



**Universidad del Desarrollo**  
Facultad de Ingeniería

# IMPACTO DE LAS ACCIONES DE SUSTENTABILIDAD DE GRANDES EMPRESAS EN SUS COMUNIDADES ALEDAÑAS: CASO DE LA REFINERÍA DE CONCÓN

CRISTIAN RUBIO URRIA

PROFESOR GUÍA: HÉCTOR VALDÉS GONZÁLEZ, PhD

PROYECTO DE GRADO PRESENTADO A LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA  
UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

SANTIAGO – CHILE  
DICIEMBRE, 2019



**Universidad del Desarrollo**  
Facultad de Ingeniería

**IMPACTO DE LAS ACCIONES DE  
SUSTENTABILIDAD DE GRANDES EMPRESAS EN  
SUS COMUNIDADES ALEDAÑAS:  
CASO DE LA REFINERÍA DE CONCÓN**

**POR: CRISTIAN GABRIEL RUBIO URRIA**

Proyecto de Grado presentado a la Comisión integrada por los profesores:

**PROFESOR GUIA: HÉCTOR VALDÉS GONZÁLEZ, PhD**

**PROFESOR INTEGRANTE 1: JOSÉ ANTONIO VALDIVIESO**

**PROFESOR INTEGRANTE 2: NATALIA MORALES**

Para completar las exigencias del Grado de Magíster en Gestión de la Sustentabilidad.

Diciembre, 2019  
Santiago, Chile

*Este trabajo está dedicado a todos los que creyeron en mí. A mi esposa Jimena y mis hijos Martín, Constanza y Camila, quienes nunca dudaron en que llegaría al final de este desafío de buena manera. A mis padres Nora y Fernando, que me dieron las herramientas para emprender el rumbo en esta aventura y mis hermanos por su incondicional apoyo, especialmente a Carmen Paz, quien siempre tuvo una palabra de aliento para mí.*

## **AGRADECIMIENTOS**

Este proyecto no podría haber llegado a su fin sin el apoyo que me brindaron muchas personas que fueron pasando por mi camino. Profesores y personal de la Universidad del Desarrollo, especialmente a Paulina, quien siempre estuvo preocupada de todos nosotros y de que no nos faltara nada. A mis compañeros de magíster, quienes, con sus exposiciones y diferente punto de vista, siempre aportaron algo para mi crecimiento.

También agradezco el apoyo de mi empresa, ENAP Refinerías S.A., con quienes pude contar para emprender esta nueva etapa de estudios y que entendieron que cada dos semanas, no iba a estar disponible los viernes y a todos quienes con sus gestiones permitieron desarrollar mis estudios, así como a todos mis colegas que estuvieron pendientes de apoyarme en este proceso.

Especialmente quiero agradecer el apoyo incondicional de mi familia, a mi amada esposa Jimena y mis queridos hijos Martín, Constanza y Camila, quienes siempre estuvieron detrás de mí, apoyándome en esas horas que deberían haber sido para disfrutar de ellos y, sin embargo, tenía que dedicar al estudio para obtener un buen resultado en algún trabajo o una prueba. A mis padres, hermanos y amigos, de quienes sólo tuve palabras de apoyo incondicional.

A todos aquellos que tuve la oportunidad de entrevistar y especialmente a los dirigentes de las juntas de vecinos, quienes en forma desinteresada me recibieron en sus casa y sedes vecinales con el único afán de apoyarme en la preparación de este trabajo, y a quienes estuvieron ahí, aun cuando sólo fue acompañándome con sus pensamientos, gracias.

# IMPACTO DE LAS ACCIONES DE SUSTENTABILIDAD DE GRANDES EMPRESAS EN SUS COMUNIDADES ALEDAÑAS: CASO DE LA REFINERÍA DE CONCÓN

Cristian Gabriel Rubio Urria

Bajo la supervisión del Profesor Héctor Valdés González en la Universidad del Desarrollo de Chile

## *Resumen*

Este trabajo evalúa los beneficios de las acciones realizadas por una empresa de tipo industrial en sus comunidades vecinas, con énfasis en la percepción y su priorización, desde sus propios intereses y necesidades. El objetivo de esta investigación es proponer un análisis y evaluar las percepciones respecto de las distintas acciones de apoyo a las comunidades, las que se realizan en la comuna de Concón de Chile, tanto desde el punto de vista cultural, deportivo y medioambiental. Para lograrlo, se utiliza una aproximación cualitativa principalmente a través de la aplicación de 59 encuestas en las Juntas de Vecinos más cercanas a la Refinería, cuyos resultados se cruzan con 6 entrevistas semi estructuradas, considerando una muestra por conveniencia, para entender qué y cómo los principales líderes de las comunidades beneficiadas perciben las acciones de la empresa. Los datos revelan que los beneficios entregados por la refinería de Concón son bien valorados por las diversas comunidades, sin embargo, al priorizar las acciones, se verifica que éstas se centran en las referidas a los Fondos Concursables que ENAP entrega a las comunidades, y en menor medida, a aquellas que se realizan en áreas específicas, como lo es la Casa Abierta. Resalta que antes que todas las acciones que se realizan en la comunidad de Concón, se prioricen las acciones al interior de la Refinería, para minimizar sus impactos ambientales por sobre las acciones en beneficio de estas comunidades. Asimismo, se evidencia que más importante que las acciones de

sustentabilidad en sí mismas, es el diálogo franco y directo entre la Comunidad y la Empresa.

## HIGHLIGHTS

# IMPACTO DE LAS ACCIONES DE SUSTENTABILIDAD DE GRANDES EMPRESAS EN SUS COMUNIDADES ALEDAÑAS:

## CASO DE LA REFINERÍA DE CONCÓN

Cristian Gabriel Rubio Urria

- Es una propuesta para valorizar los aportes de las grandes empresas a sus comunidades aledañas.
- Identificar donde ponen las empresas el esfuerzo en compartir valor con sus comunidades vecinas.
- Aplicar una encuesta a las comunidades vecinas, así como entrevistas con los principales líderes.
- Comunidades valoran por sobre todo los Fondos Concursables.
- Las acciones más relevantes son las que reducen los impactos de la empresa en Concón.

# ÍNDICE GENERAL

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
1.1	VALOR DE LAS ACCIONES DE SUSTENTABILIDAD DE ERA EN CONCÓN .....	13
1.2	BREVE DISCUSIÓN DE LA LITERATURA .....	14
1.3	CONTRIBUCIÓN DEL TRABAJO .....	17
1.4	OBJETIVO GENERAL .....	17
1.4.1	<i>Objetivos específicos</i> .....	17
1.5	PROPUESTA METODOLÓGICA .....	18
1.6	ORGANIZACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ESTE TRABAJO .....	21
<b>2</b>	<b>INFORMACIÓN Y RESULTADOS .....</b>	<b>23</b>
2.1	PROCESO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN: .....	24
2.2	LOS DATOS RECOGIDOS: .....	26
2.3	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS .....	27
2.3.1	<i>Caracterización del presente:</i> .....	28
2.3.2	<i>Descripción de barreras y propuestas</i> .....	29
2.3.3	<i>Alertas sobre las transformaciones</i> .....	31
2.4	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS .....	32
2.4.1	<i>Gestión de Comunidades</i> .....	34
2.4.2	<i>Centro Cultural Casa Abierta</i> .....	35
2.4.3	<i>Mitigaciones de Proyectos de Inversión</i> .....	36
2.4.4	<i>Discusión de resultados</i> .....	39
2.4.5	<i>Líneas de acción</i> .....	40
<b>3</b>	<b>ARTÍCULO PROPUESTO .....</b>	<b>42</b>
3.1	DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD .....	42
3.2	IMPACTO DE LAS ACCIONES DE SUSTENTABILIDAD DE GRANDES EMPRESAS EN SUS COMUNIDADES ALEDAÑAS: CASO DE LA REFINERÍA DE CONCÓN .....	43
<b>4</b>	<b>CONCLUSIONES GENERALES .....</b>	<b>58</b>
<b>5</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>61</b>
<b>6</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>64</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. ACCIONES Y PROYECTOS PARA LA COMUNIDAD .....	13
TABLA 2. CATEGORÍAS CLAVES DE RESPUESTAS .....	23
TABLA 3. FECHA DE ELABORACIÓN DE LAS ENCUESTAS.....	25
TABLA 4. EDAD DE LOS DIRIGENTES .....	26
TABLA 5. NIVEL EDUCACIONAL DEL DIRIGENTE.....	26
TABLA 6. AÑOS EN LA COMUNA.....	27
TABLA 7. AÑOS EN LA ACTIVIDAD DE REPRESENTACIÓN .....	27
TABLA 8. CONCEPTO DE SUSTENTABILIDAD .....	33
TABLA 9. HÁBITOS PERSONALES.....	34
TABLA 10. ACCIONES REALIZADAS POR GESTIÓN COMUNIDADES.....	35
TABLA 11. ACCIONES REALIZADAS POR CASA ABIERTA .....	36
TABLA 12. BENEFICIOS DE QUE ENAP ESTÉ EN CONCÓN.....	38
TABLA 13. COSTOS POR ESTAR ENAP EN CONCÓN .....	38

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. COMUNA DE CONCÓN.....	19
FIGURA 2. CONOCIMIENTO DE ÁREAS QUE REALIZAN ACCIONES DE SUSTENTABILIDAD.....	37

## **1 INTRODUCCIÓN**

Los temas asociados al impacto de las empresas en sus comunidades ha sido desde hace un tiempo objeto de preocupación de parte ONGs, autoridades y opinión pública, (Galindo Manrique, 2019), donde hasta figuras internacionales del nivel del Papa Francisco, en su visita a la Amazonía peruana, expresa su preocupación sobre el impacto que tiene la industria del petróleo y gas en las comunidades originarias de dicha zona (Agencia Católica de Informaciones, 2018).

En Chile, desde hace un tiempo se ha visto cómo comunidades organizadas han podido hacer presión para que proyectos emblemáticos, como los de Freirina, Barrancones, Hidroaysén, Pascua Lama y otros, sean detenidos en forma indefinida (Jaimovich, et al., 2018). Ante esta realidad, las empresas han tomado la opción de avanzar en acciones de responsabilidad social con sus grupos de interés, particularmente con sus comunidades cercanas, aplicando conceptos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Valor Compartido, entre otros, considerando además el concepto de barrio, comunidades y su evolución (Tapia, 2015).

En el caso de la Empresa Nacional del Petróleo de Chile (ENAP, 2019) y su Refinería Aconcagua (ERA) ubicada en la comuna de Concón, región de Valparaíso, desde el año 2014, se han realizado esfuerzos de acercamiento a las comunidades aledañas, creando un área específica para el relacionamiento comunitario e implementando acciones y estableciendo fondos para el apoyo de emprendimientos de las comunidades en proyectos relacionados con el medio ambiente (Sostenibilidad-Enap, 2019). Esto se produce inicialmente por los compromisos de las diferentes Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA) de proyectos realizados por ERA ante la Autoridad Ambiental, para luego implementar concursos donde las comunidades pueden participar y llevar a cabo capacitaciones que entreguen herramientas de empleabilidad a estas personas. Asimismo, la misma ERA, a través de su área de Comunidades, lleva a cabo proyectos de presupuestos más acotados, los cuales

también tienen por objeto mejorar las condiciones de las comunidades de las comunas vecinas de Concón, Quintero y Quillota. La importancia de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) o Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es hoy un elemento transversal en la sociedad, como indica (Mayorga, et al., 2016), este concepto evoluciona en el tiempo y es posible inferir que RSE o RSC, pueden definirse como una construcción tanto en términos sociales, como del conocimiento entre la empresa y la sociedad. Esta es de carácter subjetivo, y se construye socialmente, donde tanto la empresa como la sociedad interactúan, construyen y permanentemente reconfiguran el concepto de la RSE.

Si bien el concepto de sustentabilidad nace desde que la sociedad se da cuenta de los impactos que las acciones del hombre tienen en el ambiente que lo rodea, fue en la Comisión Brundtland cuando se estructura una definición de que la sustentabilidad tiene como principio que las actuales acciones de la sociedad deben tener en consideración su impacto en las generaciones futuras (Brundtland et al., 1970). Concepciones más actuales, plantean que la sustentabilidad es un conjunto de acciones, donde diversas ramas de las ciencias deben direccionarse en forma interdisciplinaria para apoyar a las comunidades que lo requieren (Casas, et al., 2017).

La RSE o RSC, como se plantea en (Remache-Rubio, et al., 2018), son el aporte que las empresas realizan en forma voluntaria para contribuir al mejoramiento de su entorno social, así como al mejoramiento económico y ambiental de la misma empresa, cuyo objetivo es la mejora de su valor agregado y posición competitiva.

Hoy con el nivel de información y comunicaciones, las empresas deben comprometerse con un comportamiento ético y en armonía con el medio ambiente, pues hoy los clientes tienen mayor conciencia ambiental y pueden dejar de consumir bienes y servicios si los proveedores no cumplen con estos principios (Aguilera y Puerto, 2012). En este sentido, las acciones de RSE, difícilmente se podrían considerar como negativas, sin embargo, existen empresas que aun cuando cuentan con políticas de relacionamiento con la comunidad y acciones en beneficio de

comunidades específicas, han tenido comportamientos poco éticos que afectan fuertemente a su imagen. Tal es el caso de la colusión del papel higiénico que se produjo hace unos años en Chile. En este caso la empresa fue duramente golpeada y los consumidores dejaron de preferir por un período los productos de la empresa involucrada. Un análisis interesante, es presentado en este sentido en (Díaz, et al., 2017), que permite considerar el impacto de tales acciones.

Dentro de los factores que permiten pronosticar el éxito de las políticas de RSE en las empresas, está el cuidado del medio ambiente y su entorno, pero también acciones de fortalecimiento de la relación laboral con sus empleados, transparencia y comportamiento ético en sus contrataciones y negociaciones. Sin embargo, el comportamiento ético de sus principales directivos y cómo ello se traspa a todo el personal de la empresa, hacen que la organización como un todo tenga una conciencia colectiva de su responsabilidad, traen como consecuencia la obtención de premio y el reconocimiento para su actuar (Remache-Rubio, et al., 2018). La relación entre las empresas y las comunidades aledañas han sido desde siempre compleja, toda vez que las empresas utilizan un espacio que desde siempre se ha conceptualizado como propiedad de las comunidades o cómo un bien común. El compartir territorio, el aire y las aguas hace que la relación entre ambas sea compleja (Jaimovich, et al., 2018). En el caso de la minería metálica del norte del país se ha evidenciado que existen comunidades que basan su sustento en las actividades agrícolas que hasta han sido llevadas a cambiar su forma de subsistencia (Calderón, et al., 2016).

También cabe destacar el establecimiento desde hace 12 años de la Casa Abierta de ENAP, centro cultural donde las artes se llevan a la comunidad en forma totalmente gratuita. Los cursos y talleres que se imparten en dicho centro se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 1. Acciones y Proyectos para la Comunidad

<b>Proyectos y Capacitaciones para la Comunidad</b>	
<p>Casa Abierta ENAP</p> <p>Talleres y Cursos</p>	<p>Teatro</p> <p>Cine-Audiovisual</p> <p>Taller Experimental de Pintura Infantil</p> <p>Taller Iniciación a la Pintura</p> <p>Danza Afro</p> <p>Pre Ballet</p> <p>Ballet</p> <p>Literatura</p> <p>Yoga</p> <p>Danza Terapia</p> <p>Pilates</p> <p>Zumba</p> <p>Acondicionamiento Cross Fit</p> <p>Bailes Latinos</p> <p>Capoeira</p> <p>Folklore Infantil y Juvenil</p> <p>Cerámica</p> <p>Vitrofundición</p>
Festivales	<p>Festival de Jazz</p> <p>Festival Internacional del Folklore</p> <p>Feria Costumbrista de Santa Rosa de Colmo</p>
Cursos de Formación	<p>Paneles solares</p> <p>Manicure</p> <p>Soldadura al arco</p>

Fuente: Elaboración propia

### 1.1 Valor de las acciones de Sustentabilidad de ERA en Concón

Tal como se indica previamente, existe una gran variedad de acciones de apoyo a la comunidad aledaña a las instalaciones industriales de la refinería en Concón, sin embargo, se desconoce cuáles de éstas son las más valoradas por los usuarios, cuáles se consideran indispensables y cuáles prescindibles.

Si ENAP puede conocer el real impacto de sus esfuerzos en la comunidad de Concón, podría direccionar con mayor énfasis estas acciones y con posterioridad, puede llevarlas a las distintas operaciones que la empresa tiene a lo largo de Chile, centrandó el desarrollo de las acciones de capacitación en aquellas que demuestren ser más valoradas por los usuarios finales. Lo que nos invita al siguiente cuestionamiento: ¿Pueden las acciones sustentables impactar positivamente la relación empresa comunidad?

