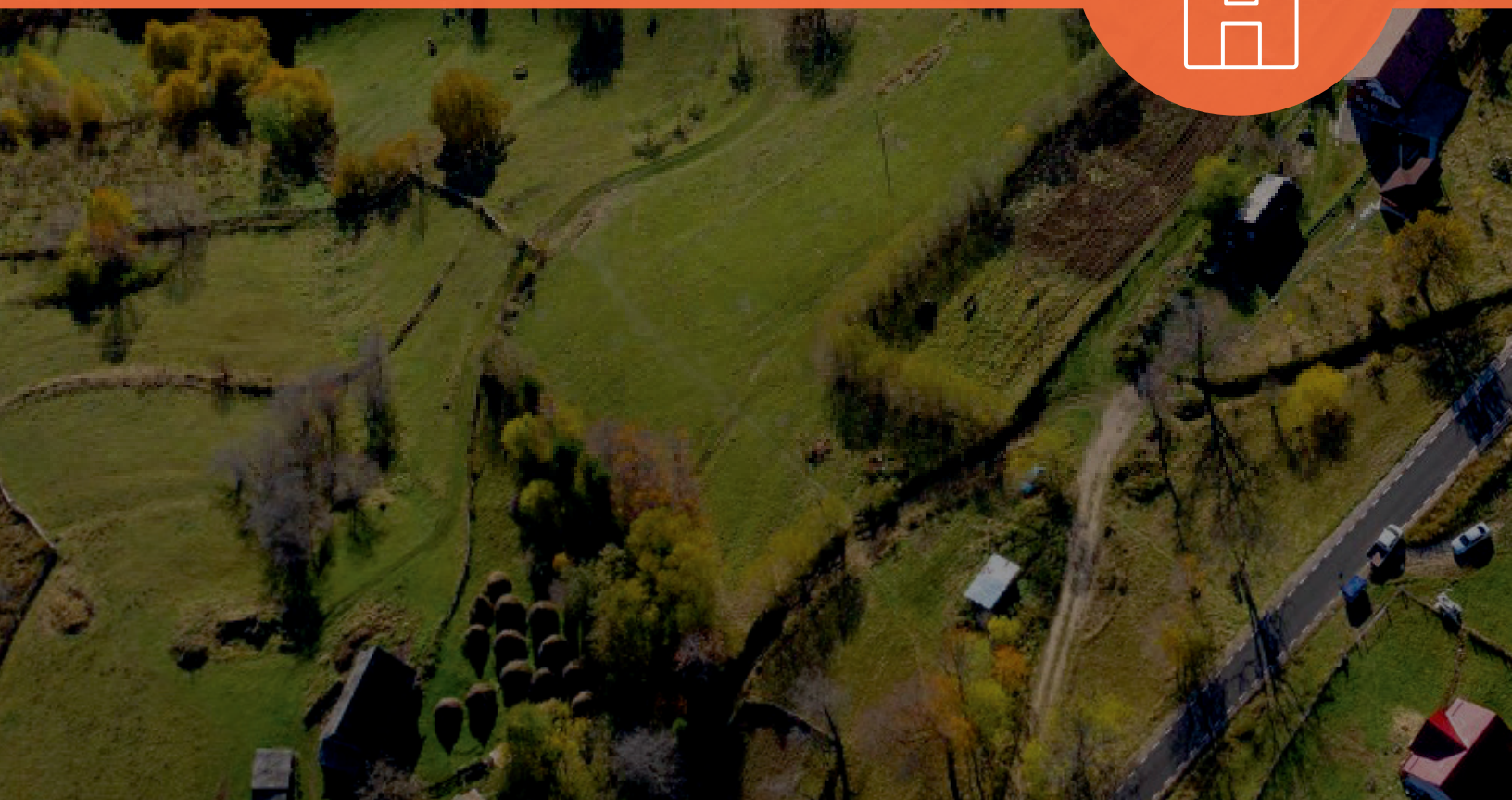


Dimensión **Social**
Comunidades Locales

Guía para el Relacionamiento Comunitario

Carolina Gómez Raby
Psicóloga Social Comunitaria



ESTÁNDAR DE SUSTENTABILIDAD PARA LA INDUSTRIA DE CIRUELAS DESHIDRATADAS

Apoyado por:



Colaboran:



Se autoriza la reproducción parcial de la información aquí contenida, siempre y cuando se cite esta publicación como fuente.

Editoras:

Karina Orellana Moreina

Francisca Sepúlveda Olivares

Diseño y diagramación:

Cynthia Aguilera Fernández

2024

Dimensión **Social**
Comunidades Locales

Guía para el relacionamiento comunitario

Carolina Gómez Raby

Psicóloga Social Comunitaria

ONG POLOC- Posicionamiento Local

2024

Índice

Índice

Introducción.....	4
1. Relación de la empresa con las comunidades locales.....	6
2. Interesarse • Conocer • Cohabitar.....	9
2.1 Historia del lugar.....	10
2.2 Datos sociodemográficos.....	11
2.3 Índices de pobreza multidimensional.....	11
2.4 Cultura local y celebraciones tradicionales.....	11
2.5 Mapeo de Actores.....	12
3. Evaluar el impacto generado en las comunidades locales.....	15
3.1 Entrevistas a actores clave.....	17
3.2 Taller de diagnóstico participativo.....	18
3.3 Encuestas.....	18
3.4 Fortalecer, prevenir, resolver oportunamente y controlar los efectos negativos.....	19
4. Contribuir al desarrollo local y la economía local.....	21
4.1 Aportes en el ámbito social.....	22
4.2 Compromisos económicos.....	24
5. Mantener un sistema de comunicación efectivo con la comunidad.....	25
5.1 A quién va dirigida.....	26
5.2 Dispositivos de información.....	27
5.3 Los temas a informar.....	27
5.4 Gestión de los reclamos.....	29
Conclusiones.....	30
Bibliografía.....	31

Introducción

La **asociación Gremial Chileprunes** ha diseñado y elaborado un estándar de sustentabilidad para la industria de ciruelos deshidratados, el que se ha construido de manera participativa con todos los actores asociados a la cadena.

Esta guía tiene como propósito, entregar contenidos para el sector de la ciruela deshidratada para desarrollar acciones que generen y mantengan vínculos positivos con la comunidad, contribuyendo al desarrollo local. Se espera orientar a las empresas de producción primaria y a la agroindustria de la ciruela seca, a comprender, analizar e implementar acciones para alcanzar los estándares que se solicitan en la dimensión social, específicamente en lo referido a las comunidades locales.

