los textos de economía como fundamento de la vida económica en sí"*.

La pérdida de confianza en las instituciones, el descrédito de los políticos y los abusos cometidos por gestores económicos han dejado a los ciudadanos huérfanos de referencias procedentes del 'sistema'. Incluso los intelectuales, sometidos a una permanente censura partidaria, han perdido fuerza como faros de pensamiento.

Al déficit de referencias contribuye el debilitamiento de los modelos éticos. El avance del laicismo en los países desarrollados no es la consecuencia de la creación de una moral cívica basada en los valores democráticos, sino simplemente del retroceso registrado en las creencias religiosas. Este avance tiene que ver en primer lugar con el avance de la ciencia, que ha dado respuesta a muchos de los misterios de la creación. También es consecuencia de la sobrecobertura de las necesidades básicas en un amplio segmento de la población que ya puede prescindir de mirar al cielo para proveerse de esperanza.

Gonzalo Anes y Álvarez de Castrillón, director de la Real Academia de la Historia hasta su fallecimiento en 2014, argumentaba que uno de los problemas de España es que carece de una moral laica. A su juicio, la amoralidad se ha instalado en la vida cotidiana esencialmente por dos razones: la debilitación del miedo al castigo y la ausencia de códigos de referencia sustitutivos del dogma religioso.

El tránsito desde una sociedad muy condicionada por la moral religiosa a otra carente de referencias éticas sólidas ha sido vertiginoso. Tanto es así que en abril de 2007 el papa Benedito XVI se vio obligado a resucitar el infierno. En contra de la política de comunicación de Juan Pablo II, quien definió el infierno no como un lugar, sino *"la situación de quien se aparta de Dios"*, Ratzinger aseguró entonces que *"el infierno, del que se habla poco en este tiempo, existe y es eterno"*. El pontífice alemán pretendía así combatir el relativismo y la laicidad crecientes en Europa y muy especialmente en los países del sur, hasta entonces la principal reserva del catolicismo romano.

Sin miedo a las consecuencias del pecado ni códigos éticos alternativos, la sociedad navega en un desgobierno moral cuyo único timón es lo-que-nos-convenga-en-cada-momento. De acuerdo con la tesis del asturiano Gonzalo Anes, sería esencial construir una moral laica, compatible con la de aquellos que conservan sus convicciones religiosas. El nuevo código ético colectivo debe ser proyectado mediante modelos de referencia, que no son precisamente los que ahora ocupan el *prime-time* del medio masivo por excelencia, la televisión.

La escasez de referencias refuerza el individualismo y deja la creación de modelos de conducta en manos de agentes sociales que no tienen por qué aceptar tal responsa-

bilidad. Es el caso de los medios de comunicación, entre los que destaca la televisión generalista, que hace tiempo que abandonó el segundo mandato del periodismo, a menudo también el primero, para concentrarse en el tercero: entretener.

En ausencia de certezas y referencias avanzan las incertidumbres, azote de una sociedad que Zygmunt Bauman considera "*liquida*" por su déficit de compromiso. El *carpe diem* triunfa sobre las perspectivas solidarias y las visiones compartidas. La comunidad se concibe más como un viaje colectivo que como un espacio para germinar ideas que mejoren la vida en común. La conveniencia antes que la convivencia.

La desmoralización de la sociedad contribuye a la creación de una moral a medida de los intereses y las circunstancias. Tal moral *prêt-à-porter* colisiona con las necesidades de una ética colectiva que regule la convivencia. Tanto es así que ni siquiera existe una "moral de la industria", sino que cada empresa u organización construye su sistema moral, más interno que externo, más propagandístico que fruto de profundas convicciones éticas.

Es imprescindible que las empresas comiencen a preguntarse cómo están afrontando estos cuatro desafíos. Porque la única forma de encontrar las respuestas es hacerse antes las preguntas. O esas preguntas se hacen desde dentro o se harán desde fuera y entonces las respuestas tendrán menos margen para la voluntariedad.

