

CONFIANZA CIUDADANA HACIA LAS EMPRESAS EN CHILE

Un estudio en las principales capitales regionales del país

Las opiniones vertidas en este estudio fueron recogidas en el marco de la investigación y corresponde a las percepciones de los participantes. No representan necesariamente la opinión de Acción RSE ni de sus empresas socias.



Acción RSE
Antonio Bellet 77, Oficina
301, Providencia, Santiago
Tel.: 56 2 2733 01 00
Mail. info@accionrse.cl
www.accionrse.cl



Ipsos
Pedro de Valdivia 555 piso 10
Providencia, Santiago
Tels. 56 (2) 433 5000 - 429 7000
www.ipsos.cl

Todos los derechos reservados
Su reproducción es permitida con autorización previa de Acción RSE
Santiago, Agosto 2013

ÍNDICE

PRÓLOGO 5
I - INTRODUCCIÓN 7 -11
II - ANTECEDENTES 12 - 23
A- CHILE, ALGUNAS CIFRAS Y ESTUDIOS PREVIOS 13 - 17
B- ANÁLISIS REGIONAL: Caracterización y principales problemáticas empresa- ciudadano 18 - 23
III - ACERCA DE LA CONFIANZA: BREVE REVISIÓN CONCEPTUAL 24 - 31
IV - OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN 32 - 33
V - MARCO METODOLÓGICO 34 - 38
VI - RESULTADOS Y ANÁLISIS 39 - 59
VII - CONCLUSIONES GENERALES 60 - 65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 67 - 68
ANEXOS 69 - 71
NOTAS AL PIE 73 - 79

PRÓLOGO

*Ignacio Larraechea
Loeser
Gerente General
ACCIÓN RSE*

Como comunidad de empresas comprometidas con el desarrollo sustentable, en ACCIÓN RSE hemos venido observando con preocupación el fenómeno de la caída en la confianza de los ciudadanos hacia las empresas durante los últimos años. Nos inquieta que los negocios se distancien de las expectativas de sus públicos de interés, que terminen instalándose los prejuicios y todo ello obstaculice el camino hacia “un Chile desarrollado, sustentable e inclusivo, con una mejor sociedad y personas más felices”, como señala nuestra visión.

Con el fin de indagar en las causas de esta aparente paradoja de que el crecimiento económico no sea suficiente para frenar el creciente malestar social, en 2011 realizamos el estudio “Líderes de opinión: visiones de Desarrollo Sustentable hacia 2050” y, en 2012, “Voces de cambio, desafíos pendientes: Visiones ciudadanas para un Chile sustentable.

Con ambos ejercicios hemos buscado aportar información amplia y actualizada para que los tomadores de decisión del mundo público, privado y de la sociedad civil, cuenten con información de calidad para evaluar lo que han realizado hasta el momento y puedan plantearse desafíos de mejora.

El estudio que presentamos en esta

nueva publicación apunta a profundizar un poco más esa necesaria “escucha”, abordando específicamente el tema de la confianza de los ciudadanos en las empresas. Ya sabemos que la sociedad desconfía del mundo de los negocios, que se siente abusada por él. Que incluso se irrita por esa RSE que se percibe como lavado de imagen. Ya no necesitamos más diagnósticos de ese tipo. Llegó el momento de conocer en profundidad la dinámica de la construcción y destrucción de la confianza, porque necesitamos actuar con rapidez pero sobre bases sólidas. Y para eso, una vez más hay que comenzar por escuchar, sin prejuicios, a los propios ciudadanos.

Son ellos los que nos pueden explicar en qué consiste el nuevo marco de expectativas y exigencias sobre las empresas, según el cual éstas ya no sólo son evaluadas como productoras de bienes y servicios.

Con esta publicación, ACCION RSE quiere aportar un grano de arena a la construcción de una renovada relación empresa-sociedad, basada en la cercanía, el reconocimiento mutuo y la transparencia, con el objetivo último de avanzar hacia una economía que responda con mayor eficacia a las aspiraciones humanas.

| - INTRODUCCIÓN

“Si queremos un proyecto común, tenemos que tener disposición a estar con el otro, abrir nuestro escuchar sin prejuicios, para transformarnos juntos”

Humberto Maturana.ⁱ

Las revoluciones políticas y olas democratizadoras en los países árabes, los movimientos de la Indignación y Occupy en Estados Unidos y Londres, y más recientemente, las protestas por la mejora en los derechos sociales en Brasil, todos entre 2011 y 2013, muestran un panorama global de movimiento ciudadano que configura no sólo los modos de hacer política, sino que básicamente indica un estado transversal de disconformidad ¹.

El elemento común dice relación con la percepción de injusticia, que se ha traducido en un acceso desigual a la estructura de oportunidades sociales para la población general, entre las que se cuentan el acceso a la riqueza nacional y a servicios básicos del bienestar como salud, educación, vivienda y trabajo de calidad, entre otros ². En otras palabras, se presenta una nueva consciencia donde

los abusos se vuelven inaceptables, y motivan un cambio en el fundamento del contrato social ³.

En este contexto, Chile no es la excepción. El Índice para una Vida Mejor (*Better Life Index*) de la OCDE (2012) señala que el país ha mostrado un sólido crecimiento económico desde 1990 y una importante reducción de la pobreza (de un 38,6% en 1990 a un 14,4% en 2011 ⁴), ubicándose como uno de los países más destacados en esta materia en la región. No obstante, al entrar en el detalle, es posible identificar rápidamente la gran desigualdad de los ingresos, donde el decil más rico representa 35,6 veces el ingreso promedio del decil más pobre ⁵. Consecuentemente, es el país más desigual entre los miembros de la organización y uno de los veinte más desiguales del mundo, según el Banco Mundial ⁶.

ⁱ -Maturana, H., 2013. Disponible en: <http://www.americaeconomia.com/politica-sociedad/sociedad/>

Esta desigualdad se manifiesta no sólo en el plano económico, sino en el acceso a condiciones de vida que provean seguridad y bienestar a todos los miembros de la sociedad y en todas las localidades del país. El escenario nacional actual muestra variadas movilizaciones sociales y manifestaciones de descontento social, con mayor frecuencia desde 2011. Sólo entre abril y julio de 2013 se cuentan numerosas manifestaciones y huelgas laborales, entre ellas, el paro nacional de trabajadores portuarios, las protestas en Quellón por mejoras en las condiciones de salud, el paro de los recolectores de basura por mejoras en sus sueldos y condiciones laborales, y más reciente, el paro ciudadano en Tocopilla por lo que consideran el abandono del Estado⁷. Sumado a lo anterior se cuentan las intensas manifestaciones estudiantiles que además de convocar a paros nacionales junto con otros gremios y organizaciones, realizaron marchas multitudinarias y “tomas” de los establecimientos educacionales que incluso superaron los dos meses.

Todas estas situaciones de descontento que otrora hubiesen pasado inadvertidas o derechamente desaprobadas, hoy generan un gran revuelo mediático y apoyo popular, instigando a las autoridades e instituciones a entregar soluciones a demandas ciudadanas.

En otras palabras, el poder⁸ que la ciudadanía otorga a las instituciones para el adecuado funcionamiento del orden social está siendo reclamado, dado que las expectativas de desarrollo en determinados ámbitos no se estarían cumpliendo⁹.

A partir de lo anterior, se desprende que Si las expectativas de comportamiento no se cumplen por parte de instituciones con posiciones determinantes en un sistema social, la confianza en sus acciones puede verse afectada.

En efecto, como se revisará más adelante, múltiples estudios de consulta ciudadana lo corroboran, dando cuenta de la baja confianza en las instituciones chilenas con un marcado acento desde 2011¹⁰, año en que se produjeron diversos eventos de denuncia de abusos y malas prácticas, junto con masivas manifestaciones ciudadanas.

De muestra un botón. La Encuesta PNUD 2011¹¹ muestra que prácticamente todas las instituciones consultadas presentan niveles de confianza muy escasos. Aún más, se presenta un fenómeno de desconfianza generalizada, que ocurre en todos los ámbitos y afecta a todos los actores¹². Los únicos dos actores en los que se depositan los mejores niveles de confianza son los medios de comunicación y las organizaciones sociales y ciudadanas. Es decir, por un lado, una institución que puede ser vista como un aliado en la expresión y movilización de las demandas ciudadanas y, por otro, organizaciones integradas por representantes de la misma ciudadanía¹³.

De esta forma, la situación actual que vive el país en cuanto a los bajos niveles de confianza institucional, es un fenómeno transversal a los diversos sectores que conforman la sociedad. En virtud del funcionamiento interdependiente de cada uno de estos sistemas y sus actores, una de las relaciones institucionales más importantes que establecen los individuos en la vida social es la relación con el mercado, y en particular, con las empresas. En este sentido, resulta fundamental preguntarse por el rol que éstas juegan en este contexto, con el fin de comprender mejor las dinámicas de valoración y reconocimiento que atribuyen a este sector la responsabilidad del progreso económico de la nación¹⁴.

En específico, interesa ahondar en los modos en que dicho progreso económico está siendo llevado a cabo y cómo es percibido por los ciudadanos, indagando en las dinámicas y percepciones propias de la relación empresa-ciudadano. Es decir, se intentará comprender cómo se configura la actual relación de confianza/desconfianza hacia las empresas, definiendo los comportamientos que se esperan de ellas, en una perspectiva de desarrollo sustentable donde la dimensión económica comparte su relevancia con los esfuerzos de contribución al desarrollo social y consciencia con el medioambiente.

En un contexto social como el que hoy se vive en el país, la confianza en las empresas y la legitimidad que se les confiere se vuelve aún más relevante, en la medida que los estándares han cambiado y se han complejizado, exigiendo no sólo retribuciones materiales, sino prácticas responsables en una serie de otros ámbitos, ya sea hacia sus trabajadores, sus clientes y consumidores, vecinos y ciudadanos, en todo lo cual influye significativamente la vida en un medio ambiente respetado, limpio, y sustentable a nivel ecosistémico.

Redefiniendo el rol de la empresa

Desde la lógica del rol que tienen las empresas en cuanto a contribución al país, éstas no sólo están llamadas a generar riqueza, sino que a aportar al desarrollo integral de los territorios en los cuales están insertas. Es así como su propia viabilidad de desarrollo y crecimiento en el tiempo está sujeta a los entornos en los cuales operan.

El eslogan del Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sustentable (World Business Council for Sustainable Development) “No pueden existir empresas exitosas en sociedades fracasadas” ha sido últimamente complementado por Porter y Kramer¹⁵ al redefinir la cadena de valor, afirmando que externalidades tales como la calidad de la educación y las competencias, la pobreza de las comunidades, la calidad de salud y la nutrición, o una pobre infraestructura, son todos factores que afectan la productividad de las compañías, es decir, su propia sustentabilidad.

Así, la presente investigación se enmarca en una serie de esfuerzos llevados a cabo por ACCIÓN RSE¹⁶ con el propósito de acercar a las empresas al proceso de transformaciones sociales que experimenta el país y a los nuevos desafíos que esto conlleva. El estudio *Voces de cambio, desafíos pendientes:*

visiones ciudadanas para un Chile sustentable (ACCIÓN RSE, 2012), procuró determinar los principales desafíos nacionales a nivel social, económico y ambiental por parte de los ciudadanos, con énfasis en aquellos atribuidos a las principales industrias económicas del país en materia de sustentabilidad.

En esta ocasión, el intento por avanzar en el diálogo entre la ciudadanía y la empresa, será abordado mediante un análisis más profundo de los requerimientos ciudadanos en los ámbitos antes mencionados. Los desafíos levantados en el ejercicio anterior serán sometidos a la evaluación ciudadana, en relación con los niveles generales de confianza y las áreas relevantes en las que se necesita trabajar para mejorar dichas relaciones, en las ciudades de Antofagasta y Calama, Valparaíso y Viña del Mar, Santiago, Concepción y Talcahuano, y Puerto Montt.

En el marco de un diseño cuantitativo de investigación, se llevará a cabo una encuesta de opinión sobre 967 sujetos, mayores de 18 años, pertenecientes a todos los grupos socioeconómicos, lo cual sin duda entregará información de gran valor para esta problemática, entregando además resultados representativos a las regiones consultadas.

Así, se espera aportar significativamente a la discusión pública, entregando no sólo un diagnóstico descriptivo, sino también un análisis que posibilite la toma de decisiones en esta materia. El propósito es promover acciones sustentables en las empresas que se traduzcan en el mediano y largo plazo en prácticas y políticas que, a su vez, logren dar cuenta de un relacionamiento responsable y consciente a nivel de ecosistemas y para con los distintos grupos de interés. En las páginas que siguen, el lector podrá revisar los principales antecedentes

respecto del estudio de confianza institucional en general, y de las empresas en particular, para luego pasar a una breve conceptualización de la confianza, donde se entregan los límites teóricos del análisis. Posteriormente, se presentan los objetivos del estudio y la metodología para llevarlos a cabo, para pasar a la presentación de los resultados y análisis de la información levantada, y finalizar con un conjunto de reflexiones generales que apuntan a la consecución de los propósitos expuestos.





II - ANTECEDENTES

A) CHILE, ALGUNAS CIFRAS Y ESTUDIOS PREVIOS

Existen numerosos estudios referentes al problema de la confianza social en el país, principalmente asociados a la confianza interpersonal o ciudadana por un lado, y a la confianza en las principales instituciones, por otro. A partir de la revisión realizada, se puede afirmar que la confianza suele trabajarse como una variable explicativa de los niveles de cohesión social, cultura cívica y legitimidad en los sistemas político (regímenes democráticos) y económico, entre otras variables sociales y sociodemográficas¹⁷. A continuación se presenta una serie de antecedentes que aportan elementos centrales para el fenómeno aquí estudiado.

Según el Índice para una Vida Mejor (*Better Life Index*) elaborado por la OCDE, en Chile hay un fuerte sentido de comunidad, acompañado de altos niveles de participación cívica. Un 85% de los encuestados declara conocer a alguien en quien pueden confiar en momentos de necesidad, nivel que, no obstante, se mantiene por debajo del promedio del resto de los países del grupo (91%)¹⁸.

Estos datos contrastan con que sólo el 13% de los chilenos expresa alta confianza en sus conciudadanos (vs. un 59% promedio OCDE), presentándose como el país con menor confianza ciudadana de los países miembros. Cabe destacar que una baja confianza en otros está fuertemente correlacionada con una elevada desigualdad de ingresos, situación que caracteriza al país, comparativamente al resto de los miembros¹⁹.

En efecto, los indicadores sociales provistos por la OCDE para sus miembros, muestran a Chile como el país que presenta los mayores niveles de desigualdad de ingresos (Gini de 0.50), mucho mayor que el promedio de la OCDE de 0.31. Junto con esto, el 38% de los chilenos reporta que le es difícil o muy difícil vivir de sus ingresos actuales, un porcentaje muy por encima del 24% promedio OCDE²⁰.

De acuerdo a un estudio basado en el Barómetro de las Américas, los niveles relativamente menores de confianza social en Latinoamérica, en comparación a países desarrollados, son en parte explicados por la distribución sumamente desigual de los recursos económicos, debido a que la confianza social es menos probable de proliferar en un ambiente que instiga polarización y conflicto social asociado a situaciones de inequidad de oportunidades²¹.

Por otra parte, los hallazgos del último Informe Latinobarómetro (2011) muestran a Chile como el tercer país en la región con menor nivel de confianza interpersonal (17%), luego de Nicaragua (15%) y Brasil (9%). Así, el país se presenta como un país desconfiado en una región a su vez desconfiada, en la medida que el promedio regional es de sólo un 22%, correspondiente a aquellos que señalan que “se puede confiar en la mayoría de las personas”²².

El mismo informe da cuenta de una baja generalizada en la confianza en todas las instituciones medidas en la región (Iglesia, medios de comunicación, gobierno, fuerzas armadas, policía, bancos, empresa privada, entre otras). En particular, destaca en el caso de Chile la abrupta caída de la confianza en la Iglesia (24 puntos porcentuales respecto de la medición anterior), así como los bajos niveles comparativos de confianza en los bancos (33%), ubicándose en el tercer lugar de los países que menos confían (luego de Honduras y Guatemala, con un 30% y 31%, respectivamente, sobre un 43% promedio regional).²³

Una de las mediciones más importantes de opinión pública realizadas a nivel nacional es la Encuesta Nacional ICSO-UDP (2012), la cual con una representatividad estadística del 74% a nivel país (84,6% de la población urbana),

permite profundizar en indicadores en suma relevantes para la investigación de esta problemática. Ya desde la medición 2011, los investigadores hablan de un “desplome institucional”²⁴, en directa referencia a la caída de los niveles de confianza social en las instituciones medidas – salvo la confianza en los medios de comunicación–, respecto del año anterior. Las caídas más significativas se encuentran representadas por la Iglesia Católica (-18,8 puntos), el gobierno (-11,9 puntos), Carabineros (-11,7 puntos) y las grandes empresas (-11,4 puntos).²⁵

En 2012 se mantiene esta tendencia a la desconfianza, en la medida que en prácticamente todas las instituciones consideradas continúan descendiendo en los niveles de confianza social. De las cuatro instituciones mencionadas previamente sólo aumenta levemente la Iglesia Católica (4,1 puntos), siendo la única que presenta un incremento, mientras que la mayor caída se presenta en los niveles de confianza hacia el gobierno (-3,3 puntos). Por otro lado, las instituciones que concentran los mayores niveles de confianza social son las radios, Carabineros, las Fuerzas Armadas y las municipalidades; por el contrario, los que menor nivel detentan son los partidos políticos, el congreso, los tribunales de justicia y las grandes empresas.