La guía además, pretende ser un marco de referencia que ayude a establecer un procedimiento que muchas veces se realiza, pero que puede estar invisibilizado, o que no cuenta con una estructura que le permita estar incorporado como un eje estratégico del negocio.

El documento muestra en primer lugar, temas generales relacionados con el relacionamiento comunitario y en segundo lugar, se explica cómo llevar a cabo acciones concretas para alcanzar el estándar.



¿Por qué es fundamental el relacionamiento comunitario?

Para comenzar, es importante saber que el relacionamiento comunitario es fundamental para la sustentabilidad en la producción de ciruelas para deshidratado por las siguientes razones:



1. Mejora la convivencia

Una buena relación con la comunidad local es clave para que la empresa pueda desarrollar sus actividades productivas con el respaldo y aceptación de su entorno. Esto implica construir confianzas, mantener canales de diálogo abiertos y aportar al desarrollo local.



2. Permite acceder a recursos y servicios

Las comunidades locales son las que históricamente han habitado los territorios donde están insertas las empresas, por lo que son actores claves en la gestión de los recursos. Una relación constructiva con la comunidad facilita establecer acuerdos para un uso sustentable y equitativo de estos recursos. Además, la comunidad provee servicios esenciales para la operación como mano de obra, alimentación, transporte, alojamiento, etc.



3. Favorece la gestión de impactos

Las actividades frutícolas inevitablemente generan impactos ambientales y sociales en su entorno, como emisiones, residuos, ruido, mayor tráfico de camiones, atracción de trabajadores migrantes, entre otros. Un buen relacionamiento con la comunidad permite mapear participativamente estos impactos, establecer medidas de mitigación adecuadas y monitorear el cumplimiento de compromisos.



4. Reduce los riesgos del negocio

En un mundo crecientemente interconectado, el comportamiento de una empresa frutícola en su territorio ya no pasa desapercibido, sino que es vigilado por los medios, las redes sociales, las ONG y los propios consumidores globales. Una empresa comprometida con las comunidades proyectará una imagen positiva que le abrirá oportunidades de mercado, alianzas estratégicas y acceso a financiamiento.

Relación de la empresa con las comunidades locales

1

1. Relación de la empresa con las comunidades locales

El relacionamiento comunitario debe ser entendido como la convivencia entre una empresa y las personas que habitan un mismo territorio. Tener una buena relación con quienes compartimos un mismo espacio, es importante porque trae beneficios para todos quienes participan de esta relación.

Las relaciones positivas producen ambientes amables y viceversa, donde las personas se sienten tranquilas y a la vez, pueden desarrollar su potencial en mejores condiciones y con mejores resultados.

Esto es aplicable a las relaciones entre personas, instituciones, organizaciones y empresas que comparten un territorio. Si todos están cómodos en su día a día, es posible esperar que todas las partes encuentren buenos caminos de desarrollo conjunto y se generen resultados virtuosos producto de esas relaciones positivas.

Para ello, es necesario proponer y desarrollar actitudes que promuevan una buena relación, en especial procurando aspectos esenciales como la confianza entre las partes, el respeto mutuo y la comprensión entre quienes integran esta relación.

Se entiende como relacionamiento comunitario al proceso planificado que lleva a cabo una empresa para establecer una forma de comunicación e interacción con la comunidad, con el objetivo de involucrarse en los procesos de desarrollo local y, progresivamente, hacerse parte de la propia comunidad. El diseño de un plan de relacionamiento incorpora las necesidades y recursos de la comunidad, y se realiza en relación a los aportes que la empresa puede hacer al territorio.

Las empresas, no importa su tamaño, suelen ser actores muy importantes para los territorios que habitan, porque traen beneficios a las comunidades vecinas y en ocasiones, por efectos negativos producto de la forma de producir. Este estándar pone de relevancia que éstas desarrollen acciones dirigidas a mantener una buena relación en el territorio, para lo cual es importante pararse desde una lógica horizontal, como sujeto activo del territorio, ser parte del mismo y encontrar los beneficios de estar y relacionarse con ese lugar.

Ser parte de la comunidad

Para establecer una buena relación con los vecinos, lo primero es sentirse parte de esta comunidad, cohabitar el territorio y reconocer objetivos comunes para la prosperidad del mismo.

Es importante que la empresa se piense y se sienta, como un actor más y no un externo que entra en relación con otros. El hecho de habitar un mismo territorio nos hace responsables de su desarrollo y por lo tanto, debemos proponer, dialogar y actuar en consecuencia.

Ser parte de la comunidad también significa ser parte de la red de apoyo entre los actores locales y por tanto, dar respuestas concretas, pertinentes y reales frente a los problemas que puedan surgir.

Considerar que el relacionamiento comunitario es importante y estructural para el negocio

Las relaciones con los actores sociales son un aspecto fundamental para el negocio ya que lo que ocurra en el territorio siempre afectará a la empresa, independientemente de su tamaño. Los índices de pobreza, la seguridad laboral, el impacto ambiental, entre otros, son elementos que afectarán el progreso de la empresa, su reputación y su reconocimiento como actor válido.

Por eso es importante considerar la gestión de las relaciones comunitarias como una función estructural dentro de las operaciones, esto es, administrar las relaciones con los actores sociales como una función más de las operaciones de la empresa:



Tener una estrategia clara con objetivos, metas, programación y presupuesto, la que debe tener responsabilidad asociada.



Los trabajadores deben conocer y comprender el o los objetivos que esta estrategia tiene e incluso, debe promover la participación de la alta gerencia, tanto en el compromiso con el plan como en los resultados obtenidos.



Diseñar e implementar mecanismos de información y diálogo constante con las comunidades.

A continuación, y de acuerdo a los indicadores que se proponen en este estándar, se describen algunas dimensiones que pueden ayudar como guía para su cumplimiento.

**Interesarse • Conocer •
Cohabitar**

2

2. Interesarse · Conocer · Cohabitar

Comprender el territorio en el que está instalada la empresa, es fundamental, lo que requiere indagar y descubrir para hacerse una imagen, lo más objetiva posible, de las dinámicas, necesidades y conflictos¹ que están sucediendo en el lugar. Para esto, es necesario entender quiénes lo habitan, cuáles son sus necesidades y cómo se relacionan.