Sector energético: interrogantes y riesgos

El sector energético debe sentirse preocupado por estos cuatro desafíos. Si se hace las preguntas adecuadas y es capaz de articular respuestas sinceras y coherentes podrá

situarse del lado de las soluciones. En caso contrario, la presión social que se alimenta de las inquietudes ciudadanas lastrará sus procesos de comercialización y desarrollo al ser percibido como una parte de problemas que afectan al conjunto de la sociedad.

Como todas las industrias, la energética tiene legitimidad económica para operar, pero necesita más que otras la licencia social. De hecho, los desafíos globales presentan riesgos que deben ser abordados y oportunidades que han de ser exploradas.

En el ámbito socioeconómico, el principal riesgo es que el regulador (el gobierno de turno vestido de árbitro) intervenga aún más sobre los precios de la energía en respuesta a la creciente presión de los consumidores industriales, por un lado, y de instancias políticas y sociales que pueden hacer de la lucha contra la pobreza energética una de sus banderas, por otro. El riesgo deriva de la tendencia de las autoridades a regular en el corto plazo, cuando la industria de la energía, por su naturaleza intensiva en capital, requiere marcos estables y de largo plazo.

Uno de los errores de comunicación más comunes cometido por las empresas del sector es llevar a los medios de comunicación el debate de los precios. No es lo mismo guiarse por criterios de transparencia que provocar que sean los políticos quienes, mediante su relación con los medios, lideren la discusión pública sobre los precios. La opinión publicada entra así en un juego que facilita la demagogia al disociar costes y precios y convierte la factura individual en el centro de la argumentación colectiva.

El exceso de regulación lleva implícito el mensaje de que el mercado (aquellas actividades como la generación y la comercialización de electricidad, por ejemplo) es un

mecanismo imperfecto que solo beneficia a los grandes productores. Las declaraciones de altos ejecutivos del sector acerca de esta imperfección son contraproducentes porque sitúan el debate público en un territorio en el que las empresas siempre jugarán con desventaja.

El carácter intensivo en recursos financieros de la actividad de producción de energía y la tendencia a la concentración que es inherente a la dinámica capitalista explica que en general los actores en este sector sean empresas muy grandes. La percepción de lobby poderoso invita a la industria a llevar al debate más al territorio del servicio, la calidad y la inversión que es necesaria para mantenerlos que al de la retribución.

En una sociedad preocupada por la repercusión del precio de la energía es importante contribuir a crear una cultura de consumo. Dado que la visibilidad del producto es escasa (el gas y la electricidad no se ven), es fundamental que se sienta su contribución al bienestar. De ahí que las políticas de responsabilidad social más eficaces sean aquellas que están directamente conectadas con la actividad energética y sus beneficios, por ejemplo, contribuir a la electrificación o gasificación de aquellos países en los que se implantan las empresas.

En la esfera del desafío medioambiental, la industria energética aparece como el protagonista principal del cambio climático, cuando en números redondos es responsable de dos tercios de las emisiones de gases de efecto invernadero. De acuerdo con los riesgos que identifica *The Global Risks Report 2016*, la falta de respuestas eficaces al cambio climático es una gran preocupación.

Las empresas energéticas pueden ser un sujeto pasivo en el debate sobre la des-

carbonización de la economía o evidenciar su capacidad para ofrecer respuestas mediante políticas y acciones que reduzcan las emisiones. Tienen muchas buenas historias que contar no solo para compensar la mala prensa de los combustibles fósiles, sino también para poner en valor su capacidad de innovación tecnológica.

El gas y la electricidad, además, tienen la oportunidad de ser protagonistas relevantes en la respuesta a una creciente preocupación ambiental: la polución local. Según el *World Energy Outlook* realizado por la Agencia Internacional de la Energía (AIE), 6,5 millones de personas mueren cada año de forma prematura debido a la contaminación del aire. Asia y África son las regiones con mayor tasa de mortalidad por polución, que se ha convertido en el cuarto factor de riesgo para la salud humana, por detrás de la presión sanguínea, la mala alimentación y el hábito de fumar.