Sobre la confianza social en las empresas

El fenómeno de baja confianza en las empresas no es reciente, sin perjuicio de que en los últimos años, específicamente desde 2011 ²⁷, la tendencia hacia la desconfianza se encuentra más expuesta y determinada por los diversos hechos y conflictos sociales de alta connotación pública. Según el Informe Latinobarómetro 2011, Chile presenta un promedio de 21,2% de confianza en empresas privadas, considerando 15 años de mediciones anuales (1995-2010), mientras el promedio de confianza en grandes empresas en el mismo periodo es de sólo un 11,5%.²⁸

Si bien en las anteriores mediciones ICSO-UDP las grandes empresas tampoco han gozado de gran respaldo, en el marco de las grandes caídas de la confianza institucional en 2011, éstas alcanzaron sólo un 16,5% en el nivel de confianza, cifra significativamente inferior al 27,9% logrado el año anterior ²⁹. En 2012, se mantiene esta tendencia, incluso descendiendo 2,2 puntos más (de 16,5% a 14,3%).³⁰

En específico, de acuerdo al Estudio de Actualidad Ipsos Public Affairs (2013), las categorías de empresas con menores niveles de confianza son las Isapres, con un 80% de respuestas que las señalan como “nada confiables”, las AFP y compañías de seguros, ambas con un 65%, seguidos por las empresas de telefonía, con un 63%, y las farmacias, con un 59%. Por el contrario, las empresas

más confiables son los bancos con un 34% de respuestas que los indican como muy confiables, los supermercados y las empresas de agua potable, ambas con un 25%.³¹

Por otro lado, el estudio Chilesopio (2012), muestra algunos indicadores interesantes de la percepción ciudadana sobre el accionar de las empresas. Un 73% de los consultados percibe “mucho abuso” de parte de las empresas a sus trabajadores y un 71% percibe “mucho abuso” desde las empresas a los consumidores. Esto ubica a las empresas con los niveles más altos de percepción de abuso hacia ciudadanos, en conjunto con los niveles de abuso por parte de políticos a ciudadanos. Junto con esto, un 81% está de acuerdo o muy de acuerdo con la frase “a las empresas sólo les interesa ganar dinero”.³²

Al consultar a las personas a qué asocian la frase “empresa transparente” (pregunta abierta) los primeros tres lugares son ocupados por “honestidad”; luego “ninguna empresa” y “confianza”. Llama la atención la distancia entre las empresas y el concepto de transparencia en la percepción de los sujetos, considerando que esta respuesta constituye el único atributo de los mencionados que no corresponde a un valor ético-moral.³³

Al indagar en las significaciones de la transparencia empresarial, frente a la pregunta ¿qué significa que una empresa sea transparente?, prácticamente la mitad de las respuestas (47%) indican



la frase “cumplir con lo que se promete cuando se vende un producto o servicio”. Consecuentemente, que una empresa sea transparente es altamente valorado por los encuestados (92%) y considerado como muy importante (83%) ³⁴. Sin embargo, el desempeño de las empresas en este ámbito fue mal evaluado, en la medida que las calificaciones 1 a 4 de los principales atributos de transparencia representan el 48,4% promedio, mientras las evaluaciones 1 a 7 de los mismos atributos sólo concentran un 13,8% promedio.³⁵

De esta forma, es posible observar que las empresas hoy se ubican más bien en una posición de sospecha ciudadana y bajos niveles de confianza social, y por sobre todo, no están cumpliendo lo que se espera de ellas. Es decir, las empresas

no estarían actuando de acuerdo a las expectativas de comportamiento socialmente definidas para ellas, lo que por cierto, tiene un correlato cultural y ético, según el cual se espera que sean transparentes y que cumplan lo que prometen. En la medida que se instala en la opinión pública la disonancia entre el discurso y la práctica de las empresas, sumado a que se conocen eventos de abuso a trabajadores, consumidores y/o ciudadanos de alta repercusión mediática, es de esperar que la confianza social en ellas, en su comportamiento y respuesta, se vea directamente afectada.

B) ANÁLISIS REGIONAL: CARACTERIZACIÓN Y PRINCIPALES PROBLEMÁTICAS EMPRESA-CIUDADANO

Esta investigación considera las cinco capitales de las regiones más importantes del país, según su población y aporte agregado al PIB nacional: Antofagasta (Antofagasta y Calama), Valparaíso (Valparaíso y Viña del Mar), Metropolitana (Santiago), Biobío (Concepción y Talcahuano) y Los Lagos (Puerto Montt). Estas regiones en total concentran el 71% de la población del país y representan un 70,4% del PIB nacional ³⁶.

En consideración con la particularidad de desafíos, intereses y necesidades respecto a la confianza social en las empresas en cada región, es relevante conocer las principales variables sociodemográficas y económicas, así como los principales problemáticas sociales susceptibles de ser asociadas al comportamiento de las empresas. Ahora bien, es evidente que la determinación de una situación de conflicto puede variar significativamente de acuerdo al interlocutor y su posición en el sistema social, a experiencias particulares y a las industrias que puedan incluirse en el análisis, constituyendo siempre un fenómeno de carácter intersubjetivo que integra variados puntos de vista y opiniones muchas veces contrapuestas.

En virtud de lo anterior, para este análisis se decide utilizar la información levantada en el estudio *"Voces de cambio, desafíos pendientes: Visiones ciudadanas para un Chile sustentable"* (ACCIÓN RSE, 2012), donde mediante estrategias cualitativas de investigación social se analizaron las principales problemáticas de cada una de las capitales regionales en la relación empresa-ciudadanos en el marco de la industria económica regional más relevante, de tal forma que el conflicto señalado corresponderá con lo declarado por los mismos entrevistados, todos ciudadanos residentes de Antofagasta, Santiago, Concepción y Puerto Montt ³⁷. Cabe destacar que con esto no se pretende dar con una sola versión interpretada como verdadera, sino más bien adecuar el análisis de antecedentes clave para la presente investigación, a la perspectiva ciudadana, en la cual se sitúa este trabajo.

Por tanto, esta información no sólo permitirá diseñar las estrategias metodológicas e instrumentos adecuados a las realidades locales, sino también contar con un marco de referencia para el análisis de los resultados posteriores, en cada una de las ciudades analizadas.



Fotografía:
"La portada de
Antofagasta",
Robinson Esparza.

Región de Antofagasta ³⁸

Superficie: 126.049,1 km².

Población: 588.130 habitantes (3,4% de la población nacional), de los cuales 52% son hombres y 48% son mujeres.

Provincias: Antofagasta, El Loa, y Tocopilla.
Capital: Antofagasta.

Principales actividades económicas: Minería, equivalente al 62,7% del Producto Interno Bruto (PIB) regional, seguida por la construcción (10,4%) y la industria manufacturera (5,5%). Dentro de la manufactura, se incluye la elaboración de materias primas, productos semi-elaborados y productos terminados, transados en el mercado nacional e internacional. La principal categoría de empresa a trabajar en el presente estudio corresponderá a las empresas mineras.

Tasa de desempleo: 6,1%

Tasa de pobreza: 7,5%. Segundo menor porcentaje a nivel nacional, luego de Magallanes.

Coefficiente Q5/Q1: 7,2 veces; brecha de ingreso entre el quintil 5 y el quintil 1 de la población.

Principal problemática empresa-ciudadanos/ industria minera:

Los entrevistados concuerdan en que las empresas del sector han avanzado progresivamente en materia de desarrollo social hacia la comunidad. No obstante, se señala que estos aportes deberían ser mayores de acuerdo a los niveles de ganancias que generan. Con todo, la crítica que emerge con mayor fuerza hace referencia al impacto medioambiental de estas empresas, que no ha sido directamente controlado, sino más bien manejado a través de compensaciones consistentes en acciones sociales hacia la comunidad.



Región de Valparaíso

Superficie: 16.396,1 km², incluidas las islas esporádicas.

Población: 1.795.765 habitantes (10,3% de la población nacional), de los cuales 49% son hombres y 51% son mujeres.

Provincias: Isla de Pascua, Valparaíso, Marga Marga, Quillota, Petorca, Los Andes, San Felipe de Aconcagua y San Antonio.

Capital: Valparaíso.

Principales actividades económicas: Minería, equivalente al 16,6% del PIB regional, seguido próximamente por la industria manufacturera (15,8%) y el sector transporte y comunicaciones (14%). La principal categoría de empresa a trabajar será refinerías y fundiciones mineras.

Tasa de desempleo: 7,3%

Tasa de pobreza: 16,9%

Coefficiente Q5/Q1: 10,9 veces; brecha de ingreso entre el quintil 5 y el quintil 1 de la población.

Principal problemática empresa-ciudadanos / refinerías y fundiciones mineras:

Esta región no fue incluida en el estudio "*Voces de cambio, desafíos pendientes: visiones ciudadanas para un Chile sustentable*", sobre el cual se levantaron las demás problemáticas, de modo que la información será trabajada tal como se especifica en el marco metodológico de este documento.

Región Metropolitana

Superficie: 15.403,2 km².

Población: 7.007.620 habitantes (40,3% de la población nacional), de los cuales 49% son hombres y 51% son mujeres.

Provincias: Chacabuco, Cordillera, Maipo, Melipilla, Santiago y Talagante.

Capital: Santiago.

Principales actividades económicas:

Servicios financieros y empresariales, equivalentes al 35,6% del PIB regional, seguido por el comercio, restaurantes y hoteles (15,8%) y servicios personales (13%). La principal categoría de empresa a trabajar corresponderá a las instituciones financieras, como bancos y compañías de seguros.

Tasa de desempleo: 6,6%

Tasa de pobreza: 11,5%

Coefficiente Q5/Q1: 15,6 veces; brecha de ingreso entre el quintil 5 y el quintil 1 de la población.

Principal problemática empresa-ciudadanos / industria servicios financieros:

Se identifica un rol social y ambiental casi nulo en las empresas del sector. Bien debido a falta de difusión o información, se espera de ellas mayor responsabilidad en algunos ámbitos centrales, como endeudamiento responsable, aportes a la comunidad y compromiso medioambiental.



Región del Biobío

Superficie: 37.068,7 km².

Población: 2.061.544 habitantes (11,8% de la población nacional), de los cuales 49% son hombres y 51% son mujeres.

Provincias: Arauco, Biobío, Concepción y Ñuble.

Capital: Concepción.

Principales actividades económicas: Industria manufacturera, equivalente al 23% del PIB regional, seguido por electricidad, agua y gas (13,2%) y servicios personales (12,7%). Dentro de los servicios personales, se incluye educación y salud -pública y privada- y otros servicios. En este caso, la principal categoría de empresa a trabajar corresponderá a forestales y plantas de celulosa.

Tasa de desempleo: 8,1%.

Tasa de pobreza: 21,5%. Segundo mayor porcentaje a nivel nacional luego de la Araucanía.

Coefficiente Q5/Q1: 13,6 veces; brecha de ingreso entre el quintil 5 y el quintil 1 de la población.

Principal problemática empresa-ciudadanos/ industria manufacturera (destacan madereras, plantas de celulosa, entre otras):

Las grandes empresas son consideradas importantes actores sociales. No obstante, se considera que sus acciones de responsabilidad social benefician solamente a las comunidades aledañas, indicando un interés por compensar a los sujetos directamente afectados por el impacto ambiental que provocan, más que a la región de manera integral. Así, de modo similar a lo hallado en Antofagasta, la principal crítica es que no se hacen cargo directamente del

Fotografía:
Tomé, VIII Región del Biobío, Chile.
Esteban Ignacio.

impacto medioambiental, sino mediante acciones de inversión social a poblaciones acotadas, más expuestas dichas externalidades.

Región de Los Lagos

Superficie: 48.583,6 km².

Población: 856.971 habitantes (4,9% de la población nacional), de los cuales 51% son hombres y 49% son mujeres.

Provincias: Chiloé, Osorno y Palena.

Capital: Puerto Montt.

Principales actividades económicas de la región: Servicios personales, equivalente al 15,7% del PIB regional, seguido por servicios financieros y empresariales (12,1%), manufacturas (10,7%). La principal categoría de empresa a trabajar será empresas salmoneras.

Tasa de desempleo: 3,8%

Tasa de pobreza: 15%

Coefficiente Q5/Q1: 14,5 veces; brecha de ingreso entre el quintil 5 y el quintil 1 de la población.

Principal problemática empresa-ciudadanos / industria salmonera:

Si bien los entrevistados concuerdan en que después de la crisis salmonera que afectó a la industria entre 2008 y 2009 hay un evidente aumento en la preocupación y cuidado por el impacto ambiental generado por ellas, por otro lado ha disminuido notablemente su rol social hacia la comunidad. Así, no obstante estas mejoras, aún se percibe en el discurso ciudadano un fuerte impacto ambiental, además de la desprotección y sobreexplotación del recurso natural pesquero; junto a situaciones de trato injusto a sus trabajadores (específicamente "injusticia en el pago de sueldos") y la ya mencionada disminución en la inversión social en la comunidad.



III - ACERCA DE LA CONFIANZA: BREVE REVISIÓN CONCEPTUAL

La confianza, en el más amplio sentido de la fe en las expectativas de uno, es un hecho básico de la vida social.

Niklas Luhmann ³⁹

¿Qué es la confianza? ¿Qué implica hablar hoy de una crisis de la confianza?

Para investigar sobre la confianza en cualquiera de sus manifestaciones, el primer desafío consiste en especificar el campo de análisis y establecer las delimitaciones conceptuales que permitirán abordarla. En efecto, la confianza se ha comportado como un concepto particularmente difícil de asir en la investigación social, en la medida que, en directa concordancia con su carácter de variable cualitativa, múltiples son sus acepciones, aristas de análisis, interpretaciones y comprensiones.

La confianza puede ser entendida como una sensación, una emoción, una disposición ético-valórica, e incluso un dispositivo funcional para operar en sociedad. De la misma forma, puede asentarse a nivel subjetivo individual, entre las personas

(intersubjetivo), entre redes de personas y entre entidades abstractas como las instituciones que están a la base del funcionamiento de las sociedades, es decir, a nivel psicológico, a nivel micro y macrosociológico. En este apartado, se revisarán brevemente los aportes teóricos que sustentan el concepto en el marco de esta investigación, para luego dar paso a los elementos históricos que contribuyen a configurar el actual contexto de confianza social en el país.

El filósofo José Andrés Murillo realiza un profuso examen sobre la subjetividad asociada a las relaciones de confianza, en que ésta se presenta no como una conclusión racional, sino como un vínculo afectivo dinámico con límites interpersonales. Esto correspondería a un estado de *confianza lúcida*, en contraposición a la *confianza ciega*, que supone relaciones asimétricas de

reciprocidad donde, mediando el temor, se confía en un otro a cambio de seguridad u otros servicios sociales. Esta confianza ciega se caracteriza como una relación pasiva fundamentada en una decisión racional de supervivencia ⁴⁰.

El autor distingue entre confianza ciega, desconfianza y confianza lúcida, como estadios diferentes no sólo a nivel interpersonal, sino también susceptibles de encontrar un asidero histórico. Desde las relaciones de reciprocidad propias de la Edad Media, pasando por el Leviatán y los Estados absolutistas, hasta el siglo XX, donde acontecen las guerras más cruentas de la historia, es posible encontrar un triple juego entre la desconfianza, el miedo y la obsesión por la seguridad ⁴¹.

No obstante, la historia reciente muestra que fenómenos como la globalización, el acceso inmediato a la información (mediado por las TICs) y el desdibuje de las fronteras interculturales, entre otros, han contribuido al fortalecimiento de las sociedades y sus capacidades para relacionarse y comunicarse, lo que ha llevado a una mayor consciencia en general. En circunstancias de malestar y abuso, señala el autor, la falta de complacencia se instala con rapidez llevando a una crisis generalizada de la confianza.

Esta crisis hace pensar en un nuevo paradigma de la confianza.