En este sentido, ENAP como empresa del Estado de Chile debe obtener autorizaciones especiales del Ministerio de Hacienda para poder desarrollar estas acciones y una vez realizadas, deben ser auditadas por la Contraloría General de la República, organismo encargado de velar por el buen uso de los recursos del Estado. Dada la dificultad que enfrenta la empresa para obtener recursos, es fundamental que las acciones destinadas a favorecer a las comunidades aledañas sean bien recibidas y entreguen el máximo valor para quienes reciben estos beneficios.

## **1.2 Breve discusión de la literatura**

### **Declaración inicial**

La importancia de la responsabilidad social empresarial o corporativa es hoy un elemento transversal en la sociedad, como indica (Mayorga -Salamanca et al, 2016) éste concepto evoluciona en el tiempo y es posible inferir que responsabilidad social empresarial o corporativa, puede definirse como una construcción tanto en términos sociales como del conocimiento entre la empresa y la sociedad, de carácter subjetivo y que se construye socialmente, donde tanto la empresa como la sociedad interactúan y construyen y permanentemente reconfiguran el concepto de la responsabilidad social empresarial.

## **Qué es la Sustentabilidad**

Si bien el concepto de sustentabilidad nace desde que parte de la sociedad se da cuenta de los impactos que las acciones del hombre tiene el ambiente que lo rodea, fue en la Comisión Brundtland cuando se estructura una definición de que la sustentabilidad tiene como principio que las actuales acciones de la sociedad deben tener en consideración su impacto en las generaciones futuras (Brundland et al, 1987) hasta concepciones más actuales, donde se plantea que la sustentabilidad es un conjunto de acciones donde diversas ramas de las ciencias deben direccionarse en forma interdisciplinaria para apoyar a las comunidades que lo requieren (Casas, A. et al, 2017)

## **Qué es la RSE**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) o Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es el aporte que las empresas realizan en forma voluntaria para contribuir al mejoramiento de su entorno social, así como al mejoramiento económico y ambiental de la misma empresa, cuyo objetivo es la mejora de su valor agregado y posición competitiva. (Remache-Rubio et al, 2018)

Hoy con el nivel de información y comunicaciones, las empresas deben comprometerse con un comportamiento ético y en armonía con el medio ambiente, pues hoy los clientes tienen mayor conciencia ambiental y pueden dejar de consumir bienes y servicios si los proveedores no cumplen con estos principios. (Aguilera, A. et al, 2012)

## **Casos en que no ha funcionado**

Las acciones de Responsabilidad Social Empresaria difícilmente se podrían considerar como negativas, sin embargo, existen empresas que aun cuando cuentan

con políticas de relacionamiento con la comunidad y acciones en beneficio de comunidades específicas, han tenido comportamientos poco éticos que afectan fuertemente a su imagen. Tal es el caso de la colusión del papel higiénico que se produjo hace unos años en Chile. En este caso la empresa fue duramente golpeada y los consumidores dejaron de preferir por un período los productos de la empresa involucrada. (Díaz, M. et al, 2017)

### **Factores que positivizan el éxito**

Dentro de los factores que permiten pronosticar el éxito de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial en las empresas no sólo está el cuidado del medio ambiente y su entorno, sino que también acciones de fortalecimiento de la relación laboral con sus empleados, transparencia y comportamiento ético en sus contrataciones y negociaciones. Sin embargo, el comportamiento ético de sus principales directivos y cómo traspasa a todo el personal de la empresa, hacen que la organización como un todo tenga una conciencia colectiva de su responsabilidad, traen como consecuencia la obtención de premio y el reconocimiento para su actuar. (Remache-Rubio et al, 2018)

### **Problemas típicos de una relación empresa comunidad**

La relación entre las empresas y las comunidades aledañas han sido desde siempre compleja, toda vez que las empresas utilizan un espacio que desde siempre se ha conceptualizado como propiedad de las comunidades o cómo un bien común. El compartir territorio, el aire y las aguas hace que la relación entre ambas sea compleja. En el caso de la minería metálica del norte del país se ha evidenciado que existen comunidades que basan su sustento en las actividades agrícolas que hasta han sido llevadas a cambiar su forma de subsistencia. (Calderón, M. et al, 2016)

Revisados los principales autores y trabajos de esta línea disciplinar, es posible inferir que existe una oportunidad de mejora en RSE, en particular entorno al impacto que las acciones empresariales tienen sobre la comunidad y como estos entes se vinculan positivamente. Debido a ello, es posible enunciar la siguiente como contribución de este proyecto de grado.

### **1.3 Contribución del trabajo**

Habiendo recorrido las bases teóricas fundamentales para este estudio, cabe mencionar que la principal motivación para realizarlo ha sido comprender la relación entre empresa y comunidad, la valoración de los aportes realizados y la bilateralidad de estos, así como el grado de satisfacción que la comunidad otorga a este tipo de aporte o espacios de encuentro. Proponiendo un estudio cualitativo que permita valorizar la relación comunidad empresa, sus ejes de desarrollo, vinculaciones más prolíficas, y factores que la positivizan. En este sentido contribuye a la comprensión cabal del impacto de las acciones efectuadas en la comunidad, su relación con el proceso de inversiones y de recursos asociados que la sustenta, en el contexto de un ejercicio en que todos ganan.

### **1.4 Objetivo general**

Evaluar las distintas acciones de apoyo a las comunidades, así como su relación con las inversiones que la sustentan, para la empresa ENAP y la comunidad de Concón, considerando en específico aspectos tales como el cultural, deportivo y medioambiental.

#### **1.4.1 Objetivos específicos**

- Estudiar la relación comunidad empresa desde un punto de vista histórico, con énfasis en conflictos y aportes que positivarón dicha relación.

- Evaluar las acciones realizadas y el plan estratégico corporativo asociado, para determinar efectividad de la relación en el tiempo.

## 1.5 Propuesta metodológica

- 1) **Paradigma y Diseño:** Se ha optado por utilizar una aproximación cualitativa, basada en encuestas y entrevistas semi-estructuradas a los actores clave (Rubin y Rubin, 1995), entendiendo la metodología como una actividad sistemática, orientada a la comprensión en profundidad de la valorización que tienen las comunidades del aporte de la empresa, desde el punto de vista de la sustentabilidad.
- 2) **Población sobre la que se efectuará el estudio:** Se utilizó un muestreo por conveniencia, en las unidades vecinales de la comuna de Concón (*Anexo A*), cuya población es de 42.152 habitantes (INE, 2018), perteneciente a la región de Valparaíso de Chile. El criterio de caso típico condujo a que se seleccionaran dirigentes de las juntas de vecinos, que constituían 66% de la muestra, donde las restantes 34% no tenían sus directivas vigentes, logrando encuestar el 100% de las unidades vecinales con sus directivas en funcionamiento (*Anexo B*) totalizando 59 dirigentes encuestados. Del total, presidentes de juntas de vecinos, que corresponden al 32% de los actores de dirigencias vecinales, y sus equipos que corresponden a tesoreros, secretario y otros cargos totalizando el 68% del equipo vecinal. Como se indicó previamente, en total participaron 59 personas, de los cuales un 75% con edad superior a 50 años, con un 68% de mujeres. Un 83% de los dirigentes viven en la comuna de Concón por más de 20 años y un 42% poseían en promedio menos de 5 años de servicio a la comunidad.
- 3) **Entorno:** El estudio se efectúa en la comuna de Concón, región de Valparaíso, Chile y considera las comunidades aledañas a la refinería de petróleo ubicada en la ribera sur del Río Aconcagua en la misma comuna.

**Figura 1. Comuna de Concón**



La refinería fue construida en Concón a partir del año 1952, luego de que las fuerzas vivas de la provincia convencieran al gobierno de la época de esta locación por sobre la propuesta de instalarla en la provincia de San Antonio. Esto trajo el crecimiento económico para una localidad que hasta esa fecha era sólo una caleta de pescadores.

El impacto económico de ENAP y de su Refinería Aconcagua es determinante a nivel nacional. ENAP es el primer importador de Chile, alcanzando en el año 2018 compras de crudo por 7.380 Millones de dólares (ENAP, 2019). Respecto de la participación de mercado, ENAP abastece el 63,7% del mercado nacional, mientras que Refinería Aconcagua entrega el 94% de la gasolina de la Región Metropolitana y el 54% del petróleo diesel.

Respecto de las organizaciones vecinales, hoy existen 13 Unidades Vecinales que congregan un total de 29 juntas de vecinos, los cuales en algunos casos sus barrios fueron construidos en terrenos donados por ENAP. La población total de la comuna de Concón alcanza a 42.152 habitantes de acuerdo con el censo nacional del año 2017. De éstos, sobre 600 son trabajadores propios y contratistas de la refinería Aconcagua.

Si bien existe conciencia del aporte económico de la refinería en la comuna, los efectos adversos que ésta produce (olores, ruidos y emisiones atmosféricas) ha llevado a que Concón sea incluido en las comunas identificadas como “zonas de sacrificio”.

- 4) **Intervenciones:** Para los grupos de entrevistas y discusión se utilizaron dos tipos de instrumentos para recoger los datos: por un lado, una grabadora de voz y un documento escrito siguiendo las preguntas que guiaban la discusión. Estas preguntas eran de carácter abierto (Rubin y Rubin, 1995). Las preguntas guías para las entrevistas han sido las siguientes: ¿Cómo entiende el aporte de ENAP en Concón desde el punto de vista de la sustentabilidad?, ¿Qué saben de la normativa que regula a la empresa? ¿En la práctica, como operan los aportes que efectúa la empresa?, ¿Cuáles son las barreras que se identifican para la obtención o aplicación de dichos aportes?, ¿Qué se puede hacer para mejorar la vinculación comunidad-empresa en el contexto de una continuidad que nos beneficia a todos? y ¿Cuáles son los factores que facilitarían y obstaculizarían, la evolución de la vinculación comunidad-empresa? Simultáneamente, el investigador llevó un diario de campo donde se registró cada una de las situaciones previstas para la recogida de información y las percepciones del contexto comunal durante las visitas a los centros respectivos.
- 5) **Plan de análisis de los datos:** Se establecieron las categorías de observación y estudio. Luego se concretaron visitas a los centros vecinales y se realizó una observación (no participante) y posteriormente se realizó un contraste de teoría y observaciones recogidas en el diario de campo. Se plantearon hipótesis explicativas sobre dichas observaciones. A continuación, se contactó con posibles grupos de informantes de diferentes niveles y con diferentes implicaciones dentro de la comunidad, buscando abarcar distintos niveles jerárquicos (concejales, empresarios y otros). Se realizaron las entrevistas (5) siguiendo los guiones propuestos para indagar y reflexionar sobre las

preguntas guías, buscando contrastar las hipótesis explicativas previas. Desde este análisis se propone una valorización de la relación comunidad-empresa, sus ejes de desarrollo, vinculaciones más prolíficas, y factores que la positivizan. Para poder apoyar el análisis estadístico de los datos obtenidos, se utilizó el programa IBM SPSS Statistics, con el cual finalmente se realizó el análisis de los datos, principalmente en el análisis de frecuencia de los datos y cuyos resultados se presentan más adelante en forma tabulada.

- 6) **Ética:** Se procuró que la participación tanto de los entrevistados como de los encuestados fuera de carácter voluntaria e informada; para garantizar que la información recogida fuese confidencial, se mantiene reserva de las respuestas y la información generada fue conocida y validada por los propios generadores de dicha información. No se intentó, ni implícita ni explícitamente, tener algún grado de influencia en las respuestas, ni se ha realizado cambio alguno a éstas. La participación fue voluntaria y sin presión, y tampoco se ofreció beneficio alguno para ser parte de la investigación.

## **1.6 Organización y presentación de este trabajo**

Este trabajo de grado, posee cuatro capítulos principales y se organiza como sigue:

Capítulo 1: Presenta el marco conceptual del proyecto, contextualizándolo, proponiendo objetivos y discutiendo desde la literatura la pertinencia del foco de la investigación, su contribución, y presentando a su vez un marco metodológico para su desarrollo e implementación.

Capítulo 2: Asociado a recogida de información, modelos y datos. También explicita resultados.

Capítulo 3: El proyecto de grado, se presenta en formato resumido en un artículo académico que se estructura de la siguiente manera:

1. Título

2. Resumen
3. Introducción
4. Metodología
5. Resultados
  - a. Discusión de resultados
6. Conclusiones
7. Referencias

Capítulo 4: Finalmente las conclusiones generales derivadas de este trabajo, y una dirección para la investigación futura, la cual considera aquellas preguntas no contestadas durante el desarrollo de este trabajo, se presentan en este capítulo. Adicional a este estudio, y aprovechando la oportunidad de conocer la percepción que tienen los vecinos respecto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y cuáles son los que específicamente deben ser incorporados en las políticas de la empresa, se incorporan dichos resultados, a fin de tener un punto de partida para una nueva investigación al respecto.

## 2 INFORMACIÓN Y RESULTADOS

El análisis de resultados se divide por una parte en los obtenidos de las entrevistas realizadas a un grupo de actores claves de Concón y por otra, en el de la encuesta realizada a los dirigentes de las Juntas de Vecinos que se encuentran activas en la comuna.

Los datos recogidos en las entrevistas con actores claves de la comuna (dirigentes vecinales, concejales y empresarios) han sido agrupados por categorías claves, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Categorías Claves de Respuestas

Ítems	Categorías
¿Cómo entiende el aporte de ENAP en Concón desde el punto de vista de la sustentabilidad?	Un compromiso real con la comuna.
	Apertura con la comunidad.
	Procesos más sustentables en el tiempo.
	Generar confianza y credibilidad.
¿Qué saben de la normativa que regula a la empresa?	No todo.
	La asociada a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)
	No se distingue algo exigible.
	No sabe.
¿En la práctica, como operan los aportes que efectúa la empresa?	Fondos Concursables.
	Compensaciones de los proyectos de inversión.
	No sólo pasando las lucas.
	No hay barreras.
	Económicas.

¿Cuáles son las barreras que se identifican para la obtención o aplicación de dichos aportes?	Organizacionales.
	Tecnológicas.
¿Qué se puede hacer para mejorar la vinculación comunidad-empresa en el contexto de una continuidad que nos beneficia a todos?	Diálogo.
	Credibilidad.
¿Cuáles son los factores que facilitarían y obstaculizarían, la evolución de la vinculación comunidad-empresa?	Calidad de la relación Empresa – Comunidad.
	Falta de comunicación bilateral.

### 2.1 Proceso de recogida de información:

Los datos obtenidos para este estudio fueron obtenidos a partir de 2 instrumentos, una encuesta a las diferentes juntas de vecinos de la comuna y otra, entrevistas a personalidades representativas de diversas áreas de la comuna. Respecto de las encuestas, la siguiente fue la distribución de su realización:

**Tabla 3. Fecha de Elaboración de las Encuestas**

UNIDAD VECINAL	JUNTA DE VECINOS	FECHA DE REALIZACIÓN ENCUESTAS
Nº 1	CALETA HIGUERILLAS	07-11-2018
	EL PORVENIR	19-11-2018
Nº 2	CONCON SUR	07-11-2018
Nº 3	DESEMBOCADURA	12-11-2018
	BALNEARIO	05-12-2018
	LOS TRES ESFUERZOS	26-10-2018
Nº 4	EL CARMEN	26-10-2018
	VILLA CONCON	26-10-2018
Nº 7	VISTA AL MAR I	12-11-2018
Nº 8	LOS ROMEROS	28-11-2018
	RPC III	07-11-2018
Nº 10	NUEVA CONCON	23-11-2018
	EL MIRADOR	29-11-2018
Nº 11	ACONCAGUA	07-11-2018
	LA ISLA	09-11-2018
Nº 12	LOS PINOS	10-11-2018
	VILLA INDEPENDENCIA	07-11-2018
Nº 13	LOS TRONCOS	16-10-2018
	LOMAS Y PINARES DE MONTEMAR	03-12-2018

Fuente: Elaboración propia.

Similar período fue utilizado para la realización de las entrevistas.

Si bien se logró encuestar al 100% de las juntas de vecinos que, a la fecha de realización del trabajo de campo, en el caso de las entrevistas no se logró entrevistar a los representantes de la región en el Congreso Nacional, probablemente porque preferían tomar distancia de una entrevista relacionada con ENAP, toda vez que había una situación coyuntural compleja, debido al evento de contaminación del aire que afectó en Agosto de 2018 a la comuna de Quintero, donde entre otras empresas, ENAP tiene su terminal marítimo.

Otro aspecto donde pudo haber mayor profundidad en el análisis fue en la pregunta sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), donde sólo se tomó una primera impresión respecto de la importancia que cada encuestado tenía

respecto del tema, sin embargo, esto abre la posibilidad de que, en otro trabajo posterior, se pueda abordar en forma más específica.

