



ESG y gestión de la reputación

# Una mirada empresarial

# Índice



<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>El Estudio</b>	<b>3</b>
<b>Perfil de participantes</b>	<b>5</b>
<b>Primeros hallazgos</b>	<b>6</b>
<b>ESG y Reputación</b>	<b>8</b>
<b>Prioridad de factores ESG</b>	<b>10</b>
<b>Dimensión ESG y Riesgo Reputacional</b>	<b>11</b>
<b>Ambiental</b>	<b>13</b>
<b>Social</b>	<b>15</b>
<b>Gobernanza</b>	<b>16</b>
<b>Análisis por rubro</b>	<b>19</b>
<b>Ambiental</b>	<b>20</b>
<b>Social</b>	<b>22</b>
<b>Gobernanza</b>	<b>25</b>
<b>Preguntas abiertas</b>	<b>27</b>

# Introducción

Los aspectos ESG (Environmental, Social, Governance), que comprenden factores ambientales, sociales y de gobernanza, están adquiriendo cada vez más relevancia en la gestión empresarial y financiera a nivel mundial. Estos factores son vitales para evaluar el rendimiento a largo plazo de las empresas, su capacidad para generar valor y mitigar riesgos, así como su contribución al desarrollo sostenible.

En Chile, la adopción de prácticas ESG ha ganado notoriedad en años recientes, en respuesta a una creciente demanda por parte de inversores, reguladores y otras partes interesadas por una mayor transparencia y responsabilidad corporativa. De la mano con una mayor conciencia por parte de las compañías y organizaciones, se reconoce que el desarrollo sostenible es la única vía factible para el futuro del planeta y de la humanidad. En este contexto, las empresas chilenas han comenzado a implementar medidas y políticas que fomenten la sostenibilidad ambiental, el respeto a los derechos humanos, la diversidad e inclusión, y la ética empresarial, entre otros aspectos.

Más allá de los beneficios sociales, ambientales y, a largo plazo, económicos que puede aportar la adopción de prácticas ESG, también se ha evidenciado su impacto significativo en la reputación corporativa. Las empresas que demuestran un compromiso auténtico con la sostenibilidad y la creación de valor compartido suelen ser percibidas de manera positiva por sus clientes, empleados y otros grupos de interés. Esto puede traducirse en un mayor atractivo para los inversores, una mejor capacidad para atraer y retener talento, y una mayor resiliencia ante eventos adversos.



## El estudio

Este estudio descriptivo, basado en una muestra no probabilística, examina las percepciones de ejecutivos y gerentes en empresas chilenas con respecto al impacto que los riesgos relacionados con los factores ESG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) pueden tener sobre la reputación corporativa.

Se utilizó un cuestionario con preguntas de escala lineal para evaluar la relevancia de una serie de eventos o situaciones vinculados a los factores ESG en términos del riesgo reputacional que representan para una empresa.

Las respuestas de los participantes estuvieron relacionadas con la industria en la que se desempeñan.

La mayoría de las preguntas requerían una respuesta en una escala de 0 a 10. Por ello, para los propósitos de este informe, hemos segmentado las respuestas de la siguiente manera:

Clasificación	Bajo	Medio	Alto
Segmento	(1-6)	(7-8)	(9-10)

Tabla 1: Agrupación de respuestas y nivel de relevancia.

El objetivo del estudio es ayudar a las empresas a establecer prioridades en torno a los factores ESG, proporcionando respuestas a preguntas como: ¿Cuáles son los aspectos ESG más relevantes desde el punto de vista reputacional? ¿En qué áreas ESG tendría una crisis material un mayor impacto en la reputación?

El cuestionario se envió en formato digital el 27 de febrero de este año, y las respuestas se recogieron hasta el 27 de marzo.

La categorización de las respuestas está basada en el NPS (Net Promoter Score), un indicador ampliamente utilizado para medir la lealtad de los clientes a una empresa.

## Perfil de quienes respondieron

El cuestionario fue respondido por **72 personas de 60 empresas** distintas. Un 87% de quienes contestaron ocupan **cargos altos** en esas compañías. (directores, gerentes y subgerentes).

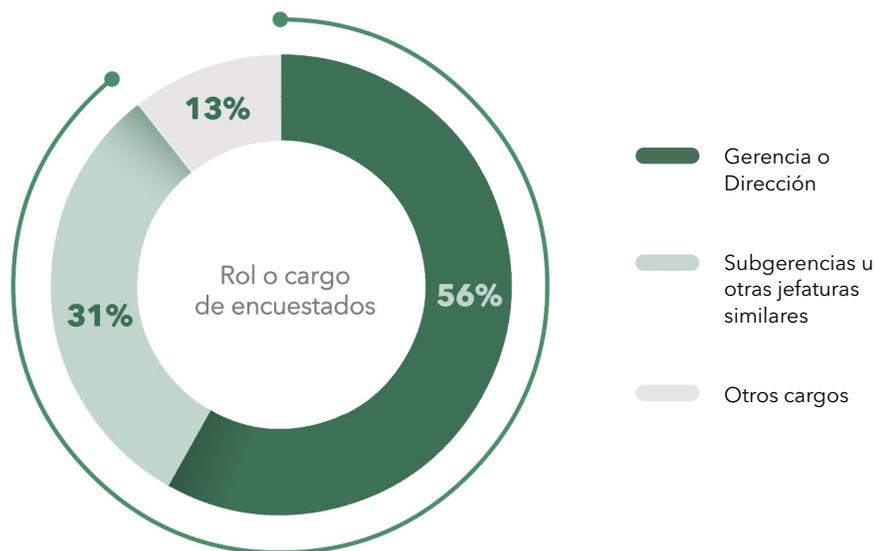


Gráfico 1: Distribución de cargo/rol entre los entrevistados.

Respecto a las áreas de desempeño, las tres áreas más mencionadas son: **sustentabilidad, asuntos corporativos, y RSE.**