Para conocer el territorio, siempre es importante comprender algunos datos objetivos que están disponibles en fuentes oficiales. En particular, se recomienda hacer una investigación de los siguientes temas:

2.1 Historia del lugar

Conocer la historia del territorio, el surgimiento de los asentamientos humanos, la llegada de la escuela, de los medios de transporte, el surgimiento de economías locales, entre otras cosas, es muy importante para quienes habitan ahí. La historia de los lugares genera identidad común y otorga sentido de comunidad entre los habitantes del territorio. En ocasiones puede haber eventos traumáticos, tragedias u otro tipo de eventos negativos que pueden haber dividido a las personas del territorio, que también son importantes conocer.

Las fuentes de información sobre la historia de un lugar, suelen estar en los departamentos de turismo de las municipalidades, en las bibliotecas municipales y, muy importante, en las personas más adultas que habitan el territorio.

Comprender la historia permite tomar estrategias respetuosas, que consideren los hitos y eventos significativos de la localidad.

Cabe destacar que las empresas asociadas a la producción primaria de ciruela, generalmente, son parte de esta historia de ese lugar. Y, por su parte, las empresas ligadas a la agroindustria de la ciruela, probablemente cuando se instalan en el territorio marcan un hito que también es importante de comprender.



¹ No siempre las necesidades y conflictos de un territorio tienen que ver con los impactos que pueda generar la empresa, aunque así fuera, es importante estar en conocimiento de los problemas que pudieran existir de cualquier índole.

2.2 Datos sociodemográficos

Conocer el territorio donde habitamos, no sólo debe considerar la experiencia de vivir en él, también es importante conocer datos estadísticos objetivos, como los datos demográficos y sociales que entrega el CENSO². Este instrumento, aplicado por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), arroja datos sobre las características de la población habitante (edad, sexo, estado conyugal, nivel educacional, fecundidad, migración interna o migración internacional, cantidad y calidad de la vivienda y otras características de ella en referencia al hogar, origen del agua potable en la vivienda, hacinamiento, entre otros). En este caso se recomienda centrarse en los datos por comuna o localidad.



2.3 Índices de pobreza multidimensional

La pobreza multidimensional representa las carencias que viven las personas en distintas dimensiones: educación, salud, trabajo, seguridad social, condiciones de vivienda y acceso a servicios públicos domiciliarios. Esta forma de comprender la pobreza, permite entender el contexto general en el que viven las personas más vulnerables y lo que puede afectar a su desarrollo.



Esta información es clave para tomar decisiones estratégicas a la hora de optar por hacer algún aporte a la superación de estos índices y sus problemáticas asociadas.

La Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional³ (CASEN), instrumento aplicado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, permite conocer la situación de los hogares y de la población, especialmente de aquella en situación de pobreza y de aquellos grupos definidos como prioritarios por la política social. De ésta, se pueden obtener aspectos demográficos, de educación, de salud, de vivienda, de trabajo e ingresos.

2.4 Cultura local y celebraciones tradicionales

La cultura y las tradiciones del territorio son aquellas manifestaciones que expresan la identidad de un lugar. Conocer y ser parte de estas celebraciones es cohabitar en el territorio. En ese sentido, las empresas como habitantes de un territorio, deben participar y darle importancia de acuerdo a la relevancia que los propios habitantes le otorgan.



² <https://www.ine.cl/ine-ciudadano/definiciones-estadisticas/censo>

³ <http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/encuesta-casen>

Actividades como ferias de productores, aniversarios de la comuna, fiestas religiosas y cualquier celebración donde se reúna la comunidad para festejar o conmemorar en conjunto, son momentos importantes en los que participar activamente, puede ser muy positivo para las relaciones comunitarias, cualquiera sea la forma de hacerlo: expositor de productos, donante de recursos para su ejecución, facilitador de espacios o infraestructura para la realización de actividades, etc.

2.5 Mapeo de Actores

El Mapeo de Actores es una herramienta que sirve para identificar y caracterizar a personas, organizaciones e instituciones, determinando la relación entre ellos para así, planificar e implementar un proyecto.

La herramienta puede ser útil para mostrar, por una parte, a quienes pueden verse afectados (positiva o negativamente) por la producción de la ciruela y el proceso de secado, así como también, las relaciones que existen entre los afectados y la empresa.

Si bien existen distintas formas y profundidades para elaborar un mapeo de actores, se recomienda desarrollar acciones muy concretas:

a. Elaborar un listado de actores relevantes del territorio, que incluya tanto a aquellos que habitan el territorio, como también a aquellos que no habitan pero que pueden tener una influencia importante en él, de acuerdo a las siguientes definiciones:

- **Habitantes del territorio:** Personas Naturales destacadas, organizaciones sociales territoriales, instituciones públicas locales, organizaciones de la sociedad civil que intervienen en el territorio, otras empresas o negocios del territorio, entre otros.
- **Actores con interés en el territorio:** instituciones públicas de nivel regional, universidades, entre otros.

b. Describir a cada uno de estos actores con un mínimo de información que posibilite contactarlos en caso de ser necesario, y que permita establecer la relación que pueda o no, tener con la empresa.

Se propone una matriz que contenga al menos los siguientes campos: nombre de la organización/institución, representante o contraparte, cargo, contacto, categoría de actor, ubicación geográfica en el territorio, relación predominante con la empresa, nivel de afectación (positiva o negativa) de las operaciones. Cabe señalar que especialmente los 2 últimos campos son subjetivos, por lo que es importante construirlos en base a la apreciación interna de la empresa y luego corroborar la información con los actores directamente.



A continuación se presenta un ejemplo de una matriz con algunos tipos de actores que podrían ser pertinentes para el sector y las características que los describen, pudiendo ser de utilidad para el diseño de programas de relacionamiento comunitario:

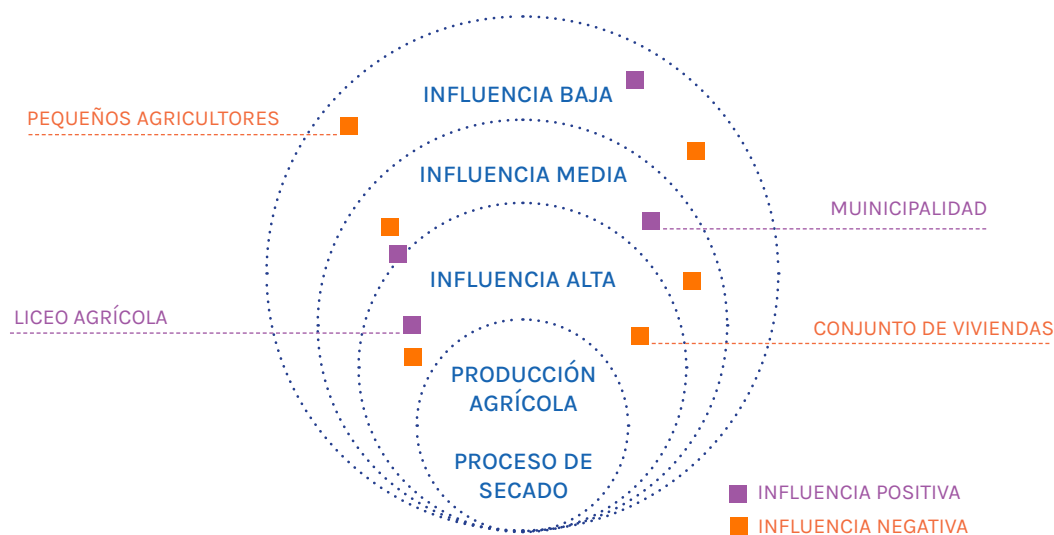
Mapeo de actores con identificación de impactos							
Nombre organización institución	Nombre persona	Cargo	Contacto	Categoría de actor ⁴	Ubicación geográfica	Relación predominante con empresa ⁵	Nivel de afectación ⁶ : positiva o negativa
Municipalidad de Marchigüe	Juan Carlos Bodoque	DIDECO	+569 1234 5678 jbidoqui@marchigüe.cl	Institución Pública	Marchigüe, Marchihue, O'Higgins	Positiva	Alta (empresa genera empleos en la comuna, participa en la feria de emprendedores, aporta para la semana marchiguana)
Junta de Vecinos Los Álamos	Patana Tufillo	Presidenta	+569 0987 6543 ptufillo@gmail.com	Organización territorial	Pje. San Antonio 333 Marchigüe	Negativa	Alta afectación (constantes problemas por el tráfico de camiones o por el ruido generado por las faenas en periodos punta).
						Positiva	Media afectación (algunas personas que viven en esta Unidad Vecinal son trabajadores con contrato indefinido en la misma empresa, otros tienen trabajos temporales)
Asociación de pequeños agricultores	Amapola Polar	Presidenta	+569 2345 6543	Sector productivo	Camino a la Montaña s/n	Negativa	Alta (disputa constante por la afectación de agua para riego).
Empresa Ciruelas estu- pendas	Juan Pérez	Encargado Comunicaciones	+569 4321 8765	Empresa	Carretera I-214 cruce Trinidad	Positiva	Media (mismo rubro, no hay especial comunicación con la empresa).

4 Persona natural, organización territorial, sociedad civil, instituciones públicas, empresas, comunidades indígenas, entre otros.

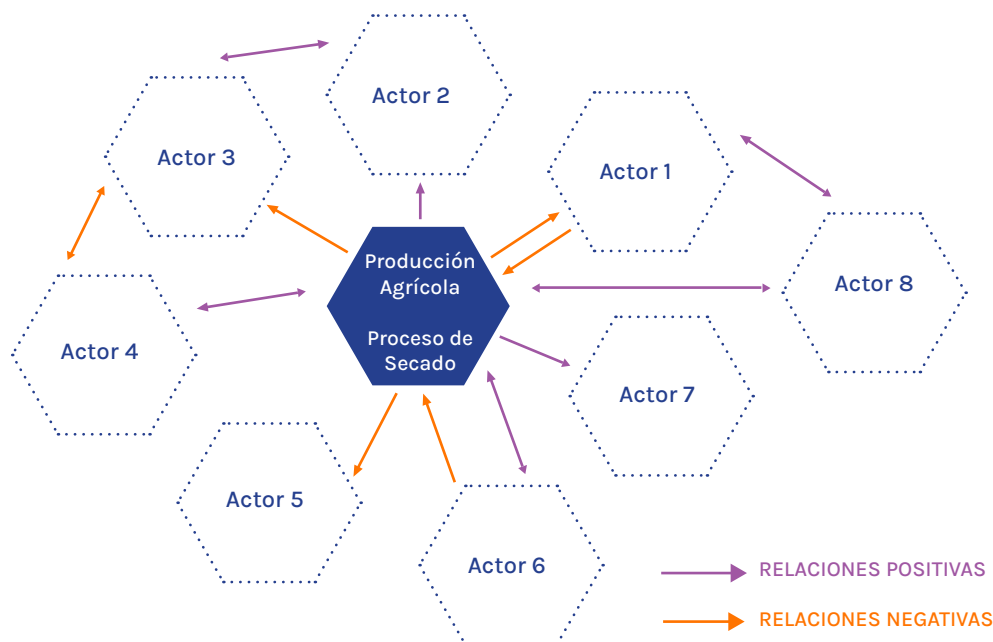
5 Relación positiva con la empresa (cuando existe una buena relación porque la empresa ha generado beneficios directos o indirectos hacia ese tipo de actores, o cuando hay cercanía y respeto con los trabajadores de la empresa, o porque este actor reconoce en la empresa un aporte a la comunidad). Relación negativa con la empresa (cuando existe una mala relación por experiencias negativas, por ejemplo: poblaciones aledañas que sufren efectos no deseados por la forma de producir, o la disputa de un territorio utilizado por la empresa, u otras empresas que entran en competencia por recursos escasos como el hídrico, entre otras posibilidades). Relación neutra o indiferente (aquella que en apariencia no indica relación positiva ni negativa).

6 Nivel de afectación (positiva o negativa) alta, media, baja. En algunos casos podrían haber afectaciones positivas (por ejemplo: empleo a vecinos de una población) y negativas (polvo en suspensión para la misma población). Este campo requiere información cualitativa que entregue información a la empresa del tipo de afectación.

c. Analizar la relación de estos actores con la empresa es un nivel más profundo. Se presentan 2 esquemas que muestran cómo analizar gráficamente a los actores y sus relaciones.



Este esquema, permite identificar qué actores se ven afectados negativamente por la operación del negocio y priorizar acciones de mitigación o reparación para ese grupo de personas. Así como aquellos que se ven positivamente influidos con quienes debe fortalecerse esta relación.



En este esquema se pueden visualizar las relaciones entre los distintos actores y la empresa, lo que nos permite diseñar acciones en virtud de fortalecer las relaciones positivas y mejorar las negativas, en las distintas direcciones.