## 2.2 Los datos recogidos:

Los datos recogidos, fueron obtenidos de la aplicación de la encuesta del Anexo C, de los cuales se deriva que, de los 59 dirigentes vecinales, un total de 40 son mujeres representando un 67,8% de la muestra, mientras que los restantes 19 dirigentes son hombres equivalentes a un 32,2%, cuyas edades van sobre los 30 años. La distribución etaria de los dirigentes se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 4. Edad de los Dirigentes**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Entre 30 y 40 años	3	5,1	5,1
Entre 40 y 50 años	12	20,3	25,4
Entre 50 y 60 años	25	42,4	67,8
Mayor a 60 años	19	32,2	100,0
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia

Respecto del nivel educacional del dirigente, un 76,2% de los dirigentes cuenta con educación media completa o superior y sólo un 10,2% cuenta con educación básica parcial o completa, tal como se puede apreciar en la siguiente tabla:

**Tabla 5. Nivel Educativo del Dirigente**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Básica Incompleta	3	5,1	5,1
Básica Completa	3	5,1	10,2
Media Incompleta	8	13,6	23,7
Media Completa	19	32,2	55,9
Técnica	13	22	78,0
Universitaria	10	16,9	94,9
Post Grado	3	5,1	100,0
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia

En general, quienes realizan la actividad de dirigir sus juntas de vecinos tienen en un 83,1% de los casos, más de 20 años habitando la comuna de Concón, con lo cual se puede inferir que conocen bien las necesidades de sus representados:

**Tabla 6. Años en la Comuna**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Entre 5 y 10 años	2	3,4	3,4
Entre 10 y 15 años	4	6,8	10,2
Entre 15 y 20 años	4	6,8	16,9
Mayor a 20 años	49	83,1	100,0
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, y aun cuando la dirigencia está confirmada por adultos con un largo período de habitar en la comuna, los años en la dirigencia son menores a los que inicialmente se habían supuesto, donde un 66,1% de los dirigentes lleva menos de 10 años en la actividad de representación:

**Tabla 7. Años en la Actividad de Representación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menor a 5 años	25	42,4	42,4
Entre 5 y 10 años	14	23,7	66,1
Entre 10 y 15 años	6	10,2	76,3
Entre 15 y 20 años	5	8,5	84,7
Mayor a 20 años	9	15,3	100,0
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia

### 2.3 Análisis e interpretación de los datos

Para analizar e interpretar los datos recogidos, estos se verifican según cada ítem de las categorías claves. Los datos obtenidos en las entrevistas realizadas a los actores relevantes de la comuna se han dividido grupalmente, para resolver las preguntas relacionadas con la percepción de las acciones de sustentabilidad de la empresa, así como para visualizar cuales son los factores que más aportan y/o entorpecen la

relación Comunidad- Empresa. Para ello se agrupan los resultados en tres categorías: Caracterización del presente, descripción de barreras y propuestas y alertas sobre las transformaciones:

### **2.3.1 Caracterización del presente:**

Ítem 1: ¿Cómo entiende el aporte de ENAP en Concón desde el punto de vista de la sustentabilidad?

En general, las personas entrevistadas focalizan las acciones de sustentabilidad de la empresa en la entrega de dineros a través de los fondos concursables, donde las agrupaciones vecinales presentan proyectos de tipo medioambientales, seguridad o de desarrollo de sus agrupaciones de sus mismas comunidades. En efecto, los entrevistados indican por ejemplo que “a ENAP lo veo muy cercano, muy cercano a la comunidad y con hechos concretos” (**Entrevistado 2, Hombre, Dirigente Vecinal**), ya que tanto los proyectos que se presentan, así como su materialización cuentan con una buena difusión. También es reconocido por otro de los actores entrevistados que dichos aportes no están orientados sólo a un grupo definido, sino que “aporte a los colegios, no estoy hablando sólo de aporte financieros, sino de aportes de este tema de la innovación de los cabros chicos, del tema de que haya radios escolares, que haya aportado con ese tipo de temas para la comunidad” (**Entrevistado 1, Mujer, Dirigente Vecinal**) que de alguna manera refleja la transversalidad de los aportes que se hacen.

Ítem 2: ¿Qué saben de la normativa que regula a la empresa?

Si bien algunos de los entrevistados no tienen conocimientos en lo que respecta a las distintas regulaciones a la que se ve sometida ENAP como empresa del Estado, donde indican que no sabe o que no se distinguen dichas normativas, dos de los entrevistados indica que la regulación está dada por los principios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que tal como indica uno de los

entrevistados, que “hace como obligación de involucrarse con las comunidades” **(Entrevistado 2, Hombre, Dirigente Vecinal)**.

Un tema transversal expresado por todos los entrevistados, es el desconocimiento de la Política de Sostenibilidad de ENAP (ENAP, 2019) la cual se basa en cuatro dimensiones (Consideración de los Grupos de Interés, Medio Ambiente, Gestión Integrada y Derechos Humanos) y que, en teoría, debería ser ampliamente difundida y conocida por quienes componen los diferentes grupos de interés, como lo son la comunidad y las autoridades, entre otros.

Ítem 3: ¿En la práctica, como operan los aportes que efectúa la empresa?

Ante la pregunta acerca de cómo se operativizan los aportes a la comunidad, los entrevistados se enfocan a la entrega de Fondos Concursables, sin indicar mayormente las acciones específicas que más adelante se analizan. Sin embargo, uno de los entrevistados que le ha tocado asistir a los procesos de Participación Ciudadana de los proyectos de inversión que se presentan al Sistema de Evaluación Ambiental (SEA) indica que “recuerdo que los fondos concursables nacieron a raíz de unas adendas que tuvimos por la discusión de la misma cogeneradora y a raíz de eso, medio ambiente obviamente dice que tiene que haber un cierto aporte a las comunidades” **(Entrevistado 1, Mujer, Dirigente Vecinal)**, lo que demuestra el grado de conocimiento sobre las compensaciones exigidas a ENAP respecto de sus proyectos sometidos al SEA.

### **2.3.2 Descripción de barreras y propuestas**

Ítem 4: ¿Cuáles son las barreras que se identifican para la obtención o aplicación de dichos aportes?

Uno de los entrevistados señala que no existen barreras para la obtención de los aportes que hace la empresa, lo correcto es lo que señalan los otros entrevistados, quienes identifican barreras de tipo económicas, ya que los fondos son de una

empresa del Estado, lo que hacer que los mismos sean previamente autorizados por las autoridades que controlan a ENAP, así como que dichos fondos son limitados. Otra de las barreras, que a la vez sirve de control, es que los fondos sólo pueden ser entregados a organizaciones debidamente constituidas, con directivas reconocidas, receptoras de fondos públicos y con cuenta corriente, entre otras exigencias.

No deja de llamar la atención lo señalado por uno de los entrevistados, el cual señala que las barreras están asociadas a temas tecnológicos, en el sentido que “no todos los vecinos tienen el mismo nivel cultural de acceso de, por ejemplo, a internet” (**Entrevistado 2, Hombre, Dirigente Vecinal**). En efecto, parte de la dirigencia vecinal está compuesta por dueñas de casa y de personas que ya han cumplido su edad de jubilación, dedicándole parte de su tiempo a la dirigencia. Esto hace que las comunicaciones de los llamado a concurso no sólo sean a través de redes sociales e internet, sino que también deben hacerse en forma más directa.

Ítem 5: ¿Qué se puede hacer para mejorar la vinculación comunidad-empresa en el contexto de una continuidad que nos beneficia a todos?

Claramente este ítem es el que más consenso tuvo en las respuestas de los entrevistados. Las respuestas tienen un punto en común que es el diálogo. Mantener el diálogo comunidad-empresa es vital para una buena relación entre las partes. Si bien se reconoce el diálogo, se plantea el desafío de que “falta que la ENAP salga mucho más, pero más que mandar algunos dípticos o más que salir en la prensa, en el diario, en una radio, hacer reuniones en el cara a cara” (**Entrevistado 1, Mujer, Dirigente Vecinal**), deseo que claramente indica que es necesario seguir profundizando en la senda del diálogo.

Otro aspecto destacado en las entrevistas fue la credibilidad que debe tener la empresa con sus comunidades. En efecto, uno de los entrevistados apunta directamente al tema, indicando “todavía la gente espera más transparencia en el

tema de la contaminación, por razones obvias. La gente espera más” (**Entrevistado 5, Hombre, Empresario**), lo que es señalado por otro de los entrevistados, indicando en otra pregunta que “el hecho de contaminar 1 día le empaña lo que puede hacer durante 365 días o los otros 364” (**Entrevistado 3, Hombre, Concejal**). Esto plantea un gran desafío, ya que el diálogo no sólo debe cubrir los aspectos que a la empresa le interesa sean conocidos por sus vecinos, sino que también aquellos que generan conflicto entre la comunidad y la empresa.

### **2.3.3 Alertas sobre las transformaciones**

Ítem 6: ¿Cuáles son los factores que facilitarían y obstaculizarían, la evolución de la vinculación comunidad-empresa?

En general, los factores que facilitarían la evolución de la vinculación entre la comunidad y la empresa están dados por la calidad de ésta. En efecto, mostrar más cercanía y credibilidad es importante para una relación a futuro, tal como lo es la apertura y acercamiento que se ha demostrado con la comunidad. A decir de uno de los entrevistados, reconoce el actual momento de diálogo, pero indica que “dentro de las políticas, esta apertura que han tenido ha sido muy bien evaluado por los mismos vecinos, pero sabemos también que falta mucho, falta mucho por hacer” (**Entrevistado 1, Mujer, Dirigente Vecinal**). En este sentido, el compromiso de la empresa que se ve, desde el punto de vista de los entrevistados, como un compromiso real, el cual sí puede verse afectado si hay un retroceso en dicha relación. Eliminar el diálogo, aun cuando no sea para contarle de los proyectos que los beneficien, sino de los aspectos que afectan a la empresa y su interrelación con la comunidad, sería una decisión fatal para esta comunicación que hoy se ha logrado construir.

## **2.4 Análisis de resultados de las Encuestas**

La encuesta que se muestra en el Anexo C fue realizada a las directivas de las juntas de vecinos de la comuna que se encuentran vigentes a la fecha de este estudio. Se logró encuestar a un total de 59 dirigentes vecinales que representan el 100% de las directivas vigentes en la comuna de Concón.

Los datos obtenidos a partir de las 16 preguntas realizadas permiten conocer el grado de conocimiento de las distintas áreas de la empresa que realizan acciones de sustentabilidad y las acciones específicas que éstas realizan.

Los resultados generales de esta parte del estudio indican que un 79,7% de la muestra conoce el concepto de sustentabilidad, y principalmente se asocia a “un conjunto de hábitos que apuntan a gestionar que lo que utilizamos, dure lo más posible”. Por otro lado, con 50,9% de identificación lo asocia, por sobre conceptos asociados a temas de índole económico o de políticas que hacen que las empresas se vean más verdes. Prácticamente no hay identificación con “ideas impuestas por grupos medioambientalistas” lo que hace inferir que el concepto viene asociado al comportamiento de las empresas. Del total de la muestra, un 94,7% de los encuestados indica que sí es importante que las empresas lleven a cabo acciones de sustentabilidad. La siguiente tabla muestra los resultados a la consulta acerca del concepto de la sustentabilidad:

**Tabla 8. Concepto de Sustentabilidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Concepto que no se entiende por sí solo. Es ambiguo y tiene una finalidad comercial	4	6,8	7,3
Conjunto de hábitos que apuntan a gestionar que lo que utilizamos dure lo más posible	28	47,5	58,2
Conjunto de políticas institucionales, que hacen que las organizaciones se vean más "verdes"	11	18,6	78,2
Concepto económico, que se aplica para disminuir costos	9	15,3	94,5
Idea impuesta por los grupos medioambientalistas	3	5,1	100
No sabe / No responde	4	6,8	
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia

Ahora, respecto de las acciones que los encuestados realizan en sus propias actividades personales, un 71,2% indica que habitualmente realiza acciones de reciclaje en su entorno, un 52,5% deja sus residuos reciclables en el "Punto Limpio" de la comuna de Concón; a este respecto, quienes no lo hacen indican que no existen las facilidades de transporte para ir a dejar sus residuos al "Punto Limpio". Mientras que, frente al concepto de separar los residuos por tipo o clasificación, un 49,2% indica que lo realiza, por lo tanto, puntos intermedios para dejar residuos reciclables serían más exitosos. Respecto de las costumbres a la hora de ir a comprar, un 72,9% menciona que prefiere los productos con sus envases reciclables, mientras que un 55,9% señala que prefiere los productos biodegradables. Finalmente, un 96,6% de los encuestados indica que sí utiliza bolsas reutilizables para hacer sus compras, cosa que está alineada con la actual normativa que no permite la entrega de bolsas plásticas en los comercios de la comuna.

**Tabla 9. Hábitos Personales**

	Reciclar en su Entorno		Dejar en Punto Limpio		Separar Residuos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Sí lo hace	42	71,2	31	52,5	29	49,2
No lo hace	17	28,8	28	47,5	30	50,8
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

	Preferir Envases Reciclables		Preferir Prod. Biodegradables		Usar Bolsa Reutilizable	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Sí lo hace	43	72,9	33	55,9	57	96,6
No lo hace	16	27,1	26	44,1	2	3,4
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

Respecto del conocimiento de las áreas en que la empresa realiza acciones en beneficio de la comunidad, los resultados obtenidos se presentan de acuerdo con el área que las realiza, y por ello se dispersan.

#### **2.4.1 Gestión de Comunidades**

El área de Gestión de Comunidades de ENAP en Concón es un área relativamente nueva, con 4 años desde que se crea. Es reconocida por un 89,8% como generadora de acciones de sustentabilidad, de las cuales realiza una serie de 17 actividades periódicas en beneficio de la comunidad, sin embargo, existe poco conocimiento de éstas, siendo los fondos concursables para las comunas de Concón, Quintero y Quillota la que logra un 67,8% de reconocimiento, mientras que la que le sigue, es el “Observatorio de la biodiversidad del humedal parque La Isla” con un 59,3% de identificación.

**Tabla 10. Acciones Realizadas por Gestión Comunidades**

	<i>Programa Educativo en Robótica</i>		<i>Becas para alumnos de la UTFSM</i>		<i>Becas para Contratistas con PUCV</i>		<i>Becas deportivas para comunas vecinas</i>	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Sí las conoce	10	16,9	19	32,2	18	30,5	22	37,3
No las conoce	49	83,1	40	67,8	41	69,5	37	62,7
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

	<i>Nivelación de estudios para Contratistas</i>		<i>Programa Desafío Emprendedor</i>		<i>Escuelas de Surf</i>		<i>Media Maratón Quintero</i>	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Sí las conoce	26	44,1	13	22,0	32	54,2	11	18,6
No las conoce	33	55,9	46	78,0	27	45,8	48	81,4
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

	<i>Concejo Ciudadano</i>		<i>Becas Sociales SENCE</i>		<i>Convenio Pescadores Bomberos del Mar</i>		<i>Observatorio Biodiversidad La Isla</i>	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Sí las conoce	26	44,1	17	28,8	11	18,6	35	53,9
No las conoce	33	55,9	42	71,2	48	81,4	24	40,7
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

	<i>Programa Nodo para Serv. Turísticos Concón</i>		<i>Fondos Concursables comunas vecinas</i>		<i>Capacitación Eficiencia Energética</i>		<i>Escuela de Surf Inclusivo</i>	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Sí las conoce	11	18,6	40	67,8	20	33,9	22	37,3
No las conoce	48	81,4	19	32,2	39	66,1	37	62,7
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

	<i>Maratón Internacional Viña del Mar</i>	
	Frecuencia	Porcentaje
Sí las conoce	15	25,4
No las conoce	44	74,6
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

#### 2.4.2 Centro Cultural Casa Abierta

La Casa Abierta de ENAP es ampliamente conocida por los dirigentes vecinales, ya que lleva 14 años dedicada a realizar actividades para los vecinos de Concón, con un 94,5% de identificación como gestora de actividades para los vecinos y es así como ninguna de sus 15 actividades periódicas tiene menos de un 30% de reconocimiento de los dirigentes vecinales. Consecuentemente, hay 6 actividades con más de un 70% de reconocimiento, a saber: Exposiciones de Artes Visuales con un 72,9%, Ciclos de

Cine con 76,3%, Festival de Jazz de Concón con un 79,7%, Talleres de Arte con 79,7%, Obras de Teatro con 84,7% y los Talleres Culturales con 81,4%.

