

## **INFORME DE RESULTADOS**

### **ENCUESTA PROhumana- ADIMARK RESPONSABILIDAD SOCIAL**

#### **CHILE OPINA: ¿SOMOS SOCIALMENTE RESPONSABLES?**

**Agosto 2006**

## ANTECEDENTES

La encuesta realizada por **Fundación PROhumana y Adimark** “Chile Opina: **¿Somos Socialmente Responsables?**”, fue realizada por primera vez en Chile y tuvo por objetivo conocer qué entienden los chilenos por Responsabilidad Social (RS), los roles de cada participante, y demandas urgentes en este ámbito como ciudadanos comunes

Se buscó indagar cómo evalúan los ciudadanos la Responsabilidad Social en los tres Sectores: Empresa, entidades estatales y organizaciones de la sociedad civil, qué es lo que valoran y esperan que realicen éstos respecto de su RS, y a qué empresas, organizaciones de la sociedad civil y entidades estatales consideran responsables y no responsables socialmente.

Este estudio es pionero en su tipo, ya que permitirá conocer qué es lo que los ciudadanos entienden y demandan en torno a la RS en los tres sectores, y dará cuenta de cómo el concepto y la comprensión de éste va evolucionando año a año.

## FICHA TÉCNICA

La encuesta fue realizada entre el 23 de junio y el 18 de julio de 2006, a una muestra de 892 personas, hombres y mujeres, entre 15 y 70 años, de los GSE ABC1, C2 y C3, residentes en las ciudades de Santiago, Antofagasta, Viña del Mar, Valparaíso, Concepción y Talcahuano.

La muestra se seleccionó de manera aleatoria, con búsqueda de cuotas según GSE, sexo y edad. El margen de error para el total de la muestra es de +/- 3.3%, con un 95% de confianza.

El estudio es de carácter cuantitativo, aplicado a través de encuestas telefónicas.

## RESULTADOS

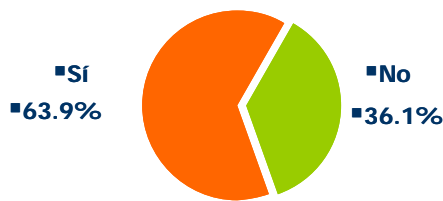
Los resultados de la encuesta se centran en cuatro dimensiones:

- 1) **CONOCIMIENTO:** ¿Conoce el concepto de Responsabilidad Social y qué es lo que entiende por Responsabilidad Social?
- 2) **CUMPLIMIENTO:** ¿Cómo evalúa el desempeño de las empresas, entidades estatales y organizaciones de la sociedad civil en Responsabilidad Social?
- 3) **DEMANDAS:** ¿Qué debieran hacer empresas, entidades estatales y organizaciones de la sociedad civil para cumplir su RSE?
- 4) **IDENTIFICACIÓN:** ¿Cuáles son las empresas, entidades estatales y organizaciones de la sociedad civil más responsables y no responsables socialmente?

## CONOCIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Para ahondar sobre el conocimiento de los chilenos en torno a la Responsabilidad Social se indagó en dos frentes; por un lado si habían escuchado alguna vez el concepto, y por otro, qué era lo que entendían o asociaban a la Responsabilidad Social.

### 1) Conocimiento del concepto de Responsabilidad Social



P. ¿Ha escuchado usted hablar acerca de la Responsabilidad Social?

Un 36% de los encuestados dice no haber escuchado hablar acerca de la Responsabilidad Social, lo que indica que éste es un concepto aún desconocido para una parte importante de los chilenos, por lo que existe la necesidad de ampliar y profundizar el trabajo en torno a la promoción y sensibilización del concepto.

Respecto del GSE, la RS es más conocida a medida que éste aumenta, destacándose un alto conocimiento en el ABC1 -sobre un 75%- lo que da cuenta que la Responsabilidad Social es aún un concepto de elite. También existe un conocimiento mayor en Santiago (65,3%) respecto del resto de las ciudades, lo que da cuenta que se requiere un conocimiento mayor del concepto en todos los segmentos y regiones del país, que permita un ciudadano más crítico y demandante en los tres sectores.

En efecto, la ventaja de contar con una ciudadanía informada en estos temas, beneficia a los tres sectores, ya que un ciudadano o consumidor informado, es capaz de tomar decisiones de compra o ciudadanía basadas en la preferencia y validación de organizaciones que demuestren comportamientos socialmente responsables.

Una conclusión respecto de estos resultados, es que para lograr una mayor comprensión del concepto de Responsabilidad Social; se requiere del apoyo de los medios de comunicación, que permitan dar a conocer a la ciudadanía de manera masiva qué es la RS, cuáles son sus dimensiones de análisis y actores relevantes, y que este conocimiento esté presente en toda la sociedad.

## 2) Definición del concepto de Responsabilidad Social

Para sondear lo que los ciudadanos entienden por Responsabilidad Social se realizó una pregunta espontánea en que las personas podían mencionar hasta tres conceptos. El promedio de conceptos entregados por las personas fue de 1.3, en el cual destacó un 11,5% de personas principalmente del segmento C2 y C3 que no supieron qué decir al respecto.



P. Según lo que usted sabe o se imagina, ¿qué es la Responsabilidad Social? ¿Asocia algo más a la Responsabilidad Social?

Una de las principales conclusiones del estudio tiene que ver con la asociación que hacen los ciudadanos del concepto de Responsabilidad Social a “es la responsabilidad de los ciudadanos ante la sociedad”, lo que apela a una responsabilidad que se adopta como personal y no se le atribuye a un otro, lo que resulta sumamente interesante como tendencia al cambio de actitud de los ciudadanos frente al tema.

Por otra parte, aparece asociada la Responsabilidad Social a la participación ciudadana, entendida como relacionarse con los demás, ayudar y contribuir. Esto se relaciona directamente con la primera asociación “es la responsabilidad de los ciudadanos ante la sociedad”, ya que vuelve a hablar de un sujeto protagonista en el desarrollo de la RS.

Otra asociación tiene que ver con la acepción más común del término, que es la asociación de la Responsabilidad Social con la ayuda a la comunidad, lo que da cuenta de que aún existe la percepción de que la Responsabilidad Social es algo asociado a la acción comunitaria, donaciones personales y acciones específicas.