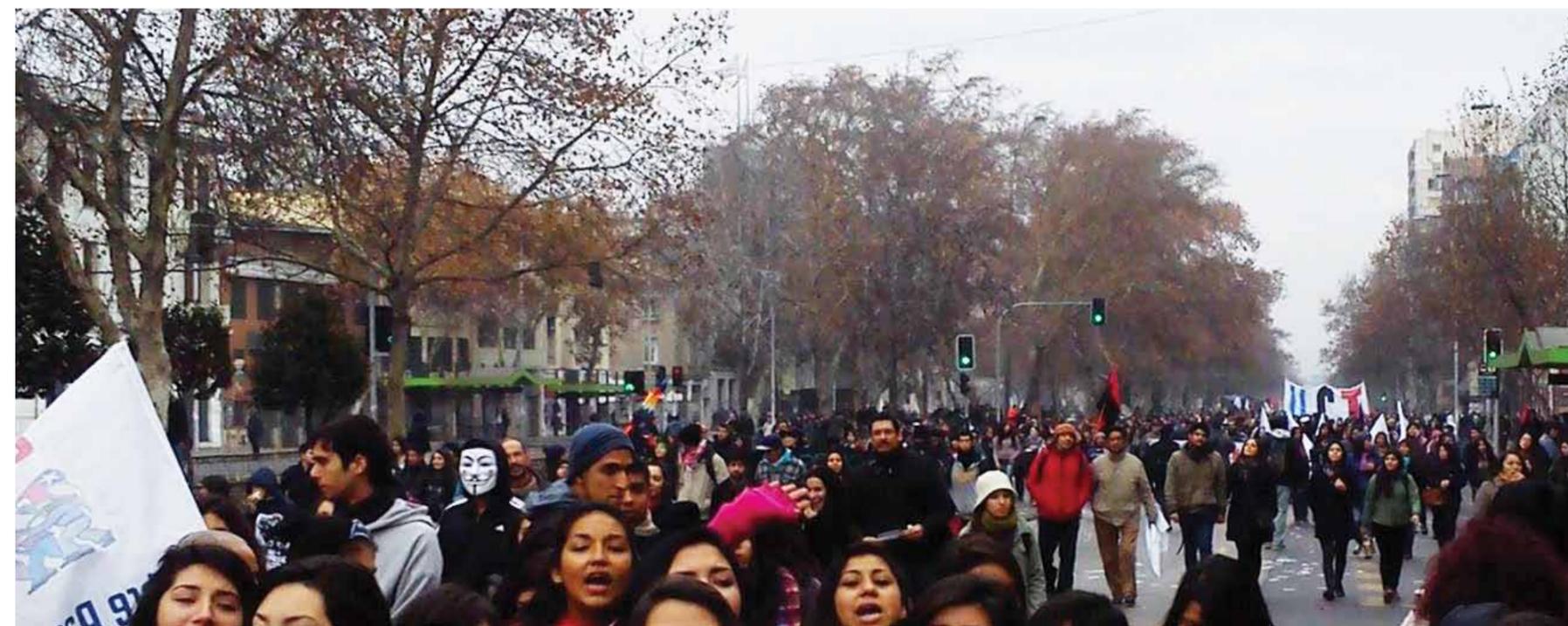
Las situaciones de abuso se hacen transparentes con mayor facilidad, y en una lógica acumulativa, puede llegar a extremar la crisis, abriendo paso a la necesidad de establecer una confianza lúcida, transparente, basada en el reconocimiento mutuo, en límites claros y en el respeto de esos límites.

Es posible observar en este enfoque, la relación entre la noción de confianza y un conjunto de valores como respeto, honestidad, rectitud, veracidad, transparencia, lealtad, entre otros. En la cultura occidental, estos valores se encuentran asociados a una manera de conducirse en sociedad que es valorada positivamente como lo moralmente

correcto. En otras palabras, esta noción de confianza se construye como una disposición ética y valórico-afectiva, vinculada a la rectitud normativa en la conducta humana.

En este marco, no ha de sorprender que sea precisamente en el campo de la ética donde el concepto confianza ha sido tradicionalmente estudiado. Etimológicamente, la palabra proviene de las raíces latinas “cum” “fides”, que hoy significaría “con” “fe”, aludiendo a una “acción con fe” ⁴². Tiene que ver con la creencia en base a evidencias limitadas que un otro (*alter*) va a seguir un determinado curso de acción esperado.

Retomando el enunciado que abre este apartado, Niklas Luhmann aporta, desde la teoría sociológica de sistemas, un profundo análisis del concepto y de su importancia en la vida social. La necesidad de reducir la incertidumbre que provocan los altos niveles de complejidad propios de la vida moderna, es lo que se encuentra a la base de la noción de confianza. En efecto, sin el establecimiento de relaciones de confianza entre las personas e incluso con las cosas, la vida en sociedad simplemente no sería posible.



El escenario de vivir sin confianza se traduciría en el caos, la ansiedad y el temor paralizante, desde los aspectos más cotidianos de la vida individual hasta las interacciones más complejas y abstractas, a nivel interpersonal e interinstitucional ⁴³.

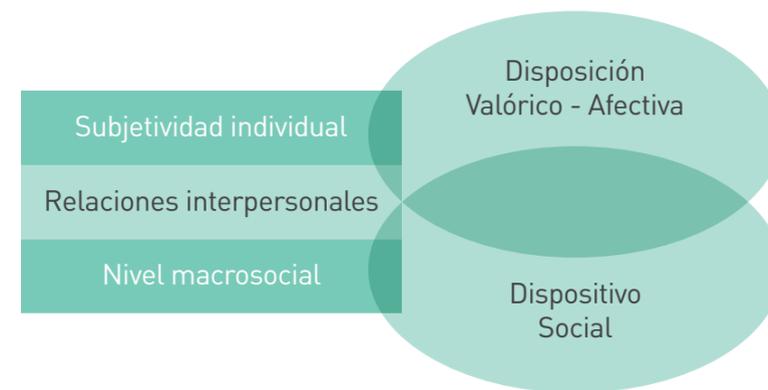
En este sentido, de acuerdo al autor, la necesidad de confianza es el punto de partida para la derivación de reglas para la conducta apropiada y esperada. Operar en base a la confianza permite reducir la complejidad de no saber si el curso de acción apropiado será finalmente el que se cumpla, en un marco de múltiples posibilidades cada una con una carga ética propia, normalmente en el continuo correcto-incorrecto⁴⁴.

Por tanto, en la medida que no es posible predecir con certeza el comportamiento de *alter*, éste se manifiesta ante *ego* como una caja negra. Esto implica desenvolverse en el mundo intentando hacer conocido lo desconocido, reunir la mayor cantidad de evidencia experimental que permitan creer o confiar en que las expectativas serán eventualmente materializadas.

Así, la confianza debe comprenderse como una relación social con su propio sistema especial de reglas, que se da en un marco de interacción influenciado tanto por la personalidad de los individuos como por el sistema social ⁴⁵. Se constituye como un dispositivo funcional efectivo de mediación entre el ser humano y la complejidad del mundo en que se desenvuelve (véase esquema a

continuación). Ahora bien, al concebir esta entrada al concepto en situaciones de estabilidad en el orden social, surgen preguntas relevantes al considerar circunstancias contrarias de agitación social, cuestionamiento de estructuras y tematización de las relaciones de confianza a la base del funcionamiento social.

Niveles conceptuales en las dinámicas de la confianza.



Fuente: Elaboración propia en base a Murillo (2012) y Luhmann (2005).



Fotografía:
Municipalidad de
Antofagasta

Un enfoque sustancial al problema anterior y a la conceptualización sobre la confianza proviene desde el análisis histórico nacional. El historiador y sociólogo Gabriel Salazar hace notar que las actitudes de confianza social proliferan en períodos en que los sistemas institucionales y políticos alcanzan su mayor legitimidad cívica. Bajo el entendido que la confianza social no puede ser sino concebida en su estrecha relación con los niveles de legitimidad de las estructuras institucionales y políticas, muestra cómo los sistemas con baja legitimidad generan no sólo desconfianza política hacia el sistema, sino también desconfianza social entre los mismos ciudadanos.⁴⁶

En perspectiva histórica, la desconfianza, cuando está instalada entre los ciudadanos se traduce al principio en temores individuales, desconfianza en el otro, o en “violencia contra sí misma” (comúnmente significado como delincuencia, amenaza de agresión a la persona o a la propiedad, entre otros)⁴⁷. Luego se produce un proceso de transición ciudadana, que encauza su paso desde la desconfianza en sí misma hacia una desconfianza en el sistema dominante, operando al comienzo como un “rezongo cultural de escasa audición y sintonía en el espacio público”⁴⁸. Así, el alegato ciudadano de legitimidad, que surge cuando se renueva la autoconfianza en sí misma, se mueve

primero en el descontento intersubjetivo; en lo local y vecinal antes de ‘irrumper’ en el espacio propiamente político y nacional⁴⁹.

En Chile, según Salazar (2000), los diversos proyectos históricos de dos siglos de República han dejado atrás grandes masas de excluidos que no se encuentran representados en las estructurales constitucionales y políticas, de tal forma que tarde o temprano la ciudadanía ha evidenciado la insuficiencia de legitimidad, a través de movimientos sociales, protestas y acciones directas, que derivan en un paulatino tránsito desde los poderes instituyentes (fácticos) a la demanda del establecimiento de los poderes constituyentes, propios de la soberanía popular⁵⁰.

En estas condiciones, a mediano o largo plazo se alcanza un punto cúlmine en que estallan diversas formas de auto-identificación social; diferentes expresiones de opinión y crítica colectivas⁵¹. Mediante estas formas de rearticulación de la memoria social y auto-comprensión, la masa social – excluida o no- recupera su salud cívica para constituirse en diversas formas de organización y asociatividad que producen y reproducen relaciones de confianza interpersonal a nivel horizontal. Los eventos históricos, considerar periodos 1833-1932 y 1957-1973, indican que estos procesos de transición ciudadana hacia

estados de confianza cívica, que pueden tomar varias décadas, sólo pueden producirse en el seno de la ciudadanía, la que de una u otra forma, sostiene los sistemas que la gobiernan⁵².

Siguiendo el enfoque presentado, las manifestaciones sociales en la actualidad, la creciente asociatividad civil y política, así como los intentos por acoger mediante la vía institucional las demandas ciudadanas (por parte del Estado y otras instituciones), resultan particularmente elocuentes de un estado de consolidación de la confianza horizontal que redundará en acciones organizadas de interpelación a las capas responsables de la toma de decisiones en el país.

En definitiva, lo revisado en los párrafos precedentes entrega un marco general que permite comprender mejor el fenómeno aquí estudiado. Por un lado, las nociones sobre la confianza social permiten dimensionar las dinámicas relacionales del concepto, en contraposición a un rasgo inmutable de la sociedad, y su vínculo con los sistemas éticos que configuran normativamente el orden social, a la vez que permite su funcionamiento en condiciones de alta complejidad social. Por otro lado, es posible visualizar la importancia de considerar las raíces históricas que

modelan las dialécticas de la confianza-desconfianza en la historia del país, proporcionando un corpus consistente al análisis de las actuales circunstancias, y en particular, del problema de confianza institucional referido al sector empresas.

Los sistemas con baja legitimidad generan no sólo desconfianza vertical y política hacia el sistema, sino también desconfianza social entre los mismos ciudadanos.



IV- OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Determinar los atributos que contribuyen a explicar la percepción de confianza hacia las empresas por parte de los ciudadanos, hombres y mujeres, mayores de 18 años, pertenecientes a los grupos socioeconómicos C1, C2, C3, y D, residentes de las ciudades de Antofagasta, Calama, Valparaíso, Viña del Mar, Santiago, Concepción, Talcahuano y Puerto Montt.

OBJETIVO GENERAL

Objetivos específicos

01- Determinar los niveles de confianza para las principales categorías de empresa en las regiones analizadas.

02- Comparar los niveles de confianza para las distintas categorías de empresa, según regiones y principal industria local.

03- Determinar los ámbitos más relevantes que las empresas deben trabajar para mejorar la relación de confianza ciudadano-empresa, en cada región analizada.

04- Establecer el nivel de prioridad de los principales desafíos ciudadanos de desarrollo sustentable levantados en

el estudio "Voces de cambio, desafíos pendientes: Visiones ciudadanas para un Chile sustentable", según las ciudades e industrias de interés.

05- Evaluar el nivel de cumplimiento de las empresas respecto de los desafíos analizados en cada ciudad/ industria, desde la percepción de los consultados.

06- Analizar la asociación entre los desafíos ciudadanos de desarrollo sustentable y los niveles generales de confianza en la relación empresa-ciudadano.



V-MARCO METODOLÓGICO

El diseño metodológico de la investigación se presenta mediante los siguientes cuadros:

Diseño general

Diseño de investigación	Cuantitativo
Tipo de estudio	Descriptivo- explicativo, transaccional
Técnica de producción de datos	Encuesta semi estructurada (preguntas cerradas y abiertas) ⁵³
Técnica de análisis de datos	Análisis estadístico descriptivo y multivariable/ Análisis de Correspondencias Simples.
Población	Hombres y mujeres chilenos, mayores de 18 años, pertenecientes a los GSE C1, C2, C3 y D ⁵⁴ , residentes en las principales capitales regionales del país, según macrozonas: Antofagasta/ Calama, Santiago, Valparaíso/ Viña del Mar, Concepción/ Talcahuano y Puerto Montt.
Diseño muestral	Probabilístico (estratificado con afijación no proporcional) con representatividad estadística de la población definida, según la tabla siguiente.
Fecha levantamiento en terreno	2 al 18 de julio de 2013

Muestra y errores de estimación

Ciudad	Muestra	Error
Antofagasta / Calama	163	7,7%
Valparaíso / Viña del Mar	160	7,7%
Concepción / Tchuano	159	7,7%
Puerto Montt	161	7,7%
Santiago	324	5,5%
Total	967	3,2%

Margen de error de ±3,2%, calculado bajo supuesto de varianza máxima en la estimación y confiabilidad de 95%.

Además de la distribución por ciudad, se realizó una muestra no proporcional por segmentos de edad, género y nivel socioeconómico, según la siguiente distribución:

Distribución muestral, según segmentos: sexo, edad y grupo socioeconómico

Total Muestra (967 casos)						Total
	Edad	C1	C2	C3	D	
Hombre	18-29	12	41	43	24	120
	30-49	40	47	39	35	161
	50++	33	45	56	53	187
Mujer	18-29	19	35	43	32	129
	30-49	35	55	47	54	191
	50++	44	47	46	42	179
Total		183	270	274	240	967

La ponderación de los resultados fue realizada en base a las proporciones poblacionales, región, tramos de edad y género del universo considerado.

Desafíos nacionales de sustentabilidad

Como ha sido señalado, en la presente investigación se someterán a evaluación los principales desafíos ciudadanos para un desarrollo sustentable, obtenidos en el estudio *"Voces de cambio, desafíos pendientes: visiones ciudadanas para un Chile sustentable"* (Acción RSE, 2012). A través de grupos focales sostenidos en las ciudades de Antofagasta, Santiago, Concepción y Puerto Montt, los entrevistados determinaron los desafíos que las empresas de la principal industria de la región debían trabajar, en directa relación con las principales problemáticas empresariales existentes en cada una de las realidades regionales.

Estos desafíos pueden agruparse según el siguiente cuadro para las cuatro ciudades mencionadas anteriormente. Cabe señalar que el séptimo desafío ("promover el endeudamiento sustentable") sólo se encontró en Santiago; en consecuencia, en esta oportunidad será evaluado sólo en esta ciudad.

Ahora bien, la ciudad de Valparaíso no fue incluida en el estudio anterior, de modo que el análisis deberá ser trabajado de modo especial para este caso, en base a las consideraciones metodológicas que implica. Por tanto, para efectos del presente estudio, se ha decidido someter a contraste los desafíos previamente ilustrados, con el objeto de mantener la comparabilidad con las demás ciudades. Adicionalmente, se incluirá una pregunta abierta con el objeto de identificar otros posibles desafíos no considerados y su importancia relativa respecto a los anteriores.

PRINCIPALES DESAFÍOS

- > **Asegurar más y mejores puestos de trabajo**
- > **Mayor compromiso social con aportes concretos a la comunidad**
- > **Aportar al cuidado del medio ambiente**
- > **Preocuparse de la calidad de vida de sus trabajadores**
- > **Pago de sueldos justos a los trabajadores**
- > **Contribuir al desarrollo económico de la región**
- > **Promover el endeudamiento responsable *(Sólo Santiago)**

Contexto noticioso relevante

Dado que este estudio supone el levantamiento de percepciones de opinión pública, es relevante conocer algunos de los sucesos más importantes de la agenda noticiosa en cuanto a manifestaciones de agitación social en las zonas incluidas en el análisis durante el período en se accedió a las impresiones de los sujetos, a saber, desde el 2 al 18 de julio de 2013.

La fase de terreno del estudio se lleva a cabo en un momento en el cual la Central Unitaria de Trabajadores (CUT) convoca a un paro nacional el 11 de julio, manifestación por la cual se pide el fin de las AFP, una nueva institucionalidad laboral y reforma tributaria. Participan en la movilización agrupaciones de trabajadores de distintas industrias y del sector público en las principales ciudades del país.⁵⁵

En Antofagasta, durante el período en que se realiza el estudio, el diario La Estrella publica el 9 de julio una nota destacada sobre la preocupación que tienen los pescadores por el nivel de residuos que existe en el mar, anunciando que “lucharán por una solución”⁵⁶. En Calama, el 15 de julio un grupo de 400 trabajadores contratistas bloquea el acceso e impide una normal operación en la División Radomiro Tomic de Codelco en demanda del pago de un bono que, según ellos señalan, se les adeuda⁵⁷.

Los habitantes de Valparaíso se ven conmocionados el 10 de julio por la rotura de una matriz alimentadora de la empresa Esva en el cerro Ramaditas que deja más de 60 damnificados y millonarios daños materiales, además de 15 mil usuarios sin servicio por más de 48 horas⁵⁸. Una semana después, un grupo de vecinos se querrela contra la empresa⁵⁹.