**Tabla 11. Acciones Realizadas por Casa Abierta**

	<i>Exposiciones de Artes Visuales</i>		<i>Ciclos de Cine</i>		<i>Festival de Cine Emergente</i>		<i>Festival de Jazz</i>	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Sí las conoce	43	72,9	45	76,3	32	54,2	47	79,7
No las conoce	16	27,1	14	23,7	27	45,8	12	20,3
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

	<i>Feria Constumbrista Rural</i>		<i>Programa Aula Digital</i>		<i>Talleres de Arte</i>		<i>Talleres Deportivos</i>	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Sí las conoce	35	59,3	21	35,6	47	79,7	37	62,7
No las conoce	24	40,7	38	64,4	12	20,3	22	37,3
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

	<i>Obras de Teatro</i>		<i>Casa Abierta en tu Barrio</i>		<i>Mesa de Artesanos</i>		<i>Música en tu Barrio</i>	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Sí las conoce	50	84,7	35	59,3	19	32,2	24	40,7
No las conoce	9	15,3	24	40,7	40	67,8	35	59,3
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

	<i>Programa Extensión Casa Abierta</i>		<i>Radio Casa Abierta</i>		<i>Talleres Culturales</i>	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Sí las conoce	19	32,2	39	66,1	48	81,4
No las conoce	40	67,8	20	33,9	11	18,6
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

### 2.4.3 Mitigaciones de Proyectos de Inversión

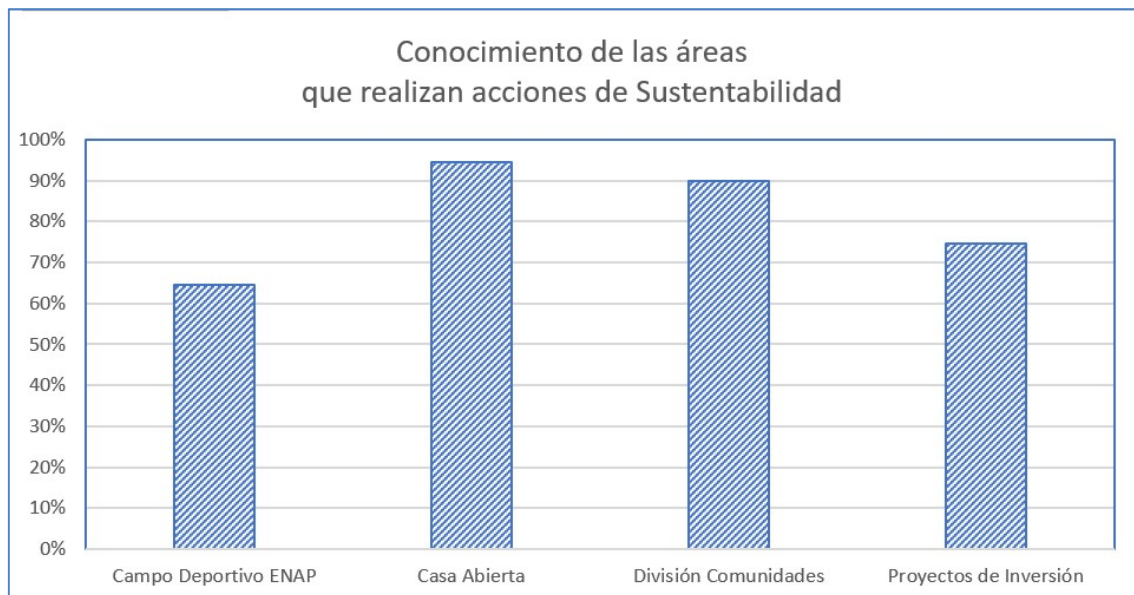
Los proyectos de inversión, a raíz de sus impactos ambientales, deben realizar acciones de mitigación de sus impactos, lo que se traduce en diversos proyectos en beneficio de la comuna. El 74,6% de los encuestados sabe que los proyectos tienen este compromiso y los más conocidos son la pavimentación de la calle 11 con un 79,7% y la habilitación del Parque El Carmen con un 74,6%. Particularmente, este

último, es reconocido por haber sido habilitado en lo que antes era un basural al costado del camino, con lo que se le cambió la cara a ese sector.

El Campo Deportivo es una instalación bastante conocida por la comunidad, ya que gran parte de sus actividades están abiertas a la comunidad, sin embargo, sus acciones de sustentabilidad sólo son reconocidas por un 64,4% de la muestra, dónde en particular las Olimpiadas Escolares de Concón, Quintero, Limache y Puchuncaví sólo alcanza un 53,9% de reconocimiento. Especial atención, merece la actividad Paseos Anuales de Juntas de Vecinos de Concón, Quintero y Puchuncaví, que alcanza sólo a un 33,9% de conocimiento por parte de los dirigentes de las juntas de vecino de Concón, a quienes está dirigida esta actividad.

En resumen, el conocimiento de las áreas que realizan acciones de sustentabilidad por parte de ENAP en la comuna de Concón se distribuye de la siguiente manera:

**Figura 2. Conocimiento de Áreas que Realizan Acciones de Sustentabilidad**



Fuente: Elaboración propia.

Enfrentados al concepto de “generación de beneficios para Concón desde que ENAP está instalada en la comuna”. Los actores claves consideran, en un 88,1% de los encuestados, que sí hay beneficios, considerando preferentemente el empleo estable para sus trabajadores, propios y contratistas, con un 69,5% de reconocimiento y las ayudas y aportes que realiza la empresa a las instituciones de la comuna con un 44,1% de reconocimiento. Los diversos beneficios se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 12. Beneficios de que ENAP esté en Concón**

	<i>Trabajos Estables</i>		<i>Trabajos Esporádicos</i>		<i>Salud, Educación y Vivienda</i>		<i>Aportes Económicos</i>	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Sí considera el Beneficio	41	69,5	7	11,9	5	8,5	8	13,6
No contesta / No hay beneficio	18	30,5	52	88,1	54	91,5	51	86,4
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

	<i>Ayuda a Instituciones</i>		<i>Pavimentaciones</i>		<i>Actividad Económica</i>		<i>Capacitación y Estudios</i>	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Sí considera el Beneficio	26	44,1	3	5,1	3	5,1	2	3,4
No contesta / No hay beneficio	33	55,9	56	94,9	56	94,9	57	96,6
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los costos, un 61% de la muestra considera que sí hay costos que asume la comuna, principalmente por la contaminación con un 44,1% de indicaciones y el ruido con un 23,7%. Cabe señalar que quienes dijeron que no había un costo (39%) indicaban principalmente que la refinería estaba instalada en la comuna mucho antes de que ellos llegaran a vivir a Concón. La tabla siguiente muestra cuales son los aspectos negativos que implican para la comuna el hecho de que está la refinería en ésta:

**Tabla 13. Costos por estar ENAP en Concón**

	<i>Contaminación</i>		<i>Humos y Olores</i>		<i>Ruidos</i>		<i>Peligro de Explosión</i>		<i>Efectos en la Salud</i>	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Sí considera el Costo	26	44,1	7	11,9	14	23,7	2	3,4	4	6,8
No contesta / No hay costo	33	55,9	52	88,1	45	76,3	57	96,6	55	93,2
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

	<i>Afectación al Turismo</i>		<i>Olores</i>		<i>Efecto en el Tránsito</i>		<i>Alto costo de Combustibles</i>		<i>Clasismo Selección Proyectos</i>	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Sí considera el Costo	3	5,1	6	10,2	3	5,1	1	1,7	1	1,7
No contesta / No hay costo	56	94,9	53	89,8	56	94,9	58	98,3	58	98,3
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, dado que ENAP está trabajando en la identificación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y que un 54,2% de los encuestados no conoce de los ODS, los principales objetivos sugeridos fueron Salud y Bienestar con 69,5%, Energía Asequible y no Contaminante con 67,8% y Ciudades y Comunidades Sustentables con un 66,1%. Llama la atención que Salud y Bienestar de las personas sea el más señalado, ya que éste debería ser asumido por las autoridades del ramo y no por una empresa, lo que se podría deber a las falencias que muestra el sistema de salud de la comuna. Estas percepciones no están alineadas con las de las empresas chilenas, donde éstas se enfocan principalmente en el Trabajo Decente y Crecimiento Económico (ODS No. 8), Producción y Consumo Responsable (ODS No.12) y Acción por el Clima (ODS No.13) (PNUD, 2019). Se puede inferir de las diferencias que, por una parte, las empresas ven los ODS desde un punto de vista más económico, mientras que la comunidad los ve como aquellos que más pueden influirles directamente a ellos. (*ver Anexo D*)

#### **2.4.4 Discusión de resultados**

Si bien la literatura muestra que, para construir una relación enmarcada en la justicia social y la ética, es necesaria una buena gestión de la comunicación, la cual facilita la conciliación de intereses y el relacionamiento (Ferreira y Durán, 2019), los resultados obtenidos en este estudio muestran que hay un alto grado de desinformación en las dirigencias vecinales, respecto de las acciones de sustentabilidad que la empresa realiza a través de sus entidades responsables de hacerlo, y ello requiere ser abordado por la empresa. No ocurre lo mismo al analizar las entrevistas realizadas a personalidades de la comuna, quienes tienen un mayor nivel de información que los dirigentes vecinales. Respecto a cómo entienden el aporte de ENAP en Concón desde el punto de vista de la sustentabilidad, claramente se identifica la Casa Abierta como un aporte en este sentido, así como los fondos concursables y cursos y talleres para la comunidad. ENAP es percibida

como una entidad que está aplicando la sustentabilidad en todos sus procesos productivos. Respecto de la normativa que regula a la empresa, esta condición es bastante desconocida, tomando sólo como referencia la responsabilidad social empresarial, como la normativa que regula las acciones de sustentabilidad. En la práctica, los aportes que efectúa la empresa se identifican principalmente a través de los fondos concursables que financian proyectos de la comunidad y asignaciones directas con los mismos fines, mientras que las barreras que se identifican para la obtención o aplicación de los aportes están las del tipo económico, dado que son recursos limitados, así como la facilidad de obtener información clara y oportuna, sin embargo, una barrera identificada por más de un entrevistado es la autoridad comunal. En efecto, se indicó que, si alcalde hablara bien o positivamente de ENAP, podría interpretarse como un acto de enemistad con la comunidad de Concón, lo que implica imposibilidad de alinear los intereses del municipio y la empresa.

#### **2.4.5 Líneas de acción**

Se recomienda trabajar en la difusión de las actividades que la empresa efectúa con y para la comunidad, y determinar acciones que permitan la apropiación de ese conocimiento y participación por parte de la comunidad. En este sentido, y para mejorar la vinculación comunidad-empresa en el contexto de una continuidad que beneficia a todos, claramente el diálogo entre las partes resulta fundamental, debiendo mejorar la relación empresa-municipio-comunidad como actores partícipes de una relación que importa a todos. Establecer mesas de trabajo, buscar la asociatividad y diálogos ciudadanos, con actores convencidos que, es la comunicación la forma correcta de relacionarse, lo que sería percibido como un factor de éxito en este propósito. Fundamental para cumplir con este propósito es el involucramiento al más alto nivel, donde el Gobierno Corporativo se involucre y haga propia la Política de Sustentabilidad de la empresa y no sólo se queden en la publicación y firma de un documento con dicha política (Díaz et al., 2017).

Un instrumento que la empresa tiene y que debe potenciar es la División Comunidades, quienes tienen el reconocimiento de las dirigencias vecinales y a la vez, son quienes llevan la voz de la empresa hacia las comunidades vecinas. Deben contar con el apoyo de la empresa, tanto en términos de recursos, así como de cierto grado de autonomía, que ayude a direccionar los beneficios según la comunidad que se quiera apoyar.

### **3 ARTÍCULO PROPUESTO**

#### **3.1 Declaración de originalidad**

Por medio de la presente, declaro que el trabajo titulado: PROPUESTA DE TITULO PARA TESIS DE MAGISTER, que presento a la Universidad del Desarrollo de Chile, es de mi autoría (o co-autoría) y no ha sido publicado previamente, ni está siendo considerado para publicación bajo otra filiación. En igual sentido, declaro que el artículo es original y que todos los datos y referencias a trabajos ya publicados con anterioridad han sido debidamente identificados, referenciados o citados en el documento, y que estas citas han sido incluidas en las referencias bibliográficas. Afirmo, asimismo, que los materiales presentados no se encuentran protegidos por derechos de autor; y en caso de que así lo estuvieran, me hago responsable de cualquier litigio o reclamo relacionado con la violación de derechos de propiedad intelectual, exonerando de toda responsabilidad a la Universidad del Desarrollo.

Finalmente, me comprometo a no someter este trabajo a consideración en ninguna revista o congreso para publicación sin contar con la aprobación y haber pasado el debido proceso de revisión en Universidad del Desarrollo. En caso de que el artículo sea aprobado para su publicación, autorizo a la Universidad del Desarrollo a incluir dicho artículo en sus revistas, y a reproducirlo, editarlo, distribuirlo, exhibirlo y comunicarlo en el país y en el extranjero, por medios impresos, electrónicos, Internet o cualquier otro medio, para propósitos científicos y sin fines de lucro.

**Cristian Gabriel Rubio Urria**

Firma



### 3.2 Impacto de las acciones de sustentabilidad de grandes empresas en sus comunidades aledañas: Caso de la refinería de Concón

Cristian Gabriel Rubio Urría<sup>a</sup>, Héctor Valdés-González<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Graduado del programa de Magister en Gestión de la Sustentabilidad, Facultad de Ingeniería, Universidad de Desarrollo, cristiangubio@gmail.com

<sup>b</sup> Director de Postgrados y Educación Continua, Facultad de Ingeniería, Universidad de Desarrollo, hvaldes@udd.cl.

#### RESUMEN:

Este trabajo evalúa los beneficios de las acciones realizadas por una empresa de tipo industrial en sus comunidades vecinas, con énfasis en la percepción y su priorización, desde sus propios intereses y necesidades. El objetivo de esta investigación es proponer un análisis y evaluar percepciones respecto de las distintas acciones de apoyo a las comunidades, las se realizan en la comuna de Concón de Chile, tanto desde el punto de vista cultural, deportivo y medioambiental. Para lograrlo, se utiliza una aproximación cualitativa principalmente a través de la aplicación de una encuesta en las Juntas de Vecinos más cercanas a la Refinería, cuyos resultados se cruzan con entrevistas semi estructuradas, considerando una muestra por conveniencia, para entender qué y cómo los principales líderes de las comunidades beneficiadas perciben las acciones de la empresa. Los datos revelan que los beneficios entregados por la refinería de Concón son bien valorados por las diversas comunidades, sin embargo, al priorizar las acciones, se verifica que éstas se centran en las referidas a los Fondos Concursables que ENAP entrega a las comunidades, y en menor medida, a aquellas que se realizan en áreas específicas, como lo es la Casa Abierta. Resalta que antes que todas las acciones que se realizan en la comunidad de Concón, se prioricen las acciones al interior de la Refinería, para minimizar sus impactos ambientales por sobre las acciones en beneficio de estas comunidades. Asimismo, se evidencia que más importante que las acciones de sustentabilidad en sí mismas, es el diálogo franco y directo entre la Comunidad y la Empresa.

**PALABRAS CLAVE:** Acciones de sustentabilidad; ODS; grupos de interés; refinerías; riesgos comunitarios.

#### 1. Introducción

Los temas asociados al impacto de las empresas en sus comunidades, ha sido desde hace un tiempo objeto de preocupación de parte de ONGs, autoridades y opinión pública, (*Galindo Manrique, 2019*), donde hasta figuras

internacionales como el Papa Francisco, en su visita a la Amazonía peruana, expresa su preocupación sobre el impacto que tiene la industria del petróleo y gas en las comunidades originarias de dicha zona (Agencia Católica de Informaciones, 2018).

En Chile, desde hace ya un tiempo se ha visto cómo comunidades organizadas han

podido hacer presión para que proyectos emblemáticos, como los de Freirina, Barrancones, Hidroaysén, Pascua Lama y otros, sean detenidos en forma indefinida (Jaimovich, et al., 2018). Ante esta realidad, las empresas han tomado la opción de avanzar en acciones de responsabilidad social con sus grupos de interés, particularmente con sus comunidades cercanas, aplicando conceptos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Valor Compartido, entre otros, considerando además el concepto de barrio, comunidades y su evolución (Tapia, 2015).

En el caso de la Empresa Nacional del Petróleo de Chile (ENAP, 2019) y su Refinería Aconcagua (ERA) ubicada en la comuna de Concón, región de Valparaíso, desde el año 2014, se han realizado esfuerzos de acercamiento a las comunidades aledañas, creando un área específica para el relacionamiento comunitario e implementando acciones y estableciendo fondos para el apoyo de emprendimientos de las comunidades en proyectos relacionados con el medio ambiente (Sostenibilidad-Enap, 2019). Esto se produce inicialmente por los compromisos de las diferentes Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA) de proyectos realizados por ERA ante la autoridad ambiental, para luego implementar concursos donde las comunidades pueden participar y llevar a cabo capacitaciones que entreguen herramientas de empleabilidad a estas personas. Asimismo, la misma ERA, a través de su área de comunidades, lleva a cabo proyectos de presupuestos más acotados, los cuales también tienen por objeto mejorar las condiciones de las comunidades de las comunas vecinas de Concón, Quintero y Quillota. La importancia de la RSE es hoy un elemento transversal en la sociedad,

como indica (Mayorga, et al., 2016), este concepto evoluciona en el tiempo y es posible inferir que RSE, pueden definirse como una construcción tanto en términos sociales, como del conocimiento entre la empresa y la sociedad. Esta es de carácter subjetivo, y se construye socialmente, donde tanto la empresa como la sociedad interactúan, construyen y permanentemente reconfiguran el concepto de la RSE.

Si bien el concepto de sustentabilidad nace desde que la sociedad se da cuenta de los impactos que las acciones del hombre tienen en el ambiente que lo rodea, fue en la Comisión Brundtland cuando se estructura una definición de que la sustentabilidad tiene como principio que las actuales acciones de la sociedad deben tener en consideración su impacto en las generaciones futuras (Brundtland et al., 1970). Concepciones más actuales, plantean que la sustentabilidad es un conjunto de acciones, donde diversas ramas de las ciencias deben direccionarse en forma interdisciplinaria para apoyar a las comunidades que lo requieren (Casas, et al., 2017).