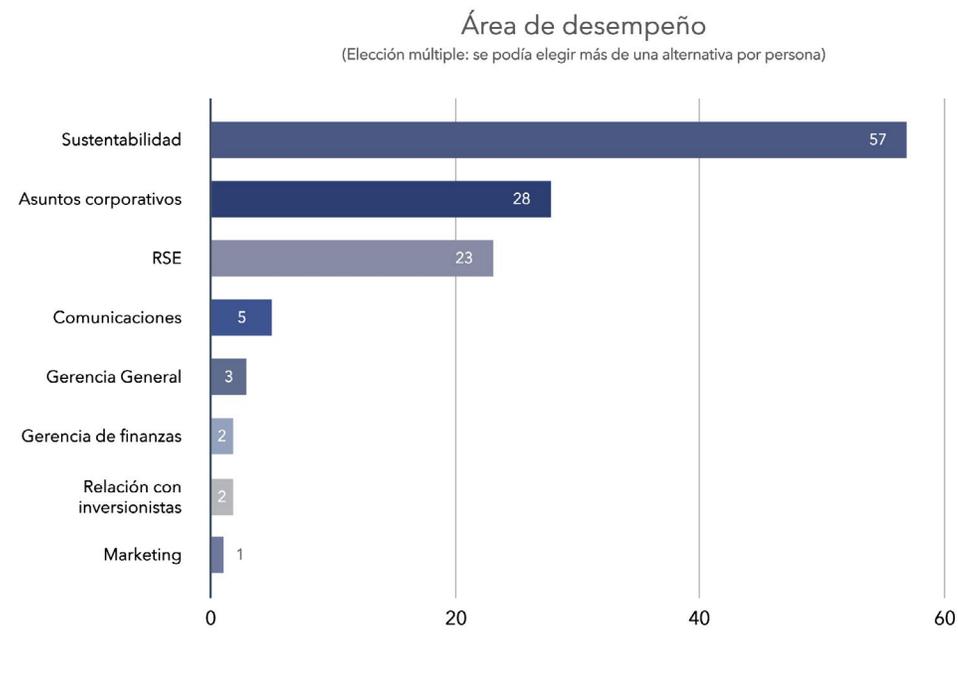


Gráfico 2: Áreas de desempeño entrevistados.

## Primeros hallazgos

El 93% de los encuestados estuvo de acuerdo en que la reputación corporativa debe construirse a partir de un buen desempeño no sólo económico, sino también ambiental, social y de gobernanza.

Un 42% evaluó su propio conocimiento de los factores ESG como alto, mientras que el 47% lo calificó como medio y sólo el 11% lo consideró bajo.

Aunque los encuestados reconocieron un progreso en el desarrollo y gestión de los factores ESG en su industria, el 60% calificó con una nota baja (6 o menos en una escala de 10) el nivel de desarrollo en su sector, con una media de 5.9.

En general, los encuestados consideraron que los riesgos ESG son relevantes, con una evaluación media de 8.4 en una escala de 1 a 10.

En términos de **riesgos ambientales**, el riesgo reputacional más alto se asocia a **incidentes de contaminación ambiental**, seguido por la mala gestión de residuos, los proyectos emisores de GEI (Gas de Efecto Invernadero) e impacto negativo sobre biodiversidad y/o ecosistemas. Los riesgos asociados al cambio climático y la adaptación, como la ineficiencia en el uso del agua y la vulnerabilidad del negocio a los impactos del cambio climático, se perciben como los menos relevantes.

Cuando se pidió que prioricen entre los tres factores (ambiental, social y de gobernanza), 33 de los 72 encuestados consideraron el factor de gobernanza como el más importante, 24 eligieron el factor social y sólo 15 priorizaron el factor ambiental.

El riesgo considerado más relevante fue **"Incidentes o hechos percibidos como prácticas anticompetitivas o de colusión"** (media de evaluación 9.4), mientras que la **"Percepción de alta rotación en la empresa"** fue considerada de menor riesgo (media de evaluación 6,9).

Los **riesgos sociales** se perciben, en promedio, como más relevantes que los riesgos ambientales, con más del 50% de los encuestados calificándolos como altos (9 o 10). Los riesgos sociales percibidos como más relevantes incluyen accidentes laborales con resultado de muerte, daños a comunidades atribuibles a las empresas, incidentes de discriminación o maltrato y greenwashing/social washing.

En general, se observa una relación directa entre la evaluación del riesgo y la atribución del impacto negativo a la gestión y/o empresa específica

Respecto a la gobernanza, el 63% de las respuestas evaluaron con calificaciones altas (9 o 10) las variables de este ámbito. El caso con mayor relevancia fue incidentes o hechos percibidos como prácticas anticompetitivas o de colusión, con un 88% de respuestas altas (9 o 10). La variable con la calificación más baja fue un débil vínculo entre el avance en los factores ESG y las remuneraciones/incentivos de los directivos, con sólo un 33% de calificaciones altas (9 o 10).

## ESG y reputación

Un 89% de las personas encuestadas considera que tiene un **conocimiento alto o medio de los ámbitos ESG**, con una puntuación promedio de 8.1 y sólo el 11% del total de los encuestados señalan tener un conocimiento bajo, con puntuaciones de 4, 5 y 6.

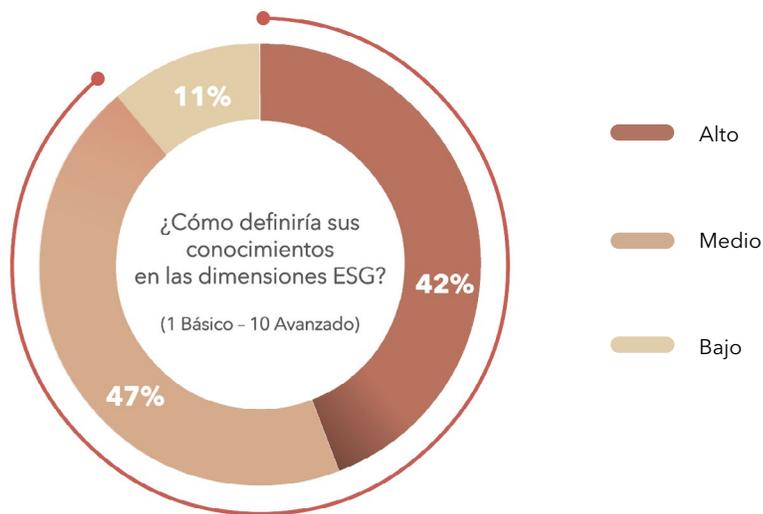


Gráfico 3: Conocimiento en dimensiones ESG.

Un 93.1% presenta un **nivel alto de acuerdo con la afirmación de que es necesario construir reputación desde un buen desempeño no sólo económico, sino también ambiental, social y corporativo**, con una calificación promedio de 9.8.

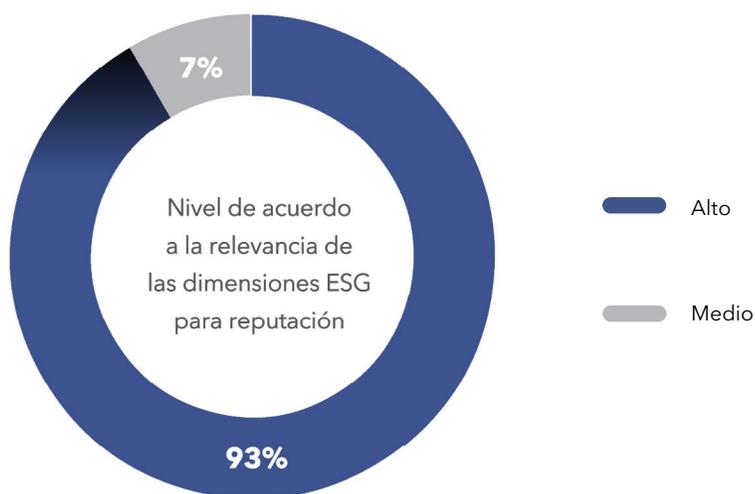


Gráfico 4: Nivel de relevancia de las dimensiones ESG para la reputación

Respecto a la pregunta **sobre el desarrollo y adopción de los ámbitos ESG en su rubro en Chile, la calificación promedio de las respuestas es de 5.9 sobre 10**, con un 60% de las respuestas calificando como bajo ese desarrollo y adopción. Ello indica que el desarrollo y adopción de los ámbitos ESG existe, pero **queda mucho camino por avanzar**.

