

Tiempos de Crisis

?

Lorenzo Gazmuri

9 - 06 - 2020

Tiempos de Crisis
una oportunidad histórica para
**RECONSTRUIR
CONFIANZAS**

Lorenzo Gazmuri

9 - 06 - 2020

El traslape de *dos crisis...*

Octubre 2019 – Mayo 2020

Estallido Social



Pandemia

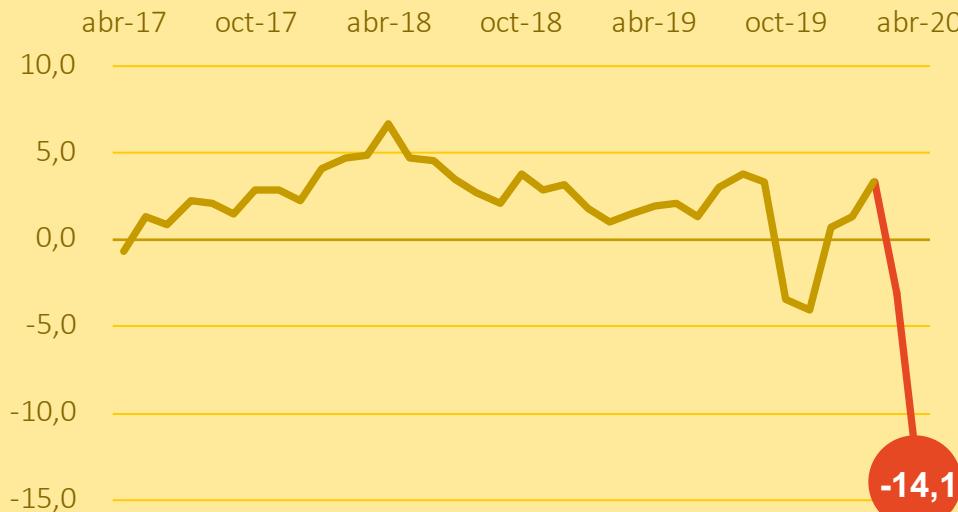


...que terminaron *siendo tres*

Crisis económica

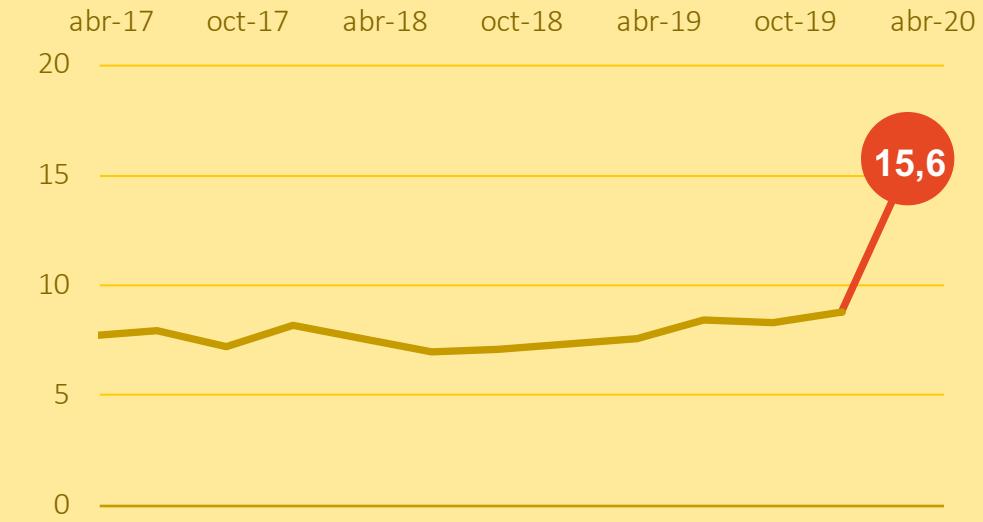
Actividad Económica (IMACEC)

Variación últimos 36 meses (%)



Tasa de desempleo

Variación últimos 36 meses (%)



Fuente: Índice Mensual de Actividad Económica (IMACEC), Banco Central

Fuente: Encuesta de Ocupación y Desocupación en el Gran Santiago, Centro Microdatos Universidad de Chile

La pandemia en el *mundo...*

PAÍS	CASOS TOTALES	NUEVOS CASOS	TOTAL FALLECIDOS	NUEVOS FALLECIDOS
USA	2.007.449	+18.905	112.469	+373
Brasil	691.962	+18.375	36.499	+542
Rusia	467.673	+8.984	5.859	+134
España	288.630	+240	27.136	+1
Reino Unido	286.194	+1.326	40.542	+77
India	257.486	+10.864	7.207	+261
Italia	234.998	+197	33.899	+53

Fuente: worldometer.com, 5 de junio de 2020

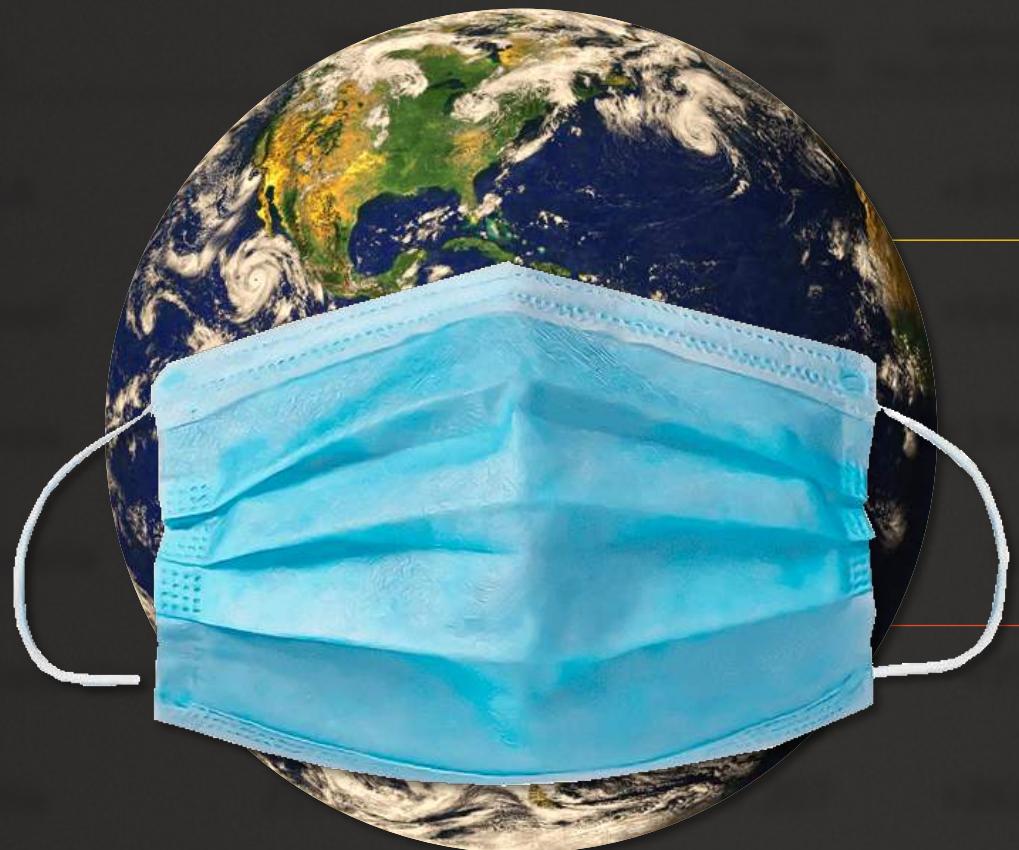
La pandemia en el *mundo...*

PAÍS	CASOS TOTALES	NUEVOS CASOS	TOTAL FALLECIDOS	NUEVOS FALLECIDOS
USA	2.007.449	+18.905	112.469	+373
Brasil	691.962	+18.375	36.499	+542
Rusia	467.673	+8.984	5.859	+134
España	288.630	+240	27.136	+1
Reino Unido	286.194	+1.326	40.542	+77
India	257.486	+10.864	7.207	+261
Italia	234.998	+197	33.899	+53

...y en la *región*.

PAÍS	CASOS TOTALES	NUEVOS CASOS	TOTAL FALLECIDOS	NUEVOS FALLECIDOS
Brasil	691.962	+18.375	36.499	+542
Peru	196.515	+4.757	5.465	+164
Chile	134.150	+6.405	2.190	+649
Ecuador	43.120	+392	3.621	+13
Colombia	39.236	+1.209	1.259	+54
Argentina	22.794	+774	664	+16
Bolivia	13.358	+630	454	+27

Fuente: worldometer.com, 5 de junio de 2020



7.121.768

casos en total

406.721

fallecidos

r :

Estas crisis se generan en un entorno donde las **confianzas** se han deteriorado al extremo.



La **confianza como pilar esencial** donde se sustenta el contrato social.



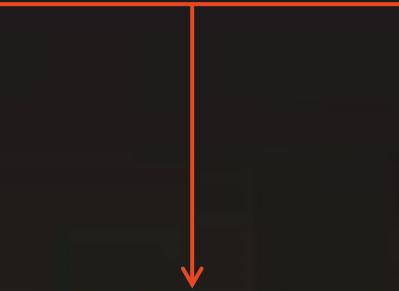
*una larga acumulación
de **malas prácticas...***



→ Empresas
→ Partidos Políticos
→ Parlamentarios
→ Municipios
entre otros...

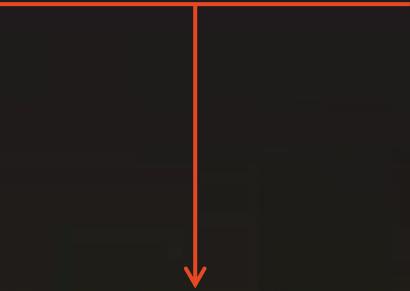
*...ha debilitado la
CREDIBILIDAD
de todas las instituciones*

*Pérdida sistemática de **confianza***



*Por innumerables prácticas
al interior de las empresas que
**afectan al consumidor y acumulan
quiebres no resueltos por años***

Pérdida sistemática de **confianza**



- Innumerables micro abusos.
- Falta de cumplimiento de la promesa de servicios.
- Procesos de post venta mal estructurados.