**Evaluar el impacto generado
en las comunidades locales**

3

3. Evaluar el impacto generado en las comunidades locales

Se considera como impacto social a todos los posibles cambios y/o consecuencias (positivas o negativas) en la población que resultan de la operación de una empresa o el desarrollo de proyectos, y que pueden alterar la forma en que las comunidades y los individuos viven, trabajan, se relacionan entre sí y se organizan para satisfacer sus necesidades.

En este caso, la operación de la producción primaria de ciruela y también la de la agroindustria del secado, eventualmente podrían afectar los derechos de las personas o comunidades, así como también al ejercicio de su cultura y/o afectar su entorno y el desarrollo socioeconómico del territorio.

Medir el impacto social es un proceso de investigación sobre el cambio o consecuencias sociales (positivas y negativas, previstas y no previstas) que surgen de la operación de una empresa. Si bien, los efectos identificados generalmente se refieren al impacto medioambiental, esta guía visibiliza aquellos impactos sociales que pueden generarse, muchas veces, por efecto del impacto medioambiental.

En este ámbito es posible encontrar consecuencias en:



→ El estilo de vida de las personas, es decir, la forma en que viven, trabajan, juegan e interactúan entre sí cotidianamente.



→ La cultura, costumbres y creencias.



→ La estabilidad y cohesión de la comunidad.



→ La estabilidad de sus servicios e instalaciones.



→ La salud y bienestar de la comunidad.



→ La economía local.

→ El acceso o aislamiento de las comunidades

A partir del análisis del territorio y del mapa de actores, revisado en el punto anterior, es importante involucrar a la comunidad para identificar los efectos positivos y negativos que genera la operación en el territorio.

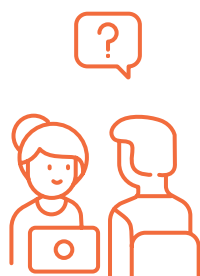
A continuación, se presentan algunas actividades que pueden desarrollarse para obtener esta información. Cada una involucra diferentes niveles de participación en la toma de decisiones o de identificación de estos efectos. Dependiendo de la capacidad de gestión de la empresa, se pueden escoger algunas de ellas o todas, para generar información objetiva relacionada a este tipo de impactos.

3.1 Entrevistas a actores clave

Las entrevistas son un instrumento que permite, por una parte, obtener información profunda sobre las problemáticas y beneficios asociados a la convivencia con la producción de ciruela y el proceso de secado, y por otra, establecer relaciones cara a cara con actores relevantes del territorio.

Definir quién es un actor relevante es un ejercicio de análisis estratégico. Según el objetivo de la entrevista, es la empresa la que determina quiénes son las personas (representantes de organizaciones o instituciones locales), que pueden entregar información más pertinente. Los actores relevantes más frecuentes en una comunidad son: representantes de organizaciones sociales territoriales como: juntas de vecinos, centros de padres y madres, representantes de la municipalidad directamente relacionados al territorio, directores y profesores de la escuela, funcionarios locales de salud, productores locales, habitantes ancianos originales del lugar, entre otros.

Es recomendable elaborar un instrumento que permita realizar las mismas preguntas a todos los entrevistados, ya que de esa manera, es posible sumar las opiniones y hacer un análisis de ellas. Para este caso, se recomienda al menos preguntar sobre⁷:



- ¿Cuáles cree que son los aportes que trae la producción de ciruela/industria del secado de ciruela al territorio?
- ¿Cómo cree que se debieran fortalecer los aportes?
- ¿Cuáles cree que son los efectos negativos de la producción de ciruela/industria del secado en el territorio?
- ¿Cómo cree que podrían solucionarse estos efectos negativos?

Una vez realizadas las entrevistas es necesario sistematizar los contenidos, es decir ordenarlos de acuerdo a las categorías establecidas, en este caso: los aportes y los efectos negativos.

⁷ Una entrevista siempre debe comenzar generando un espacio de confianza a través de preguntas que identifiquen a las personas y su relación con el territorio (historia del lugar, cambios, lugares significativos, entre otras).

3.2 Taller de diagnóstico participativo

El diálogo y la deliberación es un ejercicio que promueve la toma de acuerdos entre las personas. Dependiendo de los recursos económicos y de tiempo, se recomienda generar espacios de conversación con y entre los actores sociales.

La convocatoria a estos talleres, es decir, a quiénes invitar, es resultado del análisis del mapa de actores, en el que se encuentran las distintas categorías y el grado de influencia de la operación. Se recomienda realizar una convocatoria amplia de manera que todas las partes puedan presentar sus opiniones.

Se proponen preguntas para la discusión que promuevan la opinión de todos los participantes. Para este caso, pueden utilizarse las mismas preguntas de la entrevista:



- ¿Cuáles cree que son los aportes que trae la producción de ciruela/industria del secado de ciruela al territorio?
- ¿Cómo cree que se debieran fortalecer los aportes?
- ¿Cuáles cree que son los efectos negativos de la producción de ciruela/industria del secado en el territorio?
- ¿Cómo cree que podrían solucionarse estos efectos negativos?

Las personas deben llegar a acuerdo y priorizar los temas más relevantes o urgentes para ser enfrentados por la empresa. En general, se utilizan herramientas metodológicas, como papelógrafos, tarjetas, pizarras u otros medios que permiten que las propias personas redacten sus acuerdos, por lo que el proceso de sistematización (organizar la información) se realiza en el mismo momento.

Para implementar este tipo de herramientas existen facilitadores del diálogo, que tienen competencias para la generación de conversaciones grupales y que deben asumir un rol neutral.

3.3 Encuestas

La encuesta es un instrumento que permite recopilar datos para la toma de decisiones. En general, se componen de preguntas con respuestas cerradas (selección múltiple) y se aplican a mayor número de personas que las entrevistas, para ampliar la cantidad de opiniones respecto de un tema.

Para indagar sobre los efectos positivos o negativos de la empresa en el territorio, es necesario tener ciertas hipótesis sobre estos y dar a las personas opciones para priorizar o seleccionarlos. Estas hipótesis o listados de posibles efectos negativos, positivos y soluciones, se pueden obtener a partir de las entrevistas y talleres participativos. En la encuesta, se puede pedir a las personas que seleccionen los efectos más importantes. Por ejemplo:

Del siguiente listado, ordene de 1 al 3 los efectos que considera más importantes, que requieren ser solucionados:

- ☒ Olores producto de basura.
- ☒ Ruidos en las jornadas diurnas por el trabajo de la industria.
- ☒ Ruidos en las jornadas nocturnas por el trabajo de la industria.
- ☒ Polvo generado por los camiones o tránsito vehicular.
- ☒ Aumento de tránsito vehicular y sus efectos en la congestión vehicular.
- ☒ Aplicación de agroquímicos y sus efectos respiratorios.
- ☒ Otros.