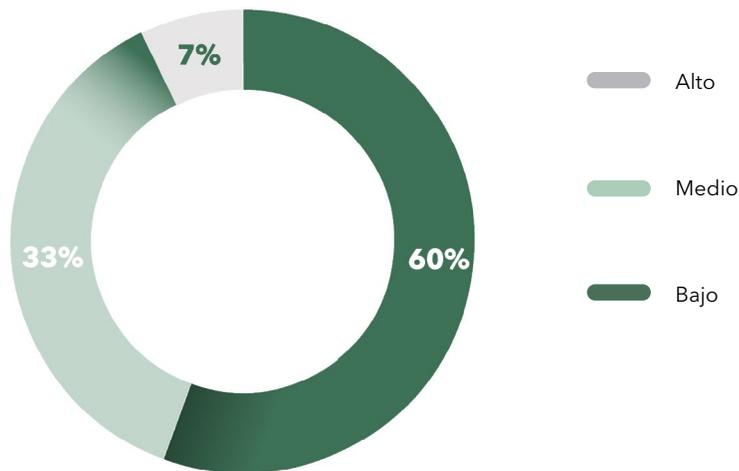


Gráfico 5: Grado de adopción de las dimensiones ESG en su rubro

## Prioridad de factores ESG

Ante la solicitud de poner en orden de prioridad los tres dimensiones ESG (Environmental, Social, Governance), 46% de las respuestas consideraron el aspecto de governance como el más relevante, mientras un 33% consideraron el factor social y un 21% dio la primera prioridad al aspecto ambiental.

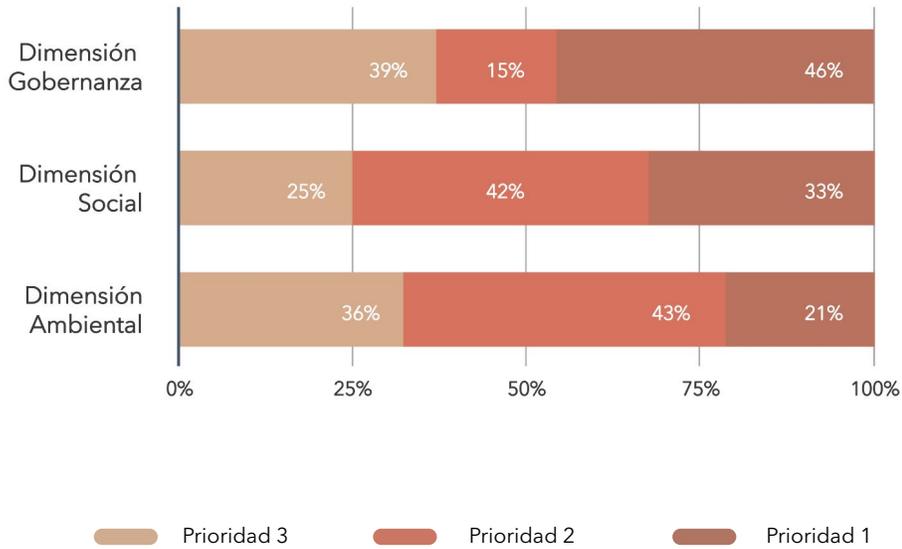


Gráfico 6: Prioridad Áreas de desempeño entrevistados

Los resultados muestran que una mayoría percibe el ámbito governance como el prioritario a gestionar, pero que de todas formas los encuestados comparten la percepción de la interdependencia de los tres ámbitos. De hecho, si se suma la segunda prioridad a la primera es el ámbito social el que queda en primer lugar, seguido por el ambiental y en tercer lugar queda el ámbito de gobernanza.

## Dimensiones ESG y Riesgo Reputacional

En esta sección se buscó encontrar la relación entre situaciones o hechos de las distintas dimensiones ESG y la percepción de relevancia de ellos para el riesgo reputacional de una organización.

La mayoría de los casos planteados se referían a eventos o situaciones que pudiesen, eventualmente, tener un impacto reputacional negativo y que han sido vinculados a los ámbitos ambiental, social y de gobernanza, tanto por la literatura como por los agentes que se desempeñan en ESG.

Para recabar la información, la pregunta fue la siguiente:

**“A continuación le solicitamos que evalúe cuán relevantes son las siguientes situaciones o hechos vinculados al ámbito (ambiental, social, o de gobernanza) de los estándares ESG, para el riesgo reputacional de una empresa. Al responder tenga en mente una compañía de aquel rubro donde usted se desempeña”**

Para establecer la relevancia, quienes respondieron debían usar una escala lineal del 1 al 10, donde 1 era nada relevante y 10 era muy relevante para el riesgo reputacional.

Como ya se ha mencionado, para efectos de este reporte, hemos considerado las respuestas en segmentos como lo muestra la siguiente tabla:

Clasificación	Bajo	Medio	Alto
Segmento	(1-6)	(7-8)	(9-10)

Tabla 2: Agrupación de respuestas y nivel de relevancia

Esta agrupación tiene el fin de clasificar las respuestas de los encuestados en función del grado de relevancia asignado a cada riesgo.

- Los entrevistados que califican con un 0-6 expresan una percepción de relevancia baja, que probablemente no genera una actitud proactiva respecto a la mitigación de dicho riesgo.
- Los entrevistados que califican con un 7 u 8 se consideran medios, lo que significa que si bien reconocen el riesgo, esta percepción puede ser insuficiente como para tomar una actitud de prevención o mitigación proactiva, este perfil puede ser persuadido para cambiar de opinión con mayor facilidad.
- Los entrevistados que califican con un 9 o 10 son activos promotores del abordaje proactivo del riesgo a través de su gestión propia y la de su entorno.

Como se mencionó, la categorización de las respuestas está basada en el NPS (Net Promoter Score), indicador que se utiliza a nivel internacional para medir la lealtad de los clientes a una empresa, y que agrupa las respuestas en las mismas categorías.

## **Dimensión Ambiental**

En base a las respuestas se puede observar que los gerentes de empresas evalúan el riesgo reputacional de eventos o situaciones relacionadas a la dimensión Ambiental con una relevancia alta, obteniendo un promedio de 8.3, pero con variedad.

Las calificaciones van desde 1 hasta 10.