Por otra parte, resulta sumamente interesante la respuesta que asocia la Responsabilidad Social con el cuidado al medioambiente. Se puede observar cómo la dimensión ambiental, que en el pasado no se encontraba presente dentro de la comprensión de la RS, aparece con fuerza en las asociaciones y demandas que hacen los ciudadanos de la Responsabilidad Social.

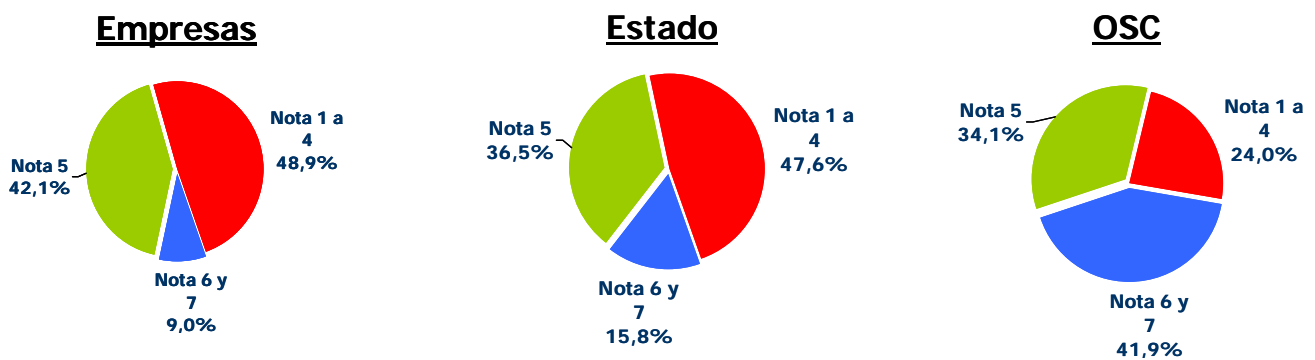
En conclusión, se observa la existencia de un concepto mucho más rico y complejo, en el cual los ciudadanos aparecen como sujetos activos respecto del rol que les cabe en torno al desarrollo de la Responsabilidad Social. Esto plantea la tarea de integrar a las personas en el desarrollo de la misma, y poder mejorar y ampliar el conocimiento del concepto de modo que puedan actuar como impulsores y promotores de la misma.

## CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

En relación a la opinión que los ciudadanos tienen del cumplimiento de la Responsabilidad Social en los tres sectores, se les pidió que asignaran la nota que le ponían a cada sector en el cumplimiento de la RS, y realizaran una evaluación de cada uno en dimensiones específicas de RS.

### 1) Evaluación del cumplimiento de la RS en los tres sectores

En términos generales, destaca el bajo nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social que le dan los chilenos a los tres sectores.



P. En general ¿Qué nota le pone a cada entidad en el cumplimiento de la Responsabilidad Social?

Tanto en las empresas como en las entidades estatales, el porcentaje de calificaciones de 1 a 4 supera el 45%, lo que representa una muy baja evaluación. En el caso de las organizaciones de la sociedad civil la baja evaluación es menor, correspondiente a un 24%, lo que de igual manera representa una evaluación bastante baja -por sobre los dos dígitos-, para este tipo de evaluaciones.

Con respecto a las buenas evaluaciones (nota entre 6 y 7), éstas son bastante escasas en empresa y representan sólo un 9%; en las entidades estatales aumenta ligeramente hasta el 15%, y en las organizaciones de la sociedad civil se puede apreciar una evaluación mas positiva correspondiente al 42,9%.

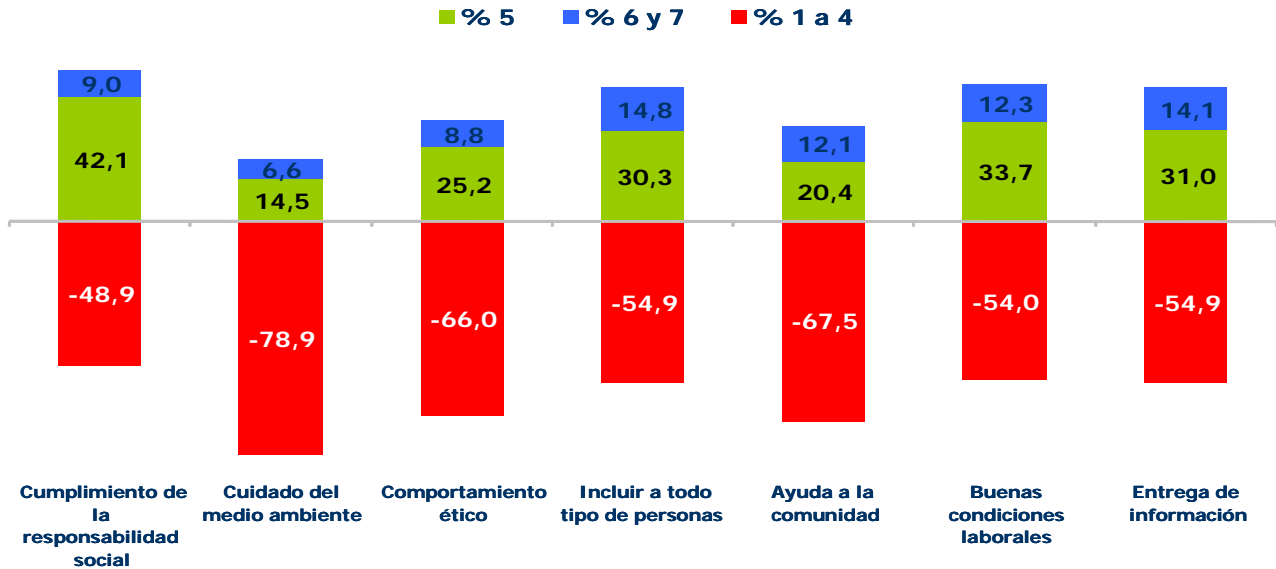
Para el caso de las organizaciones de la sociedad civil, aún cuando la evaluación es mejor, esta no representa una buena evaluación para este tipo de mediciones<sup>1</sup>, lo que es un tema a evaluar, ya que son tipos de organizaciones que por su naturaleza, se debe esperar una mejor evaluación desde las personas.

Frente a esto se puede observar que la evaluación del cumplimiento de la Responsabilidad Social es bastante negativa, y que es necesario ahondar en las razones por las que los ciudadanos otorgan estas calificaciones a los tres sectores. Se debe investigar si esto corresponde a una ineficiente y escasa comunicación de los tres sectores sobre sus prácticas de RS, o a una evaluación negativa de los ciudadanos frente al desempeño de los tres sectores.