En la semana en que se lleva a cabo el paro nacional convocado por la CUT, en Coronel y Tomé hay tomas de camino por parte de grupos de pescadores artesanales que exigen el pago de un bono en el marco de la Ley de Pesca⁶⁰. Por último, en Puerto Montt no hay un suceso local de agitación social, pero sí adhesión al paro nacional convocado por la CUT⁶¹.

VI - RESULTADOS Y ANÁLISIS

En esta sección se presentan los resultados de la investigación, en dos partes consecutivas: la primera referida a las relaciones de confianza entre los ciudadanos y las empresas, determinando la intensidad de la confianza y los ámbitos prioritarios a trabajar para fortalecer dichas relaciones. Segundo, se entrega un análisis sobre los desafíos ciudadanos de sustentabilidad, identificando los aspectos más relevantes para los ciudadanos y la evaluación del desempeño de la principal industria regional⁶².

Para cerrar, se presenta una aplicación de la técnica estadística de asociación de variables Análisis de Correspondencias, con la que se buscará correlacionar los distintos desafíos de sustentabilidad con el nivel de confianza en las principales industrias regionales. Es decir, pretende evaluar la asociación estadística entre la intensidad de la confianza y los desafíos, contribuyendo con ello a una explicación más exhaustiva de las variables que influyen en la confianza en las empresas, definiendo las acciones más importantes para la construcción de confianza en la relación empresa-ciudadano.

1. LA RELACIÓN DE CONFIANZA EMPRESA-CIUDADANO: NIVELES Y PRIORIDADES

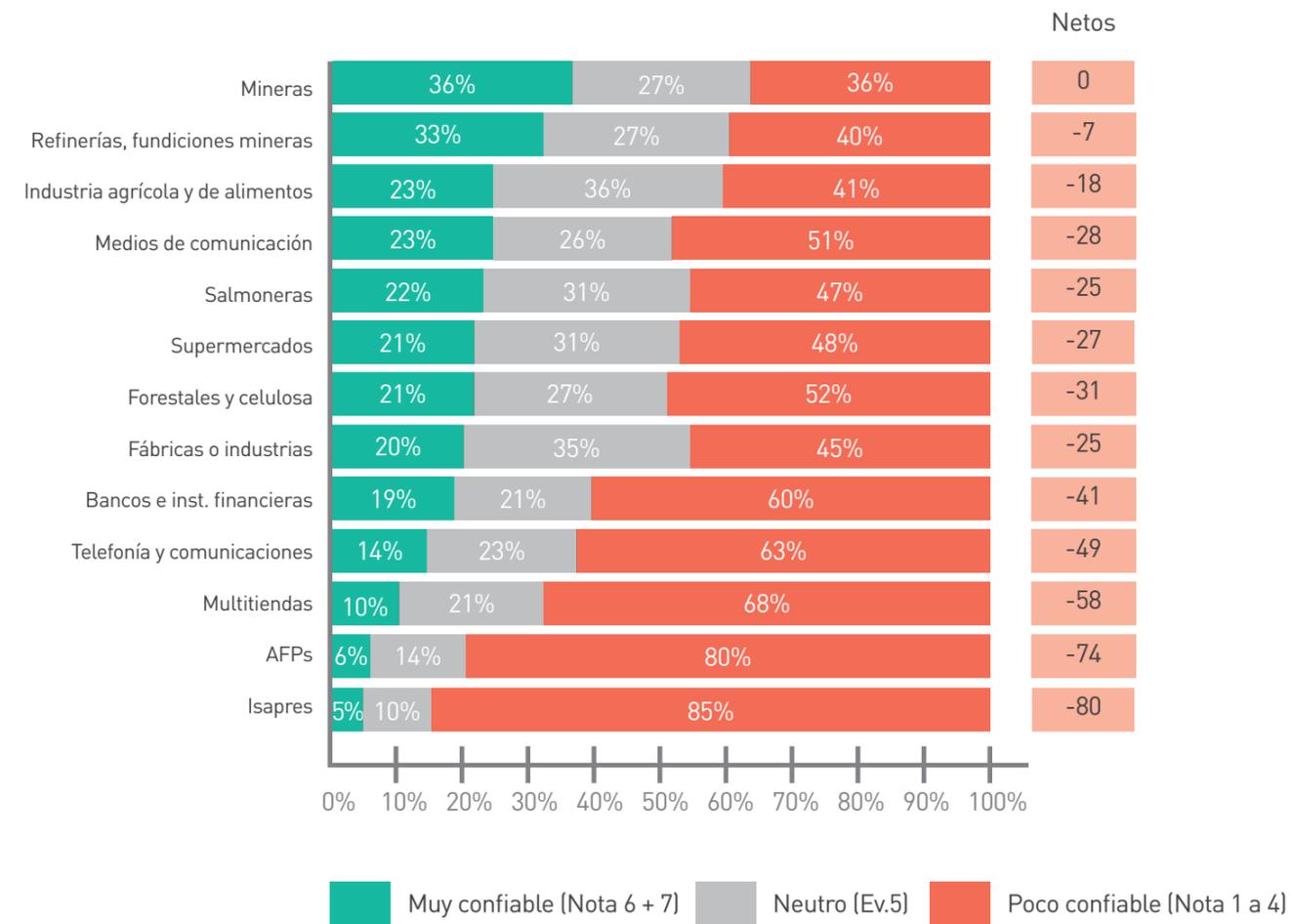
Niveles de confianza en las industrias analizadas, total muestra, regiones y segmentos

En términos generales, el nivel de confianza en todas las categorías de empresa evaluadas es deficiente. En una escala de 1 a 7, las evaluaciones⁶³ bajo nota 4 presentan una media total de 55,1 %, y a excepción de la categoría mineras, que muestra igual porcentaje en ambas evaluaciones, sólo se encuentran netos⁶⁴ negativos, indicando que en todos los casos hay más personas que evalúan con notas de poca y nada confianza (1 a 4) que alta y muy alta (6 y 7).

Entre las empresas con bajos niveles de confianza, destacan las Isapres y AFP, respecto a las cuales un 85% y 80%, respectivamente, indicó que confiaban poco y nada, seguido por las multitiendas, telecomunicaciones, y los bancos e instituciones financieras, todos con igual o más del 60% de las respuestas.

Por otro lado, los casos más moderados son representados por las mineras las refinerías y fundiciones, y la industria agrícola y de alimentos, tal como se observa en el gráfico siguiente.

Confianza en categorías de empresas de mayor a menor, escala 1 a 7. Total muestra.



En cuanto a los segmentos sociodemográficos incluidos en el estudio, se presentan algunas distinciones⁶⁵ interesantes para las principales industrias analizadas. Los grupos socioeconómicos medios (C2 y C3) se comportan diferente al resto en la evaluación de las industrias, por cuanto muestran mayores niveles de confianza en el caso de las mineras y refinerías respecto al promedio, mientras en el caso de las pesqueras e instituciones financieras muestran

niveles significativamente menores que el promedio. Asimismo, el grupo etario de más 50 años presenta un nivel de confianza en las mineras significativamente mayor al promedio industria.

En comparación a la media agregada del nivel de confianza en estas industrias (26%), destacan los altos niveles de confianza en el grupo C3 y D (medio y medio bajo, respectivamente), así como del grupo etario de 50 años de edad o más.

Confianza en categorías de empresas, escala 1 a 7. Comparación segmentos (nota 6+7).

	Total	GSE				EDAD		
		C1	C2	C3	D	18 - 29	30 - 49	50 y más
Mineras	36%	33%	31%	42%	38%	30%	36%	43%
Refinerías, fundiciones	33%	32%	27%	41%	32%	29%	32%	40%
Pesquera - Salmoneras	22%	22%	18%	23%	25%	22%	20%	26%
Forestales y celulosa	21%	18%	17%	23%	26%	22%	19%	23%
Bancos/ inst. financieras	19%	19%	11%	21%	24%	22%	17%	18%
Promedio confianza	26%	25%	21%	30%	29%	25%	25%	30%

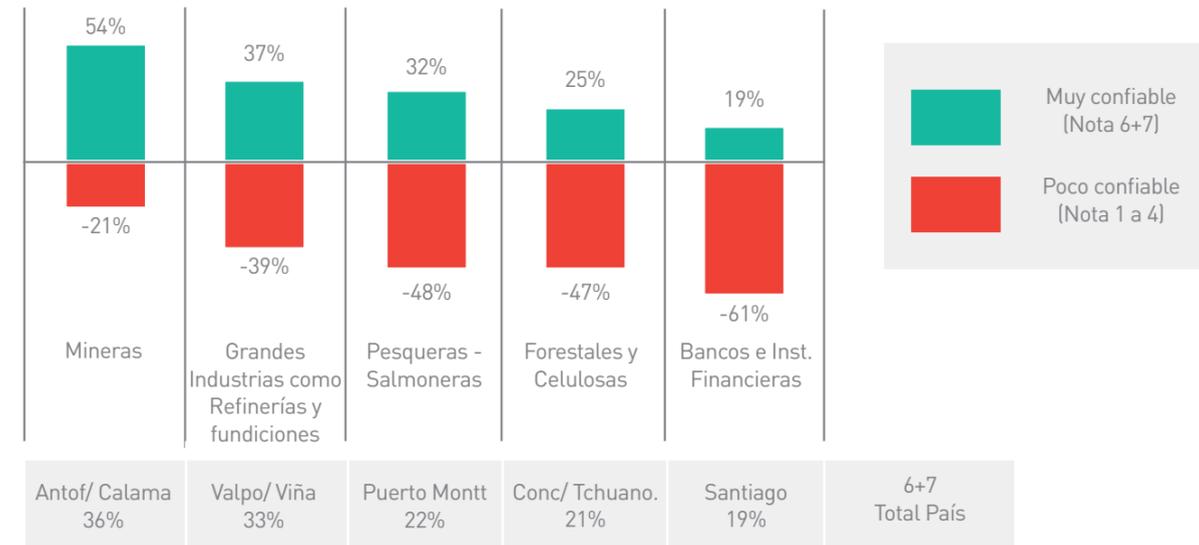
Diferencias estadísticamente significativas al 95% de confianza.

El análisis regional muestra que, en general, las empresas correspondientes a la principal industria regional reciben mejores evaluaciones por parte de sus residentes, en comparación al promedio nacional para ese sector. En el gráfico más abajo, se ilustran los niveles de alta y baja confianza (notas sobre y bajo 5, respectivamente), y más abajo los promedios de la industria a nivel total regiones, como porcentaje de notas 6 y 7. Así, considerando todas las ciudades ⁶⁶ existe en promedio un aumento de 12 puntos en las respuestas que evalúan altos niveles de confianza en las industrias correspondientes, respecto del promedio nacional.

Resalta el caso de la minería en Antofagasta, que presenta el mayor nivel de confianza entre las industrias evaluadas. Además, al observar las evaluaciones con nota 6 y 7 de esta industria, se identifica un significativo aumento por parte de las evaluaciones de la ciudad de Antofagasta, en comparación al promedio que el total de las regiones entrega a la industria (54% versus un 36%, una diferencia significativa de 18 puntos porcentuales).

Por otro lado, las instituciones financieras y bancos en Santiago presentan los más altos niveles de desconfianza (61%) y los menores niveles de confianza (19%), situación que no difiere del promedio total regiones.

Confianza en categorías de empresas, escala 1 a 7. Comparación regiones.



Las brechas en los niveles de confianza de las principales industrias regionales

Luego de evaluar el nivel de confianza en las principales industrias regionales, los consultados señalaron a través de una pregunta abierta los aspectos que impiden que éstas puedan ser evaluadas con el máximo nivel de confianza (nota 7). En otras palabras, los aspectos que faltan para evaluar con la nota máxima permiten acceder a la significación que los sujetos dan a la brecha para alcanzar un alto nivel de confianza en las industrias correspondientes a cada región.

En términos generales, a nivel regional las demandas más relevantes apuntan a mejorar las condiciones laborales para los trabajadores, el cuidado del medioambiente, y mayor transparencia por parte de las empresas. En el caso de Santiago, en cambio, las solicitudes a las instituciones financieras y bancos se relacionan más con el ámbito de los servicios y tienen que ver con mejorar las tasas de interés, junto con mejorar la transparencia en este rubro. Los siguientes gráficos muestran las principales menciones (sobre 7% ⁶⁷) para las cinco ciudades estudiadas.

A partir de lo anterior, cabe mencionar que la posición social desde donde se realiza la demanda difiere entre Santiago y las restantes regiones, principalmente debido al rubro de la industria (extractiva o servicios). En efecto, en Santiago los requerimientos a

las empresas se proyectan desde la posición de cliente o consumidor, mientras en las demás regiones estos se ubican desde la posición de trabajador y vecino/ciudadano. No obstante, esto indica no sólo la diferencia de rubros, sino que habla del tipo de relaciones que se establecen entre los ciudadanos y las principales empresas de su región, lo que se vuelve aún más relevante en el momento de analizar las percepciones que se construyen frente al comportamiento de estas empresas.

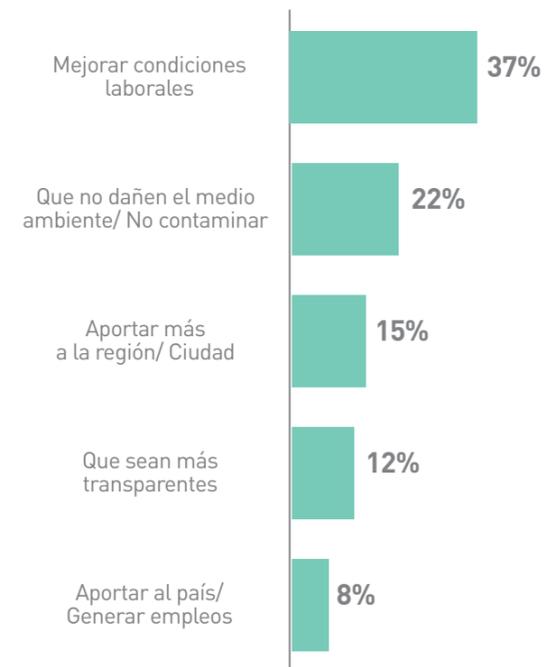
En particular, en el caso de Antofagasta y Calama, la principal preocupación de los encuestados respecto a las empresas mineras tiene que ver con el mejoramiento de las condiciones laborales. En específico, en esta categoría se encuentran menciones como "más seguridad en el trabajo" (12%), "mejores sueldos al trabajador" (8%) y "mejorar trato a trabajadores" (8%). Le sigue el "cuidado del medioambiente", así como "un mayor aporte a la región". En consecuencia, los ámbitos llamados a trabajar para mejorar el nivel de confianza surgen desde las tres dimensiones de la sustentabilidad, a saber, lo económico, social y medioambiental.

Por su parte, en Valparaíso y Viña del Mar la demanda de transparencia a las industrias de refinerías y fundiciones mineras es prioritaria. Además de pedir "más transparencia" (18%), los encuestados piden información más completa y más clara (13%). El cuidado del medio ambiente es aquí también el segundo requerimiento más importante, seguido por la mejora en las condiciones laborales.

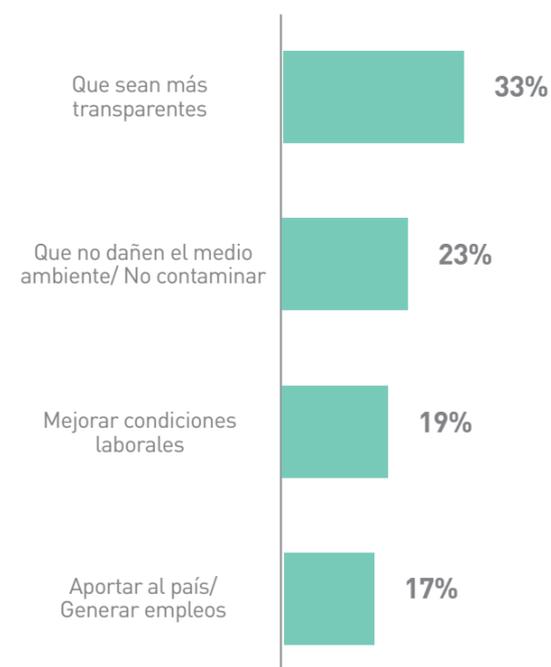
En Concepción y Talcahuano el factor medioambiental pasa a ocupar el primer lugar en la explicación del nivel de confianza atribuido a estas empresas, a gran distancia del resto de las categorías (34 puntos de la inmediatamente siguiente), concentrando además más de la mitad de las respuestas; el mayor porcentaje en comparación a las demás regiones. Específicamente, se menciona "más preocupación/ cuidar el medio ambiente" (22%), "menos contaminación" (19%), "que la contaminación de la celulosa no llegue al mar/ríos" (4%) y "no talar indiscriminadamente" (3%).