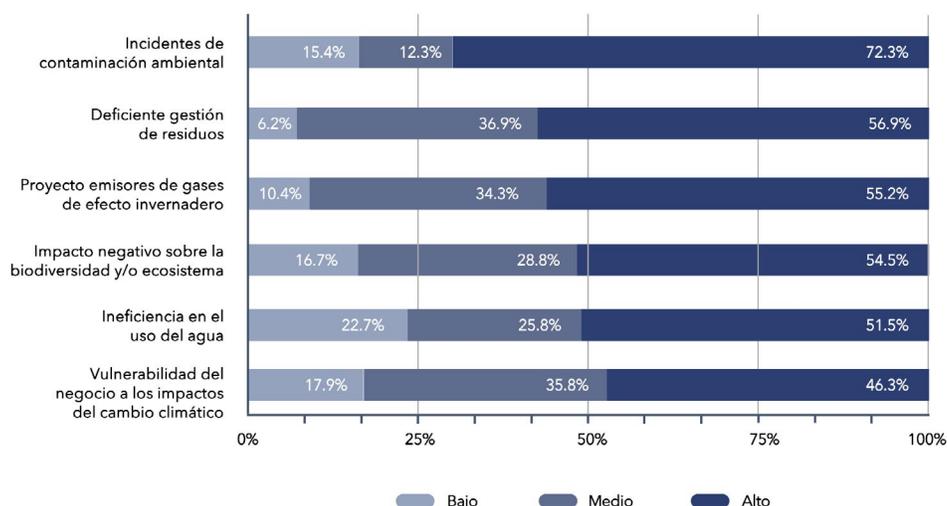


Gráfico 7: Casos ESG ambiental y % de respuestas por segmento de valoración.

Hay algunos temas que parecen ser más críticos para la reputación de la empresa, como los incidentes o hechos de contaminación ambiental y la deficiente gestión de residuos. Ambos tienen una calificación promedio de 8.6. Un 72% de las calificaciones recibidas por los **incidentes de contaminación ambiental** fueron altas, mientras que para la **deficiente gestión de residuos** fueron 57% en ese rango. La deficiente gestión de residuos muestra una menor dispersión de las respuestas con una desviación estándar de 1.5 comparada con el 2.1 de la contaminación ambiental.

Por otra parte, los temas con una menor calificación, son la **ineficiencia en el uso del agua** que recibió una calificación promedio de 7.8 y los **hechos o incidentes que muestran la vulnerabilidad del negocio ante el cambio climático** con 8.0. Hay menos consenso en la calificación de la ineficiencia del uso del agua con una desviación estándar de 2.3 frente a una desviación estándar de 1.9 respecto a la vulnerabilidad ante el cambio climático. Los resultados indican que sería recomendable aumentar la conciencia del sector privado respecto a la necesidad de adaptación al cambio climático, con diferencias significativas según rubro.

En general, como se ve en el gráfico, quienes respondieron entregaron calificaciones altas a los hechos o incidentes relacionados con el ámbito ambiental respecto a riesgo reputacional. En todos los casos, salvo la vulnerabilidad del negocio ante el cambio climático, las respuestas que califican con relevancia alta (9 ó 10) superan el 50%.

## Dimensión Social

En base a las respuestas se puede observar que quienes respondieron evalúan el riesgo reputacional de eventos o situaciones relacionados con la dimensión social ESG con una variedad similar a la ambiental, con calificaciones que van desde 1 hasta 10, aunque con evaluaciones ligeramente más altas que el ámbito ambiental (mediana de respuestas promedio por variable 8.7 ante un 8.3 del ámbito ambiental).

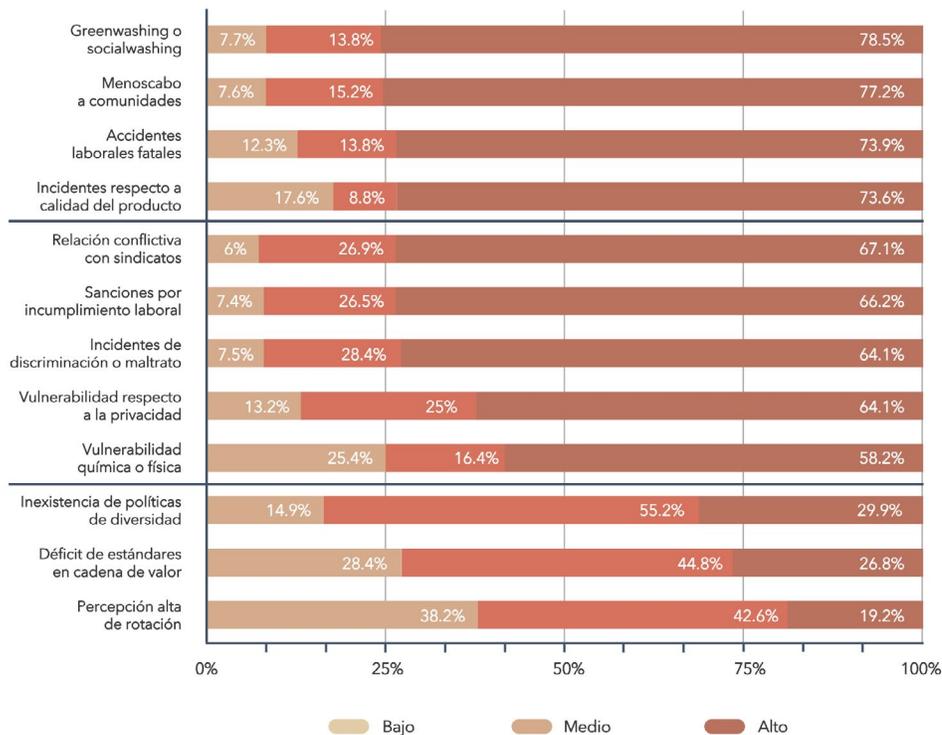


Gráfico 8: Casos ESG social y % de respuestas por segmento de valoración

Nuevamente hay algunos temas que parecen ser más críticos para la reputación de la empresa. Entre ellos destacan, el Greenwashing o Socialwashing, los hechos o situaciones que se perciban como un menoscabo o daño a las comunidades atribuibles a la empresa o su cadena de valor y los accidentes laborales con resultados fatales. Todos ellos tienen una calificación promedio de 8.9, teniendo el aspecto Greenwashing o Socialwashing el porcentaje más alto de respuestas (78%) con una calificación alta respecto al riesgo reputacional.

Entre los casos del ámbito social con menor calificación, respecto a su relevancia para el riesgo reputacional de la empresa, se encuentra la percepción de una alta rotación dentro de la compañía con una calificación promedio de 6.9; la percepción de déficit en la extensión de los estándares de sostenibilidad a la cadena de valor / proveedores, con una calificación promedio de 7.3 y la inexistencia de políticas de diversidad e inclusión con una calificación de 7.7.

Con excepción de estos tres aspectos, todas las demás situaciones o hechos vinculados al ámbito social son evaluadas por más del 50% de las respuestas con una relevancia alta (9 o 10) para el riesgo reputacional de una empresa.

