

B O L S A  
SANTIAGOX

IdD INSTITUTO de  
DIRECTORES  
CHILE

EY Building a better  
working world

# La Voz del Mercado 2019-20

# La Voz del Mercado

## La Voz del Mercado:

Es un estudio de percepción sobre la calidad de los gobiernos corporativos.

Cuenta con dos partes:

1. Percepción general
2. Percepción empresas más transadas en bolsa

**3 años**

Realizándose en Chile

## 3era edición:

1. Realizada pre 18/O
2. Preguntas coyunturales post 18/O
3. Entrevistas en profundidad

## Experiencia

Estudio presentado ante:

- CMF, OCDE y BID-Columbia
- Directores de compañías evaluadas

Contestaron:

**347**

Directores, gerentes de primera línea, analistas del mercado de capitales, clasificadoras de riesgo, gremios, académicos y otros actores influyentes.

# La Voz del Mercado

Complementa las herramientas actuales para mejorar los gobiernos corporativos en Chile

Modelo de mejora usando  
La Voz del Mercado



# Encuesta La Voz del Mercado

Pre 18/O

20 agosto - 25 septiembre

## Evaluación por pilar

1. Estrategia de negocio
2. Transparencia
3. Ambiente de control
4. Gestión de sostenibilidad
5. Trato justo e igualitario

Percepción general de gobierno corporativo

## Preguntas coyunturales

1. Riesgo
2. Incentivos
3. ASG e inversión
4. Prioridades de la agenda

18/O

19 noviembre – 20 diciembre

## Nuevas preguntas coyunturales

1. Agenda
2. Impacto

## Entrevistas en profundidad

Conversaciones con directores y altos ejecutivos

Drivers

Rentabilidad

Resguardo  
patrimonial

Transparencia

Participación

Sostenibilidad

Pilares

Estrategia  
de  
negocio

Ambiente  
de  
control

Acceso a la  
información

Trato  
igualitario  
a accionistas

Gestión de  
sostenibilidad

Directorio y gerencia **formulan y monitorean plan y objetivos de corto, mediano y largo plazo.**

**Efectividad e independencia de los procesos internos de supervisión y control,** así como la capacidad de gestión del negocio.

**Oportunidad, integración y relevancia de información** como estados financieros, hechos de importancia, memoria, entre otros, disponibles a los shareholders.

**Igualdad de derechos, acceso a información sobre el negocio,** y posibilidad de participación en la junta general de accionistas.

Cumplimiento de leyes locales, **exigencia de cultura y valores compartidos en la empresa, preservación del medio ambiente** y gestión adecuada de principales grupos de interés.

