



**Polis**

Revista Latinoamericana

36 | 2013

**Sociedad Civil y democracia en América Latina:  
desafíos de participación y representación**

---

## Un análisis cualitativo de los discursos de representantes de sindicatos, movimientos sociales y organizaciones no gubernamentales sobre el rol de las empresas y el Estado chileno

*Qualitative analysis of discourses of representatives of trade unions, social movements and NGOs on the role of companies and the chilean State*

*A análise qualitativa dos discursos de representantes de sindicatos, movimentos sociais e ONGs sobre o papel das empresas e do Estado chileno*

**Rodrigo Flores-Guerrero, Darío Rodríguez Mansilla, Paula Miranda Sánchez y Camila Ramos**



### Edición electrónica

URL: <http://journals.openedition.org/polis/9420>

ISSN: 0718-6568

### Editor

Centro de Investigación Sociedad y Políticas Públicas (CISPO)

### Edición impresa

Fecha de publicación: 15 diciembre 2013

ISSN: 0717-6554

### Referencia electrónica

Rodrigo Flores-Guerrero, Darío Rodríguez Mansilla, Paula Miranda Sánchez y Camila Ramos, « Un análisis cualitativo de los discursos de representantes de sindicatos, movimientos sociales y organizaciones no gubernamentales sobre el rol de las empresas y el Estado chileno », *Polis* [En línea], 36 | 2013, Publicado el 15 enero 2014, consultado el 20 abril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/polis/9420>

---

Este documento fue generado automáticamente el 20 abril 2019.

© Polis

---

# Un análisis cualitativo de los discursos de representantes de sindicatos, movimientos sociales y organizaciones no gubernamentales sobre el rol de las empresas y el Estado chileno

*Qualitative analysis of discourses of representatives of trade unions, social movements and NGOs on the role of companies and the chilean State*

*A análise qualitativa dos discursos de representantes de sindicatos, movimentos sociais e ONGs sobre o papel das empresas e do Estado chileno*

**Rodrigo Flores-Guerrero, Darío Rodríguez Mansilla, Paula Miranda Sánchez y Camila Ramos**

---

## NOTA DEL EDITOR

Recibido: 15.10.2013 Aceptado: 13.12.2013

## Cuestionamiento a empresas y Estado

- 1 En los últimos años, hemos presenciado demostraciones masivas, en diferentes lugares del mundo, en las que la población expresa su indignación hacia el sistema político y económico (Hessel 2011)\*. Al hacerlo, se ha instalado la necesidad de establecer cada vez mayores regulaciones y exigencias de transparencia a las otrora poderosas corporaciones económicas y su incidencia en distintos ámbitos como la salud y la educación (Meller,

2011; Opplieger y Guzmán, 2012). De esta manera, la sociedad moderna ha comenzado a poner bajo un mayor escrutinio y cuestionamiento las prácticas empresariales. No es extraño que la denuncia proveniente de movimientos sociales y ciudadanos apelen a una falta de consideración por el entorno social y ecológico en los cuales las empresas se desenvuelven, así como abusos e inadecuados manejos financieros, muchos de los cuales se encuentran reñidos no sólo con la ética, sino también con la ley (Flores y Rodríguez, 2013; Meyer y Kirby, 2010; Porter y Kramer, 2011; Prahalad y Hammond, 2005).

- 2 La crítica proveniente de la sociedad civil parece apuntar al hecho que los emprendimientos privados han olvidado dedicarse en forma prioritaria a abordar problemas urgentes y fundamentales, habitualmente de imperiosa resolución calidad de la educación, cobertura de la sanidad pública, cuidado y respeto del medioambiente, mayor inclusión y equidad social- (Austin, 2010; Austin y Seitanidi, 2012; Rodríguez y Marcos García, 2011). En esta misma línea crítica, Prahalad y Hammond (2005) han destacado el hecho que las empresas se han centrado prioritariamente en una afanosa búsqueda de rédito económico, la ganancia financiera inmediata y en entregar el mayor valor económico posible a sus accionistas, tal como lo indicaba hace más de cuarenta años atrás Friedman (1970). En esta perspectiva, los productos de la acción corporativa fueron vistos y justificados en muchas oportunidades bajo el rótulo de externalidades, las cuales debían ser asumidas por la sociedad toda como el costo que se debía pagar por producir un bienestar general futuro sea entendido como generación de puestos de trabajo, avance en el desarrollo económico de los países, producción de una matriz energética a bajo costo, etc.-
- 3 Este mayor cuestionamiento a las empresas y al Estado en su rol de fiscalizador de su accionar se ve agrabado en una sociedad diferenciada funcionalmente, heterárquica, acéntrica, policontextual y mundial (Luhmann, 2007). Es posible observar en la sociedad contemporánea una serie de sistemas sociales parciales, cada uno igual al otro en su forma de operar. Stichweh (2012a, 2012b) distingue tres innovaciones estructurales que hacen posible la emergencia de este tipo de sociedad: i) diferenciación funcional, ii) múltiples organizaciones (multinacionales y organismos no gubernamentales) y, iii); las tecnologías comunicativas. Junto a ello, observa tres mecanismos procesuales: i) difusión global de pautas institucionales, ii) interdependencia global y iii) descentralización de los sistemas funcionales. La emergencia de estos tres mecanismos impide ya observar a la sociedad como poseedora de patrones estructurales y culturales homogéneos.
- 4 Como no puede ocurrir de otro modo, la diferenciación funcional propia de la sociedad moderna desplaza las posibilidades de integración social a las operaciones autónomas de cada uno de los sistemas parciales de los cuales depende para su prosecución. De este modo, ya no es posible contar con un único sistema que rijas el quehacer de la sociedad total como lo fue antaño el sistema económico o político, asegurando los derechos de los ciudadanos/consumidores o ampliando las certezas provistas por el Estado de Bienestar (Flores y Rodríguez, 2013).
- 5 Nuestra posición en este texto apunta justamente en esta dirección. Las expresiones de movilización ciudadanas que hemos observado en el último tiempo como movimientos sociales de protesta a escala planetaria y también en Chile, aunque diversos y heterogéneos en sus orígenes, motivaciones e intereses, poseen el elemento común de aspirar a fortalecer la participación democrática, universalización de derechos como educación gratuita y de calidad, protección por parte del Estado hacia las clases medias, universalización de derechos de todo tipo, respeto, cuidado y preservación del

medioambiente. Ellos son el resultado justamente de una sociedad policéntrica, la cual ya no puede resolver sus problemas exclusivamente desde dimensiones normativas, económicas o políticas. En esta perspectiva, nuestro artículo pretende conocer los principales discursos que poseen representantes de tres tipos de agrupaciones pertenecientes a la sociedad civil chilena, sindicatos, organizaciones sin fines de lucro y movimientos sociales, sobre el accionar de las empresas chilenas y su vinculación con la sociedad y comunidad en las cuales operan, así como la visión sobre el rol que le cabe al Estado en limitar la actuación del mercado y articular las políticas públicas y programas sociales.