Incluso en 6 casos, un 50% o más calificó con un 10 (puntaje máximo) la relevancia para el riesgo reputacional, mientras que en el ámbito ambiental eso sólo ocurrió en un caso (la contaminación ambiental).

## **Dimensión Gobernanza**

La revisión de las respuestas permite constatar nuevamente que el riesgo reputacional de eventos o situaciones relacionados con la dimensión gobernanza es evaluado con una variedad similar a los dos anteriores, con calificaciones que van desde 1 hasta 10, con una leve a mayor dispersión de respuestas que en los otros ámbitos, y con calificaciones cuyos promedios son ligeramente más altas que

lo ambiental, pero menores que en la dimensión social (mediana de respuestas promedio por variable 8.5, comparado con el 8.7 de la dimensión social y 8.3 de la dimensión ambiental).

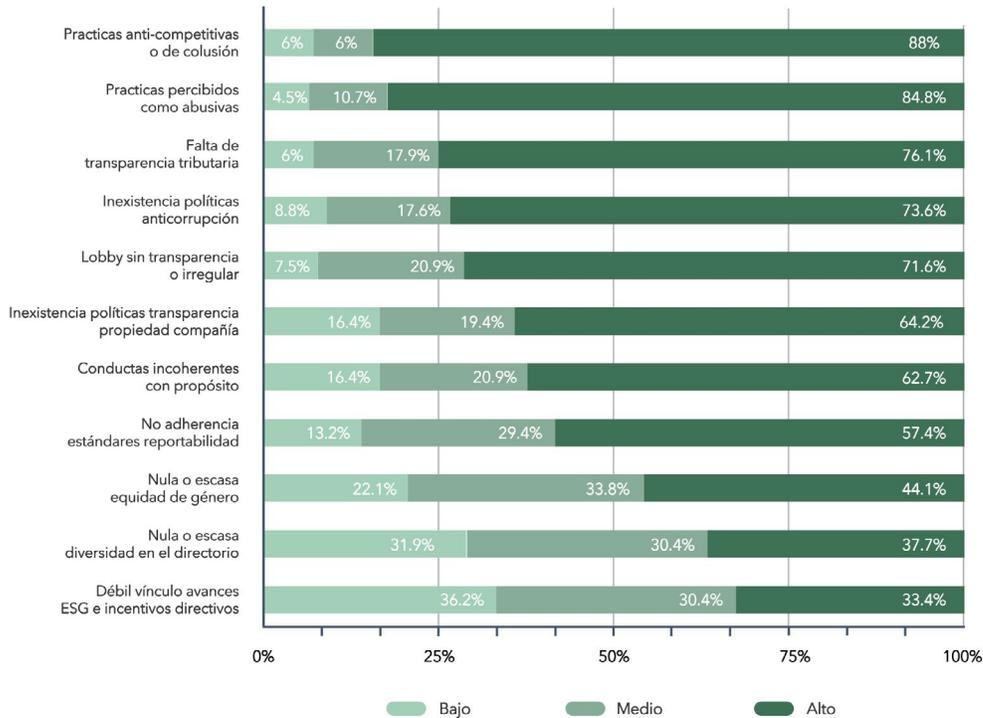


Gráfico 9: Casos ESG Gobernanza y % de respuestas por segmento de valoración

Entre los casos que aparecen evaluados como más relevantes para el riesgo reputacional, destaca en primer lugar los incidentes o hechos que sean percibidos como prácticas anti-competitivas o de colusión, con una calificación promedio de 9.4, **la más alta de todos los casos de las distintas dimensiones**. Un 88% de las respuestas fueron calificaciones altas (9 o 10).

Luego, en segundo lugar encontramos las prácticas y procedimientos percibidas como abusivas por clientes, colaboradores y/o

comunidades, con una calificación promedio de 9.3 y en tercer lugar los hechos o incidentes que sean percibidos como una falta de transparencia o de protocolos en el pago de impuestos y en la estrategia tributaria con una calificación promedio de 9.2. Es destacable que en la dimensión gobernanza éstas son las alternativas que muestran una menor dispersión (1.5, 1.3 y 1.2 desviación estándar, respectivamente). Por ello, hay consenso en la alta relevancia para el riesgo reputacional entre quienes respondieron el cuestionario.

De los casos con menor calificación, respecto a su relevancia para el riesgo reputacional de la empresa, encontramos débil vínculo entre el avance en las dimensiones ESG y las remuneraciones/incentivos de los directivos con una calificación de 7.0; nula o escasa diversidad entre los miembros del directorio, con un registro promedio de 7.4 y nula o escasa equidad de género, especialmente en los niveles jerárquicos más altos de la empresa con una calificación promedio de 7.8. Resulta interesante observar que en estos tres casos la dispersión de respuestas es alta (2.6; 2.1 y 2.2 respectivamente).

En general, podemos señalar que las situaciones o hechos vinculados a la dimensión gobernanza reciben calificaciones altas, para el riesgo reputacional de una empresa, con un promedio de 63% de las respuestas en calificaciones 9 o 10 para todas las variables de esta dimensión. En todos los casos, salvo débil vínculo entre el avance en las dimensiones ESG y las remuneraciones/incentivos de los directivos y la nula o escasa diversidad entre los miembros del directorio, las respuestas que califican con una relevancia para el riesgo reputacional alta (9 ó 10) superan el 50%.

## Análisis por rubro

Los rubros de las empresas donde se desempeñan las personas que respondieron, permiten agrupar las respuestas en rubros similares. Para fines de este estudio se realizó la siguiente organización:

- **Sector financiero:** bancos, compañías de seguros, inversiones, holding diversificado, entre otros.
- **Industria manufacturera:** empresas dedicadas a la fabricación de bienes, como productos químicos, equipos hidráulicos, alimentos, etc.
- **Transporte y telecomunicaciones (TT):** empresas de informática, telecomunicaciones y transporte.
- **Sector energético:** empresas que se dedican a la producción, distribución y comercialización de energía, tanto renovable como no renovable.
- **Comercio:** empresas del retail y de la venta de bienes.
- **Servicios:** negocios dedicados a proveer servicios.
- **Sector recursos naturales (RRNN):** empresas de la industria de la agricultura, forestal y minería