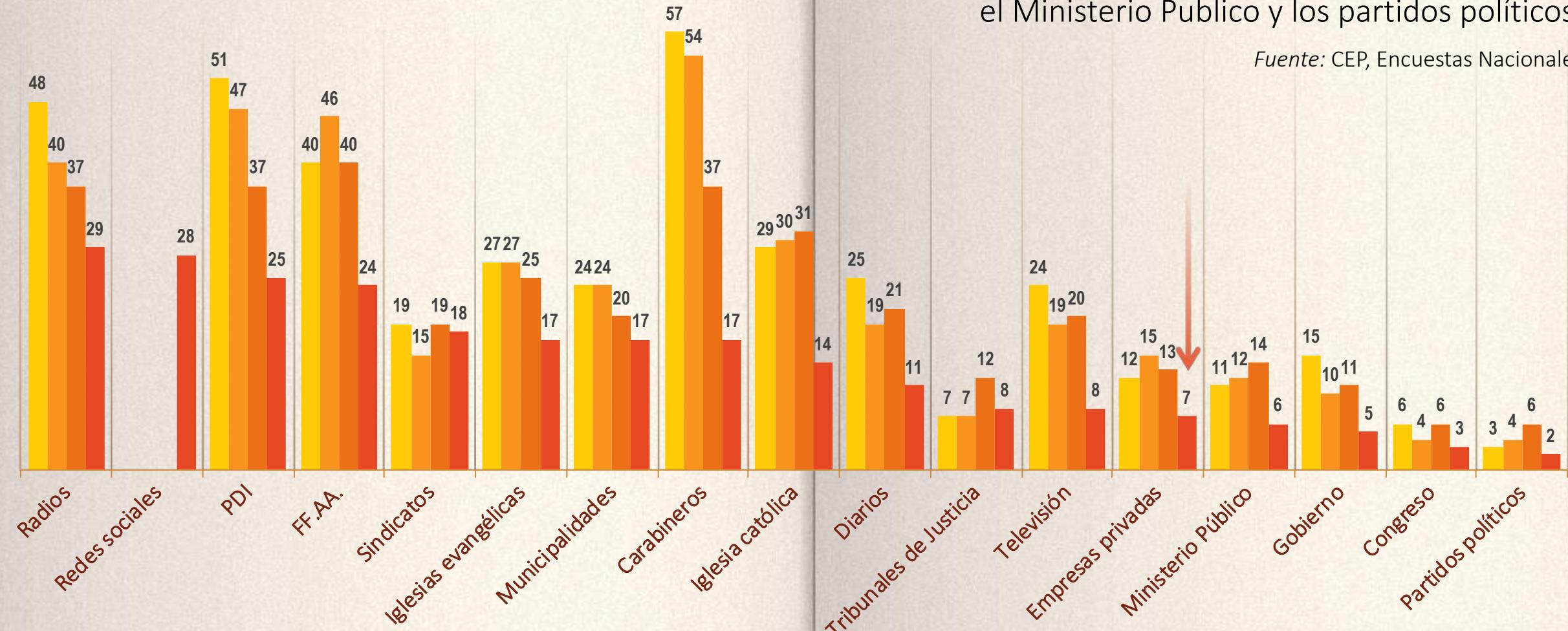
...en definitiva, muy pocas empresas ponen al
CLIENTE EN EL CENTRO
(aunque todas declaran hacerlo)

¿Cuánta confianza tiene usted en...?

(Total muestra) (Evolución)

(% Mucha + Bastante confianza)

■ ago-15 ■ nov-dic 2016 ■ abr-may 2017 ■ dic-19



Según el *estudio publicado por CEP* en enero de 2020
la confianza de la ciudadanía en las empresas alcanzaba un 7%

quedando por sobre el Congreso, el Gobierno, el Ministerio Público y los partidos políticos.

Fuente: CEP, Encuestas Nacionales

¿Cuánta confianza tiene usted en...?

(Total muestra) (Evolución)

(% Mucha + Bastante confianza)



Según el *estudio publicado por CEP* en enero de 2020

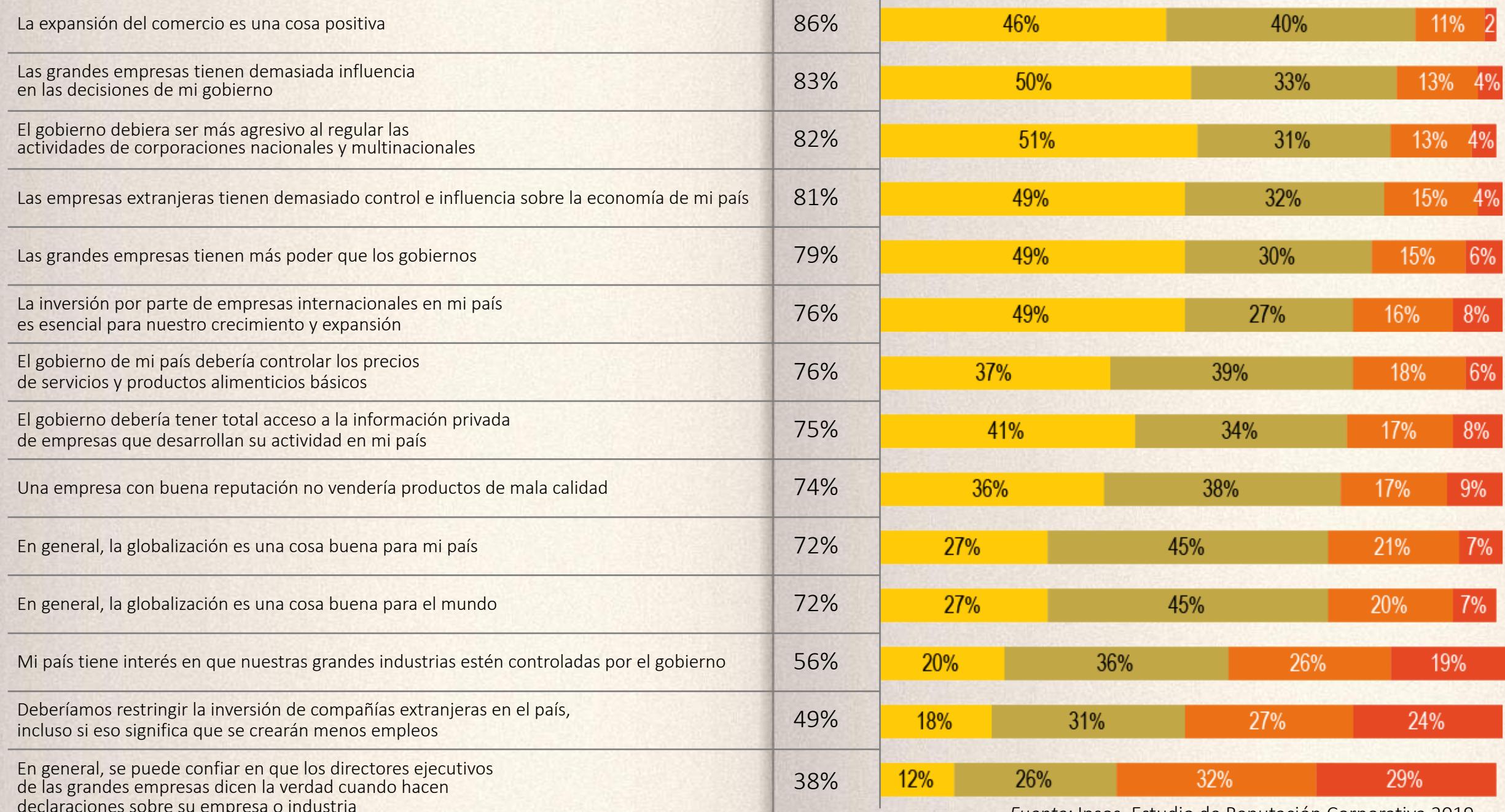
la confianza de la ciudadanía en las empresas alcanzaba un 7%

quedando por sobre el Congreso, el Gobierno, el Ministerio Publico y los partidos políticos.

Fuente: CEP, Encuestas Nacionales

Según el *estudio de opinión pública de Ipsos* de octubre de 2019...

■ Totalmente de acuerdo ■ Algo de acuerdo ■ Algo en desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo



Fuente: Ipsos, Estudio de Reputación Corporativa 2019

Según el *estudio de opinión pública de Ipsos* de octubre de 2019...

■ Totalmente de acuerdo ■ Algo de acuerdo ■ Algo en desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo

La expansión del comercio es una cosa positiva



Las grandes empresas tienen demasiada influencia en las decisiones de mi gobierno



El gobierno debiera ser más agresivo al regular las actividades de corporaciones nacionales y multinacionales



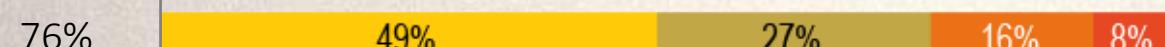
Las empresas extranjeras tienen demasiado control e influencia sobre la economía de mi país



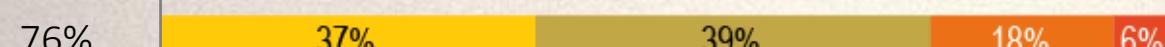
Las grandes empresas tienen más poder que los gobiernos



La inversión por parte de empresas internacionales en mi país es esencial para nuestro crecimiento y expansión



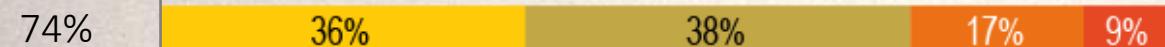
El gobierno de mi país debería controlar los precios de servicios y productos alimenticios básicos



El gobierno debería tener total acceso a la información privada de empresas que desarrollan su actividad en mi país



Una empresa con buena reputación no vendería productos de mala calidad



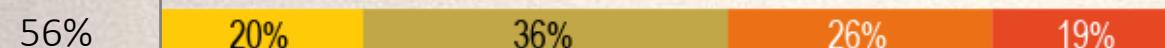
En general, la globalización es una cosa buena para mi país



En general, la globalización es una cosa buena para el mundo



Mi país tiene interés en que nuestras grandes industrias estén controladas por el gobierno



Deberíamos restringir la inversión de compañías extranjeras en el país, incluso si eso significa que se crearán menos empleos



En general, se puede confiar en que los directores ejecutivos de las grandes empresas dicen la verdad cuando hacen declaraciones sobre su empresa o industria



Fuente: Ipsos, Estudio de Reputación Corporativa 2019

Según el *estudio de opinión pública de Ipsos* de octubre de 2019...