## El problema de la exclusión social

- 6 La cada vez más próspera sociedad contemporánea admite en su interior, como ninguna otra, todo tipo de conflictos y desigualdades sociales. Es una paradoja que un planeta que se describe a sí mismo cada vez más interconectado y de vínculos tecnológicos más estrechos (Castells, 2001), se auto-observe bajo apelativos de desintegración y en conflicto social permanente. Los medios de comunicación se empeñan en mostrarnos el desequilibrio y perturbación social que genera el último conflicto armado en alguna parte del mundo, la dificultad que tienen los gobiernos por afrontar las múltiples desigualdades económicas en diversas áreas geográficas y el fuerte impacto ecológico que produce el ejercicio de un capitalismo en muchas oportunidades sin un eficaz contrapeso del Estado. Muchos de estos fenómenos se describen por las poblaciones que los padecen como indignación a escala planetaria, regional y local (Hessel 2011). A nivel sudamericano, las múltiples protestas ocurridas el año 2013 en países tan disímiles como Brasil, Chile y Perú, aunque con distintas causas y motivaciones alza en el transporte público y un reclamo masivo contra la corrupción y suciedad de la política; demandas por educación superior estatal gratuita y de calidad; rechazo a una clase política no representativa, no institucional y novata- parecen aunar las expectativas de una mayor protección e integración social de amplios y nacientes grupos medios por parte del Estado (Fowks, 2013; Granados, 2013)
- 7 En el caso particular de Chile, la sociedad civil ha sido descrita por la sociología tradicional bajo apelativos de perturbación social, malestar social, descontento ciudadano, el ruido de la calle, etc (Meller, 2011; Moulian, 1997; Opplieger y Guzmán, 2012; Rojas, 2012; Atria et. al., 2013). Ello sería en parte responsable de una inédita manifestación ciudadana donde se entremezclan múltiples demandas sobre temas tan sensibles como mejoras sustantivas a la calidad de la educación pública y mayor regulación a las universidades y centros de formación privados; la desaprobación de proyectos liderados por importantes grupos económicos que generan un fuerte impacto medioambiental como Punta de Choros, Hidroaysén o la termoeléctrica de Ventanas en la V Región; incrementar la sanidad pública; aumentar la cobertura de la seguridad social expresada en una regulación al sistema de pensiones; normar de forma más estricta la operatoria de bancos y empresas del retail con el fin de evitar abusos y repactación de intereses en forma unilateral y sin consentimiento de los clientes; modificar el sistema de representación electoral y en última instancia elaborar una nueva constitución política, entre otras (Flores y Rodríguez, 2013).
- 8 Desde una posición crítica con el camino que parece haber tomado la sociedad actual, Elizalde (2013) nos indica que la lógica del sistema de mercado es crecer ilimitadamente,

con el objeto de aumentar sus márgenes de ganancia. Bajo esta premisa, no es posible generar un crecimiento económico que sea sustentable con el medioambiente y responsable con los ciudadanos. En la misma línea Barkin (2013) indica que la sociedad padece de una triple crisis económica, social y ambiental, promovida por un sistema que fomenta la acumulación de capital y su concentración, siendo responsable de la pobreza y miseria en que se encuentran inmersos millones de personas, así como el deterioro de numerosos ecosistemas. En las descripciones y análisis enunciados se evidencia una preocupación constante por los efectos sociales de un desarrollo centrado exclusivamente en el rédito económico, forjador de un panorama desolador, caracterizado por la desigualdad social y la correspondiente concentración de riqueza, de la propiedad y del consumo en Chile (Rojas, 2012; Atria et.al, 2013).

- 9 La teoría sociológica clásica ha tematizado la falta de integración unitaria como un conjunto de hechos anómalos, esporádicos, acotados, disfuncionales e indeseables, por lo tanto corregibles con decisiones técnicas e informadas, instructivos morales o aunando voluntades. Expresiones como perturbación, malestar, descontento y ruido son un vivo ejemplo de ello. Lockwood (1964) propone diferenciar el concepto de integración para dar cuenta de ello al separar la integración social de la integración sistémica. Por integración social entiende a las relaciones que los individuos sostienen con diferentes instancias de la sociedad y de las cuales obtienen prestaciones que les aseguran su pervivencia. La integración sistémica, por su parte, refiere a la cohesión interior de los sistemas diferenciados. En el mismo eje argumental, Parsons (1977) utiliza el concepto de inclusión para designar las condiciones en las cuales la sociedad ofrece posibilidades para todos, siendo la única duda cuáles son sus condiciones y cuán bien resultan. La inclusión queda definida en su esquema teórico como el conjunto de pautas de acción que hace posible que quienes las utilizan como criterios de orientación de su accionar sean considerados miembros con todos los derechos de un sistema solidario más amplio.
- 10 Explicaciones de tan corto alcance no logran dar cuenta de la variedad y complejidad de los fenómenos implicados. Siguiendo a Luhmann (1995, 2007), el concepto de inclusión de Parsons no considera su lado negativo (no inclusión o desigualdad), por lo cual resulta más fructífero utilizar ya no este concepto sino el código inclusión/exclusión como herramienta analítica para describir la variedad de desigualdades presentes en la sociedad contemporánea. La exclusión cobra importancia en una sociedad que se define a sí misma en términos globales y en la cual son vastos los sectores de la población que se ven sometidos a exclusiones de todo tipo. La distinción inclusión/exclusión ayuda a observar a uno de sus lados inclusión- sólo cuando el otro es posible exclusión-. Sólo cuando existen personas o grupos no integrables se hace viable la cohesión social y se vuelve posible especificar las condiciones para ello (Luhmann, 1991).
- 11 En este contexto, la sociedad posee mecanismos cuya función principal consiste en producir ininterrumpidamente diferencias demandas, exigencias, servicios- las que al replicarse multiplican las desigualdades sociales. Como no puede ser de otra forma, la regulación de la inclusión recae ahora en los sistemas sociales parciales, lo que significa que individuos concretos no pueden estar ubicados concretamente. La sociedad moderna debe prever más posibilidades que las sociedades tradicionales y ya no se pueden ordenar de manera jerárquica o lineal, volviéndolos más individualizados (Luhmann, 2007:491). Los individuos han de poder participar en todos los sistemas según sea el ámbito funcional bajo qué código se presenta la comunicación (Rodríguez y Torres, 2008). En este sentido, la sociedad contemporánea pone en tela de juicio la suposición de una

integración natural de todos los individuos en todos los sistemas al unísono, por lo cual ya no es posible pensar en la inclusión social total. Por este motivo contempla la autoexclusión no como situación disfuncional a la manera de la teoría sociológica clásica, sino como un medio para sustraer de los deberes que implica estar incluido. De este modo, al sistema económico sólo se ingresa como cliente si se tiene capacidad de pago o expectativa de deuda, al sistema religioso se ingresa como fiel creyente de una verdad revelada y expectativa de salvación eterna, mientras que en el sistema educativo sólo es posible entrar en él como estudiante o maestro si se demuestran habilidades para ello.

- 12 Como la exclusión forma parte de una condición estructural de la sociedad moderna, no puede tratarse ya como un problema moral ni se puede apelar exclusivamente a la mala voluntad de algunos privilegiados. Tampoco puede ser adjudicado a algún sistema funcional, pues ninguno de ellos puede realizar la inclusión social total (Luhmann, 1995, 2007). En principio, los individuos entendidos como marcas de identidad referidas en los procesos de comunicación (Luhmann, 1991)- deben poder participar de todos los sistemas y por lo mismo, estar en condiciones de cambiar continuamente sus acoplamientos con los distintos sistemas funcionales. Así, la universalización del voto permite que todos puedan participar en las elecciones, la expansión de la matrícula permite recibir educación, se puede acceder a potenciales prestaciones de salud y obtener un mínimo de servicios sociales (Rodríguez y Torres, 2008). No obstante, los procesos de inclusión son siempre contingentes, de modo que no se puede garantizar la necesidad de no estar excluido en el futuro. La demanda de gratuidad y calidad de la educación pública universitaria realizada en el último tiempo por estudiantes chilenos no resuelve el problema de tener que terminar una carrera profesional, ni menos aún el encontrar trabajo en lo cual se estudió.
- 13 No obstante lo anterior, la sociedad moderna ofrece la ilusión de inclusión a todos los seres humanos en la sociedad (Luhmann, 2007:492). De esta manera, no es extraño que la autoevaluación de la sociedad moderna se siga del esquema inclusión sin exclusión, reclamando elaboración de uniformidad. Todos los seres humanos se encuentran dotados de derechos y por ello mismo, provistos de oportunidades cuya realización concreta queda desplazada temporalmente ante el cruel presente. No se pueden ignorar las dramáticas diferencias en las condiciones de vida de amplios sectores de la población, pero sí postergarlas como problemas temporales hasta que se logre la revolución por un lado o hasta que se consiga el tan ansiado desarrollo o la ayuda social a los rezagados, por otra- (Luhmann, 2007:496). A partir de esta descripción de la inclusión total en la sociedad, las exclusiones de todo tipo que en ella se observan económicas, políticas, legales, morales, de género, etc- se hacen notar como problemas remanentes, de imperiosa denuncia y futura solución.
- 14 Un fenómeno complejo que permite observar la distinción inclusión/exclusión, es el constatar cómo algunas exclusiones que generan desigualdad son preferidas sobre otras, siempre y cuando sea tematizada la *re-entry* en el sistema social como igualdad, mientras otras simplemente son catalogadas como intolerables. El reclamo por un trato preferente que debiese dar el Estado a las mal llamadas minorías étnicas latinoamericanas o a los migrantes en países europeos y las políticas afirmativas de género son un ejemplo del primer caso. El desigual desempeño mostrado por los estudiantes en su formación escolar o universitaria es aceptado como algo normal, producto de sus capacidades o habilidades, mientras que al mismo tiempo se vuelve intolerable el hecho que un individuo con talento