<sup>1</sup> Se establece como una buena evaluación sobre el 75% de notas 6 a 7 y que las notas de 1 a 4 no superen los dos dígitos.

## 2) Evaluación del cumplimiento de la RS en la Empresa

Para evaluar el cumplimiento de la Responsabilidad Social en la empresa se realizó una pregunta cerrada con evaluación de 1 a 7 en las categorías: "cumplimiento de la Responsabilidad Social"; "cuidado del medioambiente", "comportamiento ético", "incluir a todo tipo de personas", "ayuda a la comunidad", "buenas condiciones laborales" y "entrega de información".



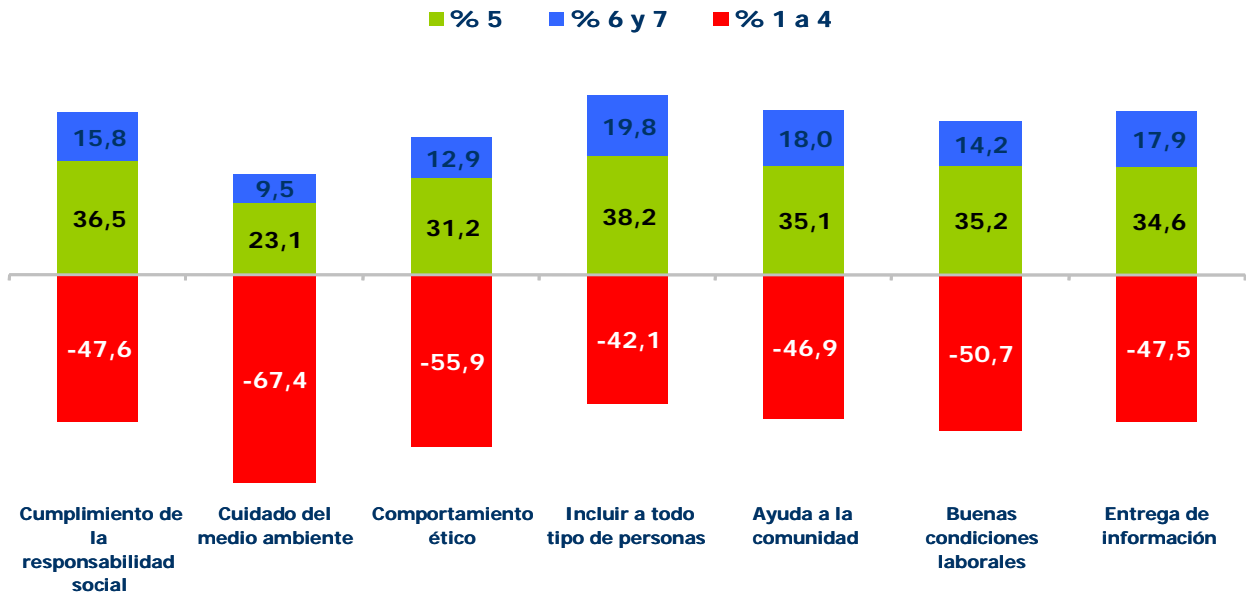
P. Ahora quisiera que le ponga nota al cumplimiento de la Responsabilidad Social de las empresas, utilizando para esto la escala de notas del colegio de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 excelente.

En la evaluación por dimensiones respecto del cumplimiento de la Responsabilidad Social de las empresas, destaca que la evaluación negativa en todas las dimensiones es superior a las evaluaciones regulares y positivas.

Destaca con la más baja evaluación el cumplimiento en el cuidado al medioambiente, siguiéndole la ayuda a la comunidad y el comportamiento ético. Las dimensiones mejor evaluadas fueron buenas condiciones laborales, con un 46%, incluir a todo tipo de personas con un 45,1%, y entrega de información con un 45,1% de evaluaciones regulares a buenas en las tres dimensiones.

De los datos se desprende que no existen dimensiones con una alta valoración en la ciudadanía respecto de la Responsabilidad Social de las empresas, lo que lleva a plantearse la necesidad de mejorar las prácticas y políticas llevadas a cabo por ellas, así como la forma cómo la comunican a la sociedad en general. Por otra parte, dan cuenta de una alta sensibilización de la ciudadanía por el cuidado al medioambiente, lo que presenta un reto a las empresas en sus prácticas ambientales y en la comunicación que hacen de ellas.

## 2) Evaluación del cumplimiento de la RS en las Entidades Estatales.



P. Ahora quisiera que le ponga nota al cumplimiento de la Responsabilidad Social de las entidades estatales, utilizando para esto la escala de notas del colegio de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 excelente.

Con respecto a la evaluación que se hace por temas de la Responsabilidad Social de las entidades estatales, se produce el mismo fenómeno que en la empresa destacándose una evaluación más negativa que positiva, en términos generales, pero con una evaluación ligeramente mejor en algunos ámbitos específicos.

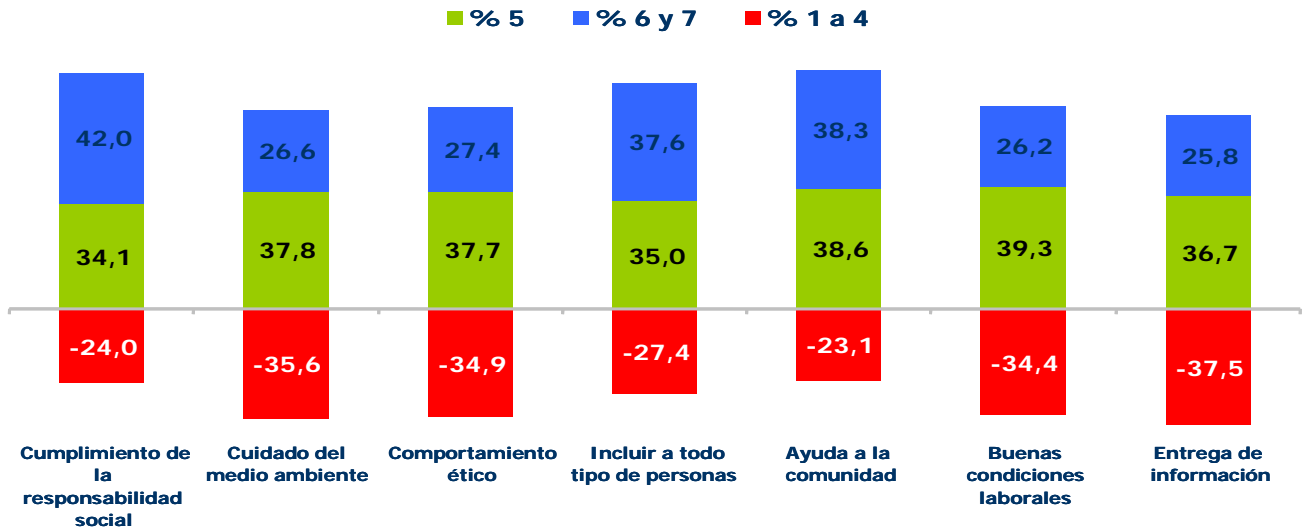
Se mantiene la baja evaluación respecto del cumplimiento del cuidado al medio ambiente, lo que ratifica lo señalado con anterioridad sobre la sensibilización y demanda de la ciudadanía en este tema, lo cual resulta un hallazgo que esta evaluación negativa sea tanto para la empresa como para las entidades estatales, y no se focalice en un sólo sector.