■ Totalmente de acuerdo ■ Algo de acuerdo ■ Algo en desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo

La expansión del comercio es una cosa positiva



Las grandes empresas tienen demasiada influencia en las decisiones de mi gobierno



El gobierno debiera ser más agresivo al regular las actividades de corporaciones nacionales y multinacionales



Las empresas extranjeras tienen demasiado control e influencia sobre la economía de mi país



Las grandes empresas tienen más poder que los gobiernos



La inversión por parte de empresas internacionales en mi país es esencial para nuestro crecimiento y expansión



El gobierno de mi país debería controlar los precios de servicios y productos alimenticios básicos



El gobierno debería tener total acceso a la información privada de empresas que desarrollan su actividad en mi país



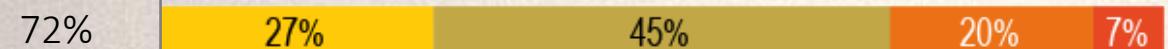
Una empresa con buena reputación no vendería productos de mala calidad



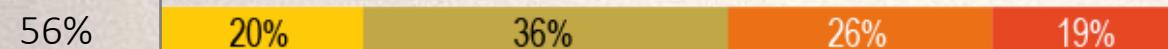
En general, la globalización es una cosa buena para mi país



En general, la globalización es una cosa buena para el mundo



Mi país tiene interés en que nuestras grandes industrias estén controladas por el gobierno



Deberíamos restringir la inversión de compañías extranjeras en el país, incluso si eso significa que se crearán menos empleos



En general, se puede confiar en que los directores ejecutivos de las grandes empresas dicen la verdad cuando hacen declaraciones sobre su empresa o industria



Fuente: Ipsos, Estudio de Reputación Corporativa 2019

Según el *estudio de opinión pública de Ipsos* de octubre de 2019...

■ Totalmente de acuerdo ■ Algo de acuerdo ■ Algo en desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo

La expansión del comercio es una cosa positiva



Las grandes empresas tienen demasiada influencia en las decisiones de mi gobierno



El gobierno debiera ser más agresivo al regular las actividades de corporaciones nacionales y multinacionales



Las empresas extranjeras tienen demasiado control e influencia sobre la economía de mi país



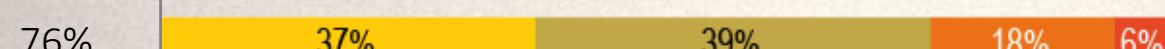
Las grandes empresas tienen más poder que los gobiernos



La inversión por parte de empresas internacionales en mi país es esencial para nuestro crecimiento y expansión



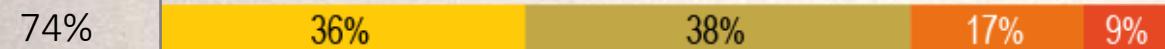
El gobierno de mi país debería controlar los precios de servicios y productos alimenticios básicos



El gobierno debería tener total acceso a la información privada de empresas que desarrollan su actividad en mi país



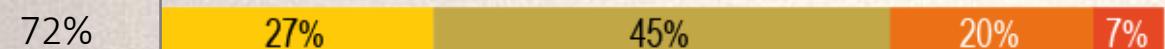
Una empresa con buena reputación no vendería productos de mala calidad



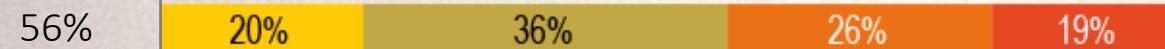
En general, la globalización es una cosa buena para mi país



En general, la globalización es una cosa buena para el mundo



Mi país tiene interés en que nuestras grandes industrias estén controladas por el gobierno



Deberíamos restringir la inversión de compañías extranjeras en el país, incluso si eso significa que se crearán menos empleos



En general, se puede confiar en que los directores ejecutivos de las grandes empresas dicen la verdad cuando hacen declaraciones sobre su empresa o industria



Fuente: Ipsos, Estudio de Reputación Corporativa 2019

Según el *estudio de opinión pública de Ipsos* de octubre de 2019...

■ Totalmente de acuerdo ■ Algo de acuerdo ■ Algo en desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo

La expansión del comercio es una cosa positiva



Las grandes empresas tienen demasiada influencia en las decisiones de mi gobierno



El gobierno debiera ser más agresivo al regular las actividades de corporaciones nacionales y multinacionales



Las empresas extranjeras tienen demasiado control e influencia sobre la economía de mi país



Las grandes empresas tienen más poder que los gobiernos



La inversión por parte de empresas internacionales en mi país es esencial para nuestro crecimiento y expansión



El gobierno de mi país debería controlar los precios de servicios y productos alimenticios básicos



El gobierno debería tener total acceso a la información privada de empresas que desarrollan su actividad en mi país



Una empresa con buena reputación no vendería productos de mala calidad



En general, la globalización es una cosa buena para mi país



En general, la globalización es una cosa buena para el mundo



Mi país tiene interés en que nuestras grandes industrias estén controladas por el gobierno



Deberíamos restringir la inversión de compañías extranjeras en el país, incluso si eso significa que se crearán menos empleos



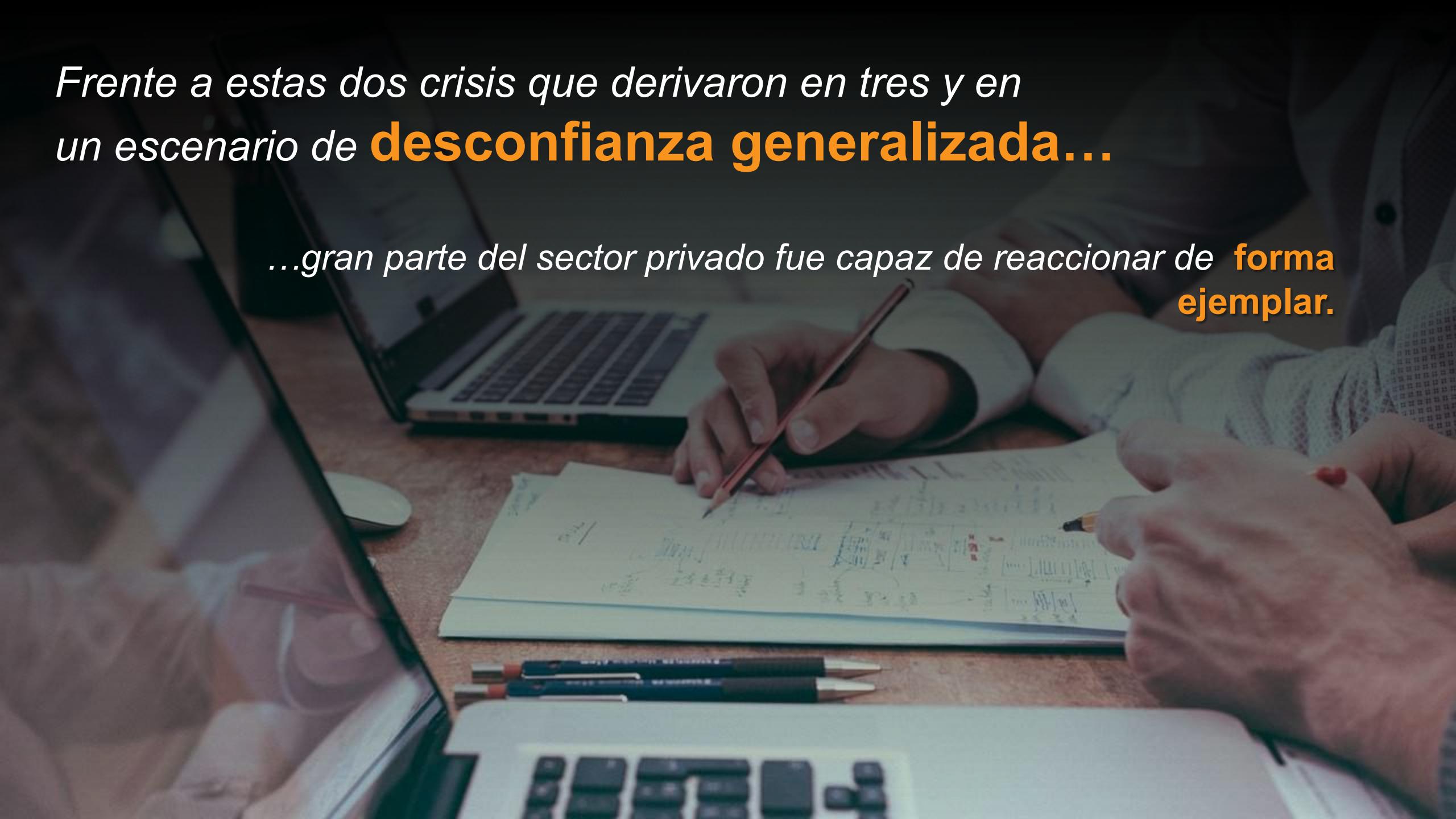
En general, se puede confiar en que los directores ejecutivos de las grandes empresas dicen la verdad cuando hacen declaraciones sobre su empresa o industria



Fuente: Ipsos, Estudio de Reputación Corporativa 2019

*Frente a estas dos crisis que derivaron en tres y en
un escenario de **desconfianza generalizada...***

*...gran parte del sector privado fue capaz de reaccionar de **forma
ejemplar.***



Gran parte del sector privado es capaz de reaccionar de una forma ejemplar

Sostuvo su operación normal
durante el estallido social.