Drivers

Rentabilidad

Resguardo patrimonial

Transparencia

Participación

Sostenibilidad

Pilares

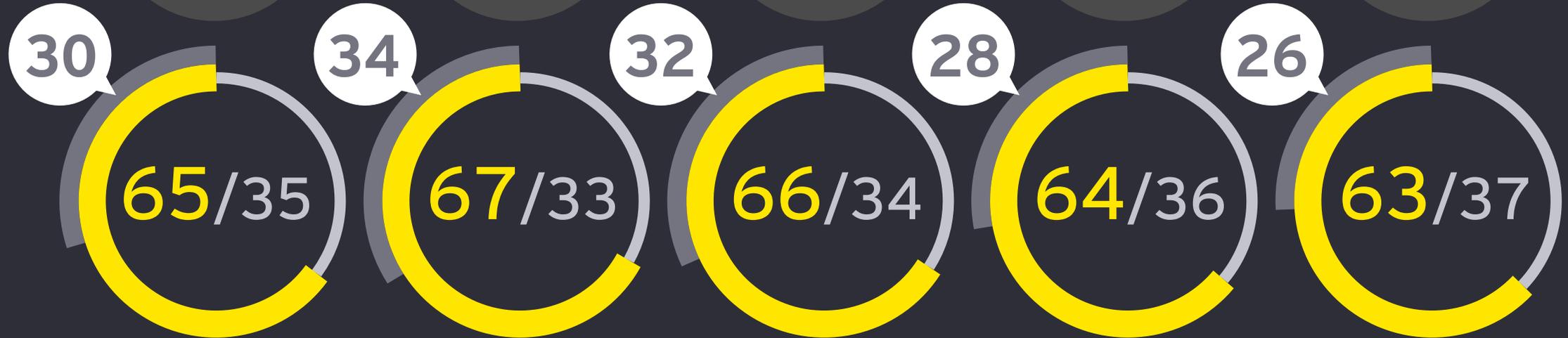
Estrategia de negocio

Ambiente de control

Acceso a la información

Trato igualitario a accionistas

Gestión de sostenibilidad



Satisfacción

Bueno | Muy bueno | Excelente

Insatisfacción

Regular | Deficiente

Satisfacción neta

\*Resultados en pts porcentuales

30

Un tercio de  
satisfacción  
neta

65

35

Un tercio de  
insatisfacción

Satisfacción

Bueno | Muy bueno | Excelente

Insatisfacción

Regular | Deficiente

Satisfacción neta

\*Resultados en pts porcentuales

“**Se sabe muy poco sobre la estrategia de creación de valor de largo plazo** de estas empresas. Sólo vemos anuncios sin mayor explicación de por qué toman ciertas decisiones y no otras”.

“En general **no se definen bien ni se controlan bien** los riesgos ambientales ni sociales”.

“En mi opinión el foco debe estar en los stakeholders, (empleados, clientes y comunidades), innovación y rentabilidad. **Veó difícil mantener una estrategia de negocio similar a la que se tenía hace 20 años**”.

“En general **las empresas tienen graves problemas de agencia** y no comunican a todos sus accionistas la misma información”.

“Las empresas en Chile están principalmente focalizadas en las utilidades y en el corto plazo. **No hay un interés real por invertir en sus equipos y entornos**”.

“**Es importante conocer más de los riesgos relacionados al cambio climático**, eso no está bien desarrollado, como sí se hace en EE.UU. cuando se presentan EEFF a la SEC”.

“Aún hay mucho por hacer en términos de gestión de la información, creyendo que el deber es sólo responder a los entes reguladores. Sin embargo, **hay poca transparencia a los usuarios, proveedores y clientes en general**”.

“Cuando (las empresas) hacen análisis de riesgo en general **tienden a pensar más en los riesgos financieros**, muchas veces de fuente externa, que en los riesgos operacionales derivados de las actividades de la empresa, mucho menos se considera una análisis de stakeholders para dar la mirada de riesgos bajo el concepto de sostenibilidad”.