- no pueda seguir en la educación superior debido a que no dispone de los recursos económicos suficientes para solventar los gastos que ello implica.
- 15 La sociedad moderna no sólo plantea la ilusión de la inclusión sin exclusión que hemos desarrollado en el párrafo anterior, sino que también nos presenta la posibilidad -novedosa por su paradoja- que la sociedad se plantee en demanda constante contra sí misma. Sus motivos y temas se han vuelto múltiples y variados, perdiendo en generalidad y por lo tanto ganando en especificidad a partir de los fines disímiles que cada uno de ellos persigue.
  - 16 La protesta ciudadana no puede entenderse para Luhmann (2007:674) como organización, en cuanto su comunicación dominante no son decisiones sino motivos, compromisos, vínculos. Aquellas demandas que se encuentran dirigidas en forma enérgica, como las manifestaciones estudiantiles o de preservación ecológica que hemos observado en Chile en los últimos años, presuponen la disponibilidad de la protesta, pero no consiguen la incorporación de sus integrantes como acatamiento general en cuanto membresía. No puede contarse con los individuos para nada más que para la protesta. De esta manera, tales movimientos ciudadanos tienen una necesidad infinita de personal, el cual sirve para mostrar la unidad, urgencia y magnitud de sus motivos, siendo testimonio de su compromiso. Esta es la razón por la cual muestran un interés voraz por las manifestaciones y el número de sus adherentes ejemplifica cuán extendida se encuentra su demanda.
  - 17 El sentido de la protesta no se encuentra en la protesta misma sino fuera de ella. Por su intermedio los participantes buscan influencia política, pero no por los cauces normales de influencia parlamento- pretendiendo decir que se trata así de un asunto general, urgente y profundo, que no puede expresarse ni tematizarse por los medios convencionales establecidos. No sólo se protesta por algo, sino también contra alguien, sin necesidad que quede claro quien es el destinatario final de la interpelación (Rodríguez y Torres, 2008). En este sentido, el malestar puede plantear una comunicación tan ambigua y específica a la vez- como señalar que el problema se encuentra en el sistema o en el caso chileno en el modelo, para hacer referencia al sistema político-económico imperante (Mayol, 2013; Thayer, 2013; Atria et.al., 2013) Por esta razón los movimientos ciudadanos no consideran todas las posibilidades y efectos que acompañan sus denuncias, dinamizando la sociedad y poniendo en duda la naturalidad de su orden.
  - 18 La forma en que se expresa el descontento ciudadano posee dos lados. Por un lado, los que protestan y los afectados- y por otro aquello sobre lo cual se protesta y sus responsables (Luhmann, 2007). De este modo es necesario que el tema deje en claro la razón por la cual quienes protestan se ubican en ese lado de la forma y no en el otro. Necesariamente debe simplificarse la situación, de manera que haya sólo un modo binario de ubicarse ante tales planteamientos: a favor o en contra. Esta totalización excluye consideraciones adicionales, impidiendo así un análisis mayor de la situación que le dio origen (Rodríguez y Torres, 2008). Dice Luhmann (2007) que la protesta presenta dos formas características para la generación de sus temas: i) la igualdad interna de la sociedad, que permite constatar desigualdades e inequidades, y ii) el equilibrio externo, que permite constatar los desequilibrios de la sociedad. Ambos tienen la capacidad de generar una y otra vez nuevos temas de malestar.
  - 19 En una sociedad cada vez más diferenciada y altamente individualizada, el discurso de crítica hacia el accionar de las empresas y el Estado tiene que tratar con individuos que experimentan las exigencias de sus condiciones de vida como paradójicas. Argumentan

como afectados en nombre de los afectados, dependiendo de condiciones estructurales como una cierta confianza en el Estado y su capacidad para resolver los problemas que denuncian, al menos voluntariamente si así lo quisiera.

## Metodología, recolección de datos y análisis

- 20 Este artículo pretende presentar los resultados cualitativos de una investigación realizada en Chile cuyo objetivo fue conocer los principales discursos que poseen representantes de agrupaciones pertenecientes a la sociedad civil chilena -sindicatos, organizaciones sin fines de lucro y movimientos sociales- sobre el accionar de las empresas chilenas y su vinculación con la sociedad y comunidad en las cuales operan, así como la visión sobre el rol que le cabe al Estado en el aseguramiento de derechos, implementación de políticas públicas y programas sociales y regulación del accionar del mercado. Reconocemos que aunque estas tres tipos de agrupaciones son distintas en su origen, motivaciones, intereses y finalidades -por lo cual no pueden ser tratadas como un todo homogéneo, sino más bien diverso y plural-, nos interesa conocer las particulares visiones que ellas poseen sobre los temas antes descritos, en un contexto social marcado por el cuestionamiento o insatisfacción con el accionar del mercado y el Estado. Nuestra investigación fue realizada mediante un diseño de carácter no experimental y exploratorio, correspondiendo a una investigación social cualitativa (Flores, 2009; Hernández, 1994; Vallés, 2002). Para ello, se realizaron 24 entrevistas semi-estructuradas a representantes de estas agrupaciones ciudadanas: sindicatos (37,5%), movimientos sociales (20,83%) y organizaciones sin fines de lucro (41,67%), todas las cuales desarrollan sus actividades principales en la Región Metropolitana de la ciudad de Santiago de Chile. Tal como se sugiere en manuales de investigación social cualitativa, el muestreo fue intencionado, combinando los criterios de accesibilidad, homogeneidad y heterogeneidad discursiva y saturación teórica (Strauss, 1987; Strauss y Corbin, 2002; Vallés, 2002).
- 21 Las preguntas que fueron desarrolladas en estas entrevistas apuntaron al cumplimiento de nuestros objetivos. Algunos ejemplos de las preguntas realizadas son: a) ¿Qué sector de la economía es el encargado de velar por el desarrollo social del país?, ¿Por qué es ese sector?, ¿Cómo lo hace?; b) ¿Qué rol juegan las organizaciones de la sociedad civil (movimientos sociales, organismos sin fines de lucro, etc.) en el desarrollo social y económico del país?; c) ¿Es compatible el lucro de las empresas con el desarrollo social del país?; d) ¿Se debe regular o limitar la ganancia económica de las empresas por un bien superior (preservación del planeta, equidad social, etc)?; e) ¿Los medios de comunicación son un mecanismo que utilizan los ciudadanos para denunciar su insatisfacción con las empresas/Estado. En el anexo nº1 puede verse la pauta de entrevista aplicada.
- 22 Las entrevistas fueron grabadas, transcritas en su integridad y analizadas siguiendo el método comparativo constante, establecido por la teoría fundamentada, con procesos de codificación abierta y axial, utilizando el software de análisis cualitativo atlas.ti 7. El proceso de análisis requirió de codificar el contenido de las entrevistas en conceptos por dos codificadores independientes. Estos códigos (o conceptos) fueron agrupados en categorías (codificación axial), estableciendo proposiciones, empleando para ello los paradigmas de codificación establecido por Strauss (1987), y apoyándonos en la literatura como primera unidad de análisis (Strauss & Corbin, 2002). Para determinar la fiabilidad de los resultados utilizamos varios elementos disponibles en la teoría fundamentada: entrevistadores independientes a los analistas, dos analistas independientes que

codificaron todo el material por separado obteniendo una convergencia del 70,5% de los códigos.