De la misma forma que con la información obtenida en las entrevistas y los talleres participativos, es necesario sistematizar las respuestas para considerarla adecuadamente en la toma de decisiones.

3.4 Fortalecer, prevenir, resolver oportunamente y controlar los efectos negativos

Del trabajo en el punto anterior, es posible generar un listado detallado sobre los efectos negativos y positivos de las operaciones de la producción de ciruela/industria del secado en la comunidad, con el que se diseña un plan de acción que incluye aquellas acciones o actividades que deben realizarse para fortalecer aquellos efectos reconocidos como positivos por la comunidad, prevenir efectos negativos, resolver oportunamente algunos conflictos y/o controlar los efectos negativos.

Es así que las acciones se organizan en **3 tipos según su objetivo**: acciones para **fortalecer, prevenir y mitigar**.



- **Fortalecer** se refiere a mantener o aumentar las condiciones para que un efecto positivo perdure y se enriquezca en el tiempo.
- **La prevención** se refiere a desarrollar medidas para evitar que un evento se convierta en un efecto negativo.
- **Mitigar** es la aplicación de acciones para reducir los efectos negativos.

De manera muy simple se recomienda estructurar este plan de acción en una matriz que identifique el efecto negativo/positivo, la acción a implementar, el tipo de objetivo y el resultado esperado, de manera de posibilitar hacer un seguimiento al plan⁸.

⁸ Al ser un plan de trabajo, es importante incluir plazos y responsables para poder hacer seguimiento de lo planificado.

Ejemplo:

Matriz con medidas de mitigación					
Nombre organización/ institución, actor	Efecto	Acción	Objetivo fortalecer, prevenir, mitigar	Resultado esperado	Logro alcanzado
Familias habitan- tes de la Comuna	Fuente de trabajo para los y las habitantes del territorio	Coordinar jornadas de capacitación de faenas agrícolas y/o secados en el Liceo técnico	Fortalecer	Habitantes del territorio más preparados para tareas especializadas en faenas agrícolas o de secado de la ciruela.	Realización de 3 prácticas de jóvenes del Liceo técnico en la empresa.
Comunidad en general	Basura plástica	Sistema de reciclaje de envases plásticos utilizados en la faena agrícola y/o secado.	Prevenir	No existen residuos plásticos generados por la faena agrícola y/o secado en el territorio.	Contratación compartida con otras empresas del sector de la ciruela en la zona de empresa de reciclaje que saca todos los envases plásticos de la comuna.
Comunidad en general Población Santa Elvira	Polvo en suspensión por tránsito de camiones	Disminuir la velocidad de tránsito de camiones. Humedecer el camino los días de alto transito.	Mitigar	Disminución del polvo en suspensión.	Comunidad percibe, mediante encuesta realizada, que el polvo en suspensión ha disminuido considerablemente.



**Contribuir al desarrollo local
y la economía local**

4

4. Contribuir al desarrollo local y la economía local

El desarrollo local, es un proceso, en un territorio, que involucra a todos los actores que lo conforman y que se expresa en iniciativas que impulsan el fortalecimiento de la identidad propia, y buscan mejorar la calidad de vida del ecosistema (habitantes, entorno social, natural, económico, etc.). Un proceso de desarrollo local siempre supone que los diversos sectores económicos, sociales y culturales, planteen acciones y programen actividades dirigidas a mejorar y a aumentar la cualificación de la población, las infraestructuras y la mejora del hábitat donde se encuentran. El proceso de desarrollo busca la participación general de todos los individuos que conforman el territorio (Juárez, 2013).

Al principio de esta guía se ha tratado la importancia de pertenecer al territorio y ser un actor proactivo en su desarrollo. Como actor protagonista del mismo y en la posición de empresa productora o procesadora, es importante que consideren las operaciones con una mirada más allá de los efectos positivos o negativos, además de poner relevancia en cuál es la contribución al desarrollo social y la economía local.

Desde una perspectiva general, se espera, por ejemplo, que las empresas se inserten en los planes estratégicos territoriales, generalmente liderados por municipios o gobiernos regionales, los que convocan a todos los actores a ser parte de los mismos tanto desde la opinión como de la participación con acciones concretas. Existen los Planes de Desarrollo Local, Planes de Desarrollo Económico Local, Planes de Desarrollo Turístico, Planes de Desarrollo Cultural, entre otros.

Desde una perspectiva específica, se espera que las empresas desarrollen acciones de colaboración planificadas y dirigidas a una comunidad o población previamente determinada, que debería estar definida de acuerdo a los pasos establecidos anteriormente en esta guía. Se recomienda que estas acciones tengan un propósito claro de aporte del territorio, analizadas de acuerdo a su factibilidad y a las especialidades que el negocio puede ofrecer.

Para este estándar se han relevado los aportes en el ámbito social y económico que se desarrollan a continuación y de los que se entregarán algunos ejemplos que pueden ser de utilidad.



4.1 Aportes en el ámbito social

Realizar acciones de carácter social significa un acto desinteresado, altruista, que se lleva a cabo sin esperar nada a cambio y tiene el propósito de aportar beneficios a otras personas. La responsabilidad social empresarial, es el compromiso que han asumido las empresas para hacer un aporte a los territorios en los que participan. Para definir el tipo de acciones que es posible realizar, se deben tener presentes las siguientes dimensiones:

- Los temas relacionados a lo social, en los que se puede aportar son diversos y tienen distintas escalas: pobreza, salud, educación, cultura, vivienda, deporte, saneamiento, medio ambiente, etc.
- Se pueden realizar aportes de tipo pecuniarios, es decir, donaciones en dinero. También pueden ser no pecuniarios, como donar el uso de bienes o infraestructura, destinación de recursos humanos, entre otros.
- Las empresas pueden decidir aportar a iniciativas existentes en el territorio, como diseñar e implementar acciones propias.



Para materializar este tipo de iniciativas se describen algunos ejemplos que pueden ayudar a las empresas a definir su estrategia de contribución social.

Aportar a iniciativas ya existentes en el territorio, se puede realizar de distintas formas:

- Aportes en donaciones de dinero o infraestructura y equipamiento para la realización de festivales, celebraciones locales, campeonatos deportivos, etc.
- Donaciones en dinero o recursos profesionales a Organizaciones Sociales (juntas de vecinos, clubes deportivos, clubes de adultos mayores, comités de adelanto, comités de vivienda, etc.).
- Donaciones en dinero a Fundaciones u ONG que trabajan por una causa beneficiosa en el territorio.