A la dimensión medioambiental le sigue una evaluación muy baja respecto de las buenas condiciones laborales, lo que resulta preocupante y puede estar dando cuenta de una percepción de parte de la ciudadanía respecto de las entidades estatales como un empleador de baja calidad y baja Responsabilidad Social. Frente a esto se vuelve imperioso acciones de las entidades estatales por mejorar su valoración en este aspecto, ya que es el Estado el llamado a velar por la existencia de buenas condiciones laborales para todos los ciudadanos.

Por otra parte, las dimensiones ayuda a la comunidad y entrega de información también se encuentran deficientes y representan un gran desafío para el rol de las entidades estatales respecto de la cercanía que éste debe tener con la ciudadanía.

Por último, el principal aspecto destacado es el de incluir a todo tipo de personas, que posee una evaluación regular buena que alcanza el 58% de las respuestas, y que representa el gran valor asociado a la Responsabilidad Social de las entidades estatales.

## 2) Evaluación del cumplimiento de la RS en las Organizaciones de la Sociedad Civil



P. Ahora quisiera que le ponga nota al cumplimiento de la Responsabilidad Social de las organizaciones de la sociedad civil, utilizando para esto la escala de notas del colegio de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 excelente.

Para el caso de las organizaciones de la sociedad civil, se evidencia una evaluación más positiva por dimensiones respecto de los otros sectores, aún cuando poseen cifras mayores a dos dígitos de rechazo en cada una de las dimensiones, lo que da cuenta de una baja evaluación.

Las dimensiones que se destacan con una baja evaluación son: “entrega de información”, “cuidado al medioambiente” y “buenas condiciones laborales”. Estas cifras plantean la demanda de la ciudadanía por contar con un mejor desempeño laboral y ambiental, y con mayor información respecto del trabajo de las organizaciones de la sociedad civil.

Con respecto a las evaluaciones positivas, se destacan las dimensiones de ayuda a la comunidad y la inclusión de todo tipo de personas, dos elementos que aparecen como fortalezas que tienen las organizaciones de este tipo, y que se encuentra estrechamente ligadas al ámbito de acción de las mismas.



## DEMANDAS EN TORNO A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Para poder identificar las demandas que los chilenos tienen de la Responsabilidad Social de las empresas, entidades estatales y organizaciones de la sociedad civil, se ahondó respecto de qué debieran hacer los tres sectores para ser socialmente responsables. Esta fue una pregunta de respuesta espontánea, por lo que se agruparon las respuestas en códigos.

### 1) Acciones que deben hacer las empresas para ser socialmente responsables.



P. Ahora que conoce más acerca de la Responsabilidad Social, ¿Qué deberían hacer las **empresas** para ser socialmente responsables?

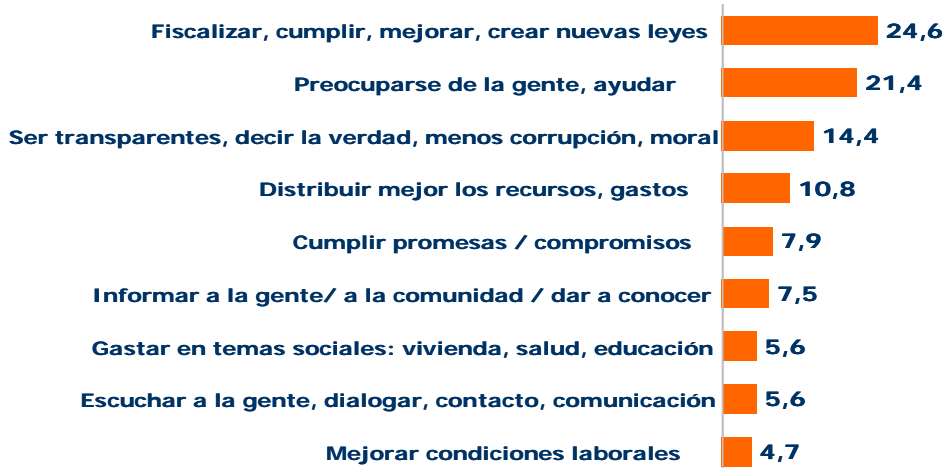
El hallazgo más relevante de este estudio se podría situar en la relevancia que da la ciudadanía respecto de la importancia de los trabajadores en el desarrollo de la Responsabilidad Social de la Empresa. El 47,2% de las respuestas de esta pregunta fue respecto de la preocupación por los trabajadores, en términos de capacitación, condiciones laborales, conciliación, entre otros. De esta manera se puede dimensionar que la Responsabilidad Social de la empresa para los chilenos, debe comenzar con sus propios empleados. Es la preocupación por los trabajadores donde se sitúa indiscutidamente la demanda de las personas hacia las empresas, y esto resulta totalmente coherente tomando en cuenta que alrededor del 90% del empleo lo genera la empresa.

El apoyo a la comunidad aparece como la segunda demanda, la cual está conformada principalmente por respuestas correspondientes al segmento ABC1.

Por otra parte, destacan dos temas. Por un lado el cumplimiento de la ley, las normas y lo prometido, aspectos que tienen que ver con el funcionamiento en legalidad de la empresa más que de acciones que van más allá de sus obligaciones legales como comúnmente se ha definido la RSE. Por otra parte, y en coherencia con la evaluación sobre el cumplimiento de la RSE por dimensión, la demanda por una preocupación por el medioambiente aparece claramente como un elemento que resulta relevante para los chilenos hoy en día.