Tabla n°1 Proceso de iteración de codificación abierta

Iteración del código	n	Porcentaje	% coincidencia códigos
1-2	22	24,71%	78,6%
3-4	50	56,18%	72,7%
+5	17	19,10%	60,3%
Total	89	100%	70,5%

- 23 Las divergencias fueron resueltas analizando de nuevo las entrevistas y justificando con base en las declaraciones de los participantes, los matices que cada analista estableció (Charmaz, 2006; Strauss, 1987; Strauss & Corbin, 2002). Para asegurar la validez, se utilizaron algunas de las estrategias propuestas en la literatura, entre las que encontramos el desarrollo de entrevistas duales, asignando a cada entrevistador un rol diferente, uso de distintas fuentes de información manteniendo la heterogeneidad de las muestras, etc. (Eisenhardt, 1999; Vallés, 2002)

Tabla n°2 Categorías elaboradas en codificación axial

Tipo de organización	Categoría	Sub-categorías	Ejemplos de Códigos asociados
Sindicatos	Actuar de las empresas Responsabilidad Social	RSE interna	Crecimiento y sustentabilidad Generar puestos de trabajo Bienestar laboral Remuneraciones Clima laboral Redistribución de ganancias
		RSE externa	Responsabilidad ambiental Responsabilidad con la comunidad Externalidades (mitigación impacto, vínculos desarrollo comunitario) Responsabilidad inserta en la misión y visión
		Cuestionamiento RSE	Desconfianza Encubre el accionar de las empresas Marketing No cuestionamiento al lucro

<p>Movimientos sociales</p>	<p>Cuestionamiento al Estado</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="671 232 959 439"> <p>Ausencia de un Estado que responda demandas ciudadanas</p> </td> <td data-bbox="959 232 1204 439"> <p>Razón de existencia                      Manifestación de descontento                      Visibilizar demandas ciudadanas                      Rol de denuncia                      Ausencia Estado fuerte</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="671 439 959 719"> <p>Rol del Estado</p> </td> <td data-bbox="959 439 1204 719"> <p>Garantizar el bienestar común                      Diseño y ejecución de políticas públicas                      Estado actual es un mediador                      Estado da protagonismo al mercado                      Estado privilegia intereses privados                      Redes de parentesco</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="671 719 959 1021"> <p>Crisis de representatividad democrática</p> </td> <td data-bbox="959 719 1204 1021"> <p>Democracia formal                      Poca representatividad                      Escasa incidencia de electores en agenda política                      Abstención electoral                      Distancia entre parlamentarios y ciudadanía                      Visibilizar demandas en los medios</p> </td> </tr> </table>	<p>Ausencia de un Estado que responda demandas ciudadanas</p>	<p>Razón de existencia                      Manifestación de descontento                      Visibilizar demandas ciudadanas                      Rol de denuncia                      Ausencia Estado fuerte</p>	<p>Rol del Estado</p>	<p>Garantizar el bienestar común                      Diseño y ejecución de políticas públicas                      Estado actual es un mediador                      Estado da protagonismo al mercado                      Estado privilegia intereses privados                      Redes de parentesco</p>	<p>Crisis de representatividad democrática</p>	<p>Democracia formal                      Poca representatividad                      Escasa incidencia de electores en agenda política                      Abstención electoral                      Distancia entre parlamentarios y ciudadanía                      Visibilizar demandas en los medios</p>
<p>Ausencia de un Estado que responda demandas ciudadanas</p>	<p>Razón de existencia                      Manifestación de descontento                      Visibilizar demandas ciudadanas                      Rol de denuncia                      Ausencia Estado fuerte</p>							
<p>Rol del Estado</p>	<p>Garantizar el bienestar común                      Diseño y ejecución de políticas públicas                      Estado actual es un mediador                      Estado da protagonismo al mercado                      Estado privilegia intereses privados                      Redes de parentesco</p>							
<p>Crisis de representatividad democrática</p>	<p>Democracia formal                      Poca representatividad                      Escasa incidencia de electores en agenda política                      Abstención electoral                      Distancia entre parlamentarios y ciudadanía                      Visibilizar demandas en los medios</p>							
<p>Organizaciones no Lucrativas</p>	<p>Rol de articulador Estado-Empresa</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="671 1099 791 1352"> <p>Visión del Estado</p> </td> <td data-bbox="791 1099 1204 1352"> <p>Ejecutor de políticas y programas                      Mejorar políticas y programas                      Escasa participación en diseño de programas                      Conocimiento comunitario                      Interfaz entre Estado y comunidad                      Alianzas Estado-OSFL</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="671 1352 791 1514"> <p>Visión de las Empresas</p> </td> <td data-bbox="791 1352 1204 1514"> <p>Empresas generar desarrollo económico                      Empresas generar empleo                      Críticas a empresas (derechos de trabajadores, impacto medio-ambiental, impacto en la comunidad)</p> </td> </tr> </table>	<p>Visión del Estado</p>	<p>Ejecutor de políticas y programas                      Mejorar políticas y programas                      Escasa participación en diseño de programas                      Conocimiento comunitario                      Interfaz entre Estado y comunidad                      Alianzas Estado-OSFL</p>	<p>Visión de las Empresas</p>	<p>Empresas generar desarrollo económico                      Empresas generar empleo                      Críticas a empresas (derechos de trabajadores, impacto medio-ambiental, impacto en la comunidad)</p>		
<p>Visión del Estado</p>	<p>Ejecutor de políticas y programas                      Mejorar políticas y programas                      Escasa participación en diseño de programas                      Conocimiento comunitario                      Interfaz entre Estado y comunidad                      Alianzas Estado-OSFL</p>							
<p>Visión de las Empresas</p>	<p>Empresas generar desarrollo económico                      Empresas generar empleo                      Críticas a empresas (derechos de trabajadores, impacto medio-ambiental, impacto en la comunidad)</p>							

## Análisis y presentación de resultados

- 24 Tal como lo hemos explicitado en la metodología, nuestra investigación presenta los resultados obtenidos en entrevistas semi-estructuradas aplicadas a representantes de tres tipos de agrupaciones pertenecientes a la sociedad civil: sindicatos, movimientos sociales y organizaciones sin fines de lucro. De acuerdo a la diversidad que plantean este tipo de agrupaciones, hemos decidido trabajar sus discursos de manera diferenciada, a fin de poder resaltar de mejor manera aquellos elementos que aparecen como de su interés. Al hacerlo, nos hemos dado cuenta que pueden ser agrupados en torno a tres grandes ejes de

acuerdo a los actores entrevistados. En el caso de los representantes de los sindicatos, los discursos se dirigen principalmente al reconocimiento del rol que juegan las empresas y el mercado en el desarrollo económico chileno y un cuestionamiento a la escasa responsabilidad por ellas asumidas con sus empleados y trabajadores como con la sociedad y las comunidades en las cuales operan. En el caso de los representantes de movimientos sociales, los discursos se dirigen hacia el establecimiento de una crítica al accionar del Estado en el cumplimiento de su rol y función pública. Para el caso de los representantes de las organizaciones sin fines de lucro, se resalta el propio rol que ejercen este tipo de organizaciones como articuladores entre la sociedad civil y el Estado y las empresas, manteniendo igualmente una visión crítica y cuestionadora hacia ellos.