La RSE, como se plantea en Remache-Rubio, et al. (2018), son el aporte que las empresas realizan en forma voluntaria para contribuir al mejoramiento de su entorno social, así como al mejoramiento económico y ambiental de la misma empresa, cuyo objetivo es la mejora de su valor agregado y posición competitiva.

En un escenario actual, donde existe un fácil acceso a la información y a comunicaciones expeditas por parte de la opinión pública, las empresas deben comprometerse con un comportamiento ético y en armonía con el medio ambiente, pues hoy los clientes tienen mayor conciencia ambiental y

pueden dejar de consumir bienes y servicios si los proveedores no cumplen con estos principios (Aguilera y Puerto, 2012). En este sentido, las acciones de RSE, difícilmente se podrían considerar como negativas. Sin embargo, existen empresas que aun cuando cuentan con políticas de relacionamiento con la comunidad y acciones en beneficio de comunidades específicas, han tenido comportamientos poco éticos que afectan fuertemente a su imagen. Tal es el caso de la colusión del papel higiénico que se produjo hace unos años en Chile. En este caso la empresa fue duramente golpeada y los consumidores dejaron de preferir por un período los productos de la empresa involucrada. Un análisis interesante, es presentado en este sentido en Díaz, et al. (2017), que permite considerar el impacto de tales acciones.

Dentro de los factores que permiten pronosticar el éxito de las políticas de RSE en las empresas, está el cuidado del medio ambiente y su entorno, pero también acciones de fortalecimiento de la relación laboral con sus empleados, transparencia y comportamiento ético en sus contrataciones y negociaciones. Sin embargo, el comportamiento ético de sus principales directivos y cómo ello se traspasa a todo el personal de la empresa, hacen que la organización como un todo tenga una conciencia colectiva de su responsabilidad, traen como consecuencia la obtención de premio y el reconocimiento para su actuar (Remache-Rubio, et al., 2018). La relación entre las empresas y las comunidades aledañas han sido desde siempre compleja, toda vez que las empresas utilizan un espacio que desde siempre se ha conceptualizado como propiedad de las comunidades o cómo un bien común. El compartir territorio, el aire y las aguas hace que la relación entre ambas

sea compleja (Jaimovich, et al., 2018). En el caso de la minería metálica del norte del país se ha evidenciado que existen comunidades que basan su sustento en las actividades agrícolas que hasta han sido llevadas a cambiar su forma de subsistencia (Calderón, et al., 2016).

- **Valor de las acciones de Sustentabilidad de ERA en Concón**

Tal como se indica previamente, existe una gran variedad de acciones de apoyo a la comunidad aledaña a las instalaciones industriales de la refinería en Concón, sin embargo, se desconoce cuáles de éstas son las más valoradas por los usuarios, cuáles se consideran indispensables y cuáles prescindibles. Si ENAP puede conocer y reconocer el real impacto de sus esfuerzos en la comunidad de Concón, podría direccionar con mayor énfasis estas acciones y con posterioridad, puede llevarlas a las distintas operaciones que la empresa tiene a lo largo de Chile, centrando el desarrollo de las acciones de capacitación en aquellas que demuestren ser más valoradas por los usuarios finales. Lo que nos invita al siguiente cuestionamiento: ¿Pueden acciones sustentables impactar positivamente la relación empresa comunidad?

En este sentido, ENAP como empresa del Estado de Chile debe obtener autorizaciones especiales del Ministerio de Hacienda para poder desarrollar estas acciones y una vez realizadas, deben ser auditadas por la Contraloría General de la República, organismo encargado de velar por el buen uso de los recursos del Estado. Dada la dificultad que enfrenta la empresa para obtener recursos, es fundamental que las acciones destinadas a favorecer a las comunidades aledañas sean bien recibidas y entreguen el máximo valor para quienes reciben estos beneficios.

Habiendo recorrido las bases teóricas fundamentales para este estudio, cabe mencionar que la principal motivación para realizarlo ha sido comprender la relación entre empresa y comunidad, la valoración de los aportes realizados y la bilateralidad de éstos, así como el grado de satisfacción que la comunidad otorga a este tipo de aporte o espacios de encuentro. Proponiendo un estudio cualitativo que permita valorar la relación comunidad empresa, sus ejes de desarrollo, vinculaciones más prolíficas, y factores que la positivizan. En este sentido contribuye a la comprensión cabal del impacto de las acciones efectuadas en la comunidad, su relación con el proceso de inversiones y de recursos asociados que la sustenta, en el contexto de un ejercicio en que todos ganan.

Con ello, el objetivo de esta investigación es evaluar las distintas acciones de apoyo a las comunidades, así como su relación con las inversiones que la sustentan, para la empresa ENAP y la comunidad de Concón, considerando en específico aspectos tales como el cultural, deportivo y medioambiental.

## 2. Metodología

**Paradigma y Diseño:** Se ha optado por utilizar una aproximación cualitativa, basada en encuestas y entrevistas semi-estructuradas a los actores clave (Rubin y Rubin, 1995), entendiendo la metodología cómo una actividad sistemática, orientada a la comprensión en profundidad de la valoración que tienen las comunidades del aporte de la empresa, desde el punto de vista de la sustentabilidad.

**Población sobre la que se efectuará el estudio:** Se utilizó un muestreo por conveniencia, en las unidades vecinales de

la comuna de Concón cuya población es de 42.152 habitantes (INE, 2018), perteneciente región de Valparaíso de Chile. El criterio de caso típico condujo a que se seleccionaran dirigentes de las juntas de vecinos, que constituían 66% de la muestra, donde las restantes 34% no tenían sus directivas vigentes, logrando encuestar el 100% de las unidades vecinales con sus directivas en funcionamiento, totalizando 59 dirigentes encuestados. Del total, presidentes de juntas de vecinos, que corresponden al 32% de los actores de dirigencias vecinales, y sus equipos que corresponden a tesoreros, secretario y otros cargos totalizando el 68% del equipo vecinal. Como se indicó previamente, en total participaron 59 personas, de los cuales un 75% con edad superior a 50 años, con un 68% de mujeres. Un 83% de los dirigentes viven en la comuna de Concón por más de 20 años y un 42% poseían en promedio menos de 5 años de servicio a la comunidad.

**Entorno:** El estudio se efectúa en la comuna de Concón, Región de Valparaíso, Chile y considera las comunidades aledañas a la refinería de petróleo ubicada en la ribera sur del río Aconcagua en la misma comuna.

La refinería fue construida en Concón a partir del año 1952, luego de que las fuerzas vivas de la provincia convencieran al gobierno de la época de esta locación por sobre la propuesta de instalarla en la provincia de San Antonio. Esto trajo el crecimiento económico para una localidad que hasta esa fecha era sólo una caleta de pescadores.

El impacto económico de ENAP y de su Refinería Aconcagua es determinante a nivel nacional. ENAP es el primer importador de Chile, alcanzando en el año 2018 compras de crudo por 7.380 Millones

de dólares (ENAP, 2019). Respecto de la participación de mercado, ENAP abastece el 63,7% del mercado nacional, mientras que Refinería Aconcagua entrega el 94% de la gasolina de la Región Metropolitana y el 54% del petróleo diesel.

Respecto de las organizaciones vecinales, hoy existen 13 Unidades Vecinales que congregan un total de 29 juntas de vecinos, los cuales en algunos casos sus barrios fueron construidos en terrenos donados por ENAP. La población total de la comuna de Concón alcanza a 42.152 habitantes de acuerdo con el censo nacional del año 2017. De éstos, sobre 600 son trabajadores propios y contratistas de la refinería Aconcagua.

Si bien existe conciencia del aporte económico de la refinería en la comuna, los efectos adversos que ésta produce (olores, ruidos y emisiones atmosféricas) ha llevado a que Concón sea incluido en las comunas identificadas como “zonas de sacrificio”.

**Intervenciones:** Para los grupos de entrevistas y discusión se utilizaron dos tipos de instrumentos para recoger los datos: por un lado, una grabadora de voz y un documento escrito siguiendo las preguntas que guiaban la discusión. Estas preguntas eran de carácter abierto (Rubin y Rubin, 1995). Las preguntas guías para las entrevistas han sido las siguientes: ¿Cómo entiende el aporte de ENAP en Concón desde el punto de vista de la sustentabilidad?, ¿Qué saben de la normativa que regula a la empresa? ¿En la práctica, como operan los aportes que efectúa la empresa?, ¿Cuáles son las barreras que se identifican para la obtención o aplicación de dichos aportes?, ¿Qué se puede hacer para mejorar la vinculación comunidad-empresa en el contexto de una continuidad que nos

beneficia a todos? y ¿Cuáles son los factores que facilitarían y obstaculizarían, la evolución de la vinculación comunidad-empresa? Simultáneamente, el investigador llevó un diario de campo donde se registró cada una de las situaciones previstas para la recogida de información y las percepciones del contexto comunal durante las visitas a los centros respectivos.

**Plan de análisis de los datos:** Se establecieron las categorías de observación y estudio. Luego se concretaron visitas a los centros vecinales y se realizó una observación (no participante) y posteriormente se realizó un contraste de teoría y observaciones recogidas en el diario de campo. Se plantearon hipótesis explicativas sobre dichas observaciones. A continuación, se contactó con posibles grupos de informantes de diferentes niveles y con diferentes implicaciones dentro de la comunidad, buscando abarcar distintos niveles jerárquicos (concejales, empresarios y otros). Se realizaron las entrevistas (5) siguiendo los guiones propuestos para indagar y reflexionar sobre las preguntas guías, buscando contrastar las hipótesis explicativas previas. Desde este análisis se propone una evaluación de la relación comunidad-empresa, sus ejes de desarrollo, vinculaciones más prolíficas, y factores que la positivizan. Para poder apoyar el análisis estadístico de los datos obtenidos, se utilizó el programa IBM SPSS Statistics, con el cual finalmente se realizó el análisis de los datos, principalmente en el análisis de frecuencia de los datos y cuyos resultados se presentan más adelante en forma tabulada.

**Ética:** Se procuró la participación informada y voluntaria de los actores del estudio; se tomaron medidas para garantizar la confidencialidad de la información y

validarla con los propios interesados. No se intentó, ni implícita ni explícitamente, influir en las respuestas, ni cambiar sus características individuales, se respetó la libertad de participar o no sin presión, ni ofrecimiento de beneficio para ser parte del investigador.

### 3. Resultados

El análisis de resultados se divide por una parte en los obtenidos de las entrevistas realizadas a un grupo de actores claves de Concón y por otra, en el de la encuesta realizada a los dirigentes de las Juntas de Vecinos que se encuentran activas en la comuna.

Los datos recogidos en las entrevistas con actores claves de la comuna (dirigentes vecinales, concejales y empresarios) han sido agrupados por categorías claves, como se muestra en la siguiente tabla:

Ítems	Categorías
¿Cómo entiende el aporte de ENAP en Concón desde el punto de vista de la sustentabilidad?	Un compromiso real con la comuna.
	Apertura con la comunidad.
	Procesos más sustentables en el tiempo.
	Generar confianza y credibilidad.
¿Qué saben de la normativa que regula a la empresa?	No todo.
	La asociada a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)
	No se distingue algo exigible.
	No sabe.

¿En la práctica, cómo operan los aportes que efectúa la empresa?	Fondos Concursables.
	Compensaciones de los proyectos de inversión.
	No sólo pasando las lucas.
¿Cuáles son las barreras que se identifican para la obtención o aplicación de dichos aportes?	No hay barreras.
	Económicas.
	Organizacionales.
	Tecnológicas.
¿Qué se puede hacer para mejorar la vinculación comunidad-empresa en el contexto de una continuidad que nos beneficia a todos?	Diálogo.
	Credibilidad.
¿Cuáles son los factores que facilitarían y obstaculizarían, la evolución de la vinculación comunidad-empresa?	Calidad de la relación Empresa – Comunidad.
	Falta de comunicación bilateral.

#### 3.1 Análisis de datos recogidos

Para analizar e interpretar los datos recogidos, éstos se verifican según cada ítem de las categorías claves. Los datos obtenidos en las entrevistas realizadas a los actores relevantes de la comuna se han dividido grupalmente, para resolver las preguntas relacionadas con la percepción de las acciones de sustentabilidad de la empresa, así como para visualizar cuáles son

los factores que más aportan y/o entorpecen la relación Comunidad-Empresa. Para ello se agrupan los resultados en tres categorías: Caracterización del presente, descripción de barreras y propuestas y alertas sobre las transformaciones:

### *3.1 Caracterización del presente:*

Ítem 1: ¿Cómo entiende el aporte de ENAP en Concón desde el punto de vista de la sustentabilidad?

En general, las personas entrevistadas focalizan las acciones de sustentabilidad de la empresa en la entrega de dineros a través de los fondos concursables, donde las agrupaciones vecinales presentan proyectos de tipo medioambientales, seguridad o de desarrollo de sus agrupaciones de sus mismas comunidades. En efecto, los entrevistados indican por ejemplo que “a ENAP lo veo muy cercano, muy cercano a la comunidad y con hechos concretos” (**Entrevistado 2, Hombre, Dirigente Vecinal**), ya que tanto los proyectos que se presentan así como su materialización cuentan con una buena difusión. También es reconocido por otro de los actores entrevistados que dichos aportes no están orientados sólo a un grupo definido, sino que “aporte a los colegios, no estoy hablando sólo de aporte financieros, sino de aportes de este tema de la innovación de los cabros chicos, del tema de que haya radios escolares, que haya aportado con ese tipo de temas para la comunidad” (**Entrevistado 1, Mujer, Dirigente Vecinal**) que de alguna manera refleja la transversalidad de los aportes que se hacen.

Ítem 2: ¿Qué saben de la normativa que regula a la empresa?

Si bien algunos de los entrevistados no tienen conocimientos en lo que respecta a las distintas regulaciones a la que se ve

sometida ENAP como empresa del Estado, donde indican que no sabe o que no se distinguen dichas normativas, dos de los entrevistados indican que la regulación está dada por los principios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que tal como indica uno de los entrevistados, que “hace como obligación de involucrarse con las comunidades” (**Entrevistado 2, Hombre, Dirigente Vecinal**).

Un tema transversal expresado por todos los entrevistados, es el desconocimiento de la Política de Sostenibilidad de ENAP (ENAP, 2019) la cual se basa en cuatro dimensiones (Consideración de los Grupos de Interés, Medio Ambiente, Gestión Integrada y Derechos Humanos) y que en teoría, debería ser ampliamente difundida y conocida por quienes componen los diferentes grupos de interés, como lo son la comunidad y las autoridades, entre otros.

Ítem 3: ¿En la práctica, cómo operan los aportes que efectúa la empresa?

Ante la pregunta acerca de cómo se operativizan los aportes a la comunidad, los entrevistados se enfocan a la entrega de Fondos Concursables, sin indicar mayormente las acciones específicas que más adelante se analizan. Sin embargo, uno de los entrevistados que le ha tocado asistir a los procesos de Participación Ciudadana de los proyectos de inversión que se presentan al Sistema de Evaluación Ambiental (SEA) indica que “recuerdo que los fondos concursables nacieron a raíz de unas adendas que tuvimos por la discusión de la misma cogeneradora y a raíz de eso, medio ambiente obviamente dice que tiene que haber un cierto aporte a las comunidades” (**Entrevistado 1, Mujer, Dirigente Vecinal**), lo que demuestra el grado de conocimiento sobre las

compensaciones exigidas a ENAP respecto de sus proyectos sometidos al SEA.

### 3.2 Descripción de barreras y propuestas

Ítem 4: ¿Cuáles son las barreras que se identifican para la obtención o aplicación de dichos aportes?

Uno de los entrevistados señala que no existen barreras para la obtención de los aportes que hace la empresa, lo correcto es lo que señalan los otros entrevistados, quienes identifican barreras de tipo económicas, ya que los fondos son de una empresa del Estado, lo que hacer que los mismos sean previamente autorizados por las autoridades que controlan a ENAP, así como que dichos fondos son limitados. Otra de las barreras, que a la vez sirve de control, es que los fondos sólo pueden ser entregados a organizaciones debidamente constituídas, con directivas reconocidas, receptoras de fondos públicos y con cuenta corriente, entre otras exigencias.