De la cifra total, 3,5 millones de defunciones están ligadas al uso de biomasa para cocinar y queroseno para iluminar los hogares en zonas pobres, mientras que otros millones responden a la respiración de aire contaminado, sobre todo en grandes ciudades.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) calcula que las enfermedades provocadas por la contaminación del aire son responsables de la muerte de unas 7.000 personas cada año en España. Esta organización ha elaborado un nuevo modelo para evaluar la calidad del aire en el que se confirma que el 92% de la población mundial vive en lugares donde se superan los límites sobre calidad de aire referidos a las partículas finas (llamadas PM2.5, por tener un diámetro inferior a 2,5 micras).

Estas partículas diminutas procedentes de la mala combustión, el polvo y la actividad industrial (contaminantes como el sulfato, los nitratos y el hollín) penetran profundamente en los pulmones y en el sistema cardiovascular, lo que representa un riesgo grave para la salud humana.

La sustitución de calderas alimentadas por gasoil y el coche eléctrico son grandes argumentos para la industria en la lucha contra la polución en las grandes ciudades. Del mismo modo, la electrificación de zonas rurales también contribuye a la sustitución de cocinas y calefacciones de leña y carbón cuyo efecto sobre la salud de las personas es muy negativo.

Las empresas energéticas son tecnológicamente punteras en tres ámbitos: la eficiencia, la gestión de grandes redes de distribución y el *big data*. El primero de ellos, la eficiencia, es una de las grandes herramientas para luchar contra la emisión de gases de efecto invernadero. De hecho, en la actualidad se constata un hecho que necesariamente está ligado a la mayor eficiencia de esta industria: el desacoplamiento entre consumo energético y PIB, es decir, el mundo necesita menos unidades de energía por cada unidad de crecimiento.

Además, la eficiencia opera tanto desde el lado de la oferta como de la demanda. Contribuye a dar valor a una *commodity* y ayudar a crear una cultura de consumo. Conecta con la capacidad innovadora del sector para desarrollar energías limpias con el fin de reducir las emisiones de CO₂.

También se derivan oportunidades de la gran cantidad de información que atesoran sus bases de clientes. Si bien en los negocios regulados el uso de esta información

está muy restringido, permite el diseño de soluciones a medida (la 'customización' del servicio). *Big data* y domótica constituyen una pareja cargada de soluciones innovadoras para los clientes, beneficios tangibles que pueden contribuir a la reputación de las empresas del sector por su capacidad para materializar avances tecnológicos.

Finalmente, en el ámbito de los desafíos morales, la industria energética está condenada a jugar en el territorio de la transparencia. Al estar bajo el foco de todo tipo de agentes sociales, incluidos los medios de comunicación, y sometidas a un riguroso marco regulatorio en muchas de sus actividades, la opción de la opacidad se antoja tan inapropiada como inútil.

En este territorio los riesgos tienen que ver con una regulación tremendamente compleja, un mercado concentrado e "imperfecto" y la percepción de que la energía es casi un recurso natural que las empresas explotan. Para conjurar estos riesgos las empresas del sector están obligadas a dotarse de sistemas de gobierno corporativo que respondan a los más altos estándares. Al estar más bajo el foco de la opinión pública, política y publicada no cabe esconderse tras la regulación o las imperfecciones del mercado. En la industria energética la transparencia no es una opción.

El sector de la energía tiene que hacerse las preguntas que plantean estos cuatro grandes desafíos y estar preparada para escuchar respuestas incómodas. De esa incomodidad habrán de surgir acciones que aseguren la sostenibilidad de un sector que, para lo bueno y para lo malo, está cada vez más expuesto al escrutinio de una sociedad compuesta por individuos con una enorme capacidad de comunicación. Luz y taquígrafos. ■