Los consultados de Puerto Montt, al igual que en Antofagasta, indican que las condiciones laborales constituyen el principal elemento que explica el nivel de confianza atribuido, impidiendo que éste pueda ser mayor. Sin embargo, en este caso, las menciones específicas de la categoría tienen que ver con "mejores remuneraciones" (17%), "mejor trato al personal" (7%) y "no explotar al trabajador" (6%). En segundo lugar, el daño al medio ambiente y la contaminación constituyen un factor predominante en el nivel de confianza asignado, seguido por el actuar honesto y transparente de estas empresas.

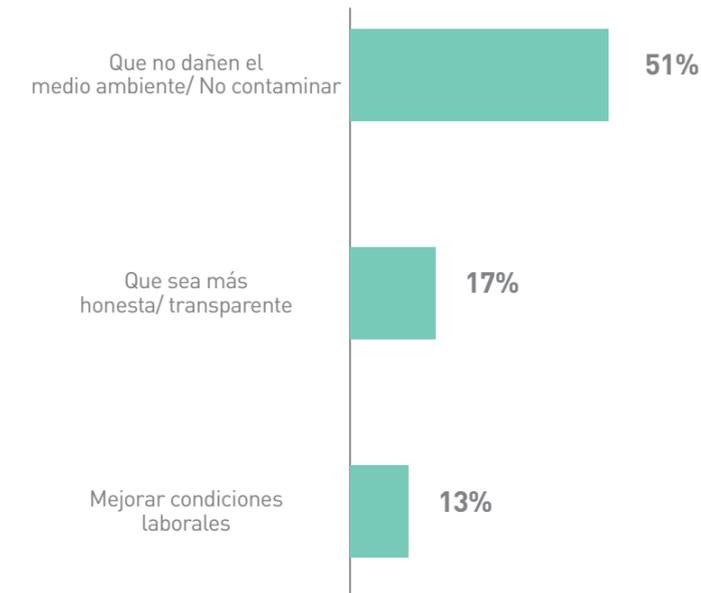
Antofagasta - Calama/ Minerías



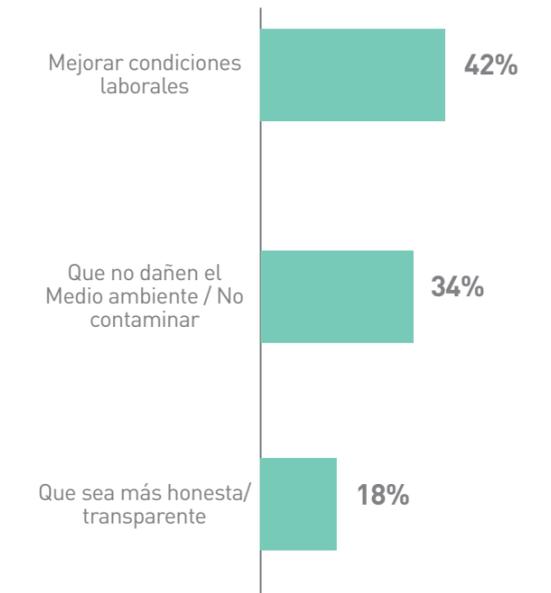
Valparaíso - Viña del Mar/ Refinerías y fundiciones mineras



Concepción - Talcahuano/ Forestales y celulosas



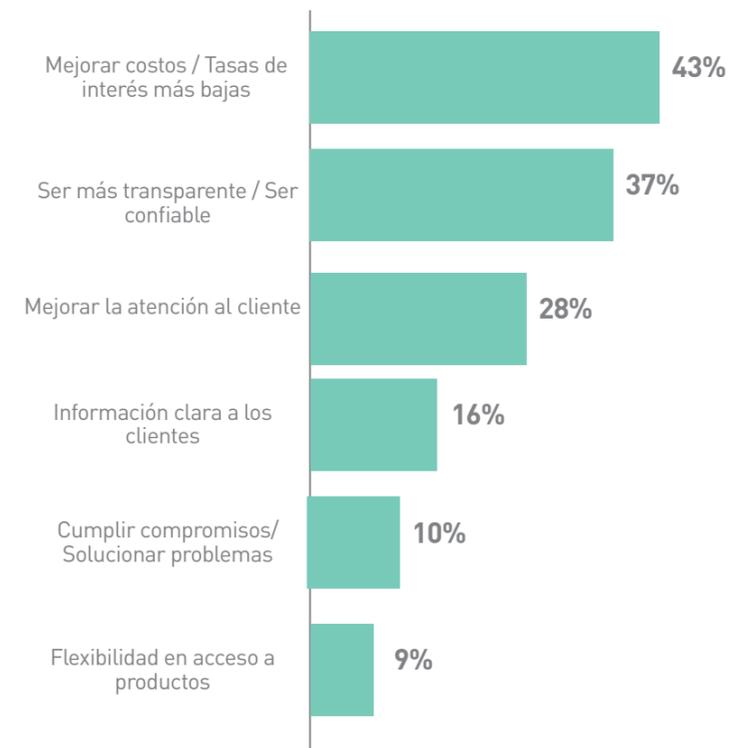
Pto Montt/ Pesqueras y Salmoneras



En el caso de Santiago, dado que la industria pertenece al rubro de los servicios, las condiciones que explican la evaluación del nivel de confianza son relativas a este ámbito y las demandas surgen en tanto rol de cliente/ consumidor. De este modo, el principal obstáculo para aumentar el nivel de confianza en las instituciones financieras se relaciona con los costos y tasas de interés, seguido de cerca por la necesidad de mayor transparencia e información clara a los clientes, junto con la mejora en la atención al cliente.

En el 43% de respuestas que señalan mejorar los costos y bajar las tasas de interés, se encuentran menciones como "tasa de interés convenientes" (21%), "cobros claros" (8%), "precios convenientes" (8%) y "cobros justos" (4%), caracterizando el principal ámbito a trabajar por parte de las empresas de esta industria.

Santiago/ Instituciones financieras



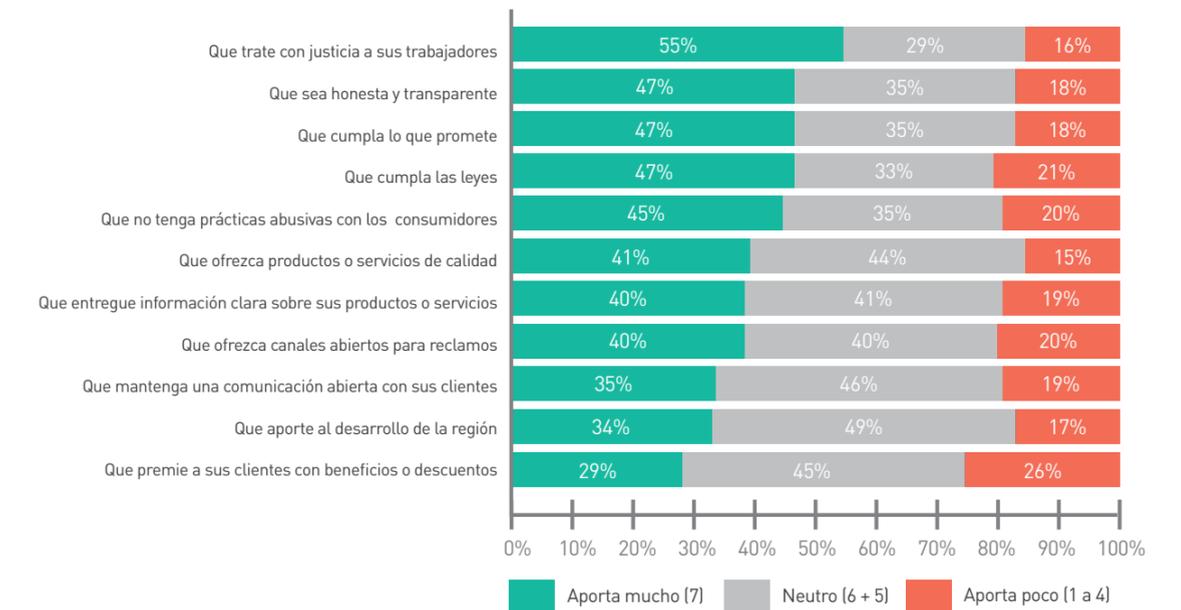
Por último, el ejercicio anterior fue complementado a través de la pregunta por una serie de iniciativas que las empresas pueden implementar para mejorar la confianza, donde los sujetos debieron evaluar en una escala de 1 a 7, cuánto contribuía cada una a mejorar su confianza en las empresas en general.

En consistencia con las respuestas anteriores, los resultados muestran que las prácticas que más aportarían a mejorar la confianza en las empresas, de acuerdo a la percepción de los consultados, sería el trato justo a los trabajadores, la honestidad y transparencia, que cumpla lo que promete y que cumpla las leyes. De esta

manera, se les pide a las empresas una relación que asegure el cumplimiento de las expectativas asociadas a su comportamiento, es decir, que su discurso encuentre un correlato en la práctica y dentro de un marco de normas que lo regulen.

Con todo, en base a los resultados presentados en esta primera parte, se identifica a nivel general que por sobre los roles de clientes y ciudadanos, se encuentra el de trabajador, en que la importancia de que éste sea tratado justamente y que sus condiciones laborales mejoren se erige como un componente central a trabajar con el fin de fortalecer las relaciones de confianza

Prácticas de las empresas para mejorar la confianza, escala 1 a 7. Total muestra.



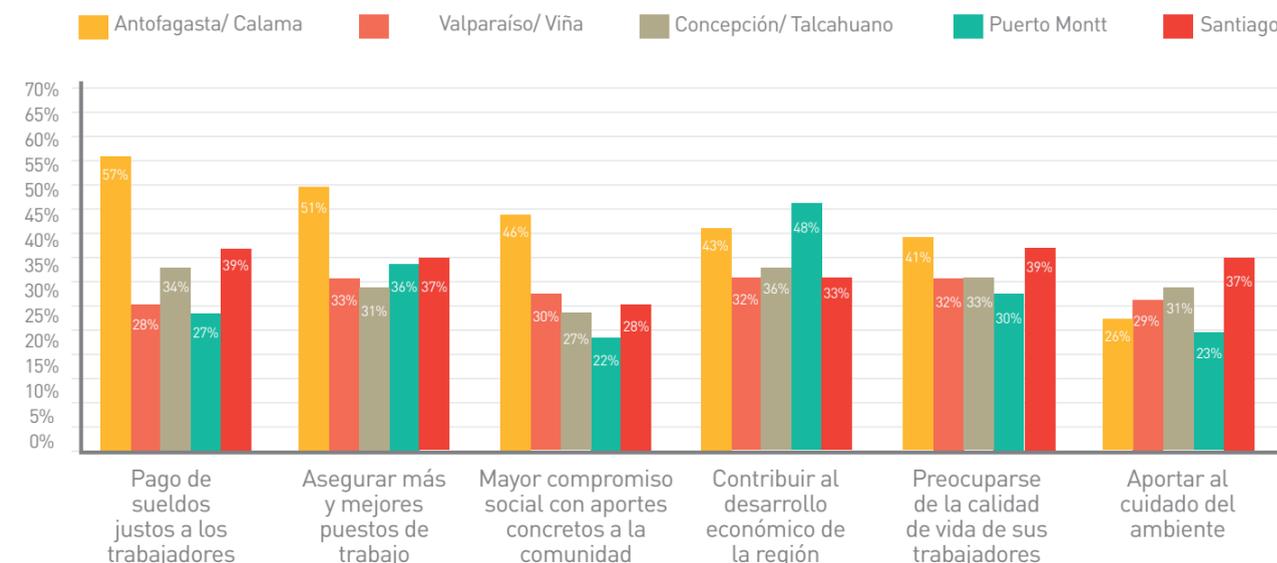
2. LOS DESAFÍOS CIUDADANOS DE SUSTENTABILIDAD: EVALUACIÓN E IMPORTANCIA EN LAS PRINCIPALES INDUSTRIAS REGIONALES

Como se mencionó previamente, a partir del estudio “*Voces de cambio, desafíos pendientes*” de ACCIÓN RSE (2012), se identificó un conjunto de desafíos para lograr un Chile sustentable al año 2050 en las regiones analizadas. En esta oportunidad, interesa conocer la evaluación que los encuestados hacen a principales industrias regionales en el logro de esos desafíos, así como la importancia relativa asignada por parte

de los sujetos en cada región, con el fin de determinar las áreas de la sustentabilidad que resultan más relevantes de atender. A continuación se muestran los resultados de las evaluaciones según región/industria, seguido por el análisis en detalle de la relación entre estas evaluaciones y el nivel de importancia asignado a los desafíos, para cada realidad regional.



Prácticas de las empresas para mejorar la confianza, escala 1 a 7. Total muestra.



El gráfico superior presenta la distribución de quienes evalúan con nota 6 y 7 el desempeño de las principales industrias regionales en el cumplimiento de los desafíos ciudadanos de sustentabilidad. Sobresale el caso de Antofagasta, donde los consultados evalúan a la industria minera en prácticamente todos los desafíos de manera sustantivamente mejor que el resto de las regiones a sus correspondientes industrias, a excepción del “cuidado del medio ambiente” y “contribución al desarrollo económico local”. Destacan las diferencias de 18, 16 y 14 puntos respecto al porcentaje inmediatamente inferior en “pago justo a los trabajadores”, “mayor compromiso con el desarrollo social local” y “asegurar más y mejores puestos de trabajo”, respectivamente.

Adicionalmente, destaca la buena evaluación de los encuestados en Puerto Montt al desempeño de la industria pesquera en “contribución al desarrollo económico de la región”, donde supera a la evaluación de Antofagasta en 5 puntos. Junto a esto, Santiago evalúa relativamente mejor a las instituciones financieras en “cuidado del medio ambiente”, frente a lo cual es importante ser cautos en la interpretación, considerando que este ámbito no se asocia a los impactos directos de la industria como en las otras regiones⁶⁸. Por el contrario, Puerto Montt y Antofagasta asignan las evaluaciones más bajas a sus industrias en este desafío.

Como se mencionó, además de conocer las evaluaciones respecto del cumplimiento de los desafíos de sustentabilidad, determinar el nivel de importancia que cada uno de ellos tiene para los ciudadanos puede entregar información de gran valor, por cuanto permitirá ponderar con mayor precisión qué aspectos resultan prioritarios de abordar para ellos.

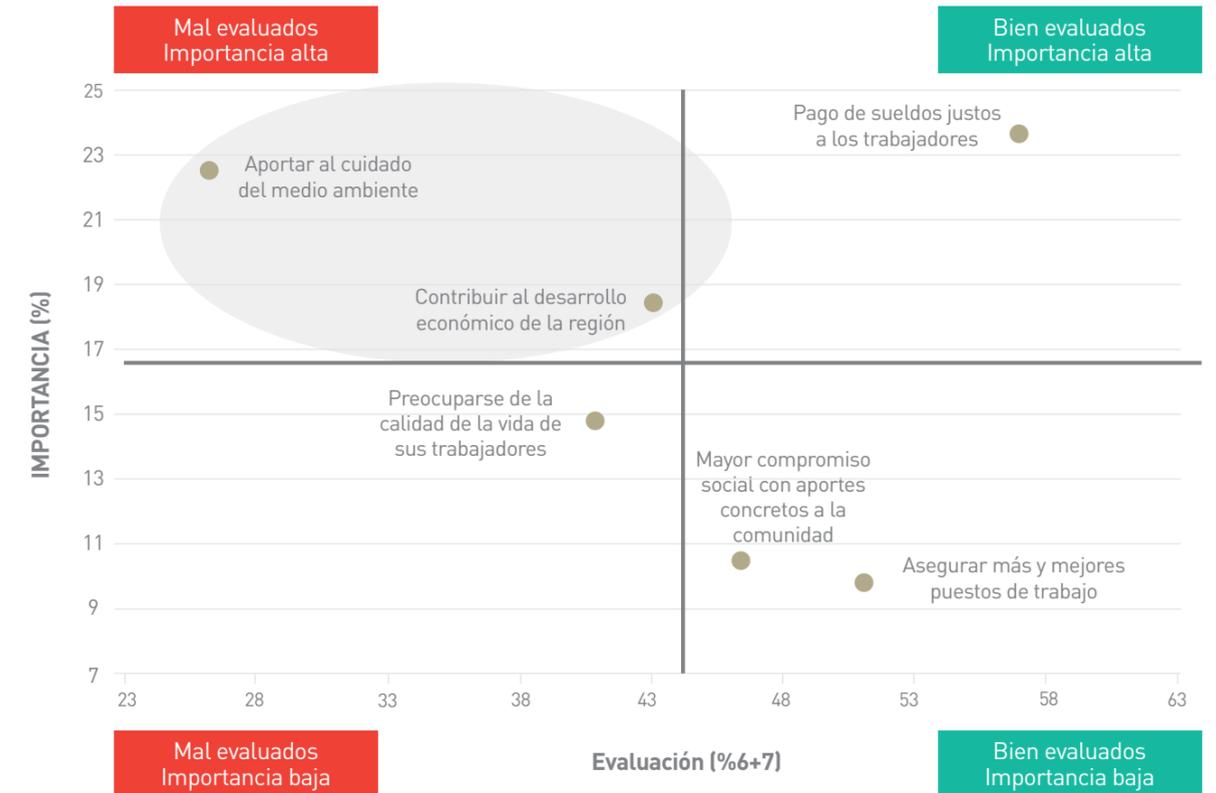
Los siguientes mapas de dispersión muestran en un plano las distintas posiciones que asumen, por un lado, las evaluaciones del desempeño de las industrias regionales (eje x) y, por otro, la evaluación de la importancia que cada uno de ellos tiene para los consultados (eje y). Por tanto, si se divide el espacio en cuadrantes, el superior derecho señala los desafíos considerados de alta importancia y bien evaluados, mientras el superior izquierdo posicionará aquellos de alta importancia, pero mal evaluados⁶⁹.