Por su parte, la empresa puede querer desarrollar un propio programa para contribuir al desarrollo social, escogiendo a veces una temática en particular que le interesa aportar, lo que siempre dependerá de las posibilidades económicas de la empresa para hacerlo:

- Diseñar e implementar un fondo concursable de iniciativas de bienestar para la comunidad.
- Diseñar e implementar un programa de mejoramiento de infraestructura comunitaria.
- Diseñar e implementar un sistema de reciclaje en la localidad.
- Hacer aportes directos en medicamentos para la salud de la comuna, de acuerdo a los indicadores de prevalencia existentes.
- Diseñar jornadas de puertas abiertas de los procesos productivos para la población local.

También es posible hacer aportes a las instituciones públicas en sus proyectos de mejoramiento en educación, salud, entre otros:

- Donando un módulo para la implementación de una biblioteca en la escuela de la localidad.
- Campaña para la donación de libros para la biblioteca de la escuela.
- Aportes para el equipamiento del Gimnasio de la localidad.

Es importante señalar que todo dependerá de la realidad local y de las necesidades que sean detectadas en el proceso de diagnóstico, las relaciones entre los actores y las demandas de la comunidad.

4.2 Compromisos económicos

La contribución al desarrollo económico local se refiere a acciones que se orienten a promover el bienestar económico de los habitantes del territorio. Son actividades que tienen directa relación con la gestión del negocio y cómo éste aporta al movimiento de la economías del territorio.

Por una parte están las políticas internas de la empresa que beneficien directamente a los habitantes del territorio:

- Política de inclusión de personas de la comuna o región en la fuerza laboral⁹.
- Programas de capacitación laboral a personas del territorio para su posterior inserción en la fuerza laboral.
- Política de inclusión para personas con necesidades especiales del territorio.

Por otra parte, es muy significativo para las economías locales ser parte de una política de compra de insumos a nivel local, de aquellos materiales que no requieren especial tecnología como los son los artículos de escritorio, los servicios de alimentación permanente o esporádica, servicios de transporte de personas, entre otros. Cabe señalar que muchas veces estos servicios requieren de un nivel que deben alcanzar y que la propia empresa puede aportar a desarrollar en los proveedores locales (por ejemplo, calidad de los vehículos, y calidad y diversidad de la alimentación).

Finalmente, el pago de patentes comerciales en las comunas en que se encuentran las empresas, es un gran aporte para los municipios y el desarrollo de programas sociales.



⁹ La contratación de personas del territorio es un aporte muy concreto a las economías familiares y a la posibilidad de que las familias se desarrollen unidas en el mismo.

**Mantener un sistema de
comunicación efectivo
con la comunidad**

5

5. Mantener un sistema de comunicación efectivo con la comunidad

Una buena relación con las comunidades requiere de una estrategia de información permanente, dedicada y dirigida especialmente a la comunidad vecina.

La información entregada debe ser con respecto a:

- Todas aquellas operaciones que la producción de ciruela y el proceso de secado, pueden afectar la vida cotidiana del lugar (por ejemplo: fertilización, transporte de productos, utilización intensa de maquinaria, etc.).
- Los aportes que la empresa está entregando al territorio.
- La participación activa de la empresa agrícola o de secado, en asuntos territoriales más allá de la producción de ciruela y del proceso de secado.

Debe primar el principio de transparencia, es decir que todas las personas puedan tener acceso a la información. El acceso bien administrado a la información genera confianza en las personas e instituciones y da señales de que las operaciones están siendo controladas y debidamente supervisadas para no alterar negativamente la vida de la comunidad.

5.1 A quién va dirigida

Dependiendo del tipo de información que se va a entregar, la empresa debe definir a los actores que le interesa que llegue esta información, para lo cual, se utilizará el mapeo de actores antes construido junto con la matriz de impacto. Con esa información, será posible diseñar de manera pertinente la forma y a quiénes informar. Es distinto comunicar la ejecución de una operación que va a afectar la tranquilidad de una localidad cercana (nuestro receptor principal serán los vecinos de esa localidad), que la realización de una feria de productores agrícolas en la que puede participar toda la comunidad, o la celebración del día del niño que será de interés para las escuelas, los trabajadores y los y las cuidadoras.



5.2 Dispositivos de información

Los dispositivos de información pueden ser diversos, pero es importante aprovechar los canales tradicionales y más populares que se usen en el territorio.

En el mundo rural, la forma más tradicional de comunicación es la radio local, ya sea comunitaria o de la municipalidad. La radio es el medio más efectivo ya que llega a lugares donde otras señales no pueden llegar y las personas se comunican por este medio, especialmente cuando están en zonas aisladas.



Otro dispositivo comunicacional, de alta visibilidad para los vecinos de una localidad es el mural informativo que está ubicado en la escuela, junta de vecinos, centro cívico, lugar de ronda médica rural, consultorios, lugar de pago de pensiones u otros lugares.



Se recomienda realizar folletos informativos elaborados especialmente por la empresa para ser distribuidos en centros comunitarios o puerta a puerta.



El uso de las redes sociales siempre es útil, aunque no asegura que las personas reciban la información que se quiere entregar, por lo mismo, se recomienda desarrollar paralelamente, acciones de información directa, como correos electrónicos o los dispositivos anteriormente descritos.



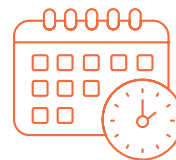
Se recomienda establecer canales permanentes con mensajes dirigidos a toda la comunidad y canales especializados dirigidos al público objetivo.

5.3 Los temas a informar

En el caso de las empresas de producción primaria, algunos temas que se recomienda considerar en proceso de información permanente son:

→ Los horarios de las faenas:

La ejecución de labores agrícolas como labranza, riego, fertilización y fumigación, el transporte de la fruta, entre otros. Estas pueden ser faenas que afectan la vida cotidiana de los vecinos, ya sea por olores, químicos en el aire o el aumento de tránsito de vehículos en la localidad.



Cuando estas faenas son especialmente molestas o extraordinarias (fuera de lo común), es muy importante informar los horarios de estos movimientos.