## Sindicatos

- 25 Al analizar los discursos de los representantes de sindicatos, es posible observar tres distinciones en torno al accionar de las empresas chilenas. Estas distinciones asumen la forma de tres críticas las cuales se encuentran interconectadas, pues se dirigen a la responsabilidad que le cabe a las empresas tanto a nivel interno - con los propios empleados-, como externo - en su vinculación a la sociedad y la comunidad-
- 26 La primera distinción apunta a la consideración de la empresa como una entidad que se dedica exclusivamente de velar por sus propios intereses de crecimiento y expansión económica, así como de sustentabilidad en el tiempo. En este sentido, la consideración por la responsabilidad y bienestar de los trabajadores parece no ser entendida más allá que cumplir con generar puestos de trabajo. Esta mirada empobrecida de las relaciones laborales es resentida por los dirigentes sindicales, quienes esperan que exista una vinculación mucho más estrecha entre crecimiento económico empresarial y bienestar laboral, mejorando las condiciones de sus propios trabajadores ya sea con mayores remuneraciones o sencillamente generando un buen clima laboral. Ello provoca una distribución poco equitativa de las ganancias. El empresario gana, y a sus trabajadores los tienen ahí en condiciones precarias (Sindicato)
- 27 El segundo elemento de crítica de los dirigentes sindicales a las empresas chilenas apunta a la escasa consideración que ellas tendrían por las responsabilidades no económicas que provocaría su accionar, a nivel ambiental y en las comunidades en las cuales se encuentran insertas. Estas responsabilidades no económicas serían entendidas como externalidades negativas invisibilizadas y en muchas oportunidades no reconocidas. Ejemplos nombrados por nuestros entrevistados como externalidades negativas son las escasas obras de mitigación de impacto ambiental ejecutadas por las empresas y los contados casos de vinculación en programas de desarrollo comunitario que permitan mejorar las condiciones de vida de las poblaciones que se encuentran en un espacio territorial en las cuales las empresas se desenvuelven. Hoy las empresas debieran tener otras responsabilidades como fomentar el crecimiento de la comunidad en las que están insertadas, pero no lo realizan, porque no está dentro de sus valores, ni dentro de sus preocupaciones ayudar al entorno social (Sindicato). Es interesante resaltar que el argumento para que las empresas asuman estas responsabilidades no económicas tiene que ver con una concepción de empresa donde estos elementos se consideran pertenecientes a sus propios valores, visión y misión, y no con regulaciones estatales externas o presiones y demandas ciudadanas como podría suponerse. No es necesario que

el Estado les imponga nada a las empresas -no se trata de imponer-. Ellas deberían tener en sí mismas un rol y una conciencia social activa (Sindicato).

- 28 La tercera distinción a la cual apuntan los dirigentes sindicales entrevistados, toma en consideración un cuestionamiento profundo al concepto de responsabilidad social y cómo su implementación, por parte de las empresas chilenas, adolece de profundidad. De esta manera, nuestros entrevistados desconfían profundamente de las acciones de responsabilidad social ejecutadas por las empresas, la cual entienden como una especie de pantalla que sirve para cubrir acciones en muchas oportunidades reñidas con la ley - por ejemplo, evasión de impuestos- o aprovechar exenciones tributarias por ejemplo, ley de donaciones culturales o franquicia tributaria para la capacitación de trabajadores-. La responsabilidad social es observada por nuestros entrevistados como una forma de marketing que tienen las empresas para mejorar su imagen corporativa. La responsabilidad social debiera generar algún valor. Lo que se da actualmente, es que a la empresa lo único que le interesa es generar un marketing, generar ingresos a través de una publicidad, demostrar que se porta bien con sus trabajadores. Es un tema que está muy manoseado y no se hace con un objetivo real de ayudar, sino que más bien como beneficio propio (Sindicato)
- 29 Estas tres distinciones establecidas por los representantes de los sindicatos entrevistados en nuestra investigación, no cuestionan el sentido de utilidad o lucro que le cabe a las empresas al ejercer sus emprendimientos, pero sí deslegitiman decididamente su accionar en una sociedad que ya no tolera un desempeño que no vaya acompañado de un involucramiento y responsabilidad mucho más activa de su parte (Porter y Kramer, 2011).

## Movimientos sociales

- 30 Tal como la mirada de los representantes sindicales entrevistados se dirige principalmente hacia el accionar de las empresas chilenas, en el caso de los representantes de los movimientos sociales nuestros datos relevan un cuestionamiento hacia el accionar del Estado en el cumplimiento de su función pública. El discurso se articula en torno a tres distinciones: a) el origen de protesta de los movimientos sociales debido a un insuficiente actuar del Estado chileno en entregar respuesta a las demandas ciudadanas; b) el rol ideal que identifican los representantes de los movimientos sociales entrevistados que debería cumplir el Estado y; c) la identificación de una crisis de representatividad parlamentaria en una democracia excesivamente formal y poco participativa.
- 31 La primera distinción que realizan los representantes de los movimientos sociales entrevistados por nosotros apunta a dar cuenta de la justificación de su emergencia, considerando la notoriedad que ellos han tenido en la sociedad chilena a partir del año 2011 hasta el presente. En este sentido, se apunta a la necesidad de manifestar a la sociedad descontento con situaciones que no han sido suficientemente abordada por las instancias institucionales gubernamentales. Generalmente las organizaciones ciudadanas surgen de los espacios que ni el mundo privado ni el mundo público cubren y por eso la gente se organiza (Movimiento Social). Casos emblemáticos en nuestro país han sido el movimiento estudiantil, que percibiendo la necesidad de educación gratuita y de calidad no cubierta, se organiza masivamente para visibilizar su demanda. Asimismo, los movimientos regionales de Huasco, Aysén y Freirina, zonas extremas del país que visualizan problemáticas acotadas a sus territorios también emergen para frenar

proyectos de impacto ambiental o para evidenciar el centralismo del país, al percibirse insuficientes políticas públicas para zonas extremas. Aunque todos estos casos se reconocen heterogéneos en su origen, motivación e intereses, evidencian la peculiaridad de los movimientos sociales, donde su rol principal es el de denuncia y de poner temas en la agenda pública de urgente solución, tal como lo visualizan los entrevistados: Es la denuncia, la denuncia es la única forma de posibilitar ser escuchado, por instituciones que le resuelvan el problema nada más que eso (Movimiento Social)

- 32 Una segunda distinción crítica tiene que ver con el rol que los representantes de los movimientos sociales entrevistados le conceden al Estado, de garante del bien común. Este rol fundamental que debe ser asumido por el Estado chileno en el diseño y ejecución de políticas públicas es percibido por nuestros entrevistados como insuficiente. Nuestros entrevistados observan la ejecución de un rol del Estado como mediador ante el protagonismo excesivo del mercado y las empresas. El Estado tiene que ser garante, el Estado tiene que estar velando porque haya un bienestar real en la población, no puede ser mediador (Movimiento Social). Sin embargo, la crítica va más allá, nuestros entrevistados consideran que el Estado no solo ha reducido su rol dándole cada vez mayor protagonismo al mercado, sino que tiende a facilitar las acciones de éste último, privilegiando los intereses de los agentes privados y no los intereses generales de la ciudadanía y el bien común. Ello es observado por nuestros entrevistados con sospecha y entendido bajo una lógica de complicidad entre ambos sistemas, cuando los dirigentes de los movimientos sociales aluden a la existencia de lazos de parentesco entre quienes dirigen los principales grupos empresariales chilenos y los actores políticos que legislan o toman las decisiones a nivel de Estado. Porque los gobiernos por lo general son más cercanos a las empresas que a la población, son muchas veces los mismos hermanos y parientes los del gobierno con los de las empresas. (Movimiento Social)
- 33 Una tercera distinción crítica realizada por los dirigentes de los movimientos sociales entrevistados apunta a la observación de una crisis de la representatividad de la política chilena, excesivamente formalizada y escasamente participativa, la cual se activa solamente en épocas electorales. Ello ocurriría a nivel gubernamental, parlamentario y municipal. De esta manera, nuestros entrevistados comienzan a cuestionar si efectivamente el sufragio en época electoral logra tener una incidencia real en los programas gubernamentales, en la agenda política y en el diseño y ejecución de políticas y programas sociales. El problema es que el voto, hoy día, no es relevante para que se pueda generar participación (Movimiento Social). De acuerdo a nuestros entrevistados, dicho descontento con el sistema electoral queda demostrado en la alta abstención en las pasadas elecciones municipales del año 2012, donde el porcentaje de abstención ciudadana llegó al 60%. Hoy día la abstención en las votaciones fue grandísima, y eso demuestra que hay un descontento, que la gente no está interesada con lo que se está legislando en este momento (Movimiento Social)
- 34 Junto a lo anterior, nuestros entrevistados nos indican que perciben a los representantes ciudadanos ausentes de la realidad cotidiana de la población, lo cual tiene implicancias negativas a la hora de elaborar políticas públicas y programas sociales, afectando su focalización. De ahí que se piense al representante como alguien que debe estar en contacto directo con la ciudadanía. Yo creo que los representantes tienen una tarea de estar presentes y eso no lo vemos (Movimiento Social). Finalmente, nuestros entrevistados nos indican que el aumento de demandas y movilización ciudadana que hemos observado en Chile en los últimos años se debe principalmente a lo clausurado que