No deja de llamar la atención lo señalado por uno de los entrevistados, el cual señala que las barreras están asociadas a temas tecnológicos, en el sentido que “no todos los vecinos tienen el mismo nivel cultural de acceso de, por ejemplo, a internet” (**Entrevistado 2, Hombre, Dirigente Vecinal**). En efecto, parte de la dirigencia vecinal está compuesta por dueñas de casa y de personas que ya han cumplido su edad de jubilación, dedicándole parte de su tiempo a la dirigencia. Esto hace que las comunicaciones de los llamados a concurso no sólo sean a través de redes sociales e internet, sino que también deben hacerse en forma más directa. En la tabla siguiente se puede apreciar la distribución etaria de los dirigentes:

**Tabla: Edad del Dirigente**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Entre 30 y 40 años	3	5,1	5,1
Entre 40 y 50 años	12	20,3	25,4
Entre 50 y 60 años	25	42,4	67,8
Mayor a 60 años	19	32,2	100
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia

Aun cuando por una parte se ha planteado lo anterior, existe un segmento que sí se informa a través de redes, que les permite conocer el accionar de la empresa, indicando uno de los entrevistados que “como se han abierto todos estos canales informativos, en que uno puede mirar en Internet y documentarse más, nos fuimos dando cuenta que sí podrían haber más exigencias hacia la empresa” (**Entrevistado 4, Mujer, Concejal**).

Ítem 5: ¿Qué se puede hacer para mejorar la vinculación comunidad-empresa en el contexto de una continuidad que nos beneficia a todos?

Claramente este ítem es el que más consenso tuvo en las respuestas de los entrevistados. Las respuestas tienen un punto en común que es el diálogo. Mantener el diálogo comunidad-empresa es vital para una buena relación entre las partes. Si bien se reconoce el diálogo, se plantea el desafío de que “falta que la ENAP salga mucho más, pero más que mandar algunos dípticos o más que salir en la prensa, en el diario, en una radio, hacer reuniones en el cara a cara” (**Entrevistado 1, Mujer, Dirigente Vecinal**), deseo que claramente indica que es necesario seguir profundizando en la senda del diálogo.

Otro aspecto destacado en las enrevistas fue la credibilidad que debe tener la empresa con sus comunidades. En efecto, uno de los entrevistados apunta directamente al tema, indicando “todavía la

gente espera más transparencia en el tema de la contaminación, por razones obvias. La gente espera más” (**Entrevistado 5, Hombre, Empresario**), lo que es señalado por otro de los entrevistados, indicando en otra pregunta que “el hecho de contaminar 1 día le empaña lo que puede hacer durante 365 días o los otros 364” (**Entrevistado 3, Hombre, Concejal**). Esto plantea un gran desafío, ya que el diálogo no sólo debe cubrir los aspectos que a la empresa le interesa sean conocidos por sus vecinos, sino que también aquellos que generan conflicto entre la comunidad y la empresa.

### *3.3 Alertas sobre las transformaciones*

Ítem 6: ¿Cuáles son los factores que facilitarían y obstaculizarían, la evolución de la vinculación comunidad-empresa?

En general, los factores que facilitarían la evolución de la vinculación entre la comunidad y la empresa está dada por la calidad de ésta. En efecto, mostrar más cercanía y credibilidad es importante para una relación a futuro, tal como lo es la apertura y acercamiento que se ha demostrado con la comunidad. A decir de uno de los entrevistados, reconoce el actual momento de diálogo, pero indica que “dentro de las políticas, esta apertura que han tenido ha sido muy bien evaluado por los mismos vecinos, pero sabemos también que falta mucho, falta mucho por hacer” (**Entrevistado 1, Mujer, Dirigente Vecinal**). En este sentido, el compromiso de la empresa que se ve, desde el punto de vista de los entrevistados, como un compromiso real, el cual sí puede verse afectado si hay un retroceso en dicha relación. Eliminar el diálogo, aun cuando no sea para contarle de los proyectos que los benefician, sino de los aspectos que afectan a la empresa y su interrelación con la comunidad, sería una

decisión fatal para esta comunicación que hoy se ha logrado construir.

### *3.3 Análisis de resultados*

La encuesta fue realizada a las directivas de las juntas de vecinos de la comuna que se encuentran vigentes a la fecha de este estudio. Se logró encuestar a un total de 59 dirigentes vecinales que representan el 100% de las directivas vigentes en la comuna de Concón.

Los datos obtenidos a partir de las 16 preguntas realizadas permiten conocer el grado de conocimiento de las distintas áreas de la empresa que realizan acciones de sustentabilidad y las acciones específicas que éstas realizan.

Los resultados generales de esta parte del estudio indican que un 79,7% de la muestra conoce el concepto de sustentabilidad, y principalmente se asocia a “un conjunto de hábitos que apuntan a gestionar que lo que utilizamos, dure lo más posible”. Por otro lado, con 50,9% de identificación lo asocia, por sobre conceptos asociados a temas de índole económico o de políticas que hacen que las empresas se vean más verdes. Prácticamente no hay identificación con “ideas impuestas por grupos medioambientalistas” lo que hace inferir que el concepto viene asociado al comportamiento de las empresas. Del total de la muestra, un 94,7% de los encuestados indica que sí es importante que las empresas lleven a cabo acciones de sustentabilidad.

Ahora, respecto de las acciones que los encuestados realizan en sus propias actividades personales, un 71,2% indica que habitualmente realiza acciones de reciclaje en su entorno, un 52,5% deja sus residuos reciclables en el “Punto Limpio” de la comuna de Concón; a este respecto, quienes no lo hacen indican que no existen

las facilidades de transporte para ir a dejar sus residuos al “Punto Limpio”. Mientras que, frente al concepto de separar los residuos por tipo o clasificación, un 49,2% indica que lo realiza, por lo tanto, puntos intermedios para dejar residuos reciclables serían más exitosos. Respecto de las costumbres a la hora de ir a comprar, un 72,9% menciona que prefiere los productos con sus envases reciclables, mientras que un 55,9% señala que prefiere los productos biodegradables. Finalmente, un 96,6% de los encuestados indica que sí utiliza bolsas reutilizables para hacer sus compras, cosa que está alineada con la actual normativa que no permite la entrega de bolsas plásticas en los comercios de la comuna.

Respecto del conocimiento de las áreas en que la empresa realiza acciones en beneficio de la comunidad, los resultados obtenidos se presentan de acuerdo con el área que las realiza, y por ello se dispersan.

El área de Gestión de Comunidades de ENAP en Concón es un área relativamente nueva, con 4 años desde que se crea. Es reconocida por un 89,8% como generadora de acciones de sustentabilidad, de las cuales realiza una serie de 17 actividades periódicas en beneficio de la comunidad, sin embargo, existe poco conocimiento de éstas, siendo los fondos concursables para las comunas de Concón, Quintero y Quillota la que logra un 67,8% de reconocimiento, mientras que la que le sigue, es el “Observatorio de la biodiversidad del humedal parque La Isla” con un 59,3% de identificación.

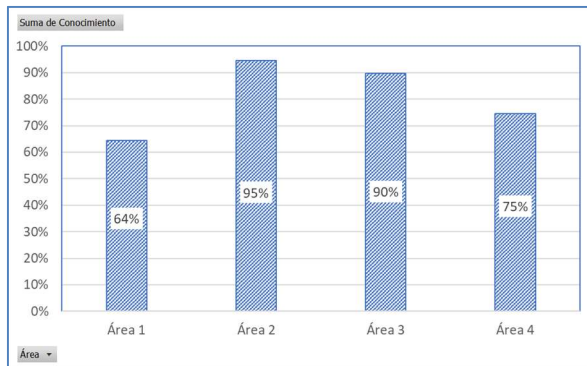
La Casa Abierta de ENAP es ampliamente conocida por los dirigentes vecinales, ya que lleva 14 años dedicada a realizar actividades para los vecinos de Concón, con un 94,5% de identificación como gestora de actividades para los vecinos y es así como ninguna de sus 15 actividades periódicas tiene menos

de un 30% de reconocimiento de los dirigentes vecinales. Consecuentemente, hay 6 actividades con más de un 70% de reconocimiento, a saber: Exposiciones de Artes Visuales con un 72,9%, Ciclos de Cine con 76,3%, Festival de Jazz de Concón con un 79,7%, Talleres de Arte con 79,7%, Obras de Teatro con 84,7% y los Talleres Culturales con 81,4%.

Los proyectos de inversión, a raíz de sus impactos ambientales, deben realizar acciones de mitigación de sus impactos, lo que se traduce en diversos proyectos en beneficio de la comuna. El 74,6% de los encuestados sabe que los proyectos tienen este compromiso y los más conocidos son la pavimentación de la calle 11 con un 79,7% y la habilitación del Parque El Carmen con un 74,6%. Particularmente, este último, es reconocido por haber sido habilitado en lo que antes era un basural al costado del camino, con lo que se le cambió la cara a ese sector.

El Campo Deportivo es una instalación bastante conocida por la comunidad, ya que gran parte de sus actividades están abiertas a la comunidad, sin embargo, sus acciones de sustentabilidad sólo son reconocidas por un 64,4% de la muestra, dónde en particular las Olimpiadas Escolares de Concón, Quintero, Limache y Puchuncaví sólo alcanza un 53,9% de reconocimiento. Especial atención, merece la actividad Paseos Anuales de Juntas de Vecinos de Concón, Quintero y Puchuncaví, que alcanza sólo a un 33,9% de conocimiento por parte de los dirigentes de las juntas de vecino de Concón, a quienes está dirigida esta actividad.

En resumen, el conocimiento de las áreas que realizan acciones de sustentabilidad por parte de ENAP en la comuna de Concón, se distribuye de la siguiente manera:



Fuente: Elaboración propia.

Área 1: Campo Deportivo ENAP.

Área 2: Casa Abierta.

Área 3: División Comunidades.

Área 4: Proyectos de Inversión.

Enfrentados al concepto de “generación de beneficios para Concón desde que ENAP está instalada en la comuna”. Los actores claves consideran, en un 88,1% de los encuestados, que sí hay beneficios, considerando preferentemente el empleo estable para sus trabajadores, propios y contratistas, con un 69,5% de reconocimiento y las ayudas y aportes que realiza la empresa a las instituciones de la comuna con un 44,1% de reconocimiento.

En cuanto a los costos, un 61% de la muestra considera que sí hay costos que asume la comuna, principalmente por la contaminación con un 44,1% de indicaciones y el ruido con un 23,7%. Cabe señalar que quienes dijeron que no había un costo (39%) indicaban principalmente que la refinería estaba instalada en la comuna mucho antes de que ellos llegaran a vivir a Concón.

Finalmente, dado que ENAP está trabajando en la identificación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y que un 54,2%

no conoce de los ODS, los principales objetivos sugeridos fueron Salud y Bienestar con 69,5%, Energía Asequible y no Contaminante con 67,8% y Ciudades y Comunidades Sustentables con un 66,1%. Llama la atención que Salud y Bienestar de las personas sea el más señalado, ya que éste debería ser asumido por las autoridades del ramo y no por una empresa, lo que se podría deber a las falencias que muestra el sistema de salud de la comuna. Estas percepciones no están alineadas con las de las empresas chilenas, donde éstas se enfocan principalmente en el Trabajo Decente y Crecimiento Económico (ODS No. 8), Producción y Consumo Responsable (ODS No.12) y Acción por el Clima (ODS No.13) (PNUD, 2019). Se puede inferir de las diferencias que, por una parte, las empresas ven los ODS desde un punto de vista más económico, mientras que la comunidad los ve como aquellos que más pueden influirles directamente a ellos.

### 3.4 Discusión de resultados

Si bien la literatura muestra que, para construir una relación enmarcada en la justicia social y la ética, es necesaria una buena gestión de la comunicación, la cual facilita la conciliación de intereses y el relacionamiento (Ferreira y Durán, 2019), los resultados obtenidos en este estudio muestran que hay un alto grado de desinformación en las dirigencias vecinales, respecto de las acciones de sustentabilidad que la empresa realiza a través de sus entidades responsables de hacerlo, y ello requiere ser abordado por la empresa. No ocurre lo mismo al analizar las entrevistas realizadas a personalidades de la comuna, quienes tienen un mayor nivel de información que los dirigentes vecinales. Respecto a cómo entienden el aporte de

ENAP en Concón desde el punto de vista de la sustentabilidad, claramente se identifica la Casa Abierta como un aporte en este sentido, así como los fondos concursables y cursos y talleres para la comunidad. ENAP es percibida como una entidad que está aplicando la sustentabilidad en todos sus procesos productivos. Respecto de la normativa que regula a la empresa, esta condición es bastante desconocida, tomando sólo como referencia la responsabilidad social empresarial, como la normativa que regula las acciones de sustentabilidad. En la práctica, los aportes que efectúa la empresa se identifican principalmente a través de los fondos concursables que financian proyectos de la comunidad y asignaciones directas con los mismos fines, mientras que las barreras que se identifican para la obtención o aplicación de los aportes están las del tipo económico, dado que son recursos limitados, así como la facilidad de obtener información clara y oportuna, sin embargo, una barrera identificada por más de un entrevistado es la autoridad comunal. En efecto, se indicó que, si alcalde hablara bien o positivamente de ENAP, podría interpretarse como un acto de enemistad con la comunidad de Concón, lo que implica imposibilidad de alinear los intereses del municipio y la empresa.

### *3.5 Líneas de acción*

Se recomienda trabajar en la difusión de las actividades que la empresa efectúa con y para la comunidad, y determinar acciones que permitan la apropiación de ese conocimiento y participación por parte de la comunidad. En este sentido, y para mejorar la vinculación comunidad-empresa en el contexto de una continuidad que beneficia a todos, claramente el diálogo entre las partes resulta fundamental,

debiendo mejorar la relación empresa-municipio-comunidad como actores partícipes de una relación que importa a todos. Establecer mesas de trabajo, buscar la asociatividad y diálogos ciudadanos, con actores convencidos que, es la comunicación la forma correcta de relacionarse, lo que sería percibido como un factor de éxito en este propósito. Fundamental para cumplir con este propósito es el involucramiento al más alto nivel, donde el Gobierno Corporativo se involucre y haga propia la Política de Sustentabilidad de la empresa y no sólo se queden en la publicación y firma de un documento con dicha política (Díaz et al., 2017). Un instrumento que la empresa tiene y que debe potenciar es la División Comunidades, quienes tienen el reconocimiento de las dirigencias vecinales y a la vez, son quienes llevan la voz de la empresa hacia las comunidades vecinas. Deben contar con el apoyo de la empresa, tanto en términos de recursos, así como de cierto grado de autonomía, que ayude a direccionar los beneficios según la comunidad que se quiera apoyar.

## **4. Conclusiones**

Este trabajo muestra que efectivamente, las acciones sustentables impactan positivamente la relación empresa comunidad, en particular cuando se consideran acciones de apoyo a las mismas, la relación con las inversiones que la sustentan, además de aspectos tales como el cultural, deportivo y medioambiental. En efecto, una vez analizados los datos obtenidos en el trabajo de campo, tanto de las encuestas realizadas al 100% de la dirigencia vecinal que se encuentra operativa, así como las entrevistas realizadas a los actores relevantes de la comuna (empresarios y concejales de la

municipalidad de Concón), se puede indicar que una de las principales preocupaciones de todos ellos son los impactos ambientales que la empresa genera entre sus vecinos. Si bien se reconoce que se ha ido trabajando en este sentido, la ocurrencia de algún evento hace retroceder todos los esfuerzos realizados, aun cuando estos efectos hayan sido provocados por algún evento exógeno, como pueden ser los cortes de energía eléctrica.

La comunidad valora y reconoce los esfuerzos que ENAP ha venido realizando durante los últimos años, especialmente desde que se creó el área de Gestión de Comunidades, donde se aprecia que la empresa salió del límite autoimpuesto de sus propias instalaciones y se acercó a conversar con sus vecinos. Esta acción que partió originalmente en conversaciones tripartitas entre Empresa-Municipio-Unión Comunal de Juntas de Vecinos, la que se extendió a un diálogo directo con las organizaciones vecinales estableciendo un Consejo Ciudadano, el cual monitorea el cumplimiento de los compromisos ambientales, ya que este es un punto relevante para la Comunidad en su totalidad. Esto permite que los vecinos involucrados aumenten sus niveles de confianza en la refinería, cuando ésta les comparte información relevante para ellos. Si bien es un buen comienzo, falta involucrar a todas las organizaciones vecinales, por ejemplo, en reuniones ampliadas con la Unión Comunal de Juntas de Vecinos y, sobre todo, mantener el diálogo, puesto que, si hoy la empresa tiene acciones orientadas a las comunidades aledañas, éstas no pueden dejar de realizarse. La posibilidad de suprimir dichas acciones propondría un escenario casi imposible de revertir, impidiendo que las comunidades vuelvan a creer en las acciones y proyectos

de la Refinería. Si ENAP quiere ser considerado como un “buen vecino”, se debe notar que dicha calificación solo puede ser otorgada por las comunidades establecidas alrededor de esta empresa. Un factor de éxito en este propósito es y será la comunicación franca y abierta.

Consideración especial debe tener el hecho de que cada vez más, las comunidades tienen una voz en el Sistema de Evaluación Ambiental, ya que con las últimas modificaciones de la Ley, los procesos de participación ciudadana son más relevantes, razón por la cual la comunicación Empresa-Municipio-Comunidad debe ser más fluida y transparente, para que cuando la empresa tenga que enfrentar procesos de participación ciudadana, las comunidades ya tengan claros los aspectos más relevantes de los proyectos en evaluación y sus opiniones y observaciones sean incorporadas como mejoras a los proyectos de inversión.