Antofagasta-Calama y la industria minera

En este caso, el desafío mejor evaluado es también el de mayor importancia, correspondiente a “pago de sueldos justos a los trabajadores”. Si bien este desafío se encuentra como el más importante en todas las ciudades – posiblemente debido a la importancia del salario en la vida cotidiana –, varían sus niveles de evaluación. Por esto, contribuirá a enriquecer el análisis centrar la atención en los demás desafíos y su distribución en el mapa.

En estas ciudades, dicho desafío es seguido de cerca por “aporte al cuidado del medio ambiente”, el cual es a su vez el tema que recibe peores evaluaciones. Asimismo, cabe reparar en la “contribución al desarrollo económico de la región” y “calidad de vida de los trabajadores”, como dos ámbitos que deben ser considerados, por cuanto se encuentran lejos de ser bien evaluados. Por otro lado, existen dos desafíos que se ubican en los cuadrantes de buena evaluación, pero no son considerados relevantes comparativamente, a saber, los “aportes concretos a la comunidad” y el “asegurar más y mejores puestos de trabajo”.

Mapa de posiciones Evaluación vs. Importancia de los desafíos de sustentabilidad Antofagasta y Calama

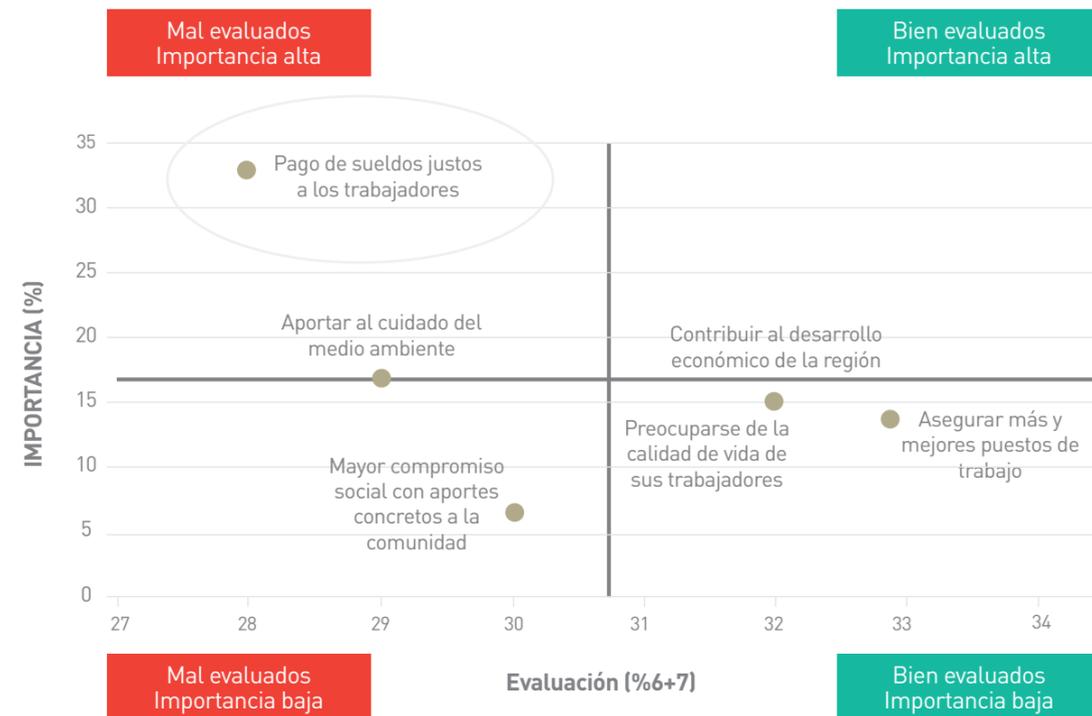


Valparaíso-Viña del Mar y refinerías y fundiciones mineras

El desafío considerado más importante (pago de sueldos justos a los trabajadores) es, en este caso, el peor evaluado en el desempeño de estas empresas. Por su parte, el "aporte al cuidado del medio ambiente" aparece con una importancia media, siendo el segundo peor evaluado.

En el cuadrante de buenas evaluaciones y baja importancia, se encuentran tres de los seis desafíos evaluados, a saber "aporte al desarrollo económico de la región", "calidad de vida de los trabajadores" y "asegurar más y mejores puestos de trabajo", indicando claramente cuáles son los aspectos donde para las personas es más importante reunir los esfuerzos.

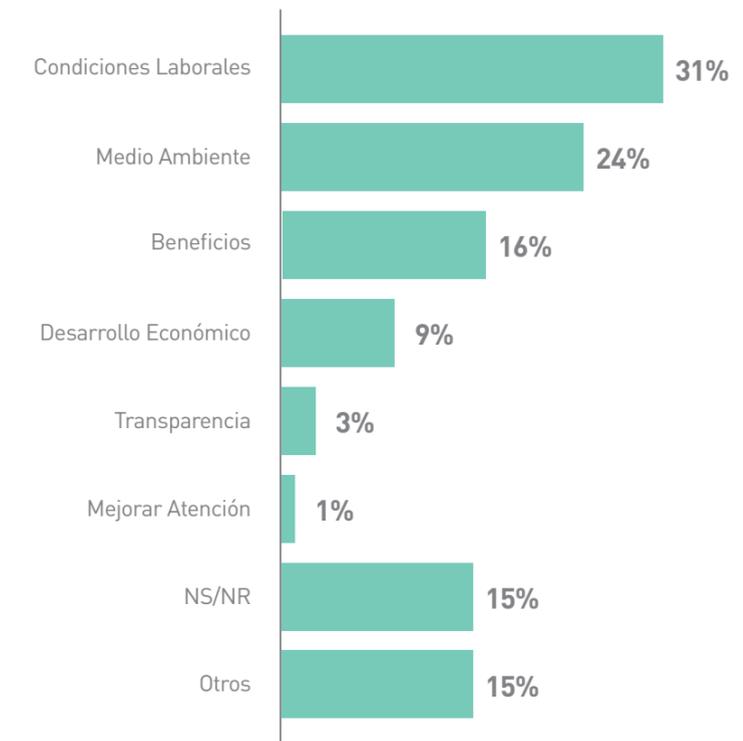
Mapa de posiciones Evaluación vs. Importancia de los desafíos de sustentabilidad Valparaíso-Viña del Mar



Como se mencionó en un principio ⁷⁰, en el caso de Valparaíso no se contaba con desafíos levantados en el estudio anterior, de modo que además de contrastar los temas ya encontrados en las demás regiones, la siguiente pregunta permitió esclarecer si existían otros desafíos diferentes a los encontrados. Como se ve en el gráfico inferior, el problema más importante se relaciona con las condiciones

laborales, seguido por el cuidado del medioambiente, ambos ya incluidos en esta oportunidad. No obstante, será importante considerar el tercer desafío en futuras investigaciones, referido a los beneficios que las empresas de esta región pueden entregar a los ciudadanos, en términos de apoyo/ayuda a la comunidad, mayor preocupación por la población y mejores oportunidades.

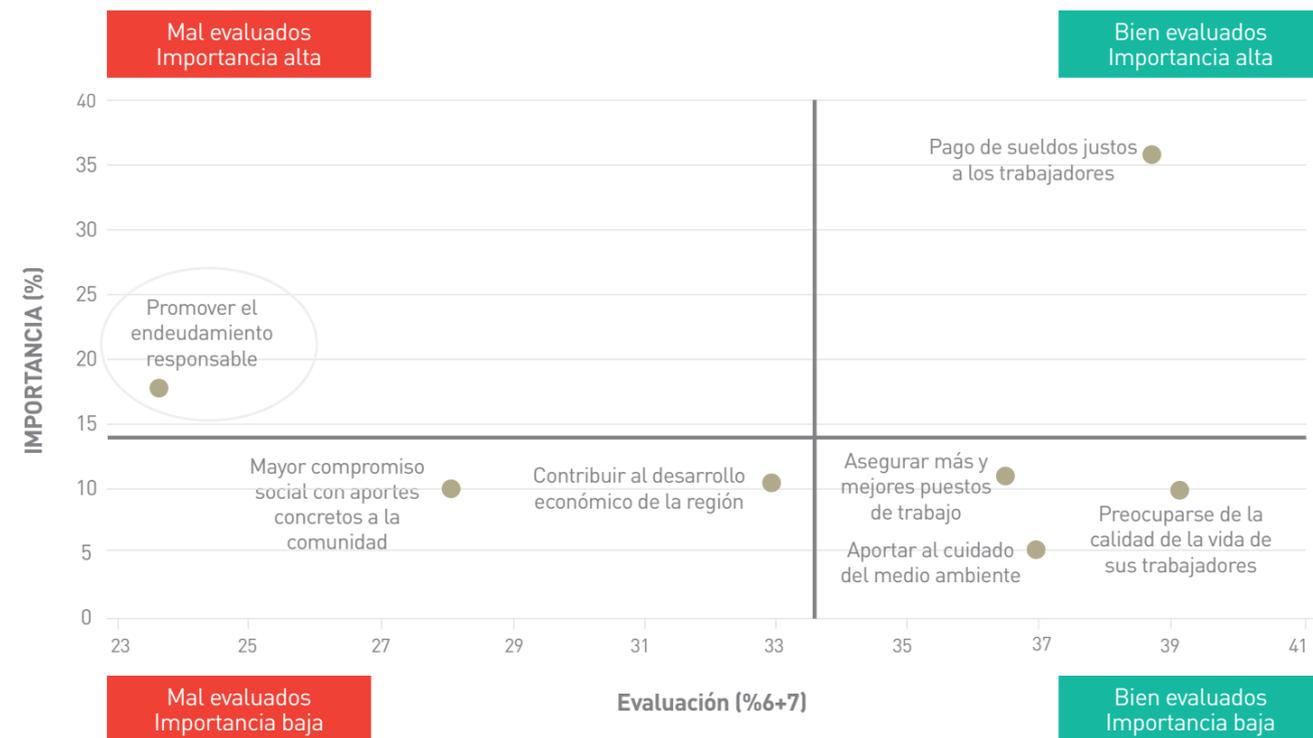
Otros desafíos de sustentabilidad en Valparaíso y Viña del Mar



Santiago y las instituciones financieras

Al igual que en el caso de Antofagasta y Calama, en Santiago el desafío más importante coincide con el mejor evaluado, a saber, el “pago de sueldos justos a los trabajadores”. En tanto, el segundo desafío más importante y peor evaluado es “promover el endeudamiento responsable”, el que fue encontrado sólo en la ciudad de Santiago ⁷¹. Junto a esto, cabe señalar que los restantes cuatro desafíos son evaluados con bajos niveles de importancia, aunque heterogéneamente distribuidos en cuanto a sus evaluaciones.

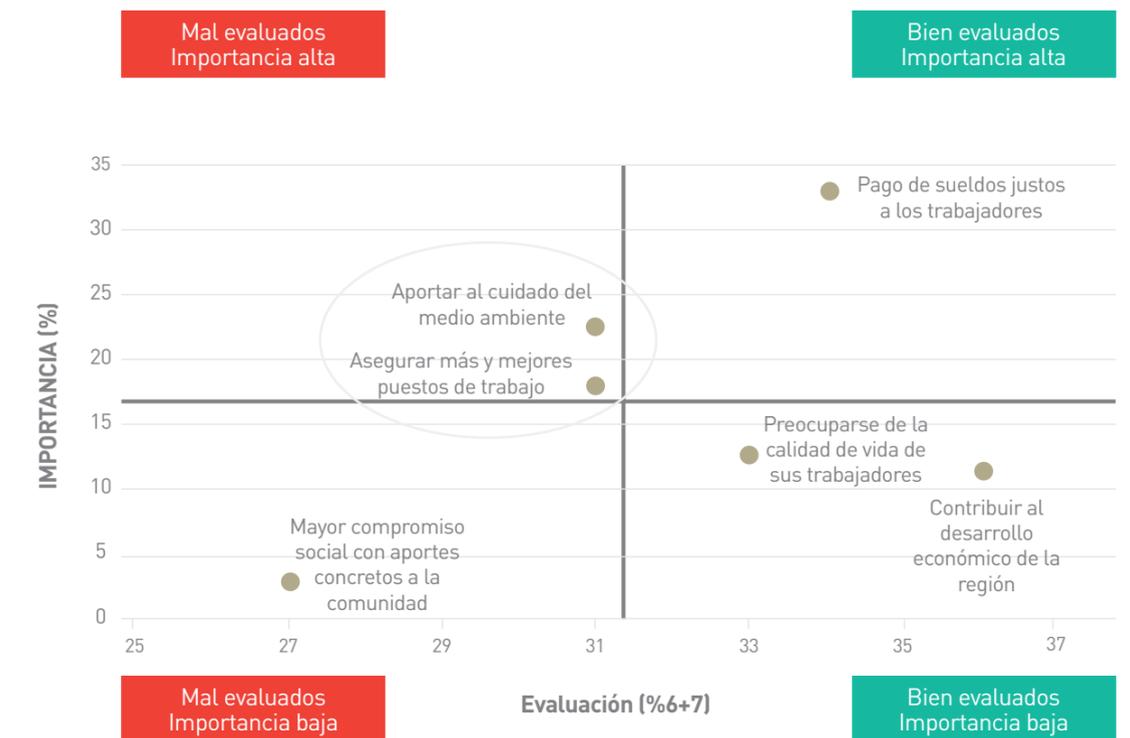
Mapa de posiciones Evaluación vs. Importancia de los desafíos de sustentabilidad Santiago



Concepción-Talcahuano y las industrias forestales y de celulosa

En estas ciudades, el “pago de sueldos justos a los trabajadores” es, nuevamente, el desafío mejor evaluado además del más importante. A diferencia de los casos anteriores, “asegurar más y mejores puestos de trabajo” asciende en importancia, luego “aportar al cuidado del medio ambiente”, a pesar de que ambos se encuentran mal evaluados.

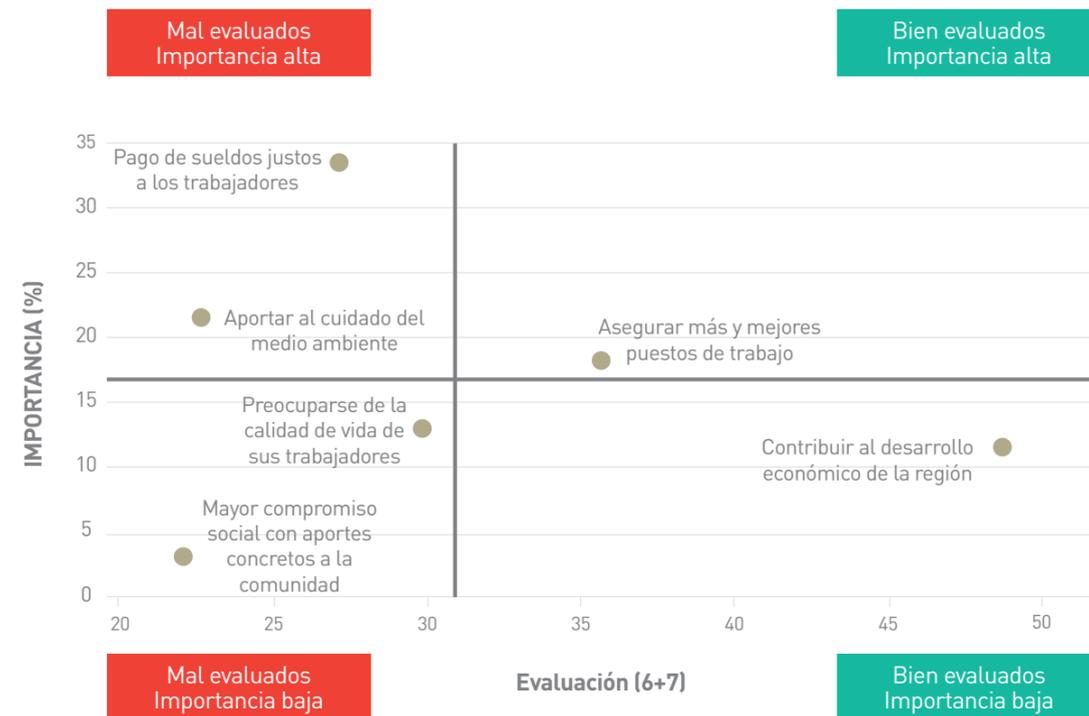
Mapa de posiciones Evaluación vs. Importancia de los desafíos de sustentabilidad Concepción-Talcahuano



Puerto Montt y la industria pesquera/salmonera

Similar al caso de Valparaíso, en Puerto Montt el “pago de salarios justos” recibe una de las peores evaluaciones. Sumado a ello, el “cuidado del medioambiente” es un aspecto mal evaluado y considerado de importancia alta, al igual que la “calidad de vida de los trabajadores”, aunque su importancia es media baja. Como en la mayor parte de los casos, el desafío peor evaluado es “un mayor compromiso social con aportes concretos a la comunidad”, pero a la vez es declarado como el menos importante.