Operó como contención
frente a la angustia social
que se desencadenó entre
sus colaboradores



Gran parte del sector privado es capaz de

**reaccionar de una
forma ejemplar**

**6 millones de chilenos
Y sus familias que tienen ahí
su sustento**



Aparece la importancia de este primer
rol social insustituible.

**Las empresas son parte
del tejido social del país**

300.000 empresas y más de
6 millones de trabajadores



Gran parte del sector privado es capaz de reaccionar de una forma ejemplar

Frente a la irrupción de la pandemia, desplegó **un esfuerzo monumental por proteger a sus trabajadores** y los consumidores se sorprendieron de la capacidad de las empresas de reformularse.

Redefinieron sus modelos de negocios para evitar la desaparición.

Se aceleraron las soluciones de **e-commerce**.

Se masificó el Home Office y los protocolos sanitarios para todas las operaciones

Aparece un tremendo espacio de **colaboración público privado** a nivel país y a nivel regional y comunal.

**“ Jefe, quiero seguir trabajando,
porque **aquí me enseñan a
cuidarme** y yo les enseño a mi
señora y a mis hijos .**

”

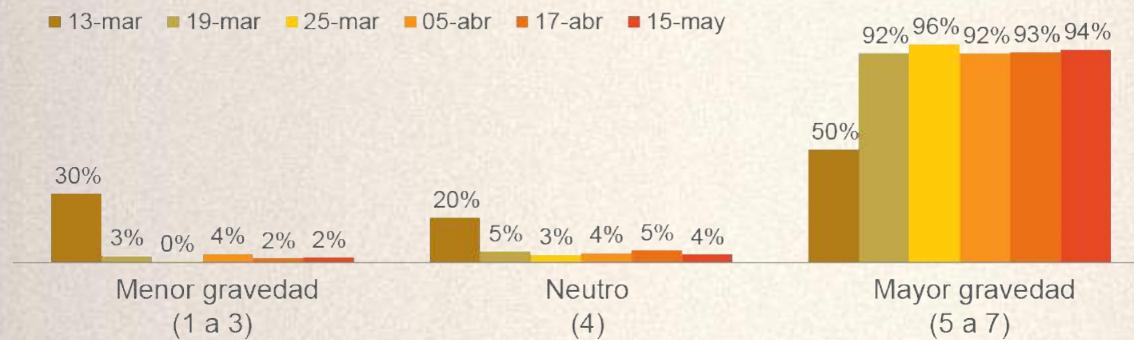


Según el *estudio publicado por IPSOS* en mayo de 2020...

Gravedad del coronavirus en Chile

Al día de hoy, ¿cuán grave considera usted que es la propagación del Coronavirus en Chile?

Conteste por favor en una escala de 1 a 7, donde 1 es nada grave y 7 es muy grave

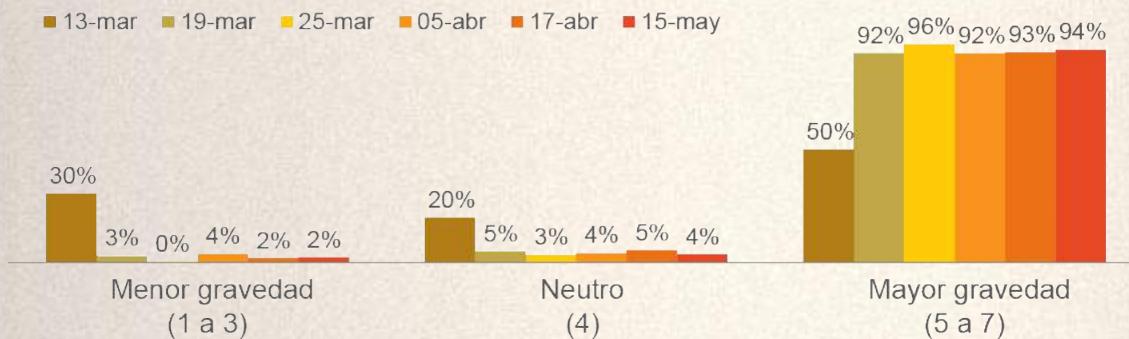


Según el *estudio publicado por IPSOS* en mayo de 2020...

Gravedad del coronavirus en Chile

Al día de hoy, ¿cuán grave considera usted que es la propagación del Coronavirus en Chile?

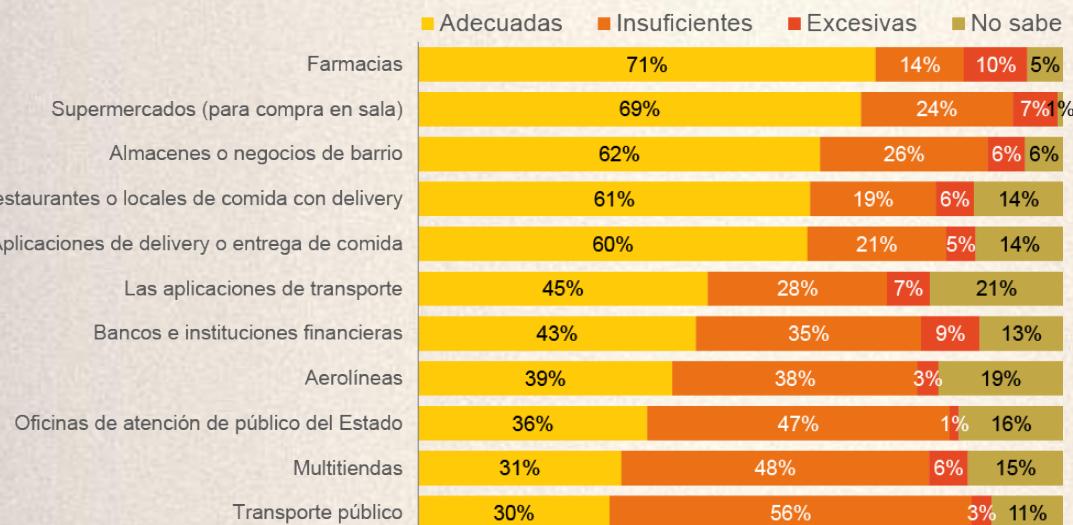
Conteste por favor en una escala de 1 a 7, donde 1 es nada grave y 7 es muy grave



Medidas de prevención por rubro

¿Cuán adecuadas cree usted que han sido las medidas tomadas para evitar el contagio del Coronavirus de..?

Base: 500 casos

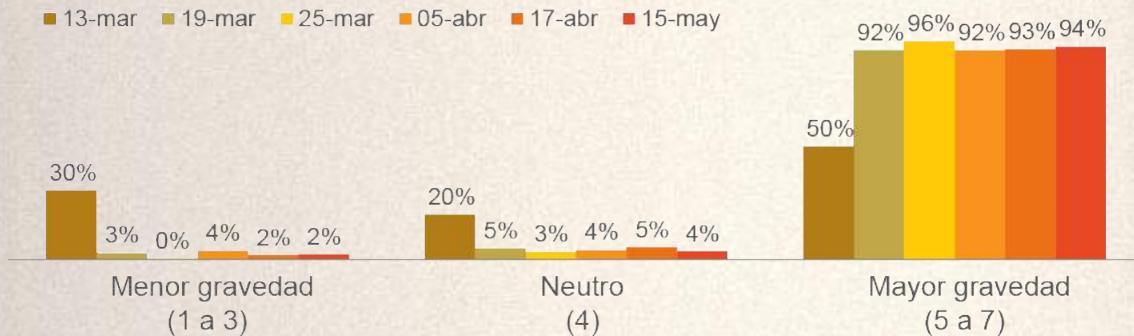


Según el *estudio publicado por IPSOS* en mayo de 2020...

Gravedad del coronavirus en Chile

Al día de hoy, ¿cuán grave considera usted que es la propagación del Coronavirus en Chile?

Conteste por favor en una escala de 1 a 7, donde 1 es nada grave y 7 es muy grave



Medidas de prevención por rubro

¿Cuán adecuadas cree usted que han sido las medidas tomadas para evitar el contagio del Coronavirus de..?

Base: 500 casos



Confianza en el ámbito público

De 1 a 5, donde 1 es "Nada de confianza" y 5 es "Total confianza",

¿cuánto diría que usted que confía hoy en...?

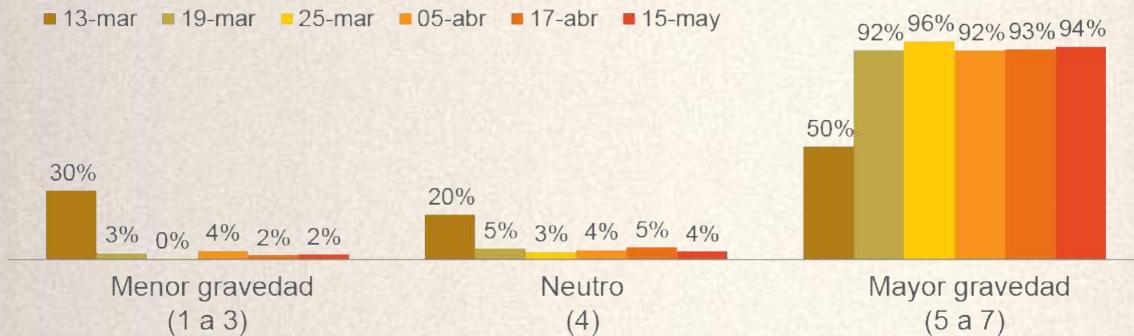
Base: 500 casos



Según el *estudio publicado por IPSOS* en mayo de 2020...