De esta manera se puede señalar que las grandes preocupaciones de las personas respecto del comportamiento responsable de las empresas se encuentran en torno al público interno, comunidad y medioambiente, lo que significa un gran desafío para las empresas que aún consideran que la práctica de la RSE está limitada a la acción social o de beneficencia.

## 2) Acciones que deben hacer las Entidades Estatales para ser socialmente responsables.



P. Ahora que conoce más acerca de la Responsabilidad Social, ¿Qué debería hacer las entidades estatales para ser socialmente responsables?

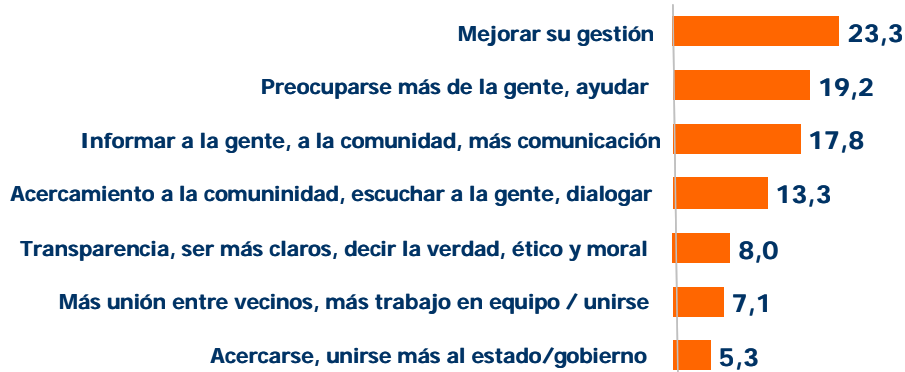
Con respecto a las demandas en torno a la Responsabilidad Social de las entidades estatales, éstas se concentran en dos ámbitos; por una parte “Fiscalizar, cumplir, mejorar, crear nuevas leyes”, lo que tiene que ver fuertemente con un Estado fiscalizador en el cual su rol está estrechamente ligado a hacer valer un Estado de derecho; y por otra, “preocuparse mas de la gente, ayudar”, lo que da cuenta de la visión de las personas de un Estado benefactor que se preocupa del bienestar de los ciudadanos.

Ambas demandas dan cuenta de un rol del Estado bastante ligado a antiguos parámetros, en las que no se incluyen de manera relevante nuevos ámbitos de acción que hoy le son propios al Estado. De esta manera, en las demandas no aparecen las dimensiones que fueron evaluadas de manera deficientes en la pregunta sobre la evaluación del cumplimiento de la Responsabilidad Social de las entidades estatales; lo que da cuenta de una estrecha visión de los ciudadanos respecto del las posibilidades de las entidades estatales en torno al cumplimiento de su Responsabilidad Social.

Otro aspecto mencionado, deja entrever una preocupación de la ciudadanía sobre la transparencia y comportamiento ético de las entidades estatales, lo que es una señal de alarma frente a la evaluación que están haciendo los ciudadanos. Ante esto, la prioridad de las entidades estatales debiera ser implementar una gestión ética que transparente su acción a ojos de la ciudadanía.

Con los datos arrojados, se evidencia una visión estrecha respecto del rol del Entidades estatales en la Responsabilidad Social, tanto como impulsor y promotor de ésta, a través de políticas públicas que incentiven prácticas responsables en los distintos sectores; así como en la adopción de una gestión en RSE en su desempeño interno, con sus trabajadores, proveedores, políticas medioambientales, entre otros.

### 3) Acciones que deben hacer las Organizaciones de la Sociedad Civil para ser socialmente responsables.



P. Ahora que conoce más acerca de la Responsabilidad Social, ¿Qué debería hacer las organizaciones de la sociedad civil para ser socialmente responsables?

Las demandas de la ciudadanía en torno a las acciones que debieran llevar a cabo las organizaciones de la sociedad civil para ser socialmente responsables, se enfocan en mejorar la gestión de éstas. Este aspecto resulta de gran relevancia debido a que es una demanda específica en un área en la que este tipo de organizaciones suele tener ciertas dificultades, pero que nunca habían sido enunciadas públicamente por la ciudadanía.

Por otra parte, aparece una demanda por “preocuparse más de la gente, ayudar”, la cual se puede interpretar como una crítica al trabajo de las mismas en su razón de ser, es decir, la demanda podría estar refiriéndose a un accionar de las organizaciones de la sociedad civil mas efectiva. Como tercer aspecto relevante, aparece la entrega de información a la comunidad, lo que se plasma en canales de comunicación e información disponibles para la ciudadanía.

De esta manera se puede observar cómo el análisis que los chilenos hacen de la Responsabilidad Social de la sociedad civil ya no se limita a la evaluación de su misión, sino que incluye aspectos de gestión, eficiencia y eficacia que dan cuenta de una visión mas crítica, pero al mismo tiempo, que tiene más expectativas en torno a la Responsabilidad Social de las organizaciones de la sociedad civil.

## IDENTIFICACIÓN DE ORGANIZACIONES RESPONSABLES

Para evaluar si la ciudadanía identificaba empresas, entidades estatales u organizaciones de la sociedad civil que fueran responsables socialmente, se les preguntó de manera espontánea que mencionaran tres organizaciones (empresa, entidades estatales y organizaciones de la sociedad civil) que consideran socialmente responsables, y que mencionaran tres organizaciones (empresa, entidades estatales y organizaciones de la sociedad civil), que le parecieran no responsables socialmente.

Para poder hacer un análisis que fuera inclusivo con otras ciudades y regiones del país, además de Santiago, se buscó identificar en las cuatro ciudades más importantes de Chile, cuáles son las organizaciones identificadas como responsables y no responsables socialmente, tomando en cuenta que este juicio tiene mucho que ver con el conocimiento y relación que las personas tienen con la organización.

### 1) Empresas responsables

Debido a la dispersión de respuestas para empresas, se tomó la decisión de agrupar cuatro categorías que aparecían con menciones relevantes, estos son: Grandes tiendas, Pesqueras, Mineras y Supermercados. En el caso que aparezca una empresa perteneciente a estas categorías destacada por sí sola, se le resta a la categoría agregada.

