

--- COMUNICADO DE PRENSA ---

Miedo y desconfianza, principales factores que condicionan a líderes empresariales en su relación con las comunidades

- Así lo revela el estudio “Desmitificando el temor a las Comunidades”, presentado hoy y realizado por PROhumana.
- El estudio recoge la visión de 47 líderes empresariales acerca de su experiencia en el relacionamiento comunitario.

Santiago, 01 de junio de 2017.- En un evento que reunió a más de 100 personas, PROhumana dio a conocer los resultados del estudio “Desmitificando el temor a las Comunidades”, que recoge las reflexiones de 47 líderes empresariales en torno a la necesidad de co-construir diálogos basados en la confianza y no en el miedo, mediante una visión de largo plazo.

Los resultados del Estudio fueron comentados por un panel de amplia representatividad conformado por **Clara Budnik**, Directora Ejecutiva de Fundación Democracia y Desarrollo; **David Noe**, VP de Asuntos y Sustentabilidad de Transelec; **Hernán Orellana**, Director Ejecutivo del Centro I+D de Telefónica Chile; **Iván Chamorro**, Gerente de Asuntos Públicos y Responsabilidad Corporativa de Arauco; y **Leonardo Moreno**, Director Ejecutivo de Fundación Superación de la Pobreza. El espacio fue moderado por **Soledad Teixidó**, Presidenta Ejecutiva de PROhumana.

Resultados del estudio

Los detalles del estudio fueron dados a conocer por Soledad Teixidó, quien evidenció que **“la relación con la comunidad se ve desde la dificultad, sin embargo, se busca entrar en una etapa de proposición”**.

En ese sentido, el análisis de discurso recogido en el estudio puso de manifiesto que para avanzar en mejores relaciones es fundamental incorporar **emocionalidad al diálogo**, lo que hasta ahora no ha sido posible porque han imperado otros elementos como **miedo, desconfianza, ignorancia, desconocimiento, falta de empatía, poco manejo de expectativas, falta de escucha activa, poca conexión en el lenguaje**, entre otros.

Otro de los aspectos que destaca el documento es la **forma reactiva** en que las empresas se relacionan con las comunidades. Existe la tendencia a pensar que vincularse con la comunidad es una **dificultad real** y muchas veces es vista como un **problema**. Los motivos que se identifican en este aspecto son: históricos y culturales, relacionados con el crecimiento del negocio, posturas de **soberbia** y **desinterés**, y falta de **emoción**. “Esto genera que el vínculo sea en la mayoría de los casos puramente transaccional y asistencialista”, resaltó Soledad Teixidó.

En relación con los roles y liderazgos que cumple cada uno de los actores que participan en el relacionamiento comunitario, el estudio pone de manifiesto la importancia del **rol de los trabajadores de la empresa** como **agentes de cambio**. “Son los que aportan la **dimensión humana**

al relacionamiento comunitario”, explica Soledad Teixidó, dejando en evidencia que es necesario armonizar la emoción, el lenguaje y los conocimientos técnicos en pos del éxito de dicho vínculo.

Posibles soluciones

El estudio también recoge posibles medidas y formas de mejoramiento para avanzar hacia relaciones más exitosas. Las más destacadas son:

- Planificar y promover relaciones tempranas
- Uso de hoja de ruta
- Capacitación y preparación
- Diálogo colaborativo en pos del desarrollo
- Generación de alianzas locales
- Visión de desarrollo local y de largo plazo

Junto con estas propuestas, el estudio también recoge dos lineamientos principales de acción:

- Las empresas buscan salir del asistencialismo y entrar en una nueva etapa de mayor conversación y trabajo conjunto.
- Las plataformas tecnológicas surgen como recurso necesario para sistematizar compromisos, acuerdos, promesas y mecanismos.

Intervenciones

Los **panelistas del evento** también hicieron sus aportes en cuanto a la relación con la comunidad.

Iván Chamorro destacó que la colaboración es clave y en ese sentido, planteó que la metodología de la organización debe ser trabajar en red. Asimismo, planteó que “es necesario reforzar la relación con los vecinos y comunidad pues existe un gran impacto de estas relaciones en la propia compañía”.

Leonardo Moreno manifestó que “el concepto que tenemos de comunidad está elaborado desde el “nosotros” (la empresa) y estamos equivocados, porque hay que construirlo a partir de otras visiones”. Y en esa línea propuso que la pregunta clave que debemos hacernos es “¿Quién es el otro?”

David Noe reconoció que en el relacionamiento comunitario “las empresas lo han hecho bastante mal”, apuntando que “la comunidad de antes, en lo referido a lo territorial, ha ido cambiando y se ha ampliado más allá del uso del territorio lo que lo hace más difícil de relacionarse”.

Hernán Orellana aportó su visión desde el campo de la tecnología haciendo alusión a que ésta es una herramienta para facilitar el proceso de co-construcción con las comunidades. “La tecnología permite un feedback instantáneo con la comunidad, como también tener a disposición la trazabilidad de las diversas transacciones”, explicó.