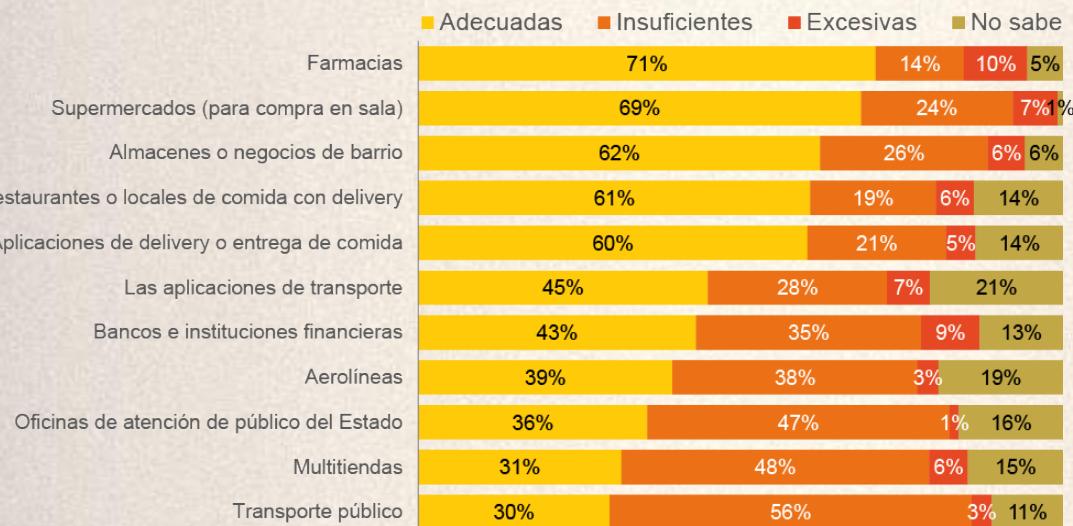
Gravedad del coronavirus en Chile

Al día de hoy, ¿cuán grave considera usted que es la propagación del Coronavirus en Chile?
Conteste por favor en una escala de 1 a 7, donde 1 es nada grave y 7 es muy grave



Medidas de prevención por rubro

¿Cuán adecuadas cree usted que han sido las medidas tomadas para evitar el contagio del Coronavirus de..?
Base: 500 casos



Confianza en el ámbito público

De 1 a 5, donde 1 es "Nada de confianza" y 5 es "Total confianza",
¿cuánto diría que usted que confía hoy en...?
Base: 500 casos



Confianza en el mundo privado

Y de 1 a 5 ¿cuánto confía usted en que las siguientes empresas están haciendo su mejor esfuerzo en cada uno de sus rubros para entregar un servicio honesto y justo a las personas en este periodo?
Base: 500 casos



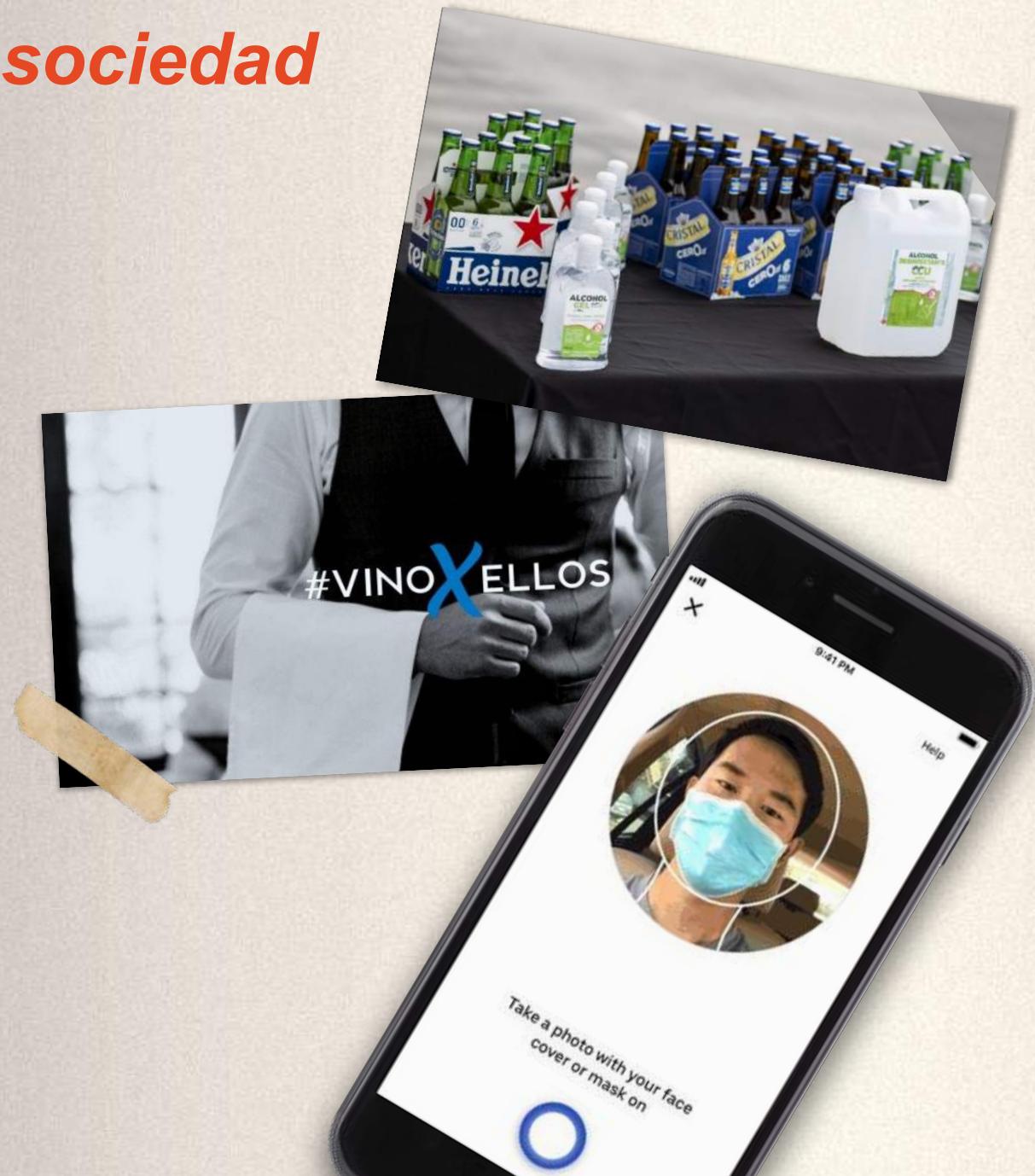


\$94.000 MM

Fondo Privado de Emergencia para la Salud de Chile
dispuesto por la CPC, al que se suman cientos de iniciativas impulsadas por el mundo privado, independientes o en asociación con autoridades/comunidades.



Aportes a la *sociedad*



PULSO

Coronavirus

Empresas & Mercados

...

CMPC donó 336 mil mascarillas a la Cenabast y anuncia segunda máquina para fabricarlas

Les permitirá alcanzar una producción de 3 millones de mascarillas mensuales.

La Tercera 15 MAY 2020 09:40 PM



#LODIJERONENCNN EMPRESAS 2050 13.04.2020 / 19:01

Alcohol gel a partir de cervezas: Grandes empresas hacen frente a la crisis por coronavirus

Las compañías tienen la oportunidad de enfocar sus esfuerzos para contribuir y así lo está haciendo CCU. "Esto lo hicimos solamente con el afán de poder aportar y colaborar a la autoridad sanitaria", dijo en CNN Chile Marisol Bravo, gerenta de Asuntos Corporativos de la empresa.



Aportes a la sociedad



Copec entregará combustible gratis a ambulancias del SAMU durante la emergencia por el COVID-19

La empresa "donará durante los meses de abril y mayo el combustible para las ambulancias que prestan servicios en los 16 municipios" donde están sus plantas de almacenamiento y de operaciones



DOS NUEVAS ESTACIONES DE SERVICIO COPEC SE SUMAN AL TESTEO PCR DESDE EL AUTO

- ✓ En las comunas de La Florida y Viña del Mar están las estaciones de servicio Copec que, a partir de hoy, permitirán tomar muestras para el test PCR del Covid-19 directo en el vehículo.
- ✓ En el actual estado de avance de la pandemia en el país, UC CHRISTUS cuenta con los insumos necesarios para realizar estos test en estaciones de servicio y está haciendo el máximo esfuerzo para entregar los resultados en 72 horas.
- ✓ El alcalde de La Florida, Rodolfo Carter, visitó hoy el área de test de esta comuna para conocer cómo funciona el sistema.



Uber presentó al sistema de verificación que exigirá a sus conductores por el coronavirus

La compañía presentó las nuevas medidas que implementará en su servicio alrededor del mundo a raíz del COVID-19.

Paulo Quinteros 13 MAY 2020 01:49 PM



Aportes con y para *las comunidades*



CORONAVIRUS

CRISIS SANITARIA

01.04.2020 / 15:21

Anglo American creó fondo de emergencia de \$4.200 millones para localidades en la RM y de Valparaíso

Desde la compañía detallaron que la iniciativa será implementada en un plan de dos etapas en las localidades que acogen a las operaciones de la compañía.



Viña Concha y Toro certifica su laboratorio de investigación para diagnóstico de COVID-19 y dona 50 mil litros de alcohol gel y sanitizante

Junto con certificar su laboratorio de biología molecular para la detección de COVID-19, la compañía cedió equipos a otras instituciones para aumentar su capacidad diagnóstica. Además, donará 50 mil litros de alcohol gel y sanitizante



Como "hecho histórico" califican donación de empresa Arauco de camas UCI a Hospital de Curanilahue

Con el objetivo de colaborar en la lucha contra el Covid-19, **Empresa Arauco** dio a conocer nuevas medidas de apoyo que permitirán a la provincia de Arauco contar con el equipamiento hospitalario necesario para hacer frente de mejor manera a esta emergencia sanitaria mundial.