Empresas Consideradas Socialmente Responsables			
<u>Santiago</u>	<u>Antofagasta</u>	<u>Viña/Valparaíso</u>	<u>Concepción/ Talcahuano</u>
•Codelco	•6.3%	•Minera Escondida	•46.7%
•Líder	•5.7%	•Codelco	•14.1%
•Coca-Cola	•4.9%	•Minera Zaldívar	•8.6%
•Telefónica	•4.8%	•Líder	•5.1%
•Teletón	•3.9%	•Minera Mantos Blancos	•4.6%
•Otros supermercados	•4.8%	•Otras mineras	•15.0%
•Grandes tiendas	•4.3%	•Otros supermercados	•2.6%
•Otras mineras	•3.2%	•Grandes tiendas	•2.5%
•Pesqueras	•0.4%	•Pesqueras	-
•Ninguna	•12.7%	•Ninguna	•7.2%
•No sabe	•35.4%	•No sabe	•21.7%
•Codelco	•7.7%	•Codelco	•5.4%
•Ambrosoli	•5.4%	•Coca-Cola	•5.3%
•ENAP	•5.3%	•ENAP	•5.2%
•Líder	•5.1%	•Líder	•4.1%
•Codelco	•4.2%	•Siderúrgica Huachipato	•21.3%
•ENAP	•5.9%	•ENAP	•5.9%
•Petrox	•5.3%	•Petrox	•5.3%
•Líder	•5.1%	•Líder	•5.1%
•Codelco	•4.2%	•Codelco	•4.2%
•Otros supermercados	•8.4%	•Otros supermercados	•8.4%
•Pesqueras	•9.7%	•Pesqueras	•9.7%
•Grandes tiendas	•4.1%	•Grandes tiendas	•4.1%
•Otras mineras	•1.6%	•Otras mineras	•1.6%
•Grandes tiendas	•3.2%	•Grandes tiendas	•3.2%
•Otros supermercados	•0.5%	•Otros supermercados	•0.5%
•Ninguna	•7.1%	•Ninguna	•7.1%
•No sabe	•32.8%	•No sabe	•32.8%

P. De acuerdo a lo que hemos conversado sobre la Responsabilidad Social, menciones tres **empresas** socialmente responsables.

En el análisis de las empresas reconocidas como responsables socialmente, destacan de manera generalizada para las cuatro ciudades, la identificación de Codelco y Líder. Dos empresas con características completamente diferentes, lo que hace reflexionar y pone en evidencia la necesidad de ahondar en cuáles son los atributos que las personas identifican en las empresas para considerarlas socialmente responsables.

El caso de Codelco presenta características particulares que resultan importantes de destacar: es una empresa Estatal, de producción de cobre, la que posee una alta valoración en la ciudadanía, ya que se le ha atribuido históricamente ser el organismo mediante el cual el país tiene ingresos económicos. De esta manera, ha sido llamada “el sueldo de Chile”, lo que podría influir en la percepción que tiene la ciudadanía al identificarla como la empresa más responsable socialmente.

Este análisis no significa que la empresa no posea diversas acciones de RSE -por el contrario-, tiene una importante trayectoria en este tema, más bien busca comprender cuáles son las características que hacen que una empresa sea reconocida transversalmente y en todos los segmentos como responsable socialmente.

Del mismo modo, el caso de Lider, un supermercado que ha tenido una irrupción muy fuerte en el país en los últimos años, también representa el caso de una empresa que logra un reconocimiento transversal. Al respecto se pueden hacer diversas inferencias, el acceso al consumo de productos de calidad a bajo precio, el acceso al crédito a través de sus tarjetas, la publicidad masiva, entre otros, podrían ser elementos que se encuentren tras la opinión generalizada de la ciudadanía.

Por otra parte, aparecen dos casos regionales sumamente interesantes: Minera Escondida, en Antofagasta, y Siderurgica Huachipato, en Concepción, Talcahuano. Ambos casos con porcentajes muy superiores a los obtenidos por otras empresas en su región respectiva, lo que habla de un reconocimiento a nivel regional excepcional respecto de su Responsabilidad Social. Ambos casos dan cuenta cómo la relación con la ciudadanía de modo local, puede ser muy efectiva, y que en muchos casos, es preferible enfocarse a fidelizar a los públicos de interés locales, antes de tratar de realizar una estrategia masiva.

Un dato significativamente relevante es el alto porcentaje de respuestas “no sabe”, el que en la muestra total alcanza un 33,9%. Esta cifra sumada al porcentaje de respuestas “ninguna”, que alcanza para la muestra total un 12,1% de las respuestas, representa el 46% del total de respuestas frente a esta pregunta. Este fenómeno ratifica lo anteriormente expuesto en este documento, respecto de la necesidad de educar e informar a la ciudadanía en estos temas, ya que aún existe un desconocimiento de cuáles son las empresas más responsables socialmente.

## 2) Empresas no responsables socialmente

En el caso de las empresas mencionadas como no responsables socialmente, también destaca un alto porcentaje que señala que “no sabe”, el cual asciende al 34,6% de la muestra total. No obstante, para la respuesta “ninguna”, ésta baja considerablemente, lo que da cuenta que sólo un 1.7% considera que no existen empresas socialmente no responsables.

Empresas Consideradas Socialmente No Responsables			
<u>Santiago</u>	<u>Antofagasta</u>	<u>Viña/Valparaíso</u>	<u>Concepción/ Talcahuano</u>
• Celulosa Arauco 8.9%	• Codelco 6.6%	• Esval 5.5%	• Pesqueras 21.0%
• Telefónica 5.5%	• Aguas Antofagasta 4.8%	• Celulosa Arauco 5.4%	• Celulosa Arauco 12.0%
• Chilectra 4.9%	• Minera Escondida 4.6%	• Líder 5.0%	• Celulosas / Forestales 7.8%
• Grandes tiendas 8.9%	• Otras mineras 7.7%	• Grandes tiendas 10.8%	• Supermercados 3.3%
• Supermercados 8.2%	• Grandes tiendas 5.1%	• Mineras 6.8%	• Mineras 3.2%
• Mineras 5.0%	• Supermercados 5.1%	• Otros supermercados 3.4%	• Grandes tiendas 3.2%
• Pesqueras 1.1%	• Pesqueras 2.5%	• Pesqueras 2.7%	
• Ninguna 1.6%	• Ninguna 1.6%	• Ninguna 1.6%	• Ninguna 2.8%
• No sabe 33.8%	• No sabe 41.9%	• No sabe 34.6%	• No sabe 36.7%

P. Y ahora, menciones tres empresas **no responsables socialmente**.

Con respecto a las empresas mencionadas como no responsables socialmente, en primer lugar destaca el caso de Celulosa Arauco, la que se encuentra presente en tres de las cuatro ciudades encuestadas. Esto demuestra que existe una percepción generalizada respecto del deficiente desempeño de la empresa en términos de Responsabilidad Social, lo que se explica por el escándalo sufrido por la empresa durante el año 2005 respecto de una de sus plantas ubicadas en la ciudad de Valdivia, en términos medioambientales, y de su relación con la comunidad.