Dicho lo anterior, este trabajo aporta a la comprensión cabal del impacto de las acciones de sustentabilidad efectuadas por la empresa, con la comunidad, y su relación con el proceso de inversiones que la sustenta.

Para abordar las brechas detectadas, este trabajo propone:

- Trabajar en la difusión de las actividades conjuntas, utilizando medios que sean accesibles a las personas de todas las edades. En efecto, dada la masificación en el uso de teléfonos celulares, se podría implementar una aplicación que permita difundir y a la vez, comprometer a la comunidad a participar.

- Establecer acciones participativas, mejorando la relación empresa-municipio-comunidad como actores partícipes de una relación que importa a todos. Por esta vía, se pueden ir detectando y compartiendo soluciones respecto principalmente a los efectos que tiene la refinera en el medio ambiente.
- Establecer mesas de trabajo, buscando asociatividad y diálogos ciudadanos, de esta manera se pueden conocer y derivar de mejor manera los recursos destinados a las acciones de sustentabilidad.
- Comprometer al gobierno corporativo para que se involucre con su propia política de sustentabilidad. En este sentido, es de vital importancia que toda la organización esté alineada con los objetivos y principios de sustentabilidad que la empresa ha establecido como prioritarios.

## Referencias

Acuña Sebastián, Díaz Javier, Ramírez Karla, (2018). Medio ambiente y salud: factores ambientales que influyen en las condiciones de vida. Revista Vinculando. URL: 9 / 10. Mar, 2018.

<http://vinculando.org/wp-content/uploads/kalins-pdf/singles/medio-ambiente-y-salud-factores-ambientales-que-influyen-en-las-condiciones-de-vida.pdf>

Agencia Católica de Informaciones. (2018). Redacción ACI Prensa. El Papa en Perú clama ante el drama de los pueblos amazónicos y la Amazonía. Agencia Católica de Informaciones. Recuperado de

[https://www.aciprensa.com/noticias/txto-discurso-del-papa-francisco-a-los-](https://www.aciprensa.com/noticias/txto-discurso-del-papa-francisco-a-los-pueblos-amazonicos-en-puerto-maldonado-98269)

[pueblos-amazonicos-en-puerto-maldonado-98269.](https://www.aciprensa.com/noticias/txto-discurso-del-papa-francisco-a-los-pueblos-amazonicos-en-puerto-maldonado-98269)

Aguilera-Castro, A. y Puerto-Becerra, D. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento & Gestión*, (32), 1-26. Retrieved May 01, 2012. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-62762012000100002&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100002&lng=en&tlng=es).

Brundtland, G., Khalid, M., Agnelli, S., Al-Athel, S., Chidzero, B., Fadika, L.,...Strong, M. (1987). *Nuestro Futuro Común. Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de las Naciones Unidas*. p. 23.

Calderón, M., Benavides, C., Carmona, J., Gálvez, D., Malebrán, N., Rodríguez, M.,... Urzúa, J., (2016) *Gran Minería y Localidades Agrícolas en el Norte de Chile: Comparación Exploratoria de Tres Casos*. Chungará, *Revista de Antropología Chilena*, pp. 1-12.

Casas, A., Torres, I., Delgado-Lemus, A., Rangel-Landa, S., Ilsley, C., Torres-Guevara, J.,... Farfán, B. (noviembre 2017). *Ciencias para la sustentabilidad: investigación, educación y procesos participativos*. *Revista Mexicana de Biodiversidad*, pp. 113-128.

Dany Jaimovich, Belén González, Jorge Calbucura, Nicolás del Valle Orellana, Claudia Maldonado Graus, (2018). *Conflictos sociales y ambientales en Chile*. IBEROAMERICANA. América Latina - España - Portugal. Vol. 18, Núm. 67. *Iberoamericana: América Latina - España - Portugal*, Vol. 18, Núm. 67, 2018, 205-230. DOI: 10.18441/ibam.18.2018.67.205-230

Díaz, M., Riquelme, A. y Vilches, A. (2017). *RSE y Sustentabilidad en Chile: entre lo*

- declarativo y las acciones concretas por parte de las empresas. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología – Universidad de Santiago de Chile*, Edición No. 28, pp. 73-88.
- Enap, (2019). *Empresa Nacional del Petróleo Chile*. <https://www.ena.cl/>
- Ferreira, María Aparecida y Durán, Ana María (2019). *Retos desde la Comunicación para la Sostenibilidad. Obra Digital, revista de comunicación No. 16. P 9-12.*
- Galindo Manrique, Alicia Fernanda (2019). *Efecto del desempeño ambiental sobre el riesgo de mercado en países emergentes: Caso de Brasil, Chile y México (Environmental performance and market risk in emerging countries: Brazil, Chile y México)*. *Innovaciones de Negocios*, julio. 2018. ISSN en trámite. Disponible en: <http://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/266/238>. Fecha de acceso: 23 feb. 2019
- Herbert R. J. and Rubin, I, S. (1995). *Interviews as guided conversations*. Pp. 122-144 in *Qualitative interviewing: The art of hearing data*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- INE (2018), *Censo 2017, Tercera entrega de resultados definitivos*.
- Mayorga, P., Sánchez, J. y Mejías, J. (2016). *La Contextualización de la Responsabilidad Social Empresarial a través de diversos aportes en el tiempo*. *Memoria del X Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, pp. 1806-1817.
- PNUD (2019). *Reporte: Grandes Empresas y Sostenibilidad en Chile: Alcances de la Implementación de la Agenda 2030 en el Sector Privado*. P 63.
- Remache-Rubio, M., Villacis-Torres, S. y Guayta-Toapanta, N. (2018). *La responsabilidad social empresarial vista desde un enfoque teórico*. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, Vol. 4, núm. 1, pp. 550-568.
- Rubin, Herbert J. and Rubin, Irene S. (1995). *Interviews as guided conversations*. Pp. 122-144 in *Qualitative interviewing: The art of hearing data*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Sostenibilidad-Enap, (2019). *Estrategia de relacionamiento comunitario*. <https://www.ena.cl/pag/12/783/estrategia-de-relacionamiento-comunitario>.
- Tapia, V. (mayo 2015). *¿De qué hablamos cuando hablamos de barrio? Trayectoria del concepto de barrio y apuntes para su problematización*. *Antropologías Del Sur*, 2(3), pp. 121-135.
- Valle, M.S. (2007) *Cuadernos Metodológicos: Entrevistas Cualitativas*. Centro de Investigaciones Sociológicas. Madrid, España.

#### **4 CONCLUSIONES GENERALES**

Una vez analizados los datos obtenidos en el trabajo de campo, tanto de las encuestas realizadas al 100% de la dirigencia vecinal que se encuentra operativa, así como las entrevistas realizadas a los actores relevantes de la comuna (empresarios y concejales de la municipalidad de Concón), se puede indicar que una de las principales preocupaciones de todos ellos son los impactos ambientales que la empresa genera entre sus vecinos. Si bien se reconoce que se ha ido trabajando en este sentido, la ocurrencia de algún evento hace retroceder todos los esfuerzos realizados, aun cuando estos efectos hayan sido provocados por algún evento exógeno, como pueden ser los cortes de energía eléctrica.

La comunidad valora y reconoce los esfuerzos que ENAP ha venido realizando durante los últimos años, especialmente desde que se creó el área de Gestión de Comunidades, donde se aprecia que la empresa salió del límite autoimpuesto de sus propias instalaciones y se acercó a conversar con sus vecinos. Esta acción que partió originalmente en conversaciones tripartitas entre Empresa-Municipio-Unión Comunal de Juntas de Vecinos, la que se extendió a un diálogo directo con las organizaciones vecinales estableciendo un Consejo Ciudadano, el cual monitorea el cumplimiento de los compromisos ambientales, ya que este es un punto relevante para la Comunidad en su totalidad. Esto permite que los vecinos involucrados aumenten sus niveles de confianza en la refinería, cuando ésta les comparte información relevante para ellos. Si bien es un buen comienzo, falta involucrar a todas las organizaciones vecinales, por ejemplo, en reuniones ampliadas con la Unión Comunal de Juntas de Vecinos y, sobre todo, mantener el diálogo, puesto que, si hoy la empresa tiene acciones orientadas a las comunidades aledañas, éstas no pueden dejar de realizarse. La posibilidad de suprimir dichas acciones propondría un escenario casi imposible de revertir, impidiendo que las comunidades vuelvan a creer en las acciones y proyectos de la Refinería. Si ENAP quiere ser considerado

como un “buen vecino”, se debe notar que dicha calificación solo puede ser otorgada por las comunidades establecidas alrededor de esta empresa. Un factor de éxito en este propósito es y será la comunicación franca y abierta.

Consideración especial debe tener el hecho de que cada vez más, las comunidades tienen una voz en el Sistema de Evaluación Ambiental, ya que con las últimas modificaciones de la Ley, los procesos de participación ciudadana son más relevantes, razón por la cual la comunicación Empresa-Municipio-Comunidad debe ser más fluida y transparente, para que cuando la empresa tenga que enfrentar procesos de participación ciudadana, las comunidades ya tengan claros los aspectos más relevantes de los proyectos en evaluación y sus opiniones y observaciones sean incorporadas como mejoras a los proyectos de inversión.

La comunidad considera de alto valor que la Refinería sea una empresa que genera trabajo, así como que comparta valor incorporando los fondos concursables a las acciones que la empresa pone a disposición de las organizaciones de la comuna para que realicen sus propios proyectos, aun cuando estos fondos responden a una exigencia de las Resoluciones de Calificación Ambiental de proyectos de inversión, en cuya evaluación también participa la comunidad, entre otros entes.

Dentro de las percepciones consultadas a los dirigentes de las juntas de vecinos, se plantea la consulta respecto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que las Naciones Unidas trazaron como objetivos de carácter mundial. El Estado de Chile se comprometió a abordar dichos objetivos, por lo cual, las empresas del Estado tienen que verificar en cuál de ellos se pueden comprometer. En la opinión de los encuestados, el ODS No. 3 referente a Salud y Bienestar es el más reconocido, por lo que en base a esta encuesta se podría avanzar en trabajos posteriores en establecer como los objetivos de las empresas se pueden alinear con los de las comunidades vecinas a dicha empresas.

Dicho lo anterior, este trabajo aporta a la comprensión cabal del impacto de las acciones de sustentabilidad efectuadas por la empresa, con la comunidad, y su relación con el proceso de inversiones que la sustenta.

Para abordar las brechas detectadas, este trabajo propone:

- Trabajar en la difusión de las actividades conjuntas, utilizando medios que sean accesibles a las personas de todas las edades. En efecto, dada la masificación en el uso de teléfonos celulares, se podría implementar una aplicación que permita difundir y a la vez, comprometer a la comunidad a participar.
- Establecer acciones participativas, mejorando la relación empresa-municipio-comunidad como actores partícipes de una relación que importa a todos. Por esta vía, se pueden ir detectando y compartiendo soluciones respecto principalmente a los efectos que tiene la refinería en el medio ambiente.
- Establecer mesas de trabajo, buscando asociatividad y diálogos ciudadanos, de esta manera se pueden conocer y derivar de mejor manera los recursos destinados a las acciones de sustentabilidad.
- Comprometer al gobierno corporativo para que se involucre con su propia política de sustentabilidad. En este sentido, es de vital importancia que toda la organización esté alineada con los objetivos y principios de sustentabilidad que la empresa ha establecido como prioritarios.

## **5 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Acuña Sebastián, Díaz Javier, Ramírez Karla, (2018). Medio ambiente y salud: factores ambientales que influyen en las condiciones de vida. Revista Vinculando. URL: 9 / 10. Mar, 2018. <http://vinculando.org/wp-content/uploads/kalins-pdf/singles/medio-ambiente-y-salud-factores-ambientales-que-influyen-en-las-condiciones-de-vida.pdf>

Agencia Católica de Informaciones. (2018). Redacción ACI Prensa. El Papa en Perú clama ante el drama de los pueblos amazónicos y la Amazonía. Agencia Católica de Informaciones. Recuperado de <https://www.aciprensa.com/noticias/texto-discurso-del-papa-francisco-a-los-pueblos-amazonicos-en-puerto-maldonado-98269>.

Aguilera-Castro, A. y Puerto-Becerra, D. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. Pensamiento & Gestión, (32), 1-26. Retrieved May 01, 2018, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-62762012000100002&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100002&lng=en&tlng=es).

Brundtland, G., Khalid, M., Agnelli, S., Al-Athel, S., Chidzero, B., Fadika, L,...Strong, M. (1987). Nuestro Futuro Común. Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de las Naciones Unidas. p. 23.

Calderón, M., Benavides, C., Carmona, J., Gálvez, D., Malebrán, N., Rodríguez, M.,... Urzúa, J., (2016) Gran Minería y Localidades Agrícolas en el Norte de Chile: Comparación Exploratoria de Tres Casos. Chungará, Revista de Antropología Chilena, pp. 1-12.

Casas, A., Torres, I., Delgado-Lemus, A., Rangel-Landa, S., Ilsley, C., Torres-Guevara, J.,... Farfán, B. (noviembre 2017). Ciencias para la sustentabilidad: investigación,

educación y procesos participativos. *Revista Mexicana de Biodiversidad*, pp. 113-128.

Dany Jaimovich, Belén González, Jorge Calbucura, Nicolás del Valle Orellana, Claudia Maldonado Graus, (2018). Conflictos sociales y ambientales en Chile. *IBEROAMERICANA. América Latina - España - Portugal*. Vol. 18, Núm. 67. *Iberoamericana: América Latina - España - Portugal*, Vol. 18, Núm. 67, 2018, 205-230. DOI: 10.18441/ibam.18.2018.67.205-230

Díaz, M., Riquelme, A. y Vilches, A. (2017). RSE y Sustentabilidad en Chile: entre lo declarativo y las acciones concretas por parte de las empresas. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología - Universidad de Santiago de Chile*, Edición No. 28, pp. 73-88.

Enap, (2019). Empresa Nacional del Petróleo Chile. <https://www.enap.cl/>

Ferreira, María Aparecida y Durán, Ana María (2019). Retos desde la Comunicación para la Sostenibilidad. *Obra Digital, revista de comunicación* No. 16. P 9-12.

Galindo Manrique, Alicia Fernanda (2019). Efecto del desempeño ambiental sobre el riesgo de mercado en países emergentes: Caso de Brasil, Chile y México (Environmental performance and market risk in emerging countries: Brazil, Chile y México). *Innovaciones de Negocios*, julio. 2018. ISSN en trámite. Disponible en: <http://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/266/238>. Fecha de acceso: 23 feb. 2019

Herbert R. J. and Rubin, I, S. (1995). Interviews as guided conversations. Pp. 122-144 in *Qualitative interviewing: The art of hearing data*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

INE (2018), Censo 2017, Tercera entrega de resultados definitivos.

Mayorga, P., Sánchez, J. y Mejías, J. (2016). La Contextualización de la Responsabilidad Social Empresarial a través de diversos aportes en el tiempo. Memoria del X Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad, pp. 1806-1817.

PNUD (2019). Reporte: Grandes Empresas y Sostenibilidad en Chile: Alcances de la Implementación de la Agenda 2030 en el Sector Privado. P 63.

Remache-Rubio, M., Villacis-Torres, S. y Guayta-Toapanta, N. (2018). La responsabilidad social empresarial vista desde un enfoque teórico. Revista Científica Dominio de las Ciencias, Vol. 4, núm. 1, pp. 550-568.