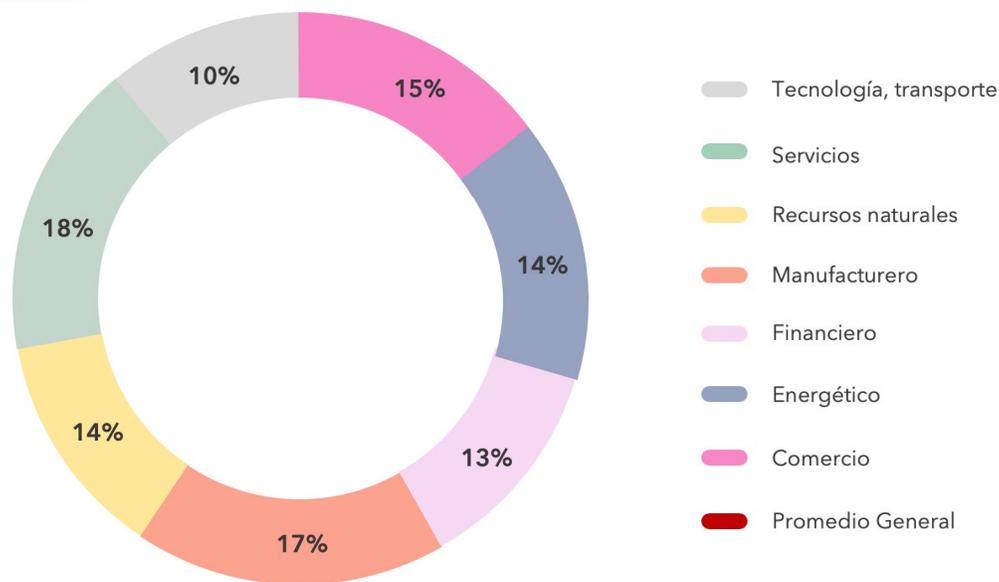


Gráfico 10: Distribución de empresas por agrupación de rubros en % de respuesta

Analizadas las respuestas a las primeras preguntas; que indagan sobre el nivel de conocimiento, la valoración de la relación reputación y ESG y la adopción y desempeño de los factores ESG en los distintos rubros; es el rubro de Comercio quien declara, en promedio, un conocimiento mayor de las dimensiones ESG. Los rubros Financiero, Recursos Naturales y Manufacturero tienen el mayor acuerdo sobre la relevancia de los factores ESG para construir reputación. Recursos Naturales, nuevamente, obtiene una nota más alta en la adopción y desarrollo de estos ámbitos en su rubro.

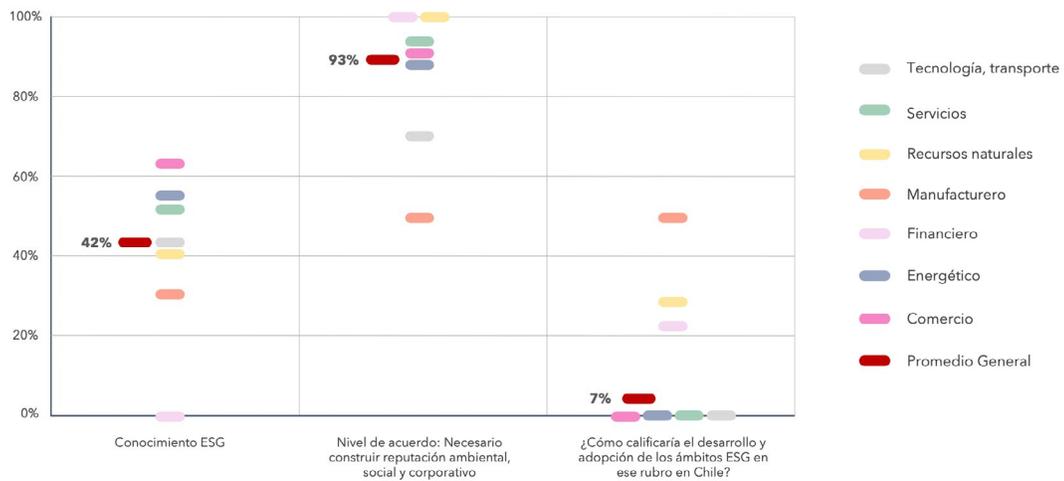


Gráfico 11: Porcentajes calificaciones promedio en segmento alto rubro

## Dimensión Ambiental por Rubro

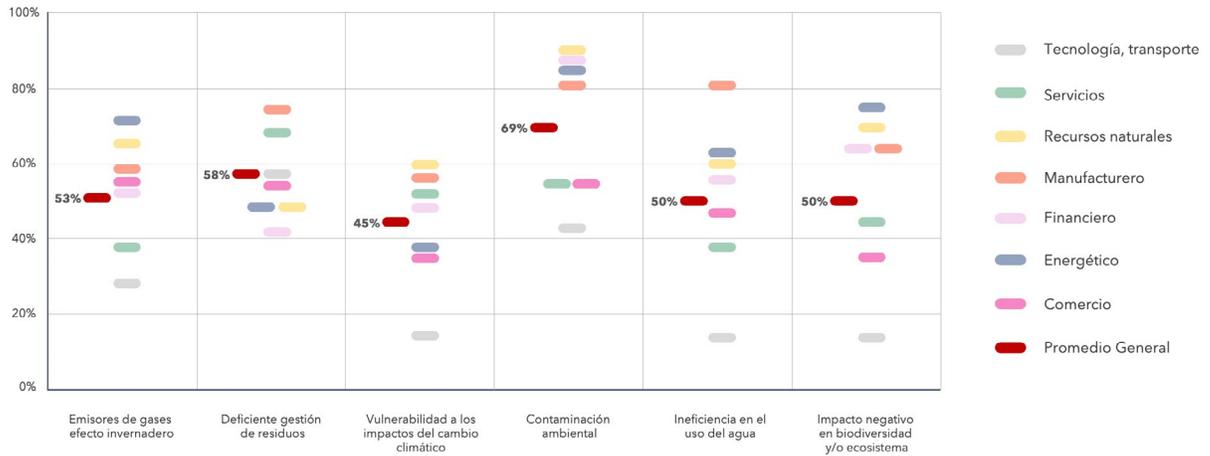
Analizadas las respuestas en medio ambiente vemos que el rubro Manufacturero tiene el mayor porcentaje de respuestas con calificación alta respecto a su relevancia para el riesgo reputacional, con un promedio de 71%, seguido muy de cerca del rubro de Recursos Naturales con promedio de 68% de las respuestas en la mencionada categoría.

ESG y gestión de la reputación: **Una mirada empresarial**

Factor Ambiental	Comercio	Financiero	Manufacturero	RRNN	Servicios	TT	Energético	Promedio por caso
Emisores de gases de efecto invernadero	55%	56%	58%	80%	39%	29%	70%	53%
Deficiente gestión de residuos	55%	44%	75%	50%	69%	57%	40%	58%
Vulnerabilidad a los impactos del cambio climático	36%	44%	58%	60%	54%	14%	30%	45%
Contaminación ambiental	55%	89%	83%	90%	54%	43%	70%	69%
Ineficiencia en el uso del agua	46%	56%	83%	60%	39%	14%	50%	50%
Impacto negativo en biodiversidad y/o ecosistemas	36%	67%	67%	70%	46%	14%	60%	50%
Promedio por rubro	47%	59%	71%	68%	50%	29%	53%	54%

Tabla 3: Promedio de respuestas en % por rubro ambiente

En el otro extremo se encuentran las empresas del rubro de Telecomunicación y Transporte, y de Comercio, con un 29% y un 47% de respuestas promedio en categoría Alta respecto a su relevancia para el riesgo reputacional, donde la percepción relativamente baja del riesgo de vulnerabilidad al cambio climático y de impacto negativo sobre los servicios ecosistémicos llaman especialmente la atención.