Este caso fue ampliamente difundido por los medios de comunicación masivos, lo que explica la identificación espontánea de la empresa frente a la pregunta por la no responsabilidad social, y explica además, la sensibilización ciudadana frente a los temas medioambientales.

Para el caso de la ciudad de Antofagasta, la ausencia de esta empresa en sus menciones se puede explicar debido a las características geográficas de Chile, lo que hace que para Antofagasta -ciudad situada al norte del país-, la realidad de las celulosas, y en especial del caso de Celulosa Arauco, sea bastante ajeno, no así la de las mineras<sup>2</sup>. (Ver recuadro).

Aparte de Celulosa Arauco, no aparecen empresas como transversalmente identificadas como no responsables, y se puede observar cómo la identificación de las empresas está estrechamente ligada a su presencia en las ciudades encuestadas.

No obstante, se encontró un porcentaje significativo que evaluaba a las grandes tiendas, supermercados, mineras y pesqueras como no responsables socialmente.

<sup>2</sup> Antofagasta es la región donde se concentra la actividad minera en Chile y en la que se encuentran las minas mas grandes de cobre del país.

Para el caso de las pesqueras, éstas representan un porcentaje menor (alrededor del 2.5% de las menciones), en Santiago, Antofagasta y Viña del Mar y Valparaíso, sin embargo en Concepción - Talcahuano, pasan a ser el porcentaje más alto de asociación como empresas no responsables, llegando a tener un 21% de las respuestas. Este fenómeno tiene su explicación en que la gran mayoría de las pesqueras se encuentran instaladas en el sur de Chile, y en las ciudades de Concepción y Talcahuano su presencia es sumamente relevante; por lo que se encuentran mas expuestas a denuncias de malas prácticas ambientales y laborales de este tipo de empresas.<sup>3</sup>

El otro caso transversal, las Minerías, presenta un fenómeno distinto ya que la percepción de que poseen un comportamiento no responsable, es compartido por las cuatro ciudades en porcentajes significativos, destacándose Antofagasta con un 7,7%, y Viña del Mar y Valparaíso con un 6.8%.

Este fenómeno podría tener alguna explicación en un caso específico de conocimiento público que tuvo una gran cobertura mediática, que fue el de una empresa minera que se vio increpada en su manejo ambiental. Independiente de si estas acusaciones resultaron ciertas o no, esta exposición mediática de este tipo de empresa presentando un comportamiento no responsable socialmente, podría explicar la alta asociación negativa, sin embargo es necesario ahondar con mayor profundidad en un estudio próximo para poder entender cuáles son las prácticas que las personas identifican en una empresa para definirla como no responsable socialmente.

Otro grupo de empresas que posee una evaluación transversal como no responsable socialmente, son las grandes tiendas, pero éstas presentan la particularidad, al igual que los supermercados, de ser identificados tanto como empresas responsables como no responsables. No obstante, es la evaluación negativa la que prima por sobre la positiva, para el caso de las grandes tiendas, en las cuatro ciudades.

En el caso de los supermercados, se debió realizar una categoría "otros supermercados" para poder dejar fuera a Líder, una cadena de supermercados del país que tiene una importante presencia en el mercado y en las cuatro ciudades encuestadas. Por esta razón, la evaluación respecto de si es más asociado a prácticas responsables o no responsables, se vuelve más compleja y de alguna manera subjetiva.

---

<sup>3</sup> Es importante señalar, que fuera de las acusaciones públicas respecto de estas empresas no existen estudios que permitan definir su desempeño como no responsable socialmente.

### 3) Entidades estatales responsables

Respecto de las entidades estatales destacadas como responsables y no responsables por las personas, se advierte la identificación de Ministerios como el de Salud, Educación o Justicia, sin embargo la evaluación negativa es más relevante que la positiva.

Entidades del Estado Consideradas Socialmente Responsables							
<u>Santiago</u>		<u>Antofagasta</u>		<u>Viña/Valparaíso</u>		<u>Concepción/ Talcahuano</u>	
Ministerio de Salud, La Salud	11.1%	Municipalidad / Municipios	12.9%	Ministerio de Salud / La Salud	12.0%	Ministerio de Salud / La Salud	10.7%
Ministerio de Educación, La Educación	8.8%	Ministerio de Salud / La Salud	7.9%	Municipalidad / Municipios	10.1%	Carabineros/ La Policía	10.0%
Carabineros, La Policía	5.3%	Carabineros/ La Policía	7.3%	Carabineros/ La Policía	8.6%	Municipalidad / Municipios	9.3%
Municipalidad / Municipios	4.6%	Ministerio de Educación La Educación	7.1%	Senamé	4.5%	Ministerio de Educación, La Educación	5.9%
Ministerio de Justicia / La Justicia	4.2%	Sernam	3.9%	Ministerio de Hacienda	3.9%	Hospitales / Consultorios	5.0%
Ninguna	12.2%	Ninguna	9.4%	Ninguna	14.4%	Ninguna	6.7%
No sabe	31.3%	No sabe	33.7%	No sabe	23.9%	No sabe	37.6%

P. Mencione tres **entidades del Estado** socialmente responsables.

La entidad que destaca sin contraparte negativa, que está en primer lugar y de manera destacable, es carabineros. Esta organización aparece pronunciada en todas las regiones con porcentajes significativos, lo que da cuenta de una evaluación positiva de la ciudadanía respecto de la gestión y una asociación a su trabajo como parte de la responsabilidad social del Estado.

Otra entidad que tiene una buena evaluación transversalmente en todas las ciudades, son los Municipios. Sin embargo aparecen también en las menciones de entidades no responsables, con un 4,99%. Por los resultados arrojados, se evidencia que la evaluación de los municipios como organizaciones estatales responsables socialmente, es superior en las ciudades de regiones, y que en Santiago presenta su evaluación más baja.

En esta pregunta el porcentaje de "no sabe" se eleva al 31,2% en la muestra total, lo que habla de un desconocimiento de las personas respecto de las entidades estatales responsables.