Rubin, Herbert J. and Rubin, Irene S. (1995). Interviews as guided conversations. Pp. 122-144 in *Qualitative interviewing: The art of hearing data*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

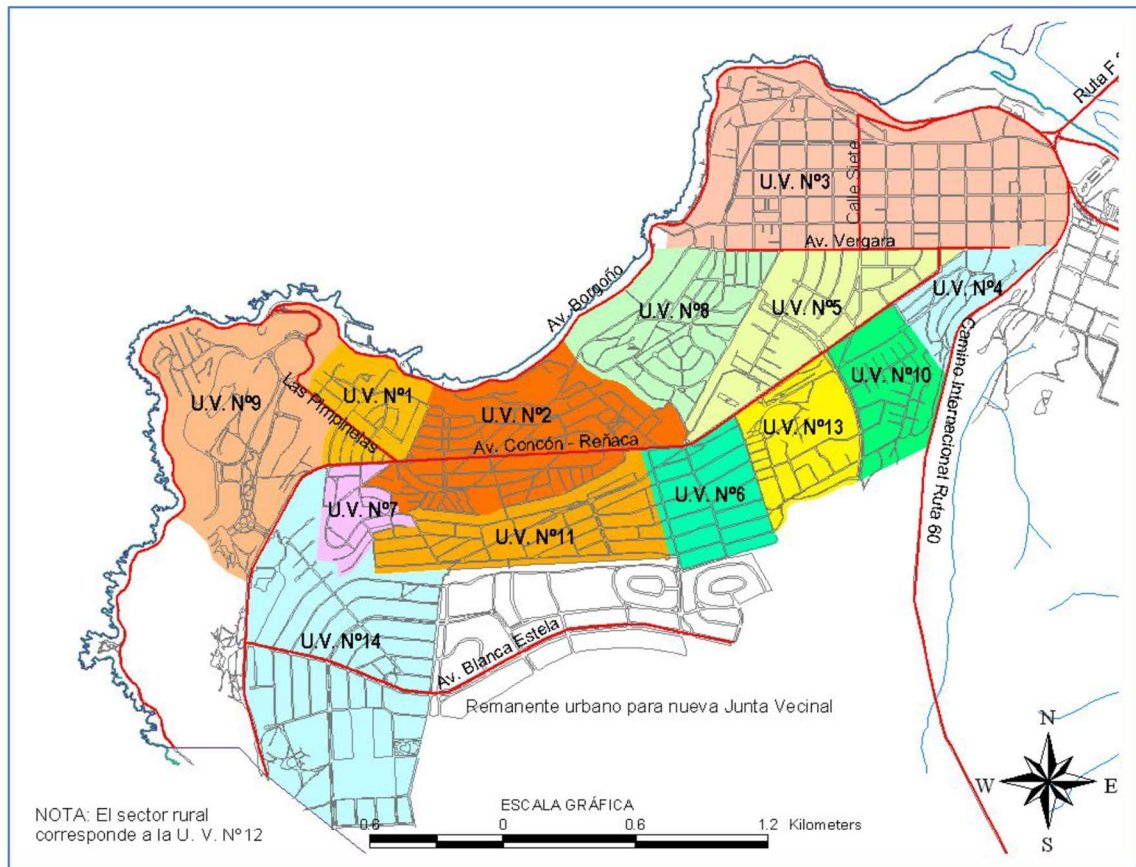
Sostenibilidad-Enap, (2019). Estrategia de relacionamiento comunitario. <https://www.enap.cl/pag/12/783/estrategia-de-relacionamiento-comunitario>.

Tapia, V. (mayo 2015). ¿De qué hablamos cuando hablamos de barrio? Trayectoria del concepto de barrio y apuntes para su problematización. *Antropologías Del Sur*, 2(3), pp. 121-135.

Valle, M.S. (2007) Cuadernos Metodológicos: Entrevistas Cualitativas. Centro de Investigaciones Sociológicas. Madrid, España.

## **6 ANEXOS**

**Anexo A**  
**Unidades Vecinales (U.V.) de la Comuna de Concón.**



Unidad Vecinal	Nombre de Junta de Vecinos
1	CALETA HIGUERILLAS EL PORVENIR
2	CONCON SUR BALNEARIO
3	DESEMBOLCADERA DEL RIO CONCON COSTA
4	LOS TRES ESFUERZOS VILLA CONCON
5	VILLA MAGISTERIO LOS CISNES
6	LAS GAVIOTAS
7	VISTA AL MAR VISTA AL MAR 2
8	LOS ROMEROS

Unidad Vecinal	Nombre de Junta de Vecinos
9	COSTA BRAVA COSTA DE MONTEMAR
10	NUEVA CONCON EL MIRADOR
11	ACONCAGUA VILLA CONCON 2
12	VILLA INDEPENDENCIA LA ISLA
	LOS PINOS
13	LOS TRONCOS VILLA PRIMAVERA
14	BOSQUES DE MONTEMAR LOMAS Y PINARES

Fuente: Actualización Plan Desarrollo Comunal 2010 - 2014 - Comuna de Concón, Municipalidad de Concón.

## Anexo B

UNIDAD VECINAL	JUNTA DE VECINOS	NOMBRE	CARGO
UNIDAD VECINAL Nº 1	1) CALETA HIGUERILLAS	JUAN FERNANDEZ	PRESIDENTE
		CRISTINA MÉNDEZ	SECRETARIA
		PABLO BRITO	TESORERO
	2) EL PORVENIR	MAGALY PEREZ	PRESIDENTA
		ELITA CORREA	SECRETARIA
		ALEXIS ARIAS	TESORERO
UNIDAD VECINAL Nº 2	3) CONCON SUR	ROSA SOTO	EX PRESIDENTA
UNIDAD VECINAL Nº 3	4) DESEMBOCADURA	JOSE CONTRERAS	PRESIDENTE
		RUBÉN MACHUCA	TESORERO
	5) BALNEARIO	VICENTE HERRERA	PRESIDENTE
		ALICIA QUEZADA	SECRETARIA
		SUSANA CUETO	TESORERA
	6) CONCON COSTA	NO VIGENTE	SIN DIRECTIVA
UNIDAD VECINAL Nº 4	7) LOS 3 ESFUERZOS	PATRICIA FUENTES	PRESIDENTA
		CECILIA CEPEDA	SECRETARIA
		VICTORIA GONZÁLEZ	TESORERA
	8) EL CARMEN	SARA SEPÚLVEDA	PRESIDENTA
		WANDA VALDENEGRO	SECRETARIA
		VERÓNICA PÉREZ	TESORERA
	9) VILLA CONCON	MARÍA ELENA GÓMEZ	PRESIDENTA
		MARÍA TERESA LÓPEZ	SECRETARIA
		ORIANA RIVAS	TESORERA
UNIDAD VECINAL Nº 5	10) VILLA MAGISTERIO	NO VIGENTE	SIN DIRECTIVA
	11) LOS CISNES	NO VIGENTE	SIN DIRECTIVA
UNIDAD VECINAL Nº 6	12) LAS GAVIOTAS	NO VIGENTE	SIN DIRECTIVA
UNIDAD VECINAL Nº 7	13) VISTA AL MAR I	CARMEN LEIVA	PRESIDENTA
		LORENA SALAZAR	SECRETARIA
		HÉCTOR MARTÍNEZ	TESORERO
		GIOVANNA DUARTE	DIRECTORA
		LORENA GONZÁLEZ	DIRECTORA
		ROSA OLIVARES	DIRECTORA
14) VISTA AL MAR II	NO VIGENTE	SIN DIRECTIVA	
UNIDAD VECINAL Nº 8	15) LOS ROMEROS	PAULINA MORENO	PRESIDENTA
		VICTORIA ZAMORANO	SECRETARIA
		MAX DE LA MAZA	TESORERO
UNIDAD VECINAL Nº 9	16) COSTA BRAVA	NO VIGENTE	SIN DIRECTIVA
	17) COSTA MONTEMAR	NO VIGENTE	SIN DIRECTIVA
UNIDAD VECINAL Nº 10	18) RPC III	MIRTA PAILAQUEO	PRESIDENTA
		ZOILA VARELA	SECRETARIA
		RAÚL PÉREZ	TESORERO
		MARÍA LUISA ALLENDES	DIRECTORA
	19) NUEVA CONCON	CARMEN GLORIA GONZÁLEZ	PRESIDENTA
		NORIS SEPÚLVEDA	SECRETARIA
		JORGE ALLENDES	TESORERO
	20) EL MIRADOR	FANNY ESPINOZA	PRESIDENTA
		MARÍA CRISTINA ELGUETA	SECRETARIA
		MANUELA MARTÍNEZ	TESORERA

## Anexo B. Continuación

UNIDAD VECINAL	JUNTA DE VECINOS	NOMBRE	CARGO
UNIDAD VECINAL Nº 11	21) ACONCAGUA	ILARIA BUSTOS	PRESIDENTA
		RODOLFO LEAL	SECRETARIO
		ANA AQUEVEQUE	TESORERA
		ANA ECHEVERRÍA	DIRECTORA
	22) VILLA CONCON II	NO VIGENTE	SIN DIRECTIVA
UNIDAD VECINAL Nº 12	23) LA ISLA	VIOLETA MONTT	PRESIDENTA
		MINERVA SILVESTRE	SECRETARIA
		ATALICIO SAAVEDRA	TESORERO
	24) LOS PINOS	OSCAR BENAVENTE	PRESIDENTE
		ARTURO QUIÑONES	SECRETARIO
		CARMEN GLORIA CISTERNAS	TESORERA
	25) VILLA INDEPENDENCIA	EDITA ARANEDA	PRESIDENTA
JUANA PINO		SECRETARIA	
ROSA AGUILERA (NENE)		TESORERA	
UNIDAD VECINAL Nº 13	26) LOS TRONCOS	ELDA ARTEAGA	PRESIDENTA
		LILIANA PECHONANTE	SECRETARIA
		ELCIRA VERDEJO	TESORERA
	27) SAN ANDRÉS	NO VIGENTE	SIN DIRECTIVA
UNIDAD VECINAL Nº 14	28) BOSQUES DE MONTEMAR	NO VIGENTE	SIN DIRECTIVA
	29) LOMAS Y PINARES DE MONTEMAR	HUMBERTO MELLA	PRESIDENTE
		JAIME VIZCARRA	SECRETARIO

Anexo C  
**ENCUESTA**  
Percepción del Valor de las Acciones de Sustentabilidad  
de las Grandes Empresas

La presente encuesta tiene como sentido medir la percepción que tienen los vecinos a una gran empresa, desde el punto de vista de la sustentabilidad o desarrollo sostenible, que considera no sólo los aspectos medio ambientales, sino que busca el equilibrio entre aspectos sociales, recursos en general y el medio ambiente. En este caso, se busca analizar la relación entre las acciones realizadas por ENAP y la Comunidad de Concón.

1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PARTICIPANTES.

La encuesta es anónima, sin embargo, para poder diferenciar los distintos grupos que componen la población estudiada, se solicita completar la siguiente información:

**Género:**

- Femenino  
 Masculino

**Edad:**

- Menor a 20 años  
 Entre 20 y 30 años  
 Entre 30 y 40 años  
 Entre 40 y 50 años  
 Entre 50 y 60 años  
 Mayor a 60 años

**Nivel Educativo:**

- Básica Incompleta
- Básica Completa
- Media Incompleta
- Media Completa
- Técnica
- Universitaria
- Post grado

**Años en la Comuna:**

- Menor a 5 años
- Entre 5 y 10 años
- Entre 10 y 15 años
- Entre 15 y 20 años
- Mayor a 20 años

**Años en las actividades de representación:**

- Menor a 5 años
- Entre 5 y 10 años
- Entre 10 y 15 años
- Entre 15 y 20 años
- Mayor a 20 años

## 2. ACERCAMIENTO A LA SUSTENTABILIDAD

El presente capítulo busca determinar cuál es el grado de conocimiento de los temas referidos a la Sustentabilidad de las personas entrevistadas.

¿Tiene conocimiento o ha escuchado antes del concepto de Sustentabilidad?

Si

No

¿Cuáles de las siguientes alternativas representa mejor su idea de "Sustentabilidad"?

Es un concepto que no se entiende por sí sólo. Es ambiguo y tiene una finalidad comercial.

Es un conjunto de hábitos que apuntan a gestionar que lo que utilizamos dure lo más posible.

Es un conjunto de políticas institucionales, que hacen que las organizaciones se vean más "verdes".

Es un concepto económico, que se aplica para disminuir costos.

Es una idea impuesta por los grupos medio ambientalistas.

¿Cree usted que es importante que las empresas lleven a cabo acciones de Sustentabilidad?

- Sí
- No
- Me es indiferente

¿Usted lleva a cabo alguna de las siguientes acciones en su vida personal?

- |  |    |                          |    |                          |
|--|----|--------------------------|----|--------------------------|
| Reciclar Habitualmente en su Entorno                                 | Sí | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |
| Dejar Residuos Reciclables en el Punto Limpio de Concón              | Sí | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |
| Separar en Casa los Residuos por Tipo o Clasificación                | Sí | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |
| Al Comprar, Preferir Productos con Envases Reciclables               | Sí | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |
| Al Comprar, Fijarse si la Etiqueta indica "Productos Biodegradables" | Sí | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |
| Al Comprar, Lleva su Bolsa Reutilizable                              | Sí | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |

### 3. CONOCIMIENTOS DE ACCIONES DE LA EMPRESA

En este capítulo se busca determinar cuáles son las acciones relacionadas con Sustentabilidad que realiza la empresa y cuáles de ellas son conocidas por las personas entrevistadas.

¿Sabía usted de que a través del área de Gestión con Comunidades ENAP realiza una serie de acciones de apoyo y acercamiento con la Comunidad?

Si

No

¿Cuál/Cuáles de las siguientes acciones que son realizadas por ENAP a través de Gestión con Comunidades usted conoce?

Programa Educativo en Robótica

Becas Sociales Sence para vecinos de Concón

Becas Excelencia Académica para Alumnos de UTFSM de Concón, Quintero y Puchuncaví

Convenio Pescadores Bomberos del Mar

Becas de Formación Técnica para Contratista con la PUCV

Observatorio de la biodiversidad Humedal Parque La Isla

Beca Deportiva y Cultural Concón, Quintero, Puchuncaví y Quillota

Programa Nodo Servicios Turístico para Concón

Programa de Nivelación de Estudios para Contratistas

Fondos Concursables Concón, Quintero y Quillota

Programa Desafío Emprendedor Para Estudiantes de Enseñanza Media

Capacitación en Eficiencia Energética en Concón y Quintero

Escuelas de Surf

Escuela de Surf Inclusivo

Media Maratón Quintero

Maratón Internacional Viña del Mar

Consejo Ciudadano

¿Conoce usted la Casa Abierta de ENAP?

Si

No

¿Cuál/Cuáles de las siguientes actividades usted sabe que se realizan en la Casa Abierta de ENAP?

Exposiciones de Artes Visuales

Obras de Teatro

Ciclos de Cine

Casa Abierta en tu Barrio

Festival de cine Emergente de Concón

Mesa de Artesanos de Concón

Festival de Jazz de Concón

Música en tu Barrio

Feria Costumbrista Rural de Santa Rosa de Colmo

Programa e Extensión Casa Abierta en Tu Barrio en Concón y Quintero

Programa Aula Digital

Radio Casa Abierta

Talleres de Arte

Talleres Culturales

Talleres Deportivos

¿Sabía usted de que los proyectos de inversión que realiza ENAP llevan a cabo acciones de mitigación?

Si

No

¿Conoce usted de alguna de las siguientes actividades que ENAP realiza a raíz de sus proyectos de inversión?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Parque El Carmen                                 | <input type="checkbox"/> Pavimentación Calle 11 |
| <input type="checkbox"/> Asfalto Primario en Acceso a Villa Independencia | <input type="checkbox"/> Pavimentación Calle 13 |

¿Sabía usted que el Club Deportivo de ENAP ubicado en Concón también realiza acciones en beneficio de la Comunidad?

- |                          |    |
|--------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | Si |
| <input type="checkbox"/> | No |

¿Cuál/Cuáles de las siguientes actividades usted sabe que se realizan en el Club Deportivo de ENAP?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Fiesta de Navidad para Jardines Infantiles Junji e Integra Concón, Quintero y Puchuncaví | <input type="checkbox"/> Olimpiadas Escolares Concón, Quintero, Limache y Puchuncaví          |
| <input type="checkbox"/> Paseo aniversario Cruz Roja Regional   | <input type="checkbox"/> Paseo adulto mayor de Concón   |
| <input type="checkbox"/> Paseo de Grupo de Oración Parroquia y Capillas de Concón                                 | <input type="checkbox"/> Paseos anuales de Juntas de Vecinos de Concón, Quintero y Puchuncaví |
| <input type="checkbox"/> Apoyo con especie a las mejoras en plazas de Concón                                      | <input type="checkbox"/> Paseo de la Escuela Especial Quillagua de Concón                     |





#### 4. Acercamiento a los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS)

En esta sección se busca determinar cuál es el grado de conocimiento de los vecinos acerca de ODS u Objetivos Mundiales, y cómo las empresas deberían considerar estos objetivos.

¿Ha escuchado alguna vez de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

Si

No

¿Con cuál de los siguientes ODS considera que ENAP debe comprometerse?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1.- Fin de la Pobreza                       | <input type="checkbox"/> 10.- Reducción de las Desigualdades        |
| <input type="checkbox"/> 2.- Hambre Cero                             | <input type="checkbox"/> 11.- Ciudades y Comunidades Sustentables   |
| <input type="checkbox"/> 3.- Salud y Bienestar                       | <input type="checkbox"/> 12.- Producción y Consumo Responsable      |
| <input type="checkbox"/> 4.- Educación de Calidad                    | <input type="checkbox"/> 13.- Acción por el Clima                   |
| <input type="checkbox"/> 5.- Igualdad de Género                      | <input type="checkbox"/> 14.- Vida Submarina                        |
| <input type="checkbox"/> 6.- Agua Limpia y Saneamiento               | <input type="checkbox"/> 15.- Vida de Ecosistemas Terrestres        |
| <input type="checkbox"/> 7.- Energía Asequible y no Contaminante     | <input type="checkbox"/> 16.- Paz, Justicia e Instituciones Sólidas |
| <input type="checkbox"/> 8.- Trabajo Decente y Crecimiento Económico | <input type="checkbox"/> 17.- Alianzas para Lograr los Objetivos    |
| <input type="checkbox"/> 9.- Industria, Innovación e Infraestructura |   |



# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



## Anexo D

### Resultados de ODS más Importantes



Fuente: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/> e información propia de las encuestas