Drivers

Rentabilidad

Resguardo patrimonial

Transparencia

Participación

Sostenibilidad

Pilares

Estrategia de negocio

Ambiente de control

Acceso a la información

Trato igualitario a accionistas

Gestión de sostenibilidad



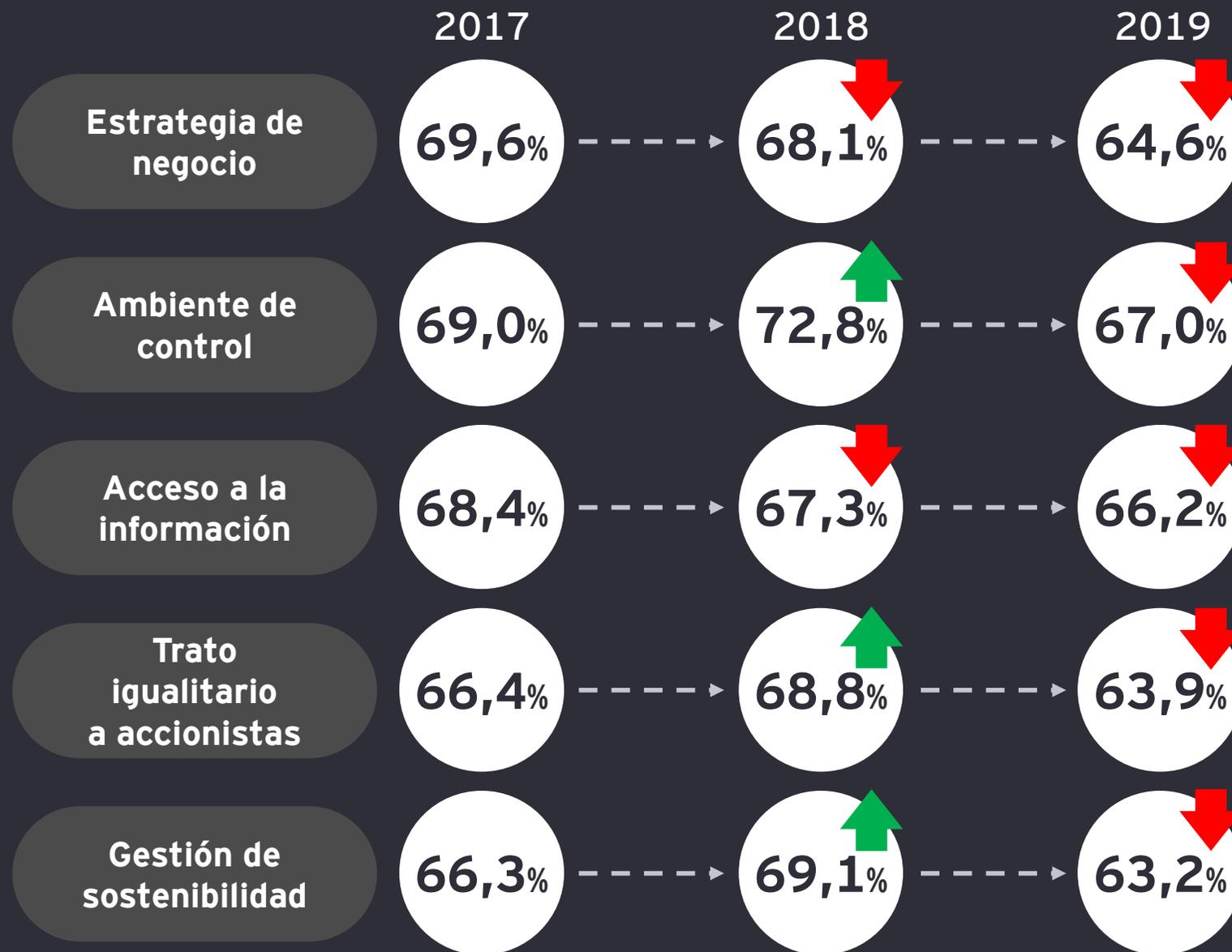
Satisfacción

Bueno | Muy bueno | Excelente

Insatisfacción

Regular | Deficiente

\*Resultados en pts porcentuales



# Encuesta La Voz del Mercado

Pre 18/O

20 agosto - 25 septiembre

## Evaluación por pilar

1. Estrategia de negocio
2. Transparencia
3. Ambiente de control
4. Gestión de sostenibilidad
5. Trato justo e igualitario