El tránsito de camiones de recolección y traslado de la fruta, puede ser un movimiento particularmente importante para una localidad, debido al levantamiento de polvo, las dificultades con la velocidad u otros problemas asociados al tránsito de vehículos en mayor cantidad que lo común. Informar a la comunidad cuándo se producirá este flujo permitirá a los vecinos planificar sus actividades cotidianas de acuerdo a esa información.

→ Recolección de residuos:

Los volúmenes de residuos generados en la producción agrícola, así como en el proceso de secado, pueden ser elevados y muchas veces, requerir de camiones recolectores o empresas especializadas para su gestión. Estos servicios implican movimientos que podrían afectar la tranquilidad de la comunidad, por tanto, se recomienda informar sobre ellos y tener en consideración algunas medidas de mitigación (por ejemplo, mantención de caminos rurales, humedecer los caminos rurales para disminuir el polvo en suspensión, otros), o la posibilidad de compartir los beneficios de estos servicios con la comunidad (por ejemplo, aprovechar el movimiento de camiones recolectores o sistemas de reciclaje).



→ Puertas abiertas para mostrar la producción

Una buena alternativa para cualquier empresa, independiente de su tamaño, es establecer algunas jornadas donde se puede invitar a la comunidad a visitar y conocer el proceso de producción.

Esto puede ser un aporte a la comunidad, además de generar adhesión al tipo de producción. Por ejemplo, es posible invitar a escuelas para que sus estudiantes conozcan el proceso productivo, a organizaciones sociales que tengan relación con la empresa y algún grado de influencia, entre otros.

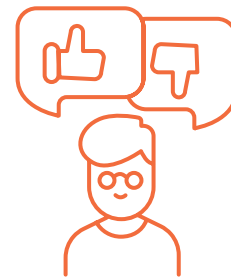


5.4 Gestión de los reclamos

Otro mecanismo de comunicación entre empresas y comunidad, es el Sistema de gestión de Reclamos. Su principal propósito es que la comunidad pueda informar sobre diversas situaciones que la empresa debe conocer y en algunos casos resolver.

El sistema debe ser capaz de recibir y evaluar sistemáticamente quejas y sugerencias para poner en marcha acciones resolutorias. Un buen sistema de gestión de reclamos tiende a crear un impacto positivo, ya que las comunidades ven una respuesta eficiente a sus problemas y reconocen el respeto que la empresa muestra al ser tratados seriamente.

Si bien los sistemas de reclamaciones pueden ser variados, dependiendo del tamaño de las capacidades de las empresas para llevarlos a cabo, existen algunas recomendaciones generales:



Acoger el reclamo:

- Es importante que quienes reciban los reclamos o sugerencias consideren esto como una oportunidad para mejorar procedimientos y no como una agresión. Recibir amablemente y colaborar en la forma de hacer el reclamo, será un factor importante para que quien hace el reclamo o sugerencia, se sienta escuchado.

Ser un canal de comunicación simple y accesible:

- El sistema debe tener canales de fácil comunicación, ya sea en forma remota o presencial. La persona que reclama debe tardar pocos minutos en hacerlo, sin obstáculos ni excesivas preguntas previas.

Sistematizar las quejas y recomendaciones:

- Debe existir un sistema que organice la información y permita dar respuesta rápida a éstas. La respuesta, cualquiera sea, debe ser ágil y de rápida implementación, aunque ésta señale un camino que requiere tiempo de resolución.

Comunicar:

- Se valora la realización de informes sobre las reclamaciones, sugerencias y las respuestas entregadas, además de comunicar a la comunidad sus resultados. Adicionalmente, puede dar lugar a un listado de preguntas y respuestas frecuentes que serán de mucha ayuda para simplificar el sistema.
- Los sistemas de reclamos son una oportunidad muy valiosa para recopilar información y cambiar algunos procedimientos. Su carácter permanente, permite conocer situaciones complejas a tiempo y actuar de manera oportuna.

Conclusiones

Una buena convivencia en el territorio es beneficiosa tanto para las comunidades locales como para la empresa y el negocio. Por lo que involucrarse y ser parte, es fundamental para que ésto ocurra. Para lograr estas buenas relaciones, las empresas deben realizar acciones concretas, dirigidas a comprender el lugar en el que está inserta, comprender los impactos, positivos y negativos que esta provoca y a partir de estos, diseñar acciones que promuevan el desarrollo social y económico del lugar, además de establecer canales de comunicación fluidos y transparentes.

El relacionamiento comunitario es importante para las empresas, pues genera confianza, credibilidad y si este es de buena fe, se genera lealtad con la comunidad local. Un proceso bien realizado, puede generar buena reputación de la empresa hacia la comunidad y hacia sus competidores, contribuyendo y siendo parte importante en el desarrollo de los territorios en los que se encuentra.



Bibliografía

Asociación Empresarial para el Desarrollo (2016). Guía Práctica para el Relacionamento Estratégico con la Comunidad.

<https://www.aedcr.com/recurso/publicaciones/guia-practica-para-el-relacionamiento-estrategico-con-la-comunidad>

Ballesteros, C. y San Pedro, P. (2021). Propuestas para la medición y gestión del impacto social. En búsqueda de un lenguaje común. Informe de la Cátedra de Impacto Social.

<https://www.comillas.edu/documentos/catedras/impactosocial/propuestas-para-la-medicion-y-gestion-del-impacto-social.pdf>

Catley, A., Burns, J. Abebe, D. y Suji, O. (2009). Evaluación Participativa del Impacto. Guía para profesionales. Feinstein International Center, Tufts University.

<https://fic.tufts.edu/assets/Impact-Guide-SPANISH.pdf>

Corporación Financiera Internacional. Grupo Banco Mundial (2007). Relaciones con la comunidad y otros actores sociales: Manual de prácticas recomendadas para las empresas que hacen negocios en mercados emergentes.

https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/eeb4bf63-90b7-43c5-9b45-41b30b6955f4/IFC_StakeholderEngagement_Spanish.pdf?MOD=AJPERES&CVID=jqetHux

Juárez, G. (2013). Revisión del concepto de desarrollo local desde una perspectiva territorial. Revista Lider Vol. 23. 2013. pp 9-28.

https://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/23/1.-LIDER%2023_Juarez_pp9_28.pdf

Secretaría de Energía del Gobierno de México (s/f) Metodología para la Evaluación de Impacto Social. Fondo para la Transición Energética y el Aprovechamiento Sustentable de la Energía.

https://energypedia.info/images/7/72/GIZ_Metodologia_Evaluaci%C3%B3n_Impacto_Social_2016.pdf





www.ciruelacertificada.cl