se encuentran los espacios de representación y participación política. La salida que ellos vislumbran a este diagnóstico apunta a generar una incidencia real en la agenda política chilena por medio de establecer demandas colectivas con alta visibilidad e impacto en los medios de comunicación masiva. No veo otros instrumentos que tengan la ciudadanía para poder expresar su malestar, para que el estado pueda inmiscuirlos en ciertas mejoras, que la movilización ciudadana (Movimiento Social)

## Organizaciones sin fines de lucro

- 35 El último tipo de agrupación perteneciente a la sociedad civil considerada en nuestra investigación corresponde a las organizaciones sin fines de lucro. La visión que ellas poseen sobre el Estado y el mercado les lleva a describirse como articuladores privilegiados entre el mundo estatal y el mundo de las empresas. Su objetivo corresponde a lograr dar respuesta, de la mejor forma posible, a las deficiencias que las políticas públicas presentan a nivel local, interviniendo en la cotidianidad de la sociedad civil y particularizando la oferta estatal, ayudando así a su correcta focalización. El estado no alcanza a cubrir todas las necesidades que hay, por lo tanto para esas falencias entra el tercer sector (OSFL). Este elemento es clave sobre todo en aquellas organizaciones sin fines de lucro que actúan como organismos colaboradores del Estado chileno en la implementación de sus programas sociales.
- 36 La visión que poseen los representantes de las organizaciones sin fines de lucro entrevistados por nosotros no es excesivamente crítica del accionar del Estado ni de las empresas chilenas. Respecto al Estado, se indica que su rol principal es poder ayudar de la mejor manera posible en la oferta programática estatal a la población en situación de vulnerabilidad, no obstante que en muy pocas oportunidades se les toma en consideración para, a partir de su experiencia de implementación, ayudar a mejorar los diseños de las políticas y programas sociales. Cada cierto tiempo uno de nosotros presiona para que nos escuchen, pero no es fácil, porque precisamente estamos invisibilizados, y porque somos más bien críticos de lo que hacen, las políticas públicas (OSFL). Cuando esto ocurre, habitualmente son convocadas por los organismos estatales las organizaciones sin fines de lucro de mayor renombre, impacto y visibilidad social. Ello no es necesariamente un elemento negativo, pero impide que otras organizaciones de menor tamaño y cobertura logren un nivel de visibilidad e influencia en el diseño de programas sociales que sí poseen aquellas que ya se encuentran instaladas en asociaciones y alianzas público-privadas.
- 37 Respecto al accionar de las empresas, los representantes de las organizaciones sin fines de lucro entrevistados por nosotros le reconocen una importancia fundamental en el desarrollo económico del país y en la generación de puestos de trabajo. Este es un elemento que se rescata y se valora. No obstante ello, también se indica que las empresas chilena y el mercado debe cumplir un rol más activo en el cuidado y promoción de los derechos de los trabajadores y en el impacto que su accionar puede tener en el medio ambiente y las comunidades en las cuales ejercen su accionar, coincidiendo en esta visión crítica con los representantes de las organizaciones sindicales que nosotros hemos entrevistado en esta misma investigación. Las empresas no pueden dejar de existir en un país, el tema es cómo se desarrollan las empresas sin que muera la gente, sin que desaparezca la dignidad de la gente, y en ese sentido es muy importante el rol del Estado para regular la actividad de la empresa (OSFL)

## Conclusiones

- 38 No obstante los esfuerzos desplegados en Chile por generar condiciones que permitan disminuir la pobreza, los discursos que hablaban de un mayor desarrollo económico y social acompañado de un aumento en la participación democrática de la sociedad civil (Brunner, 1998), el incremento en la cobertura y calidad educacional (Meller, 2011; Rojas, 2012) y el ascenso social vinculado a fórmulas meritocráticas (Engel y Navia, 2006), parecen comenzar a cuestionarse. Junto a ello, hemos observado un profundo cambio en la percepción de la sociedad frente a las empresas (Porter y Kramer, 2011). El aumento del poder de los ciudadanos ha sido acompañado con el acceso y uso de nuevas fuentes de información, canales de comunicación no tradicionales y tecnologías. Ello ha llevado a un incremento de la capacidad de observación y fiscalización sobre las acciones de las diversas organizaciones y las correspondientes exigencias de transparencia.
- 39 Tal como lo han indicado varios autores (Atria et.al., 2013; Elizalde, 2013; Mayol, 2013; Meller, 2011; Opplieger y Guzmán, 2012; Rojas, 2012; Thayer, 2013) es posible observar por parte de los representantes de las organizaciones de la sociedad civil entrevistados en esta investigación, un discurso de descontento con el funcionamiento de la institucionalidad económica y política chilena. Sus discursos se dirigen principalmente al rol que juegan las empresas chilenas en el desarrollo de un concepto amplio de responsabilidad social y una crítica al disminuido rol que posee el Estado para avanzar en la promoción y garantizar la protección de derechos.
- 40 En el caso de los representantes sindicales, las distinciones se enmarcan en forma de crítica con el accionar de las empresas nacionales y el escaso tratamiento que realizan de una genuina responsabilidad social en el plano interno y externo. En el plano interno, se exige una mayor consideración, respeto y cuidado a los trabajadores, expresada en mejores condiciones laborales y un aumento de sus remuneraciones. En el plano externo, la demandas se dirigen a un mayor respeto y consideración con el medioambiente que deben tener los nuevos proyectos empresariales y el desarrollo de políticas más activas de involucramiento con las comunidades locales en los cuales dichos proyectos se enmarcan. Desde nuestra perspectiva aparece llamativo el hecho que no exista aquí una demanda crítica y central al concepto de lucro que poseen actualmente las empresas chilenas. Muy por el contrario, los representantes sindicales les reconocen al mercado un rol activo en la generación de puestos de trabajo. Desde nuestra perspectiva, esta situación aparece como novedosa, pues la mayoría de las movilizaciones sociales realizadas el año 2012 justamente tuvieron como foco de atención el exigir una mayor atención y regulación de parte de las autoridades sobre prácticas lucrativas que aparecían como ilegales o antiéticas repactaciones ilegales de deudas, intereses abusivos aplicados a los consumidores, etc-. La crítica de los representantes sindicales entrevistados, entonces, puede ser entendida por nosotros como reformista, en el sentido que se requiere perfeccionar un marco institucional vigente que se valora pero que no funciona adecuadamente- y no como transformadora, en la idea de agotamiento de un modelo de relaciones productivas excesivamente neoliberales, como describe Atria et.al. (2013)
- 41 Para el caso de los representantes de los movimientos sociales entrevistados en esta investigación, nos parece interesante el hecho que su discurso se articule en torno a una supuesta insuficiencia en el accionar del Estado, el cual minimizado y constreñido a un rol subsidiario, aparece incapacitado para diseñar, articular, implementar y controlar

adecuadamente políticas públicas y programas sociales de forma activa y participativa, destinada a fomentar y promover una universalización de derechos. La proliferación de demandas ciudadanas de todo tipo observadas en el último tiempo en Chile tienen en su base esta justificación - calidad de la educación pública y mayor regulación a las universidades y centros de formación privados, desaprobación de proyectos liderados por importantes grupos económicos que generan un fuerte impacto medioambiental, regulación al sistema de pensiones, instaurar normas de forma más estricta a bancos y empresas del retail con el fin de evitar abusos, modificar el sistema de representación electoral y en última instancia elaborar una nueva constitución política-. De acuerdo al discurso de los representantes de los movimientos sociales entrevistados en esta investigación, la necesidad de contar con un Estado más fuerte y regulador no necesariamente anula su rol subsidiario.