Percepción general de gobierno corporativo

## Preguntas coyunturales

1. Riesgo
2. Incentivos
3. ASG e inversión
4. Prioridades de la agenda

18/O

19 noviembre – 20 diciembre

## Nuevas preguntas coyunturales

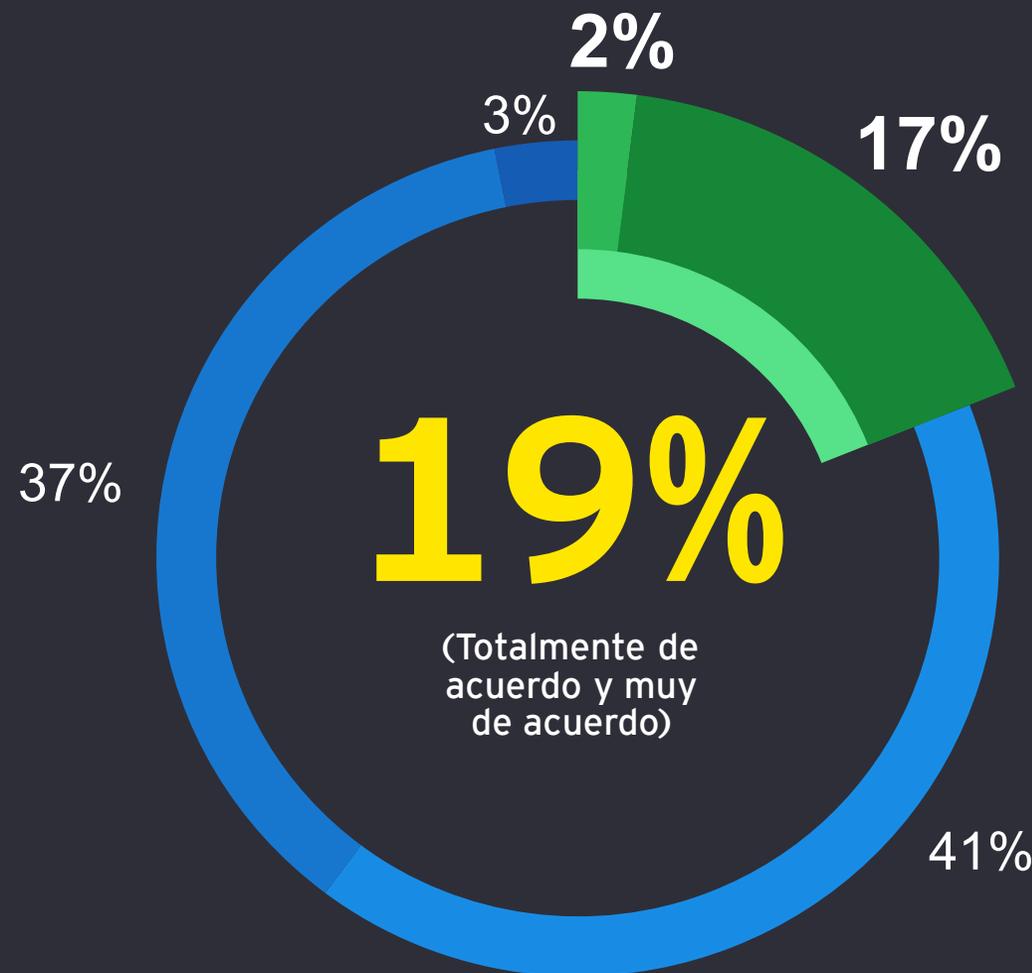
1. Agenda
2. Impacto

## Entrevistas en profundidad

Conversaciones con directores y altos ejecutivos

*“Son pocas las que listan riesgos no financieros en sus memorias anuales (...) Sorprende que el foco sea exclusivamente financiero, cuando la experiencia indica que hoy los temas ASG y los factores regulatorios son los que más impacto tienen en el bottom line y reputación de las empresas.”*