Mapa de posiciones Evaluación vs. Importancia de los desafíos de sustentabilidad Puerto Montt



3. ASOCIACIÓN ENTRE LOS NIVELES DE CONFIANZA Y LOS PRINCIPALES DESAFÍOS DE SUSTENTABILIDAD

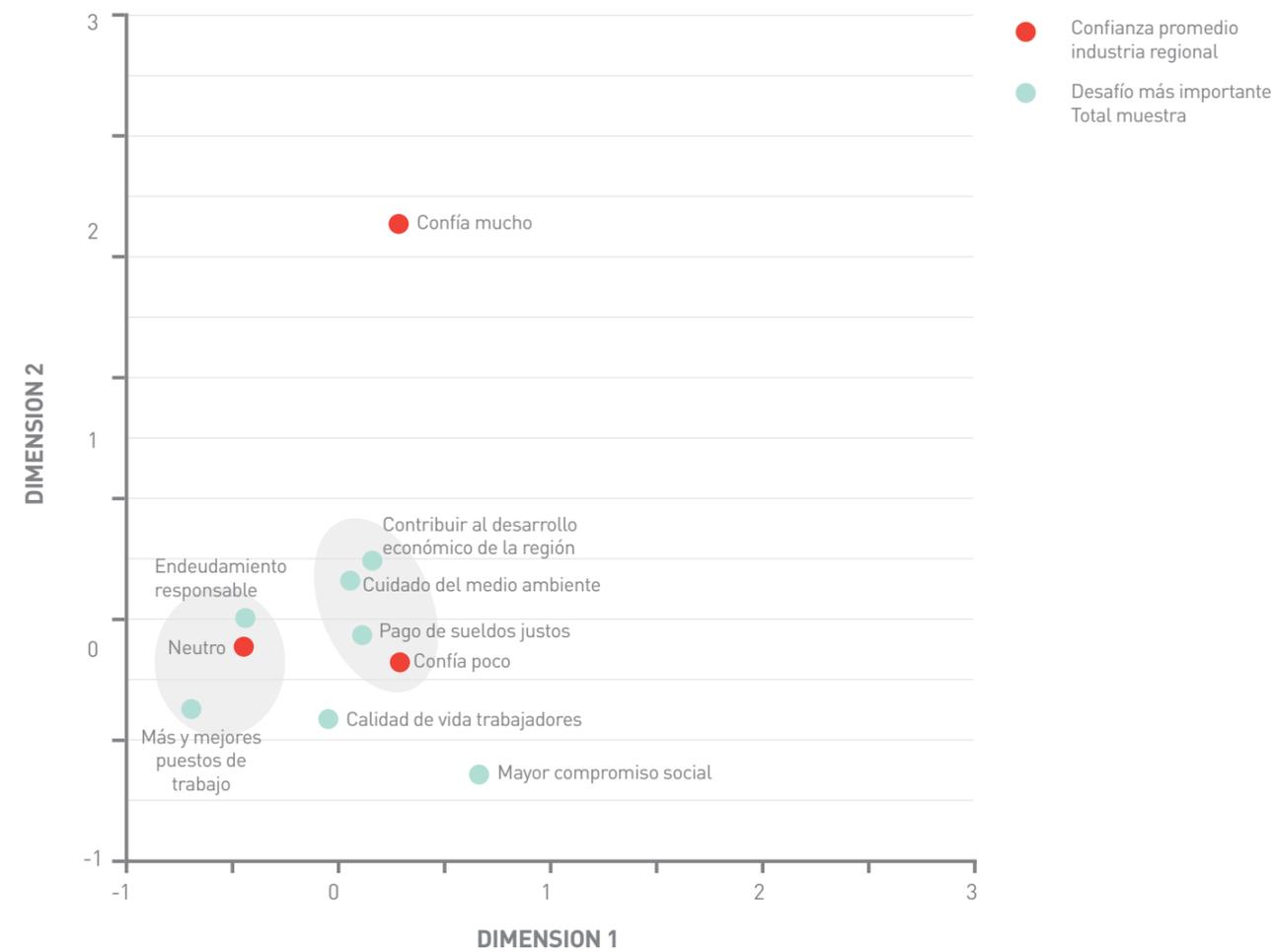
Para complementar esta investigación, se llevó a cabo la aplicación de un Análisis de Correspondencias, técnica estadística que tiene por principal objetivo contrastar pruebas de asociación entre categorías de variables cualitativas⁷². Para efectos del presente estudio, se aplicará la técnica con el propósito de contrastar la hipótesis de correlación entre la importancia atribuida a cada uno de los desafíos de sustentabilidad y los niveles de confianza en las principales industrias regionales, por parte de los consultados.

Esto permitirá evaluar la asociación de los desafíos ciudadanos de sustentabilidad a la construcción de confianza en la relación empresa-ciudadano. En definitiva, se podrá fundamentar estadísticamente la asociación entre los desafíos ciudadanos y su contribución al explicar los distintos niveles de confianza.

Una de las ventajas de este tipo de análisis al permitir expresarse mediante gráficos de puntos es que resulta visualmente comprensible, por cuanto su interpretación se basa en las distancias entre los puntos, donde categorías más cercanas representan mayores niveles de asociación, mientras aquellas más lejanas, suponen mayores independencias entre ellas.



En este caso, los niveles de confianza fueron recodificados en tres niveles: confía mucho (notas 6 y 7), neutro (nota 5) y confía poco (notas 1 a 4), mientras la variable “desafíos más importantes” fue computada con el fin de representar a las principales industrias en las regiones analizadas. A continuación se presentan los resultados para este ejercicio.



En primer lugar, es posible interpretar a partir del gráfico que los desafíos se asocian a los niveles neutros y bajos, mostrándose independientes de los niveles altos de confianza. Esto resulta consistente con las evaluaciones deficientes en los niveles de confianza por un lado, y en el cumplimiento de los desafíos de sustentabilidad por parte de las industrias regionales, por otro.

En particular, el “pago de sueldos justos a los trabajadores” muestra una estrecha asociación a los valores bajos de confianza en las industrias analizadas, seguido en menor intensidad por el “aporte al cuidado del medioambiente” y la “contribución al desarrollo económico de la región”, respectivamente. De esta forma, se observa un relato congruente con las razones declaradas espontáneamente para explicar los niveles de confianza (brechas), permitiendo no sólo reforzar lo anterior, sino también ordenar más claramente la participación de cada uno de los desafíos en esta asociación.

Por otro lado, el “endeudamiento responsable” es el desafío que se asocia con mayor intensidad a los niveles neutros de confianza, seguido por el “aseguramiento de más y mejores puestos de trabajo”. En otras palabras, esto implica que estas variables no contribuyen a explicar los niveles de confianza, en la medida que no permiten discriminar hacia uno alto o uno bajo, paradójicamente a pesar de la intensidad de la asociación entre las categorías.





VII-CONCLUSIONES GENERALES

El contexto actual que vive el país en términos de agitación y movilización social es un fenómeno que puede enmarcarse en una tendencia regional y global más amplia que, a su vez, invita a reflexionar sobre las dinámicas en juego en las nuevas relaciones de conflicto que emergen, y su impacto en la vida de la población. Esto puede ser interpretado como una oportunidad única de cambio, donde los distintos actores están llamados a participar en un proceso de construcción de futuro que delimitará las condiciones en que las actuales y futuras generaciones decidirán vivir.

En una lógica que integre el crecimiento económico con el desarrollo humano de las sociedades y la preservación de los ecosistemas, capaz de garantizar buenas condiciones de vida a las próximas generaciones, las empresas juegan un rol fundamental, como catalizadoras y promotoras de un modo de desarrollo sustentable. De ahí la importancia de comprender acabadamente los sucesos que quiebran el diálogo entre éstas y sus principales grupos de interés, y en particular, con la ciudadanía.

El ejercicio investigativo aquí realizado se enfocó específicamente en los niveles

de confianza entre los ciudadanos y las empresas, como uno de los indicadores clave del estado de esa relación, con el fin de comprender en profundidad cuáles son los aspectos, variables y relaciones más importantes en la construcción de confianza, y cómo se expresan en cada realidad regional analizada. Con esto se pretende entregar conocimientos específicos para aportar a la correcta toma de decisiones respecto del accionar de las empresas, de manera informada y sobre todo ajustada a las percepciones y expectativas de los ciudadanos.

En base a los resultados, existen algunas reflexiones relevantes de mencionar. Si bien los deficientes niveles de confianza en las empresas era algo de esperar a partir de los antecedentes revisados, destacan los mejores resultados de las mineras en comparación con otros sectores, tanto a nivel nacional como en Antofagasta y Calama en particular, donde esta industria recibió mejores evaluaciones en general. El desempeño de estas empresas parece generar confianza en su comportamiento y en las acciones que realizan hacia la comunidad. Sin embargo, persiste como gran desafío para ellas el cuidado del medio ambiente y la implementación de prácticas conducentes a disminuir dicho



impacto, lo que se podría interpretar como que el cumplimiento reglamentario no necesariamente es suficiente para la ciudadanía.

En este sentido, es posible observar cómo las principales problemáticas en la relación empresa-ciudadano revisadas en este estudio encuentran un correlato en los principales aspectos pendientes a trabajar para fortalecer la confianza. Es muy claro que la mejora de las condiciones laborales, el trato justo y las condiciones de seguridad, junto con el cuidado del medioambiente y la no contaminación, así como las demandas por mayor transparencia e información más clara tanto a los ciudadanos en general como a los clientes, en particular, constituyen pasos definitivamente prioritarios que las empresas deben ejecutar en la práctica. De esta forma, es posible observar cómo las críticas a las empresas y las disconformidades respecto a su actuar, se relacionan con los niveles de confianza que los ciudadanos les atribuyen.

Más aún, las prácticas para mejorar la confianza que concentran mayor porcentaje apuntan, por un lado, a valores de un adecuado comportamiento en sociedad (justicia y honestidad) y, por otro, una continuidad entre el discurso y la práctica (cumplir lo que se promete). Esto supone un claro llamado a las empresas a centrarse en los cambios concretos que se necesitan para mejorar, más que en los discursos y declaraciones. Dicho de otro modo, las expectativas de comportamiento que las empresas parecen generar con su discurso no se estarían cumpliendo en la práctica, lo cual afecta directamente la confianza que se tiene en ellas.

En relación con lo anterior, los distintos significados que los sujetos atribuyen a la brecha para evaluar a las empresas con mejores niveles de confianza constituyen información de gran valor para aproximarse a la percepción de abuso ciudadano. Si esa percepción se encuentra alojada en esta brecha, entonces la falta de buenas condiciones laborales, cuidado del

Fotografía:
Municipalidad de
Antofagasta

medioambiente y transparencia serían los componentes que generan resistencia para aumentar el nivel de confianza, desde la perspectiva ciudadana. No obstante, la relación entre la percepción de abuso y los anteriores componentes es un problema que escapa a los objetivos de este estudio y requiere ser investigado con detención.

Por otro lado, los desafíos ciudadanos de sustentabilidad, en cuanto a su importancia relativa y la evaluación del desempeño de las empresas, muestra que el aspecto más relevante en todas las regiones analizadas es el “pago de sueldos justos a los trabajadores”. Es importante ser cuidadosos en la interpretación de este resultado, atendiendo a la naturaleza diferente de los desafíos analizados, por cuanto los salarios de las personas ocupan un lugar central en la vida cotidiana para satisfacer necesidades básicas de la existencia, de modo que se espera que la relevancia que se le atribuya sea más bien alta. No obstante, resulta enriquecedor para el análisis centrarse en las diferentes evaluaciones que reciben las industrias regionales en este indicador, así como en las comparaciones que pueden establecerse entre los otros desafíos analizados.

En específico, en Antofagasta-Calama, Santiago y Concepción-Talcahuano el “pago justo de sueldos” es en general bien evaluado, mientras lo contrario ocurre en Puerto Montt y Valparaíso-Viña del Mar, siendo en ésta última ciudad lo peor evaluado en relación con el resto de los atributos.

Además, resulta especialmente llamativa la importancia otorgada al impacto ambiental, considerados altamente prioritario, salvo el caso de Santiago, y a su vez mal evaluados, sea en el caso de mineras, refinerías y fundiciones mineras, y forestales o pesqueras, posicionándolo como un tema de gran relevancia y pendiente a nivel país.

Es muy claro que la mejora de las condiciones laborales, el trato justo y las condiciones de seguridad, junto con el cuidado del medioambiente y la no contaminación, así como las demandas por mayor transparencia e información más clara a los ciudadanos constituyen pasos definitivamente prioritarios que las empresas deben ejecutar en la práctica.

La contribución de las empresas, ya sea al desarrollo económico regional como a las comunidades, es considerado relevante comparativamente. En ese aspecto, los niveles de evaluación son bajos y muy bajos especialmente en Puerto Montt, Concepción-Talcahuano, Santiago y Valparaíso-Viña del Mar en lo que se refiere a “aportes a la comunidad”. Estos datos son relevantes para las empresas, considerando que gran parte del trabajo que éstas hacen en Responsabilidad Social Empresarial tiene relación directa con el aporte a las comunidades.

Por su parte, los temas asociados al ámbito laboral, como la “calidad de vida” de los trabajadores y “contar con mejores puestos de trabajo”, en general se ubican en posiciones de menor importancia relativa que los casos anteriores, normalmente próximos a aspectos como la contribución social y económica a la región, recibiendo en general buenas evaluaciones.

En el caso específico de Santiago, dada la industria en evaluación, la “promoción del endeudamiento responsable” es un tema de gran importancia, siendo a su vez, el peor evaluado por la ciudadanía. Llama particularmente la atención en este caso y en Valparaíso, ambas de la zona centro del país, la baja importancia comparativa atribuida a los desafíos en general, lo cual ameritaría ser investigado en profundidad en el futuro. Con todo, en ambos casos las bajas evaluaciones recibidas indican que todos los desafíos son transversalmente relevantes de abordar.

Por último, a través del análisis de asociación de variables aplicado, pudo confirmarse que estos desafíos además contribuyen estadísticamente a explicar los niveles de confianza hacia las empresas a nivel general de las regiones. Esto ocurre principalmente con las variables “pago de sueldos justos a los trabajadores”, “aporte al cuidado del medioambiente” y “contribución al desarrollo económico de la región”, siendo esta última la única que difiere de las señaladas espontáneamente por los consultados, en virtud de su importancia explicativa en el análisis de la muestra total. De esta forma, en base a los niveles de asociación hallados, puede afirmarse que estas variables pertenecientes a las dimensiones socioeconómica y ambiental, influyen en los niveles de confianza en las empresas. En suma, las distintas explicaciones declaradas por los consultados, los requerimientos hacia las empresas de cada industria particular, así como los distintos desafíos ciudadanos estudiados y sus relaciones con los niveles de confianza, constituyen un marco de referencia que aporta al mejor entendimiento del fenómeno de la confianza ciudadana en las empresas. Sin embargo, esto debe ser considerado como un primer paso en la difícil tarea de integrar tanto a empresas y ciudadanos en un proyecto de desarrollo común, en que la adecuada comprensión de la problemática es un paso fundamental para avanzar en sus posibles soluciones.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACCIÓN RSE, 2012. Voces de cambio, desafíos pendientes: visiones ciudadanas para un Chile sustentable. Santiago: Acción RSE.

ACCIÓN RSE, 2011. Líderes de opinión: Visiones de desarrollo sustentable hacia un Chile 2050. Santiago: Acción RSE.

Asociación Chilena de Empresas de Investigación de Mercado [AIM], 2008. Grupos socioeconómicos 2008. Santiago: AIM.

Banco Central de Chile, 2013. Cuentas Nacionales de Chile 2008-2012, Capítulo 1, Cuentas de producción: producto interno bruto, ingreso y gasto. Santiago: Banco Central de Chile.

Corporación Latinobarómetro, 2011. Informe Latinobarómetro 2011. Disponible en: www.latinobarometro.org.

IPSOS Public Affairs (2013). Estudio de Actualidad Ipsos Public Affairs, ola enero 201. Santiago: IPSOS.

Instituto de Investigación en Ciencias Sociales - Universidad Diego Portales [ICSO-UDP], 2013. Encuesta Nacional ICSO-UDP 2013. Universidad Diego Portales,

Facultad de Ciencias Sociales e Historia. Santiago, Chile. Disponible en: <http://www.encuesta.udp.cl>

Instituto Nacional de Estadísticas [INE], 2013. Estadísticas de Empleo y Desempleo, trimestres móviles 2012. Santiago: INE.

Instituto Nacional de Estadísticas [INE], 2012. Estadísticas Demográficas y Vitales, Proyección y estimación de la población país y regiones 1990-2020. Santiago: INE.