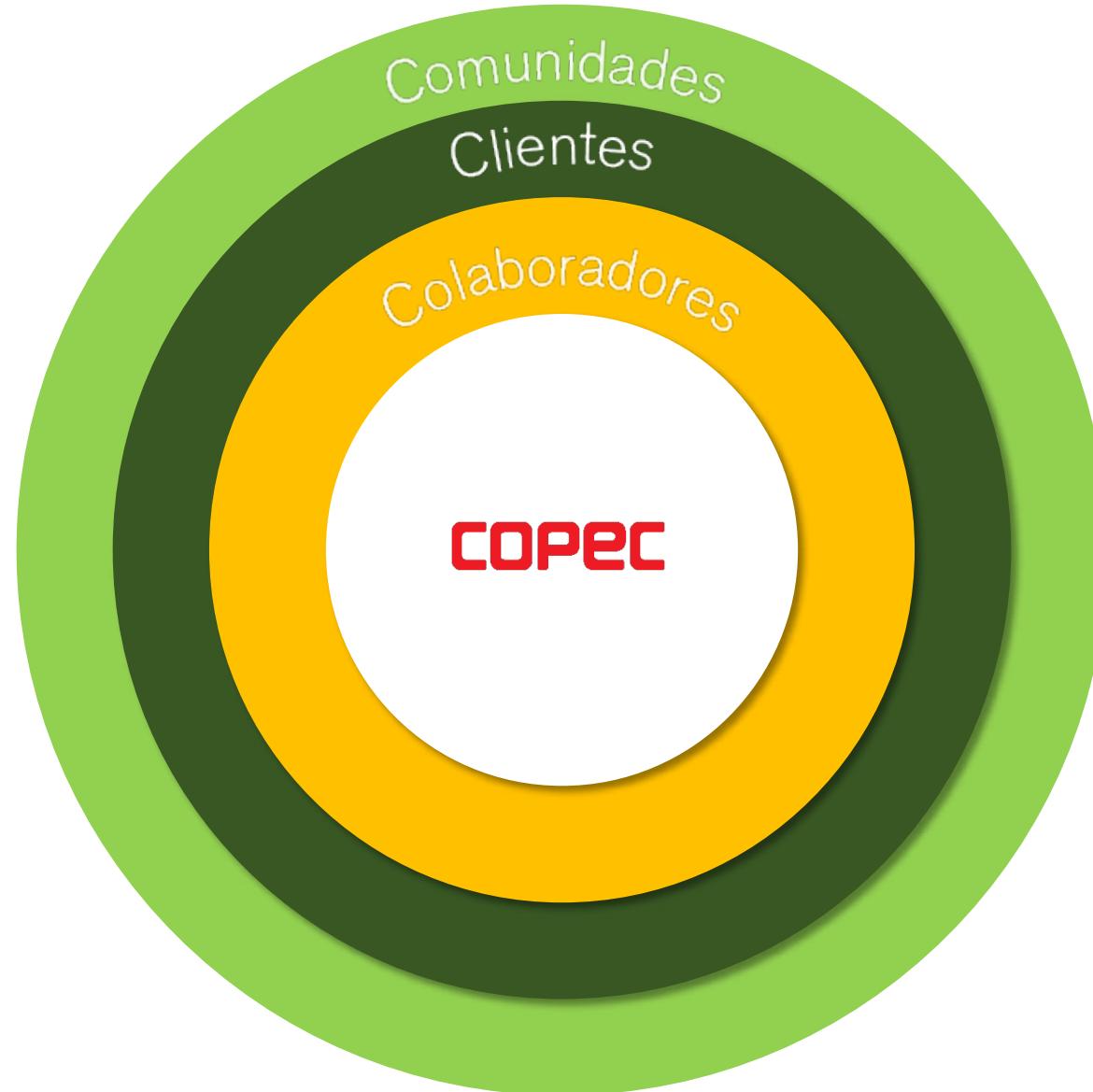
Donan 1.000 litros de desinfectante de manos para ayudar a combatir el Covid-19 en Arica

Publicado: Martes, 7 de Abril de 2020 a las 15:42hrs. Autor: [Cooperativa.cl](#)

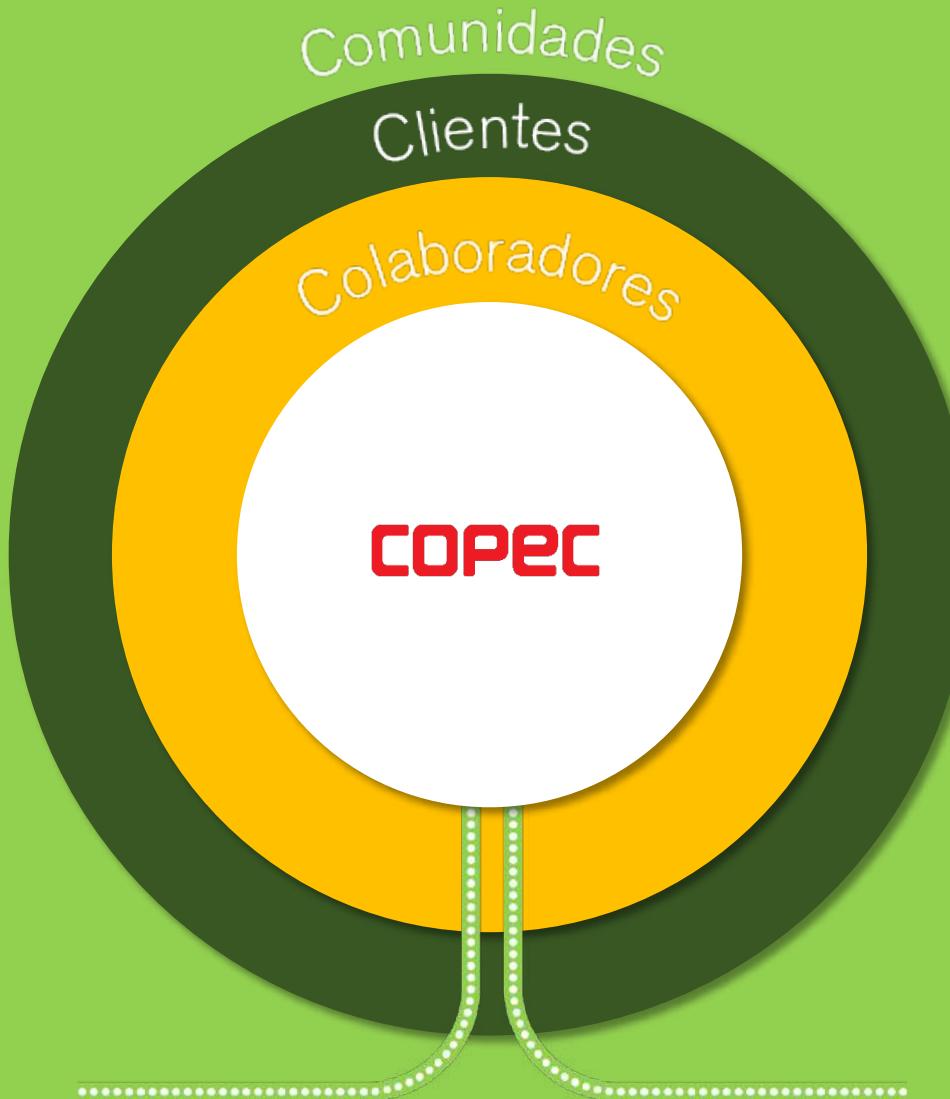
La empresa Golden Omega realizó el producto en su planta piloto, con insumos para realizar concentrados de Omega-3.

El gobierno regional agradeció la colaboración de la compañía para resguardar a la comunidad.





La valoración de las marcas, a los ojos del consumidor / ciudadano incorpora cómo las marcas cuidan a sus colaboradores y el aporte que en medio de la pandemia hacen a las comunidades donde estamos insertos.



Retroalimentación

Nuestro foco en el consumidor /ciudadano
Implica el **cuidado de nuestros colaboradores**.

El aporte a las comunidades fluye
Desde el **cuidar a nuestros clientes y colaboradores** y por enseñar a ambos a cuidarse en medio de la pandemia.

Las tres crisis sucesivas son el mayor impacto en una generación...



Las tres crisis sucesivas son el mayor impacto en una generación... hasta ahora

Empresas

- Visibilizó la preocupación de un gran número de empresas por sus colaboradores
- Los consumidores / ciudadanos tomaron conciencia de esa preocupación
- Ha explotado en las empresas la conciencia de su rol social

Comunidad / Sociedad

- La sociedad es consciente de la magnitud del desafío
- Se desdibujan las fronteras entre lo público y privado
- De esta salimos juntos o no salimos

Ciudadanos / Consumidores

Los consumidores cambiamos para siempre

- Somos mas vulnerables
- Somos conscientes de la incertidumbre
- Los espacios vitales cambiaron
- Se revalorizaron ritos familiares
- Se reenfocó el consumo
- Se racionalizó el consumo
- Conciencia social (todos dependemos de todo)
- Conciencia planetaria
- Desigualdad / Medio Ambiente / Equidad