**Gráfico 12: Porcentajes de calificaciones altas en casos ambiente por rubro y promedio general**

En el gráfico se muestran casos de mayor concordancia entre los distintos rubros por sobre su nivel de relevancia para el riesgo reputacional, como la deficiente gestión de residuos donde entre el rubro con el menor promedio de respuestas de alta relevancia y el rubro con el mayor promedio, hay solo 35 puntos de diferencia. En otros casos, la valoración de su relevancia difiere con 69 puntos de diferencia, como en el caso del ineficiente uso del agua.

## Dimensión Social por Rubro

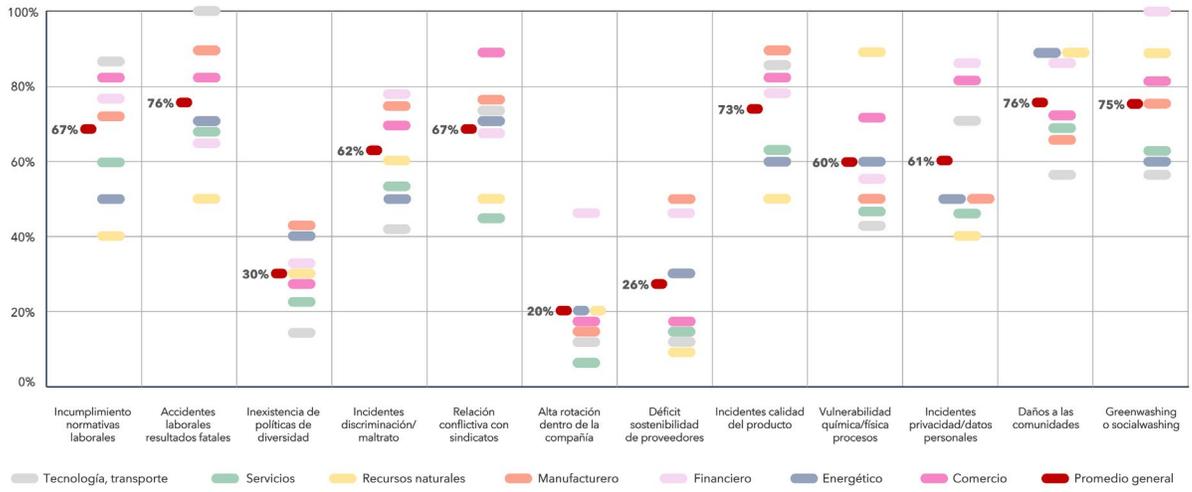
Respecto al factor social, el rubro que da las mayores calificaciones es el Financiero con un promedio de 69% de las respuestas en calificación alta, respecto a su relevancia para el riesgo reputacional. Luego lo siguen Comercio y Manufacturero con 65% y 63%, respectivamente, como promedio de las respuestas en calificación alta para esta dimensión.

ESG y gestión de la reputación: **Una mirada empresarial**

Factor Ambiental	Comercio	Financiero	Manufacturero	RRNN	Servicios	TT	Energético	Promedio por caso
Incumplimiento normativas laborales	82%	78%	75%	40%	62%	86%	50%	67%
Accidentes laborales resultados fatales	82%	67%	92%	50%	69%	100%	70%	76%
Inexistencia de políticas de diversidad	27%	33%	42%	30%	23%	14%	40%	30%
Incidentes discriminación/ maltrato	73%	78%	75%	60%	54%	43%	50%	62%
Relación conflictiva con sindicatos	91%	67%	75%	50%	46%	71%	70%	67%
Alta rotación dentro de la compañía	18%	44%	17%	20%	8%	14%	20%	20%
Déficit sostenibilidad de proveedores	18%	44%	50%	10%	15%	14%	30%	26%
Incidentes calidad del producto	82%	78%	92%	50%	62%	86%	60%	73%
Vulnerabilidad química / física procesos	73%	56%	50%	90%	46%	43%	60%	60%
Incidentes privacidad / datos personales	82%	89%	50%	40%	46%	71%	50%	61%
Daño a las comunidades	73%	89%	67%	90%	69%	57%	90%	76%
Greenwashing o socialwashing	82%	100%	75%	90%	62%	57%	60%	75%
PROMEDIO	65%	69%	63%	52%	47%	55%	54%	58%

Tabla 4: Promedio de respuestas en % por rubro social

En el otro extremo, con el menor promedio de calificaciones en categoría alta, respecto a su relevancia para el riesgo reputacional, se encuentran las empresas del rubro Servicios con un 47% de respuestas promedio en la mencionada categoría.



**Gráfico 13: Porcentajes de calificaciones altas en casos governance por rubro y promedio general**

Como muestra el gráfico hay casos donde existe menor concordancia entre los distintos rubros sobre el nivel de relevancia para el riesgo reputacional. Entre estos se encuentran los incidentes respecto a la privacidad o datos personales, con 49 puntos de diferencia en comparación al rubro con menor promedio de respuestas de alta relevancia y el rubro con el mayor promedio. En otros casos, la valoración de su relevancia logra consenso con sólo 28 puntos de diferencia, como en el caso de la inexistencia de políticas de diversidad.

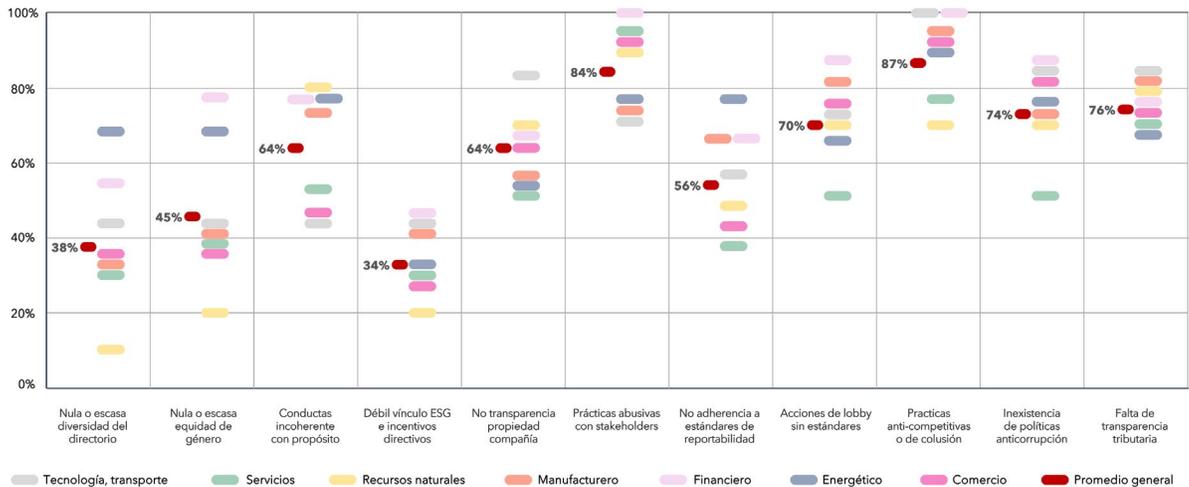
## Dimensión Gobernanza por Rubro

Analizadas las respuestas en gobernanza vemos que el rubro Financiero tiene el mayor porcentaje de respuestas con calificación alta, esto respecto a su relevancia para el riesgo reputacional, con un promedio de 77%; seguido de los rubros de Telecomunicaciones y Transportes y Manufacturero, ambos con un promedio de 66% de las respuestas en la mencionada de categoría alta.