#### 4) Entidades estatales no responsables

Entidades del Estado Consideradas Socialmente No Responsables							
<u>Santiago</u>		<u>Antofagasta</u>		<u>Viña/Valparaíso</u>		<u>Concepción/ Talcahuano</u>	
Ministerio de Salud / La Salud	17.6%	Ministerio de Educación / La Educación	14.2%	Ministerio de Educación / La Educación	21.9%	Ministerio de Educación / La Educación	13.3%
Ministerio de Educación / La Educación	16.7%	Ministerio de Salud / La Salud	14.0%	Ministerio de Salud / La Salud	17.6%	Ministerio de Salud / La Salud	11.3%
Ministerio de Justicia / La Justicia	12.3%	Ministerio de Justicia / La Justicia	9.3%	Ministerio de Vivienda	9.9%	Ministerio de Justicia / La Justicia	7.5%
Ninguna	2.9%	Ninguna	4.8%	Ninguna	5.6%	Ninguna	0.8%
No sabe	34.9%	No sabe	43.1%	No sabe	30.1%	No sabe	51.8%

P. Mencione tres entidades del Estado **no responsables socialmente**.

Frente a la pregunta sobre las entidades estatales consideradas como no responsables socialmente, las personas identificaron en primer lugar en las regiones, y segundo en Santiago al Ministerio de Educación, con una alta evaluación negativa, superando el 20% de las menciones en Viña del Mar y Valparaíso.

Esta negativa evaluación, probablemente se ve afectada por la crisis que enfrentó el Ministerio de Educación durante este año con respecto a la movilización secundaria, en la cual quedó de manifiesto la existencia de serios problemas en torno a la calidad de la educación.

Por otra parte, el Ministerio de Salud aparece también con una alta evaluación negativa en todas las ciudades, con porcentajes que superan el 15%. En este caso, al no existir aspectos coyunturales que podrían estar influyendo en la percepción ciudadana, se puede inferir que las personas tienen una negativa evaluación respecto de la salud pública y de la responsabilidad social con la que ésta se gestiona.

Por último, en tercer lugar en todas las ciudades salvo Valparaíso y Viña del Mar, el Ministerio de Justicia aparece entre las entidades estatales reconocidas como no responsable socialmente.

Frente a estos resultados, es necesario enfrentar la mala evaluación y que las reparticiones estatales se hagan cargo de la percepción de la ciudadanía, y que además trabajen en mejorar su gestión e imagen, del mismo modo que se le exige a las empresas. Es necesario cambiar la orientación de los organismos estatales enfocándolos hacia una visión de servicio de calidad a las personas, y no enfocada como servicios a los beneficiarios del sistema. El empoderamiento ciudadano resulta clave para realizar esta exigencia y generar un cambio en la manera cómo se gestionan las organizaciones del Estado.

## 5) Organizaciones de la Sociedad Civil Responsables

Organizaciones Sociales Consideradas Socialmente Responsables							
<u>Santiago</u>		<u>Antofagasta</u>		<u>Viña/Valparaíso</u>		<u>Concepción/ Talcahuano</u>	
Hogar de Cristo	35.6%	Hogar de Cristo	37.6%	Hogar de Cristo	34.9%	Hogar de Cristo	43.2%
Fundación Las Rosas	15.6%	Coaniquem	19.8%	Coaniquem	13.5%	Junta de Vecinos	12.3%
Junta de Vecinos	12.1%	Teletón	15.4%	Junta de Vecinos	13.2%	Fundación Las Rosas	11.6%
Teletón	10.6%	Junta de Vecinos	10.4%	Teletón	9.5%	Coaniquem	9.5%
Coaniquem	9.1%	Fundación Don Orión	10.4%	Un Techo para Chile	8.8%	Bomberos	9.2%
Ninguna	3.0%	Ninguna	3.0%	Ninguna	6.5%	Ninguna	1.8%
No sabe	17.0%	No sabe	16.9%	No sabe	15.5%	No sabe	18.2%

P. Mencione tres **organizaciones sociales** responsables socialmente como juntas de vecinos, fundaciones, organizaciones de ayuda social, etc.

Con respecto a la identificación de organizaciones de la sociedad civil como responsable socialmente, destaca en todas las ciudades con un alto porcentaje de identificación el Hogar de Cristo, organización de beneficencia que realiza un trabajo con las personas más pobres. Esta organización se encuentra presente en todo el país, y es ampliamente conocida y seguida por las personas, ya que posee una larga historia en el país, así como múltiples campañas en medios de comunicación masivos, líderes de opinión y personajes públicos que apoyan la labor de la organización, así como un gran número de donantes personales que son socios de esta iniciativa. De esta manera, es posible que la valoración que tiene la ciudadanía del Hogar de Cristo sea lo que la lleva a ser identificada transversalmente como una organización responsable socialmente.

En segundo lugar, aparecen las juntas de vecinos como organizaciones de la sociedad civil responsables socialmente. Este dato resulta particularmente interesante, ya que poco se ha estudiado este fenómeno en Chile, por lo que no se conoce bien la labor y significancia que tienen para las personas.

Además, aparecen dos organizaciones tradicionales de beneficencia como son Fundación Las Rosas, una institución grande, orientada al cuidado de ancianos de escasos recursos, y Coaniquem, organización que ayuda a niños que han sufrido quemaduras graves. Ambas, tienen presencia nacional y una trayectoria de trabajo en Chile con una alta valoración social. Tal como el caso del Hogar de Cristo, se puede inferir que esta evaluación está relacionada con un reconocimiento al trabajo y la trayectoria de la organización, más que a variables específicas de Responsabilidad Social.

Por último, frente a la pregunta por las organizaciones de la sociedad civil identificadas como no responsables socialmente, las personas no identificaron en porcentajes significativos organizaciones no responsables y el porcentaje de respuesta "no sabe" ascendió al 63,5% de la muestra. A este respecto se puede señalar que la visión de la ciudadanía con las organizaciones de la sociedad civil es más bien pasiva, y de escaso conocimiento. Destacan las organizaciones sociales (salvo las juntas de vecinos), que tienen una alta valoración y conocimiento, y existe escasa crítica a organizaciones que pueden tener un comportamiento no responsable.

En este sentido, resulta relevante también generar una ciudadanía informada que haga accountability de la empresa y del Estado, pero también de las organizaciones de la sociedad civil.