- 42 Los representantes de las organizaciones sin fines de lucro se adjudican el rol de articuladores entre el mundo estatal y el mundo de las empresas. Su objetivo auto-asumido corresponde a lograr dar respuesta, de la mejor forma posible, a las deficiencias que las políticas públicas presentan a nivel local, en la cual ellos mismos poseen una declarada experticia. En este sentido, iniciativas de alianza y colaboración entre empresas y Estado con las organizaciones sin fines de lucro parecen ser las preferidas (Rodríguez, Flores y Miranda, 2013a)
- 43 Desde nuestra perspectiva, el descontento con el funcionamiento de la institucionalidad económica y política expresada en los últimos años por medio de una serie de movilizaciones ciudadanas no obedece a una situación exclusiva de la realidad chilena. La emergencia de una sociedad diferenciada funcionalmente (Luhmann, 2007), plantea los problemas de integración propia de un conjunto policéntrico de sistemas sociales parciales cada uno igual al otro en su forma de operar, impidiendo ya observar a la sociedad como un sistema caracterizado por patrones estructurales y culturales homogéneos (Stichweh, 2012a, 2012b), por lo cual no puede resolver sus problemas sistémicos exclusivamente desde dimensiones normativas, económicas o políticas.
- 44 Los diferentes tópicos abordados en las entrevistas arrojan una opinión bastante tradicional que, por una parte, insiste en la crítica histórica a empresarios y Estado y, por otra, no logra vislumbrar una alternativa con mayor protagonismo de la sociedad civil, ni mucho menos, hacerse cargo de ella. No es de extrañar, que los temas abordados con los entrevistados se planteen como antagonismo, poniendo el acento en la distinción igualdad/desigualdad presente en la sociedad (Luhmann, 2007)
- 45 Ante ello, la distinción inclusión/exclusión propuesta originalmente por Luhmann (2007), aparece como una potente armazón teórica que nos permite observar el discurso de descontento y crítico de la sociedad civil con el funcionamiento de empresas y el Estado como una condición estructural de la sociedad funcionalmente diferenciada. La regulación de la inclusión, relegada ahora a los espacios de comunicación generados por cada uno de los sistemas sociales parciales, aparece como claramente insuficiente para los observadores ciudadanos deseosos de una inclusión social total que ya no puede cumplirse.

---

## BIBLIOGRAFÍA

- Atria, F; Larraín, G; Benavente, J.M; Couso, J; y Joignant, A. (2013), *El otro modelo. Del orden neoliberal al régimen de lo público*. Random House Mondadori, Santiago.
- Austin, James (2010), "From organization to organization: On creating value". *Journal of Business ethics*, 94(Suppl. 1), 13-15.
- Austin, James; Seitanidi, Mary (2012), "Collaborative value creation: A review of partnering between nonprofits and businesses: Part I. Value creation spectrum and collaborations Stages". *Nonprofit and voluntary Sector Quarterly* published online 16 July 2012. DOI 10.1177/089976401250777.
- Barkin, David (2013), "Hacia un Nuevo Paradigma Social", *Polis* [En línea] 33, Puesto en línea el 23 marzo 2013, consultado el 22 abril 2013. URL : <http://polis.revues.org/8420> ; DOI : 10.4000/polis.8420
- Beck, U. (1998), *La Sociedad del Riesgo*. Paidós, Barcelona.
- Brunner, José Joaquín (1998), "Malestar en la sociedad chilena: ¿De qué, exactamente, estamos hablando?", *Estudios Públicos* 72, Santiago.
- Castell, M (2001), *La Era de la Información*. Alianza Editorial, Madrid.
- Charmaz, Kathy (2006), *Constructing Grounded Theory*. Sage, CA.
- Eisenhardt, Kathleen (1999), "Building theories from case study research". *Academy of Management Review*, 14, 4, 532-550.
- Elizalde, Antonio (2013), "Aporías de la sustentabilidad capitalista", *Polis* [En línea] 33, Puesto en línea el 23 marzo 2013, consultado el 22 abril 2013. URL: <http://polis.revues.org/8462> ; DOI : 10.4000/polis.8462
- Engel, Eduardo & Navia, Patricio (2006), *Que gane el más mejor: Meritocracia y competencia en el Chile de hoy*. Random House Mondadori. Santiago
- Flores, Rodrigo (2009), *Observando observadores: una introducción a las técnicas cualitativas de investigación social*. Ed. PUC. Santiago.
- Flores, R. & Rodríguez, D. (2013), "El cuestionamiento realizado por organizaciones ciudadanas al accionar de las empresas chilenas. Un análisis cualitativo". *Sociológica* 79, año 28, pp. 167-198, mayo-agosto.
- Fowks, J. (2013), "Las Protestas Agitan los Países más Pujantes de Latinoamérica". En *El País*, lunes 29 de Julio de 2013, pág. 04.
- Friedman, Milton (1970), "The social responsibility of business is to increase its profits". *The New York Times Magazine*, 13 de septiembre.
- Granados, O. (2013), "Algo se Mueve en América Latina". En *El País*, viernes 19 de julio de 2013, pág. 23.
- Hernández, Roberto (1994), *Metodología de investigación en Ciencias Sociales*, Prentice-Hall, México
- Hessel, S. (2011), *¡Indígnate!*, Planeta, Santiago.