Factor Ambiental	Comercio	Financiero	Manufacturero	RRNN	Servicios	TT	Energético	Promedio por caso
Nula o escasa diversidad del directorio	36%	56%	33%	10%	31%	43%	60%	38%
Nula o escasa equidad de género	36%	78%	42%	20%	39%	43%	60%	44%
Conductas incoherentes con propósito empresa	46%	78%	75%	80%	54%	43%	70%	64%
Débil vínculo ESG e incentivos directivos	27%	44%	42%	20%	31%	43%	30%	33%
Inexistencia transparencia propiedad compañía	64%	67%	58%	70%	54%	86%	50%	63%
Prácticas abusivas con stakeholders o colaboradores	91%	100%	75%	90%	92%	71%	70%	85%
No adherencia a estándares de reportabilidad	46%	67%	67%	50%	39%	57%	70%	56%
Acciones de lobby sin estándares	73%	89%	83%	70%	46%	71%	60%	69%
Prácticas anti-competitivas o de colusión	91%	100%	92%	70%	77%	100%	80%	86%
Inexistencia de políticas anticorrupción	82%	89%	75%	70%	46%	86%	70%	72%
Falta de transparencia tributaria	73%	78%	83%	80%	69%	86%	60%	75%
PROMEDIO	60%	77%	66%	57%	52%	66%	62%	62%

Tabla 5: Promedio de respuestas en % por rubro gobernanza

Con el menor promedio de calificaciones en categoría alta respecto a su relevancia para el riesgo reputacional, se encuentran las empresas del rubro Servicios, con un 52% de respuestas promedio en esta categoría. Se debe relevar que en gobernanza, el promedio por rubro de calificaciones altas para todos los casos es siempre mayor al 50%.



**Gráfico 14: Porcentajes de calificaciones altas en casos governance por rubro y promedio general**

Como muestra el gráfico hay casos donde existe menor concordancia entre los distintos rubros sobre el nivel de relevancia para el riesgo reputacional. Entre estos se encuentra la falta de transparencia tributaria, con sólo 26 puntos de diferencia entre el rubro con el menor promedio (Energético) de respuestas de alta relevancia y el rubro con el mayor promedio (Telecomunicaciones y Transportes).

En otros casos, la valoración de su relevancia para el riesgo reputacional difiere entre rubros con 58 puntos de diferencia, como en el caso de la nula o escasa equidad de géneros (evaluado más bajo por rubro de Recursos Naturales y más alto por el rubro Financiero).

## Pregunta abierta en cada dimensión

Finalmente, entregamos un breve análisis de las respuestas recibidas en el último ítem del cuestionario, por cada dimensión (3) se realizó la siguiente pregunta: "Por favor, si lo considera necesario, agregue cualquier comentario adicional. Puede sumar otra situación o hecho no considerado y que tenga impacto en el riesgo reputacional o agregar cualquier otro comentario."

En total, se recibieron **92 comentarios con contenido** (descartando los que señalaban de una u otra forma que no tenían nada más que agregar).

Revisados, se les aplicaron las etiquetas que pretenden comprender la temática principal del comentario, categorizando cada respuesta en los siguientes temas.

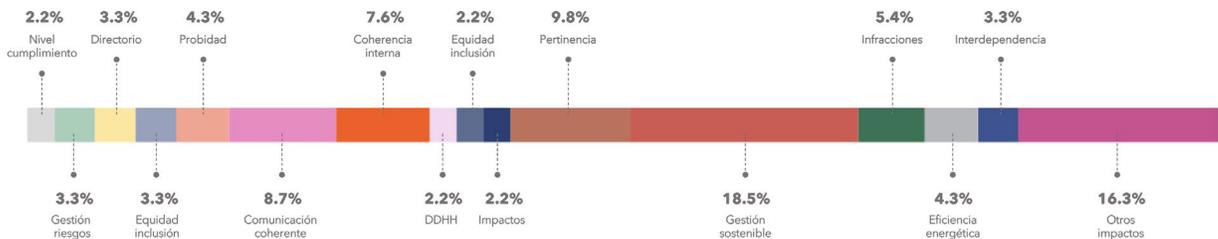


Gráfico 15: Distribución temática de los comentarios abiertos en los tres dimensiones

Como se puede observar, la mayoría de los comentarios trata sobre áreas, oportunidades y/o alternativas para las empresas de generar una gestión corporativa más sostenible, que haga suyo las temáticas y dimensiones ESG.

**“Es ahora el momento en el que se le dé la importancia a los factores ESG para estructurar y soportar una cartera de proyectos sostenibles y que la evaluación económica sea sólo un factor más a considerar, no el más prioritario ni relevante”.**

**“Relacionamiento comunitario y ciudadano, relación con las economías locales. sólo por dar ejemplos”.**

**“No solo hay que parecer, hay que ser y hacia allá deben ir las certificaciones, verificaciones y auditorías”.**

**“Políticas sobre conflicto de interés”.**

En segundo lugar, se encontraron comentarios que buscan incluir otros impactos o eventos que podrían generar en cualquiera de las tres dimensiones un riesgo reputacional. No necesariamente se trataba de aspectos no consultados, sino que se pretendía destacar o darles otro énfasis.

**“Hay muchos otros, como olores, ruidos, arqueología, etc.”**

**“Acceso universal al agua”.**

**“La contaminación acústica y lumínica también debería ser abordadas”.**

En tercer lugar, se puede hallar cuestiones que tiene que ver con la pertinencia o de cómo los ámbitos y los casos preguntados tocaban a las empresas a las cuales pertenecían quienes contestaban.

**“Desde nuestro rol, creo que el ámbito ambiental es poco relevante en general. No tenemos mucho que aportar”.**

**“Las notas más bajas son conductas no tan marcadas en la gestión de nuestra empresa”.**

**“Creo que hay una confusión en los escenarios de las preguntas, ya que por ejemplo no es un riesgo reputacional la inexistencia de políticas de diversidad e inclusión.”**



Gráfica 16: Nube de palabras por frecuencia de conceptos en respuesta abierta



ESG y gestión de la reputación

# Una mirada empresarial