Clarita Budnik dio a conocer las experiencias de Fundación Democracia y Desarrollo en el ámbito de las relaciones comunitarias dando a conocer cuatro de sus proyectos: Vecinos Conectados, Bibliotecas para tu Acción, El Quinto Poder y Tu Constitución.

Metodología del estudio

Este estudio contiene el análisis de las reflexiones a las que llegó un grupo de **47 Gerentes Generales y Gerentes de las Áreas de Sustentabilidad y Asuntos Públicos** en torno a cuatro preguntas acerca de las relaciones con las comunidades y la co-construcción de diálogos para generar garantías de éxito, las cuales fueron respondidas en el marco de las **“Mesas Redondas: Desmitificando el temor a las Comunidades”**.

Se utilizó la metodología de grupo de discusión, dirigida por una moderadora, en base a mesas de máximo 14 personas. La información se analizó con la técnica de análisis de discurso y de contenido. El tiempo total de cada Mesa Redonda fue de 90 minutos, aproximadamente.

Participantes del estudio

- Agustín Richards, Gerente Planificación Estudios y Sostenibilidad, Mall Plaza
- Alfonso Salinas, Gerente de Sustentabilidad, GNL Quintero
- Andrea Borgoño, Jefe Área Comunidad, Simón de Cirene
- Ana Isabel Olate, Gerente Corporativo de Comunicaciones y Asuntos Públicos, Aguas Andinas
- Anthony Ponsford, Gerente General, L'Oréal
- Bernardita Varas, Gerente de Sustentabilidad y Creación de Valor Compartido, Nestlé
- Carlos Abogabir, Director Ejecutivo, Geco
- Carolina Contreras, Gerente de Comunicaciones, Clínica Las Condes
- Carolina Lucaroni, Gerente de Asuntos Externos, BHP Billiton
- Claudia Corvalán, Gerente de Comunicaciones, Freeport - McMoRan
- Claudio Storm, Socio Director, Nexos
- Daniela Muñoz, Asuntos Corporativos, Grupo Ultramar
- David Noé, Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad, Transelec
- Elena Robledo, Directora Ejecutiva, Cultiva
- Enrique Méndez, Gerente General, Autopista Vespucio Norte
- Esteban Illanes, Gerente de Comunicaciones y Relaciones Gubernamentales, Nueva Unión
- Felipe Celedón, Gerente General, Sonami
- Fernanda Kluever, Subgerente de Marketing Responsable, Paris
- Fernando Aros, Gerente de Infraestructura y Desarrollo de la División Chile, Parque Arauco
- Fernando Toledo, Gerente General, GS3 Consultores
- Francisco Martínez, Gerente de Asuntos Corporativos y Recursos Humanos, Tinguiririca Energía
- Gabriel Méndez, Gerente de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad, Enap
- Gonzalo Rojas, Director Ejecutivo, Bethia

- J. Joaquín Valdés, Director de Comunicaciones, Salmón Chile
- J. Pablo Schaeffer, Gerente División Desarrollo Sustentable, Colbún
- Jean-Michel Cabanes, Gerente General, GNL Mejillones
- Jorge Lagos, Gerente de Sustentabilidad y Relaciones Institucionales, Codelco
- José Manuel Rebolledo, Subgerente de Desarrollo Sostenible, Iansa
- José Miguel del Solar, Gerente de Personas y Sustentabilidad, Cristalerías Chile
- Katherine Martorell, Directora de Sustentabilidad y Comunidades, Entel
- Loreto Rivera, Executive Manager Corporate Affairs, Pacific Hydro Chile
- Macarena Deney, Subgerente de Experiencia de Servicio y Comunicaciones, Chilquinta
- Maria Irene Soto, Gerente Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, Metro
- Matías Bernales, Gerente de Sostenibilidad, Engie
- Matias Larraín, Analista RSE, Transelec
- Mauricio Rodríguez, Jefe Depto. RSE, Autopista Central
- Max Correa, Director Ejecutivo, Mi Parque
- Nicolás Campos, Jefe de Área de Comunidades y RSE, Transelec
- Perla Uribe, Directora, Zofri
- Priscilla Olavarria, Gerente General en Gestión e Investigación Socio Comunitaria, Gisoc
- Renato Fernández, Gerente de Asuntos Corporativo, Cencosud
- Rodrigo Castillo, Director Ejecutivo, Asociación de Empresas Eléctricas
- Sergio Giacaman, Subgerente Relación Comunidad y RSE, Essbio Nuevo Sur
- Sofía Correa, Encargada de RSE, Gerdau
- Verónica Lewin, Directora de Comunicaciones, Sustentabilidad y Relaciones Institucionales, L'Oréal
- William Faulconer, Gerente de Sustentabilidad, Valhalla
- Ximena Bedoya, Head of Sustainability, Parque Arauco