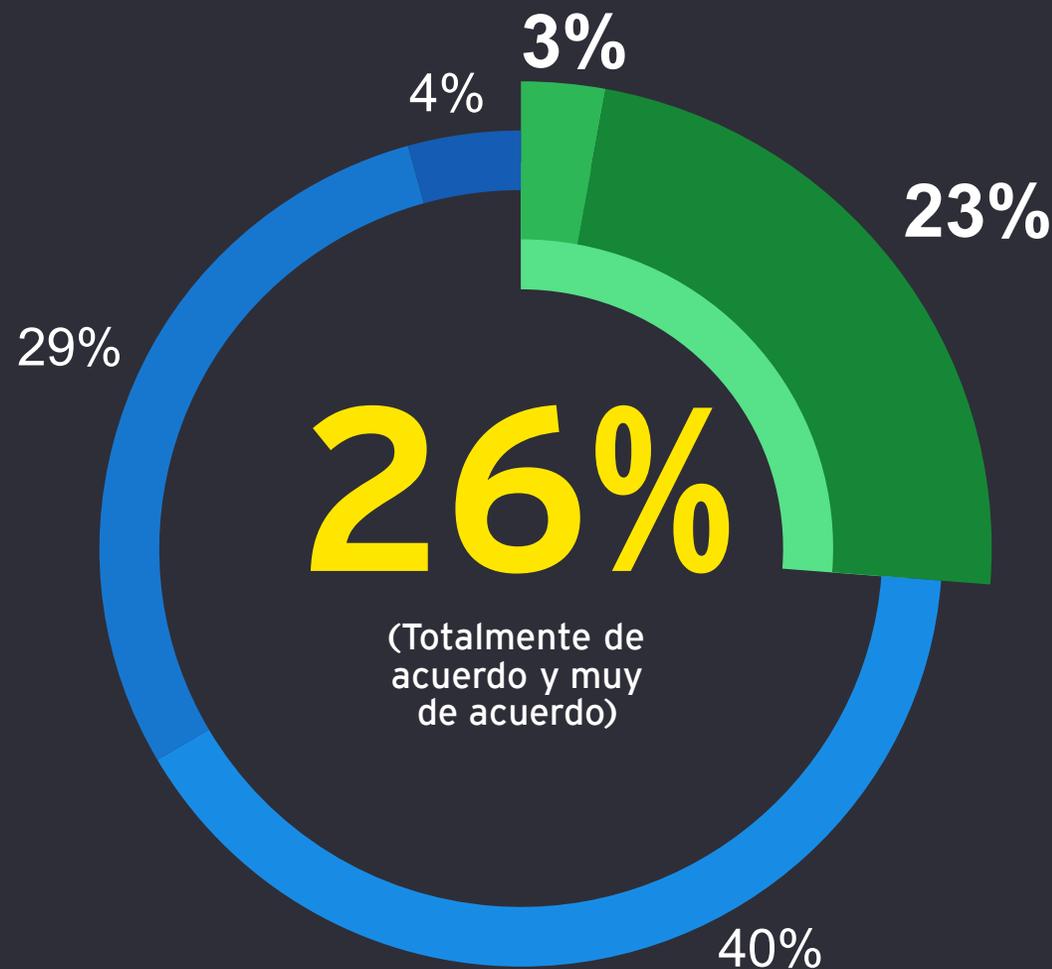
- Totalmente de acuerdo
- Muy de acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Bastante en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



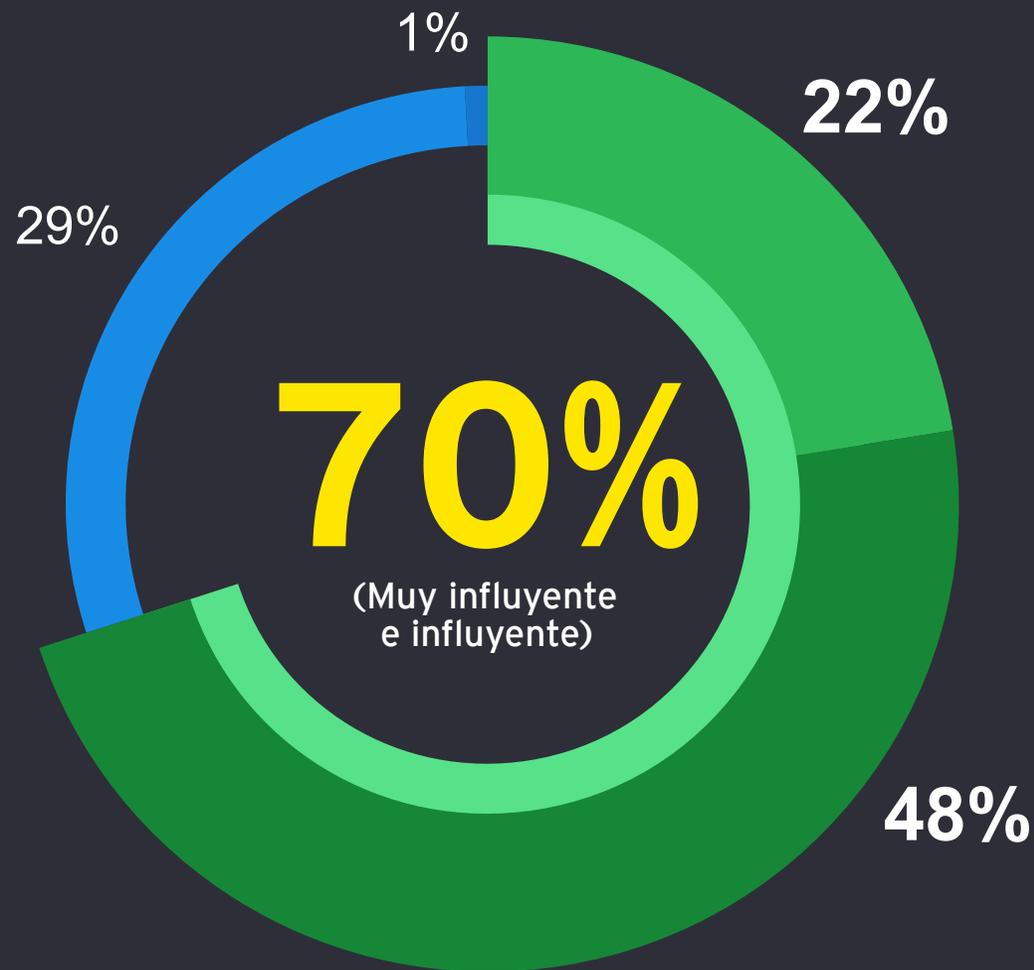
\*ASG: Factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo

“Existe una mayor conciencia que **los incentivos pueden colocar en riesgo la estabilidad de la empresa si no consideran factores no financieros.** Pero aún se debe avanzar para lograr mayor coherencia.”

- Totalmente de acuerdo
- Muy de acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Bastante en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



***“No considerar todas esas variables es aumentar la exposición a un mal desempeño financiero producto de problemas en cualquier campo diferente del puramente comercial”***



- Muy influyente
- Influyente
- Poco influyente
- Nada influyente



\*Porcentaje sobre total de menciones (N=2.145)

19%

Adecuada supervisión de riesgos no financieros (ASG)

Gestionar potenciales riesgos de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo en su estrategia.

26%

Correcta alineación de incentivos

Alinear ejecutivos y colaboradores no sólo con factores financieros, sino que también con factores no financieros.

70%

Influencia de factores ASG en decisiones de inversión

Incorporar factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo en las decisiones de inversión de la compañía.

Ya se percibía:

Preocupación por una limitada supervisión de riesgos

La importancia de los factores ASG para el mercado

18/0

# Encuesta La Voz del Mercado

Pre 18/O

20 agosto - 25 septiembre

## Evaluación por pilar

1. Estrategia de negocio
2. Transparencia
3. Ambiente de control
4. Gestión de sostenibilidad
5. Trato justo e igualitario

Percepción general de gobierno corporativo

## Preguntas coyunturales

1. Riesgo
2. Incentivos
3. ASG e inversión
4. Prioridades de la agenda

18/O

19 noviembre – 20 diciembre

## Nuevas preguntas coyunturales

1. Agenda
2. Impacto

## Entrevistas en profundidad

Conversaciones con directores y altos ejecutivos

## Acciones estratégicas a la luz de los últimos acontecimientos



## Lo que nos contaron los entrevistados

La mayoría de las empresas ha dedicado tiempo a **reflexionar y buscar medidas concretas:**