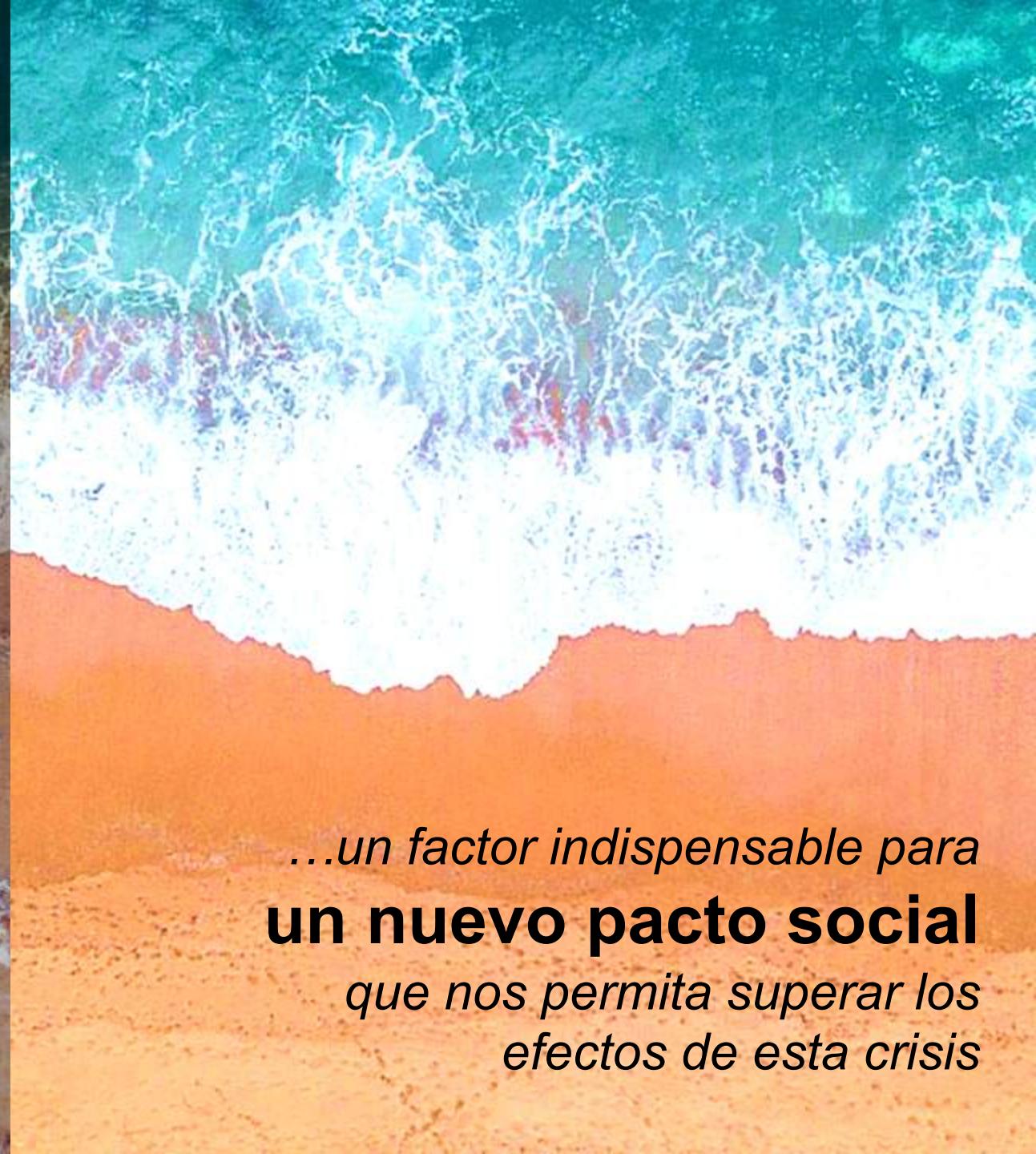
Oportunidad única para
**comenzar a reconstruir
las confianzas**

Replantear con radicalidad el
rol de las empresas

Somos parte del
tejido social del país

Somos parte del problema
y debemos **ser parte
se la solución**

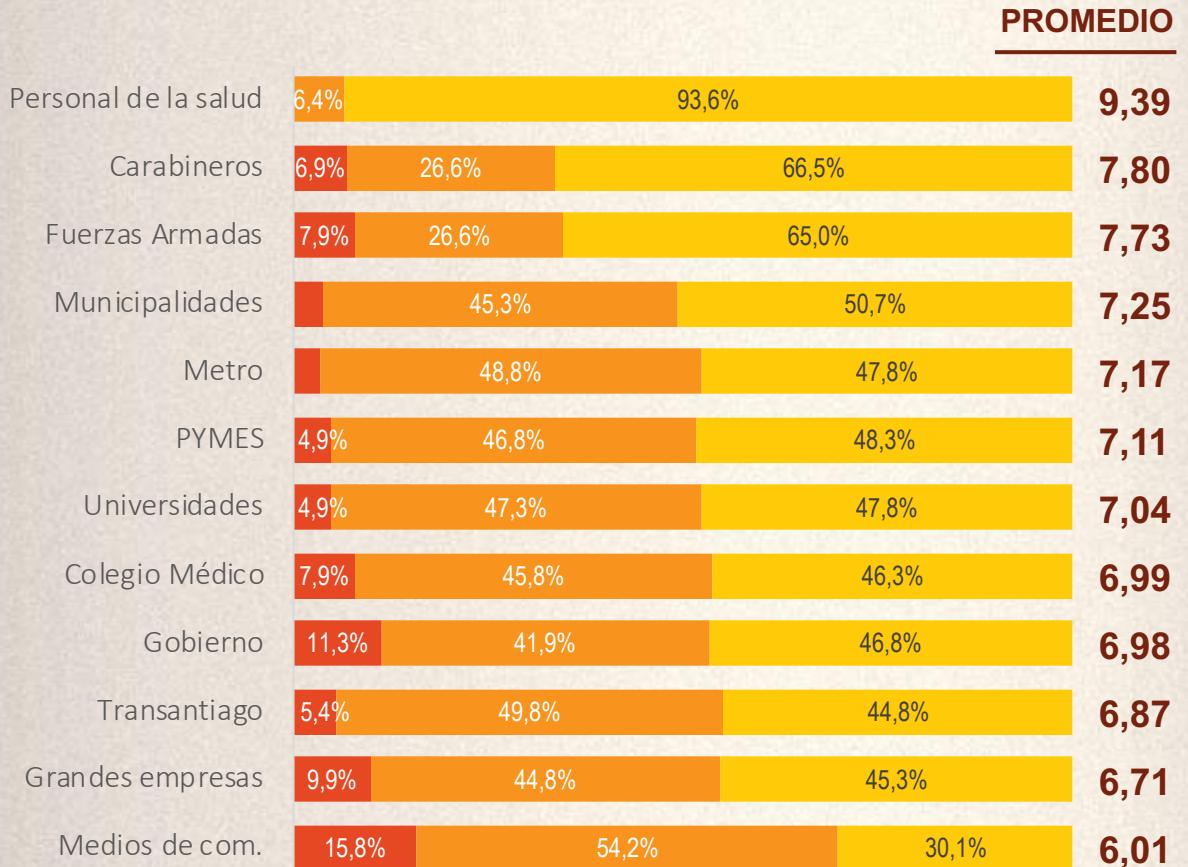
*El sector privado tiene la oportunidad única de
ayudar a reconstruir las
confianzas en el país*



*...un factor indispensable para
un nuevo pacto social
que nos permita superar los
efectos de esta crisis*

Empresas y COVID-19

Gestionar la pandemia puede convertirse en una **oportunidad** para restablecer las confianzas

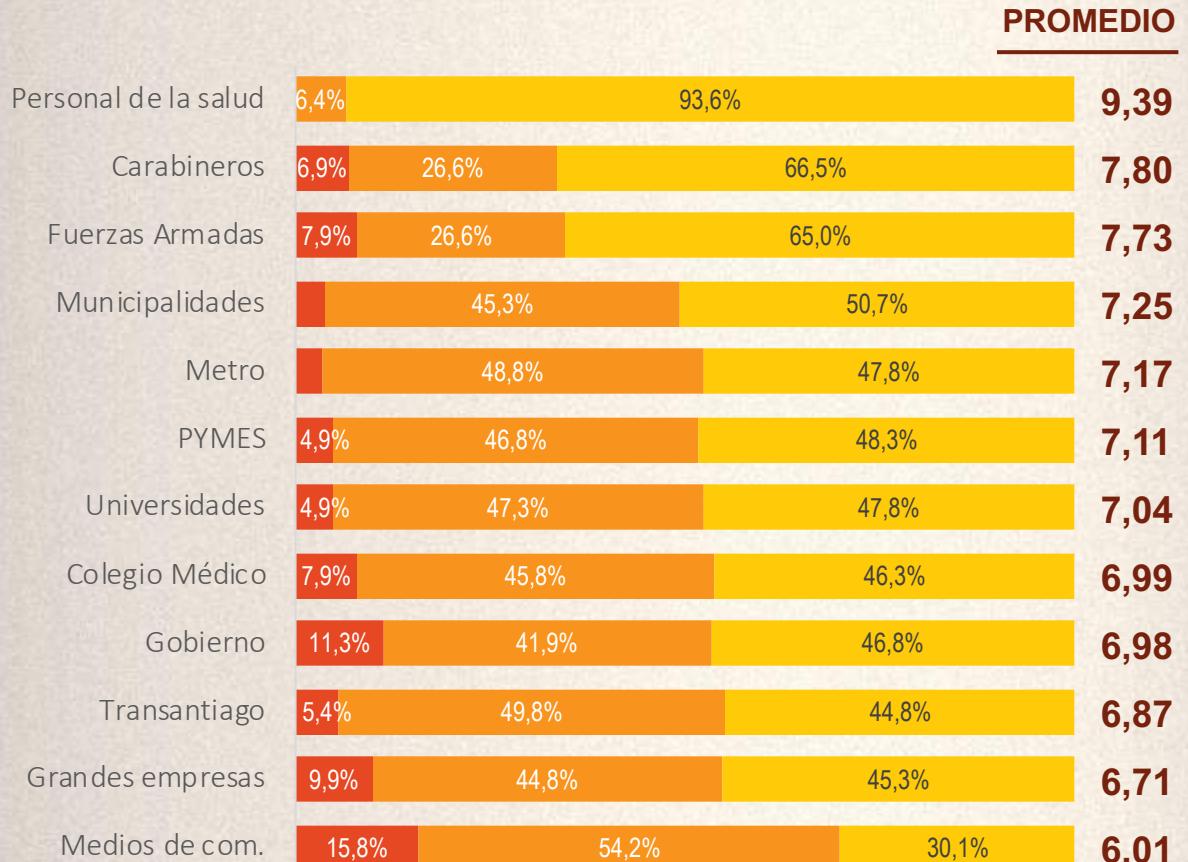


■ Muy negativa/Negativa (1-3) ■ Regular (4-7) ■ Positiva/Muy Positiva (8-10)