LAPOP – Vanderbilt University, 2008. Confianza social, desigualdad económica y democracia en las Américas. En: Desafíos para la democracia en Latinoamérica y el Caribe: Evidencia desde el Barómetro de las Américas 2006-07, pp. 153-184.

Luhmann, N., 2005. Confianza (Vertruenen). 1a reimpresión, Barcelona: Anthropos.

Murillo, J. A., 2012. Confianza lúcida. Santiago: Uqbar Editores.

Ministerio de Desarrollo Social, 2011. Encuesta de Caracterización Socioeconómica 2011. Disponible en: http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen_obj.php

Observatorio del Conflicto Social, 2013. Anuario del Conflicto Social 2012. Disponible en: http://www.observatoridelconflictosocial.org/media/0/256/anuari_2012_17_de_mayo.pdf

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2011. Better Life Index: Country Notes. Disponible en: <http://www.oecd.org/dataoecd/28/25/47930053.pdf>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2011. Society at a Glance – Social Indicators, Key Findings: Chile. Disponible en: www.oecd.org/els/social/indicators/SAG

Porter, M. & Kramer, M., 2011. The Big Idea: Creating Shared Value. Harvard Business Review January-February 2011. Disponible en: <http://hbr.org/2011/01/the-big-idea-creating-shared-value/ar/1>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], 2012. Informe Desarrollo Humano en Chile 2012: Bienestar Subjetivo: el desafío de repensar el desarrollo. Santiago: PNUD.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], 2011. Informe sobre Desarrollo Humano 2011: Sostenibilidad y equidad, Un mejor futuro para todos. Santiago: PNUD.

Salazar, G., 2000. Proyecto y Exclusión: Dialéctica histórica de la desconfianza en Chile. En: Confianza Social: desafíos y proyecciones, Ministerio Secretaría General

de Gobierno, Santiago de Chile.

Segovia, C., Haye, A., González, R., Manzi, J., & Carvacho, H., 2008. Confianza en instituciones políticas en Chile: un modelo de los componentes centrales de juicios de confianza. Revista de ciencia política (Santiago), 28(2), 39-60.

The Economist, Intelligence Unit, 2013. Rebels without a cause: What the upsurge in protest movements means for global politics. Disponible en: <http://www.eiuresources.com/GlobalProtests/mobileindex.html>

Veas Consultores, 2012. Estudio Consumidores y marcas responsables. Santiago: VEAS.

Visión Humana, 2012. Chilescoopio Transparencia Empresarial 2012. Santiago: Visión Humana.

Vivanco, M., 2006. Análisis Estadístico Multivariable. Santiago: Editorial Universitaria.

ANEXOS

Cuestionario utilizado, extracto resumen preguntas principales.

CUESTIONARIO PRINCIPAL

¿En general, cuánto diría usted que confía en las siguientes categorías o tipos de empresas? Considere una escala de 1 a 7, donde 1 es no confío para nada y 7 es confío absolutamente. (ROTAR TIPOS DE EMPRESAS)

Instituciones financieras/ bancos, compañías de seguros
Las Isapres
Las Multitiendas
Las Empresas de Telefonía y comunicaciones
Las Industrias agrícola y de alimentos
Los Medios de comunicación
Los Supermercados
Las AFPs
Fábricas o industrias de diversos productos (ej. Tabaco, alimentos, muebles, maquinarias, etc)
Grandes industrias, como refinerías y fundiciones mineras.
Las Salmoneras
Las Empresas forestales y de celulosa
Las Empresas mineras

(PARA PERSONAS DE CADA CIUDAD QUE CALIFICAN CON NOTA MENOR A 7 A LA PRINCIPAL EMPRESA DE SU REGIÓN)
 Usted calificó con nota [X] a las empresas mineras ¿Qué falta para que usted evalúe con un 7 la confianza en estas empresas?

A continuación le leeré una serie de iniciativas que las empresas pueden realizar y le pediré que me indique cuánto cree que cada una mejora su confianza en las empresas. Por favor, use la escala de 1 a 7, como en el colegio, donde 1 es “No mejora para nada mi confianza” y 7 es “Mejora mucho mi confianza” (ROTAR FRASES):

- Que aporte al desarrollo de la región
- Que sea honesta y transparente
- Que ofrezca productos o servicios de calidad
- Que cumpla lo que promete
- Que trate con justicia a sus trabajadores
- Que entregue información clara sobre sus productos o servicios
- Que mantenga una comunicación abierta con sus clientes
- Que premie a sus clientes con beneficios o descuentos
- Que ofrezca canales abiertos para reclamos
- Que no tenga prácticas abusivas con los consumidores
- Que cumpla las leyes

(PARA CADA CIUDAD) Ahora le pediré que evalúe a las empresas XX que operan en su región. En la escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 excelente, ¿Cómo evalúa a las empresas XX en...? (ROTAR FRASES):

- Asegurar más y mejores puestos de trabajo
- Mayor compromiso social con aportes concretos a la comunidad
- Aportar al cuidado del medio ambiente
- Preocuparse de la calidad de vida de sus trabajadores
- Pago de sueldos justos a los trabajadores
- Contribuir al desarrollo económico de la región
- Promover el endeudamiento responsable *Sólo Stgo.

(PARA CADA CIUDAD) Ahora le pediré que evalúe a las XX que operan en su región. En la escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 excelente, ¿Cómo evalúa a estas empresas en...? (ROTAR FRASES):

- Asegurar más y mejores puestos de trabajo
- Mayor compromiso social con aportes concretos a la comunidad
- Aportar al cuidado del medio ambiente
- Preocuparse de la calidad de vida de sus trabajadores
- Pago de sueldos justos a los trabajadores
- Contribuir al desarrollo económico de la región
- Promover el endeudamiento responsable*Sólo Stgo.

Pensando en las empresas que operan en su región, ¿existe algún otro desafío importante que las empresas deban enfrentar en el futuro? (SONDEAR).

AGRADECER Y TERMINAR



NOTAS

1. Para mayor información, véase el Anuario del Conflicto Social 2012 (Observatorio del Conflicto Social, 2013).
2. En cuanto a la distribución y evaluación de las oportunidades que entrega la sociedad y bienestar/ malestar subjetivo ver PNUD (2012), Informe de Desarrollo Humano en Chile, Bienestar Subjetivo: el desafío de repensar el desarrollo, parte 4. Para complementar lo señalado, ver el análisis realizado por The Economist, Intelligence Unit (2013): Rebels without a cause: What the upsurge in protest movements means for global politics.
3. Murillo, 2012
4. CASEN, 2011.
5. CASEN, 2011; ingreso autónomo promedio de los hogares, por decil de ingreso autónomo per cápita del hogar 2011; pesos a noviembre 2011.
6. Sobre la base de 213 países. Banco Mundial (2013). Disponible en: <http://data.worldbank.org/indicator/SI.POV.GINI/>
7. Véase algunas citas de prensa como: <http://www.emol.com/noticias/nacional/2013/06/26/605770/portuarios-a-nivel-pais.html>; <http://www.emol.com/noticias/nacional/2013/07/11/608627/balance-de-carabineros-por-marcha-de-la-cut.html>; <http://www.emol.com/noticias/nacional/2013/07/30/611741/paro-de-recolectores-varios-puntos-de-santiago-amanecieron-con-microbasurales.html>; <http://fech.cl/category/temas/movilizaciones-temas/>; <http://www.emol.com/noticias/nacional/2013/08/01/612236/paro-comunal-entocopilla.html>

8. Este poder no es otra cosa que la legitimidad, la autoridad que se le confiere a las instituciones sociales sobre los individuos, en el sentido weberiano del término.
9. Un interesante análisis sobre los procesos de transición ciudadana y cambio histórico en la sociedad chilena lo ofrece Salazar, G. en Las organizaciones civiles en la transición (1998). Oikoumene: México.
10. Véase sección Antecedentes en este documento.
11. PNUD, (2011).
12. PNUD, (2011). Las instituciones evaluadas fueron las siguientes, en orden de mayor a menor confianza: partidos políticos, diputados y senadores, grandes empresas privadas, tribunales de justicia, gobierno, Iglesia evangélica, Iglesia católica, organizaciones sociales u ciudadanas y medios de comunicación.
13. PNUD, 2011, p. 46.
14. Véase en los resultados de los estudios Líderes de opinión: Visiones de desarrollo sustentable hacia un Chile 2050 (Acción RSE, 2011) y Voces de cambio, desafíos pendientes: visiones ciudadanas para un Chile sustentable (Acción RSE, 2012), los desafíos empresariales en los principales sectores económicos y capitales regionales del país.
15. Porter, M. & Kramer, M. (2011).
16. Véase las investigaciones y artículos publicados en la sección Estudios en www.accionrse.cl.
17. Para mayor información sobre estos enfoques, referir a la revisión realizada por LAPOP (2008), en Desafíos para la democracia en Latinoamérica y el Caribe: Evidencia desde el Barómetro de las Américas 2006-07, pp. 153-184.
18. OECD (2011). Better Life Index: Country Notes. En: <http://www.oecd.org/dataoecd/28/25/47930053.pdf>
19. *Ibidem*.
20. OECD (2011). Society at a Glance, Key Findings: Chile. En: www.oecd.org/els/social/indicators/SAG
21. LAPOP (2008), op. cit. Resultados en base a análisis estadístico multivariado (modelo lineal jerárquico) a partir del Barómetro de las Américas 2006-07.
22. Informe Latinobarómetro (2011).
23. *Ibidem*. Porcentajes representan mucha confianza + algo de confianza en las respectivas instituciones.
24. ICSO-UDP (2011). Comunicado oficial lanzamiento Encuesta Nacional ICSO-UDP 2011. Disponible en www.encuesta.udp.cl.
25. ICSO-UDP (2012). Porcentajes representan bastante + mucha confianza en las respectivas instituciones.
26. *Ibidem*.
27. Tal como muestran los resultados de la Encuesta Nacional ICSO-UDP (2011), presentados más arriba.
28. Cálculos propios considerando alternativas mucha confianza + algo de confianza; a partir de base de datos en línea de la corporación Latinobarómetro (2013). Disponible en: www.latinobarometro.org.
29. El caso La Polar en 2011 y los abusos de otras multitiendas y el retail hacia los consumidores, contribuyen a explicar esta baja. Más aún, una amplia mayoría (86%) considera que las prácticas detectadas en el caso La Polar son recurrentes entre las casas comerciales.
30. ICSO-UDP (2012).
31. Ipsos Public Affairs (2013).
32. Chilesopio (2012).
33. 33 *Ibidem*.

34. Viene a reforzar este dato lo hallado en el Estudio de Actualidad Ipsos Public Affairs, enero 2013, según el cual el “ser transparentes con los consumidores, no engañarlos” es la acción de las empresas más valorada por los consumidores (38%).
35. Op. cit. Escala notas 1 a 7, donde 1 es “pésimo” y 7 “excelente”, correspondiente a “evaluación de atributos de transparencia en las empresas del país”.
36. Instituto Nacional de Estadísticas (INE, 2012) y Cuentas Nacionales del Banco Central de Chile (2013), respectivamente.
37. La selección muestral estuvo definida por sujetos residentes en las ciudades mencionadas, hombres y mujeres entre 18 y 65 años de edad, pertenecientes a los grupos socioeconómicos C1, C2, C3 y D. Para efectos del análisis, una situación de problemática social en la relación empresa-ciudadanos será comprendida como disconformidades discursivamente manifiestas por parte de los entrevistados, producto del desequilibrio entre las expectativas de los ciudadanos versus el actuar de ciertas empresas de la región (pertenecientes a la principal industria regional); de las cuales, posteriormente se desprenderán los principales desafíos ciudadanos de sustentabilidad a evaluar en la presente investigación (véase sección Marco Metodológico en este documento). En razón a las estrategias metodológicas utilizadas en dicho estudio (análisis de discurso), las significaciones expresadas se consideran representativas del discurso intersubjetivamente compartido en cada contexto sociocultural e histórico abarcado (Acción RSE, 2012, sección Metodología). Para el caso de Valparaíso, no es posible contar con esta información en la medida que no fue incluida en el estudio en cuestión, imposibilitando contar con fuentes primarias comparativas (el discurso de los mismos sujetos en este caso), que más allá de la cobertura mediática permitan apuntar una situación de conflicto en la relación empresas-ciudadanos considerada relevante por ellos.
38. En adelante, las fuentes y notas para cada una de las variables en las regiones caracterizadas:
Superficie, provincias y capital regional: Instituto Geográfico Militar de Chile; Población: INE (2012), datos correspondientes a estimaciones 2012, ante la imposibilidad de contar con información oficial del Censo

2012 en razón a su actual proceso de auditoría interna (www.censo.cl); Actividades económicas: Banco Central de Chile (2013), Cuentas Nacionales; Tasa de desempleo: INE (2013). Estadísticas de Empleo y Desempleo, trimestres móviles 2012. Porcentaje como proporción de la fuerza de trabajo regional, considerar media nacional 2012 6,4%; Situación de pobreza: Ministerio Desarrollo Social, CASEN 2011, considerar media nacional 14,4%; Coeficiente Q5/Q1: cálculos propios sobre base de datos Encuesta CASEN 2011; Conflictos sociales: Acción RSE (2012).

39. Luhmann, N. (2005), pág. 5
40. Murillo, J.A. (2012)
41. *Ibidem*
42. Véase por ejemplo, el análisis de Luhmann, N., Confianza (2005); Fukuyama, F., Trust (1998); y el enfoque ético funcional de Valenzuela E. y Cousiño, C., Sociabilidad y Asociatividad, un ensayo de sociología comparada (2000), entre otros.
43. *Ibidem*, página 5.
44. *Ibidem*, pp 5-9.
45. *Ibidem*, pág. 9
46. Salazar (2000), p. 23. Para un análisis sobre la legitimidad, véase Habermas, J. Problemas de legitimación en el capitalismo tardío (Buenos Aires: Amorrortu, 1991).
47. Véase PNUD (2000), Informe Desarrollo Humano en Chile 2000: Más sociedad para gobernar el futuro.
48. Salazar, op. cit, p.26
49. *Ibidem*, pág. 26
50. Véase un análisis más profundo en Salazar, G. y Pinto, J. (1999), Historia Contemporánea de Chile. Santiago: LOM ediciones, vol. I.

51. Salazar, op.cit, p. 24.
52. Para mayor información sobre el problema de las transiciones ciudadanas, véase Salazar, G. Tendencias transliberales del movimiento ciudadano en Chile: 1973-1996. Apuntes para una teoría del cambio histórico.
53. El cuestionario diseñado para esta investigación se encuentra en los Anexos de este documento.
54. Se define el GSE utilizando la clasificación AIM (2008), sin considerar los grupos extremos AB y E.
55. Sitio web Radio Bío Bío 11.07.2013 <http://www.biobiochile.cl/2013/07/11/paro-nacional-de-la-cut-convocara-a-estudiantes-y-trabajadores-publicos.shtml>
56. La Estrella de Antofagasta 09.07.2013 <http://www.estrellaantofagasta.cl/impres/2013/07/09/full/3/>
57. Ibídem. 15.07.2013
58. La Estrella de Valparaíso 10.07.2013 <http://www.estrellavalpo.cl/impres/2013/07/10/full/7/>
59. Ibídem. 18.07.2013
60. Diario Concepción 11.07.2013 <http://www.diarioconcepcion.cl/index.html?2013071101#ç>
61. EL Llanquihue 11.07.2013 <http://www.ellanquihue.cl/impres/2013/07/11/papel/>
62. Ver sección Antecedentes regionales para conocer cómo se determinó la principal industria regional.
63. Ver escala y formulación de preguntas en los Anexos de este documento.
64. Diferencia entre frecuencias sobre y bajo 5.
65. Diferencias estadísticamente significativas al 95% de confianza.
66. Excepto Santiago que presenta igual nivel de confianza que el promedio total regiones.
67. Se determina mostrar las menciones sobre el percentil 7, por cuanto sobre ellas se concentran las grandes categorías de respuesta, mientras que por debajo las menciones no alcanzan suficiente representatividad para el análisis.
68. Sobre este punto referir a la sección Antecedentes regionales de este documento y, más exhaustivamente, al estudio "Voces de cambio, desafíos pendientes" (Acción RSE, 2012).
69. La importancia es medida en porcentaje de casos que eligen determinado desafío como el más importante. Al expresarse como respuesta única los consultados se ven forzados a elegir uno solo y los resultados se presentan como mutuamente excluyentes. Por su parte, la evaluación se expresa en porcentaje de casos que evaluaron con nota 6 ó 7.
70. Ver sección Antecedentes regionales de este documento.
71. Ver sección Metodología de este documento.
72. Vivanco, M. (2006). El análisis fue procesado en el programa SPSS v. 20.0.

AUTORÍA



COORDINACION GENERAL
Alejandra Mallol A.

INVESTIGACIÓN Y CONTENIDOS
Alejandra Mallol A.

EDICIÓN CONTENIDOS
Eduardo Ordóñez P.

EDICIÓN PERIODÍSTICA
Edith Flores L.

DIRECCIÓN DE ARTE/ DISEÑO,
PRODUCCION GRÁFICA
María José Bunster M.

LEVANTAMIENTO Y PROCESO
IPSOS Public Affairs

IMPRESIÓN
Printer