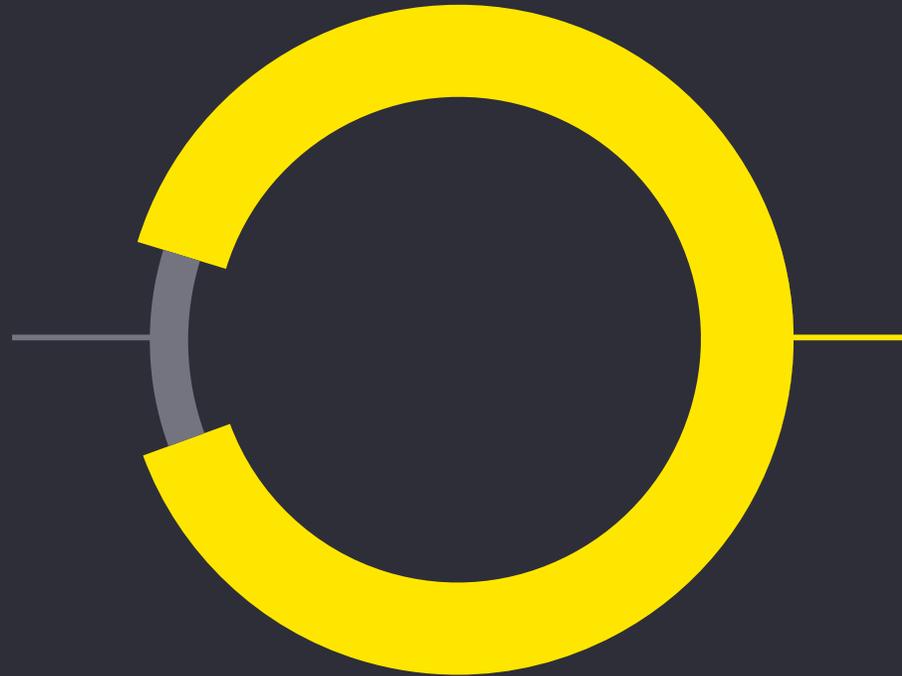
**Enfrentaron dificultades** a la hora de abordar el conflicto:

Los manuales de **tácticas de gestión de crisis:**

- ▶ Medidas contingentes para los trabajadores
- ▶ Política de sueldo ético
- ▶ Trato proveedores
- ▶ Resguardo continuidad operacional
  
- ▶ Dificultad para entender la magnitud de la crisis y reaccionar ante ella
- ▶ Querer entregar respuestas inmediatas ante temas de largo plazo
- ▶ Posiciones encontradas entre los directores
  
- ▶ Enfocados en riesgos tradicionales y superados por los acontecimientos
- ▶ Bajo conocimiento de los directorios, salvo en empresas de utilities y explotación de recursos naturales

Cambio en el enfoque del directorio tras movimientos sociales

10,3%  
No cambiará



89,7% \*  
Sí cambiará

## Cambio en las prioridades de la agenda

### Agosto 2019

1. Transformación digital de la empresa
2. Temas de riesgo y reputacionales
3. Stakeholders y una sociedad más exigente
4. Incorporación y retención de talentos
5. Seguridad de la información

### Noviembre 2019

-  1. Stakeholders y una sociedad más exigente
-  2. Temas de riesgo y reputacionales
-  3. Adaptación de la fuerza laboral al nuevo contexto
-  4. Incertidumbre regulatoria
-  5. Transformación digital de la empresa



# Conclusiones | Prioridades ASG: lo que aconseja el mercado

## Ambientales

1. Uso de agua **66,9%**
2. Apoyo de iniciativas ambientales de la comunidad **64,1%**
3. Política de eficiencia energética **61,4%**

## Sociales

1. Política salarial y de beneficios **64,1%**
2. Satisfacción de los empleados **60,7%**
3. Políticas de responsabilidad y apoyo a proveedores **66,9%**

## Gobierno corporativo

1. Ética de negocios **91%**
2. Cultura corporativa **75,2%**
3. Política de remuneraciones a altos cargos **65,5%**

# Conclusiones | Resultados en preguntas generales

## Principales observaciones y recomendaciones

Pre 18/0

18/0

Post 18/0

Antes de la crisis  
**ya se veía un  
mercado más  
crítico y exigiendo  
mayor foco en  
temas de ASG.**

Supervisión  
integral  
de riesgos

Después de la  
crisis **se ve la  
urgencia de  
realizar ciertos  
cambios:**

Más  
cercanía  
y monitoreo  
a nivel de  
directorio

Empresa  
como actor  
social

Buenas  
prácticas  
de otros  
sectores

El mercado nos  
está dando **una**  
**oportunidad** de  
cambiar

B O L S A  
SANTIAGO

IdD INSTITUTO de  
DIRECTORES  
CHILE

EY Building a better  
working world

# La Voz del Mercado 2019-20