- Lockwood, D. (1964), "Social Integration and System Integration". En G. Zollschan & W. Hirsch (Eds.), *Explorations in Social Change*, 244-257. Houghton Mifflin, Boston.
- Luhmann, N. (1991), "Die Form Person". *Soziale Welt* 42, pp. 166-175.
- Ídem. (1995), "Inklusion und Exklusion". En *Soziologische Aufklärung, Band 6. Die Soziologie un der Mensch*, 237-264. Westdeutcher Verlag, Opladen.
- Ídem (2007), *La Sociedad de la Sociedad*. Herder, México.
- Mayol, A. (2013), Chile actual o la agonía de un mito. Análisis del Año 2012, pp. 99-114. Universidad de Chile, Santiago.
- Meller, P. (2011), *Universitarios ¿el problema no es el lucro, es el mercado?*, Ediciones Uqbar, Santiago.
- Meyer, Christopher y Julia Kirby (2010), "El liderazgo en la era de la transparencia", *Harvard Business Review*, Abril, pp. 34-44.
- Moulian, T. (1997), *Chile actual: Anatomía de un mito*. Lom-Arcis, Santiago.
- Opplieger, Marcel & Guzmán, Eugenio (2012), *El malestar de Chile*. Ril Editores, Santiago.
- Parsons, T. (1977), *Social Systems and the Evolution of Action Theory*. Free Press, New York.
- Prahalad, C.K.; y Hammond, A. (2005), "Atender a los pobres del mundo, rentablemente". *Harvard Business Review Agosto*, pp. 87-95
- Porter, M.; Kramer, Mark (2011), "La creación de valor compartido", *Harvard Business Review*, Enero-Febrero, pp. 32-49.
- Rojas, J. (2012) *Sociedad bloqueada. Movimiento estudiantil, desigualdad y despertar de la sociedad chilena*. Ril Editores, Santiago.
- Rodríguez, Murcio; García, Marcos (2011), "El desarrollo de la comunidad como fin último de la empresa en Latinoamérica". *Universia Business Review*, Segundo Semestre, pp. 120-131.
- Rodríguez, D. & Torres, R. (2008), *Introducción a la teoría de la Sociedad de Niklas Luhmann*. Herder, México.
- Rodriguez, D; Flores, R; Miranda, P. (2013a), "La prueba de la eficiencia: Un estudio de casos de las relaciones de colaboración que mantienen empresas con organizaciones sin fin de lucro en Chile". *Sociologías*, 15(32):256-284.
- Stichweh, R. (2012a), "El concepto de sociedad mundial. Génesis y formación". En Cadenas, H; Mascareño, A. y Urquiza, A, *Niklas Luhmann y el legado universalista de su teoría*, pp. 23-48. Ril editores, Santiago.
- Ídem (2012b), "En torno a la génesis de la sociedad mundial: Innovaciones y mecanismos". *Revista Mad*, 26, mayo, pp. 1-16. Santiago
- Strauss, Anselm (1987), *Qualitative analysis for social scientists*. Cambridge University Press, UK.
- Strauss, Aanselm & Corbin, Juliet (2002), *Bases para la investigación cualitativa*. Ed. Universidad de Antioquia, Medellín.
- Thayer, E. (2013), Consolidación de la crisis institucional: El fin de la gran estafa. Análisis del Año 2012, pp. 141-150. Universidad de Chile, Santiago.
- Valles, Miguel (2002), *Técnicas cualitativas de investigación social*. Ed. Síntesis, Madrid.

## ANEXOS

### Anexo: Pauta de entrevista

1. ¿Qué sector de la economía es el encargado de velar por el desarrollo social del país?, ¿Por qué es ese sector?, ¿Cómo lo hace?
2. ¿El rol del estado incentiva que las empresas sean un aporte en la disminución de la pobreza?
3. ¿Es la participación ciudadana una opción para disminuir los riesgos de vulnerabilidad?
4. ¿Qué es lo que gatilla que un movimiento social se conforme?
5. ¿Qué rol juegan las organizaciones de la sociedad civil (movimientos sociales, organismos sin fines de lucro, etc.) en el desarrollo social y económico del país?
6. ¿Como las demandas de la sociedad -o denuncia de problemas sociales - pueden convertirse en una política pública o generar una mayor regulación por parte del estado?
7. En Chile ¿los movimientos sociales influyen o tienen alguna influencia en la generación de las políticas públicas?
8. ¿Es la participación ciudadana parte de las discusiones de los problemas públicos?
9. ¿Cuál debe ser el rol de estos sectores en el desarrollo del país? a) Estado, b) Empresas, c) Tercer Sector.
10. En el proceso de toma de decisiones de las empresas ¿Que influencia tienen los otros sectores?
11. ¿Pueden las Empresas prescindir de las opiniones e influencias de los otros sectores?
12. ¿Existe conciencia de la ciudadanía de sus derechos y responsabilidades respecto de los asuntos que asume el mercado y el Estado?, ¿Cómo el Estado los promueve?
13. El mercado y el Estado ¿son proactivos en dar respuesta a los intereses de los ciudadanos?
14. ¿Cuál es el rol de los sindicatos en la toma de decisiones de la empresa?
15. ¿Es compatible el lucro de las empresas con el desarrollo social del país?
16. ¿Se debe regular o limitar la ganancia económica de las empresas por un bien superior (preservación del planeta, equidad social, etc)?
17. Fuera de la responsabilidad de producir eficientemente y competitivamente que tienen las empresas, ¿Cree tiene otras responsabilidades?, ¿Cuáles?
18. ¿Cree que la RSE genera valor social y económico? ¿Cómo?/¿Cuál?
19. ¿Debiera el sector empresarial tener mas regulaciones en su accionar (en la producción y/o entrega de servicios)?
20. ¿Cuál es el rol de los ciudadanos en la visibilidad/convocatoria respecto de los problemas sociales, ambientales, económicos del país?

21. ¿Los medios de comunicación son un mecanismo que utilizan los ciudadanos para denunciar su insatisfacción con las empresas/Estado?

22. ¿Tienen los ciudadanos un acceso fluido a los medios de comunicación formales?, ¿Qué otros medios utiliza? ¿Cómo los utilizan?

## NOTAS

\*. Este artículo presenta los resultados preliminares de una investigación financiada por el Fondo de Desarrollo Científico y Tecnológico, FONDECYT n° 1120492.

---

## RESÚMENES

El presente artículo da cuenta de los principales argumentos de la visión que poseen representantes de la sociedad civil sobre el accionar de las empresas y el Estado chileno. Por medio de una metodología cualitativa, se realizaron 24 entrevistas semi-estructuradas a representantes de tres tipos de organizaciones pertenecientes a la sociedad civil: sindicatos, organizaciones sin fines de lucro y movimientos sociales. Los temas a indagar fueron el accionar de las empresas chilenas y su vinculación con la sociedad y comunidad en las cuales operan, así como el rol que posee el Estado en asegurar derechos e implementar políticas públicas y programas sociales. Los resultados preliminares de nuestra investigación nos muestran un descontento con el funcionamiento de la institucionalidad económica y política chilena. Los argumentos de nuestros entrevistados critican el rol que juegan las empresas chilenas en el desarrollo de su responsabilidad social y el disminuido rol que posee el Estado para regular el actuar de las empresas y garantizar la protección de derechos universales.

This article gives an account of the main arguments about the vision that representatives of civil society have over the actions of the companies and the Chilean State. Using a qualitative methodology, 24 semi-structured interviews were carried out, with representatives of three types of organizations in civil society: unions, NGOs and social movements. The issues under investigation were the actions of Chilean firms and its relationship with the society and community in which they operate, as well as the role the state has to ensure rights and implement public policies and social programs. The preliminary results of our research show a dissatisfaction with the functioning of the Chilean economical and political institutions. The arguments of our interviewees criticized the role played by Chilean companies in the development of social responsibility and the diminished role of the State has to regulate the actions of the companies and ensure the protection of universal rights

Este artigo relata os principais argumentos da visão que têm representantes da sociedade civil sobre as ações das empresas e do Estado chileno. Usando uma metodologia qualitativa, foram realizadas 24 entrevistas semi-estruturadas com representantes de três tipos de organizações da sociedade civil: sindicatos, organizações sem fins lucrativos e movimentos sociais. Os sujeitos foram investigar as ações de empresas chilenas e sua relação com a sociedade ea comunidade em que se inserem, bem como o papel que o Estado tem de garantir os direitos e implementação de

políticas públicas e programas sociais. Os resultados preliminares de nossa pesquisa mostram uma insatisfação com o funcionamento das instituições econômicas e políticas chilenas. Os argumentos de nossos entrevistados criticaram o papel desempenhado por empresas chilenas no desenvolvimento da responsabilidade social e da redução do papel do Estado para regular as ações da empresa e garantir a proteção dos direitos universais.

## ÍNDICE

**Palavras-chave:** movimentos sociais, de diferenciação funcional, inclusão / exclusão, empresas, estatais

**Palabras claves:** movimientos sociales, diferenciación funcional, inclusión/exclusión, empresas, estado

**Keywords:** social movements, functional differentiation, inclusion/exclusion, companies, state

## AUTORES

### RODRIGO FLORES-GUERRERO

Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile. Email: rfloresu@uc.cl

### DARÍO RODRÍGUEZ MANSILLA

Universidad Diego Portales, Santiago, Chile. Email: dariorodrigue@gmail.com

### PAULA MIRANDA SÁNCHEZ

Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile. Email: pmirands@uc.cl

### CAMILA RAMOS

Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile. Email: clramos1@uc.cl