GRÁFICO N°1. En general, ¿cómo valora la actuación que han tenido las siguientes organizaciones frente a la pandemia? (escala 1-10) (%)

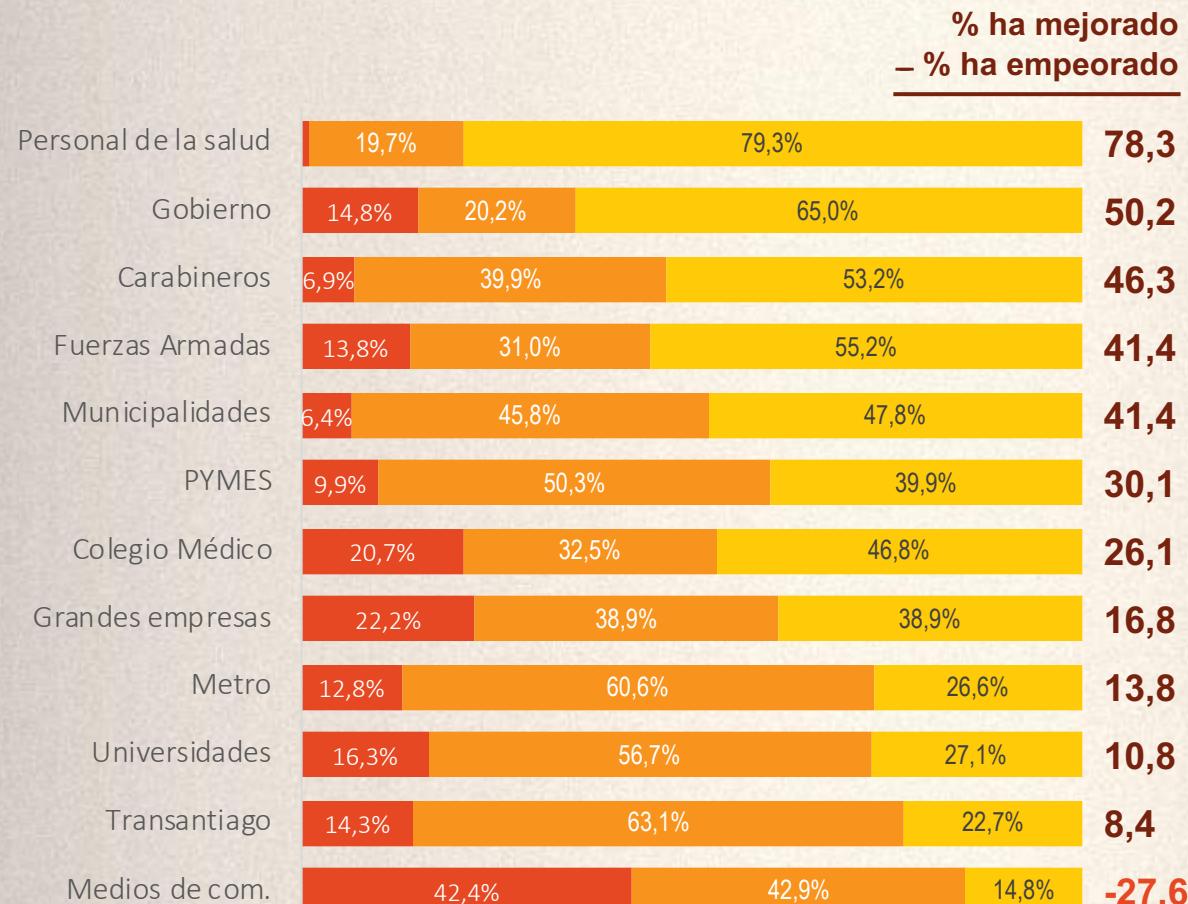
Empresas y COVID-19

Gestionar la pandemia puede convertirse en una **oportunidad** para restablecer las confianzas



■ Muy negativa/Negativa (1-3) ■ Regular (4-7) ■ Positiva/Muy Positiva (8-10)

GRÁFICO N°1. En general, ¿cómo valora la actuación que han tenido las siguientes organizaciones frente a la pandemia? (escala 1-10) (%)



■ Ha empeorado ■ Se ha mantenido igual ■ Ha mejorado

GRÁFICO N°2: ¿En qué medida su opinión sobre las siguientes organizaciones ha mejorado, empeorado o se ha mantenido igual luego de la crisis sanitaria? (%)

El rol social de las empresas

- Desde 2008 (Crisis Subprime) las empresas buscan volver a la **“esencia de los negocios”**, para mejorar la vida de las personas.

Creación de Valor para el consumidor, valor compartido para todos los grupos de interés.

- La crisis actual sobreviene en un momento en que gran parte de las empresas privadas ha integrado el **compromiso social como elemento central** de su estrategia

Esto está demostrando ser un activo clave para responder a las demandas que la emergencia nos impone.

- En el contexto de la pandemia, hemos visto un proceso acelerado en que las empresas han puesto en juego estos activos, **aportando de manera directa a la sociedad.**

Creciente convicción de que sin el sector privado los problemas sociales, ambientales no se podrán resolver.

La colaboración público privada como palanca clave estratégica.



A dark, high-angle aerial photograph of a city street. The street is filled with cars, and there are several crosswalks with white stripes. Buildings of various heights are visible on both sides of the street. The overall atmosphere is somewhat somber and industrial.

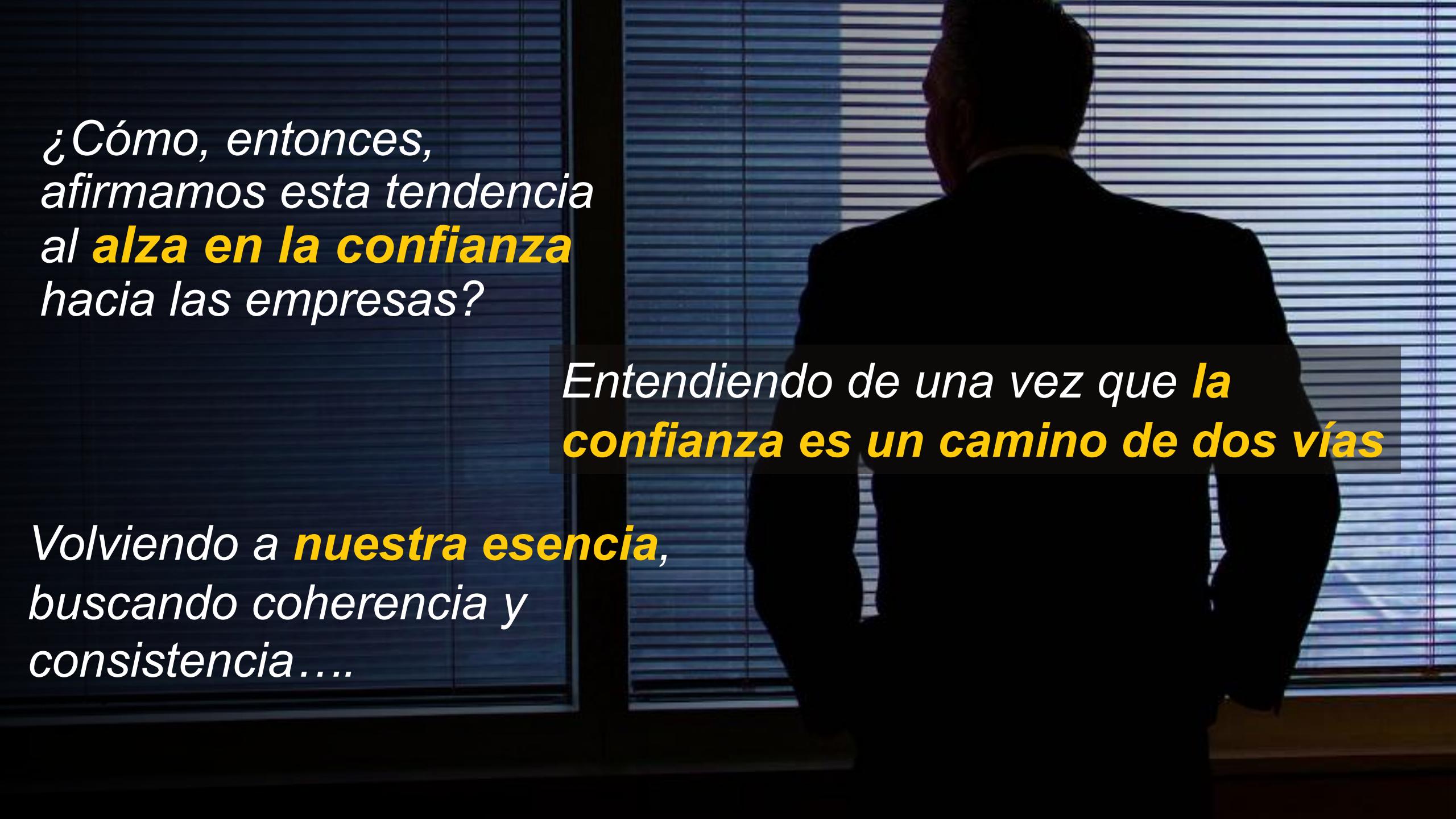
El país está en
una encrucijada...

...para salir de esta crisis hay que
reconstruir las confianzas

Las *empresas* tienen que
ser parte de ese esfuerzo

De esa épica que tiene que
unir a los chilenos en los
próximos años

70% de los chilenos tienen su
labor en el mundo privado

A man in a dark suit and tie stands in profile, facing right. He is positioned in front of a window with horizontal blinds. The blinds are partially open, allowing some light to filter through. The man's silhouette is visible against the bright light coming from the window.

¿Cómo, entonces,
afirmamos esta tendencia
al **alza en la confianza**
hacia las empresas?

*Entendiendo de una vez que **la
confianza es un camino de dos vías***

Volviendo a **nuestra esencia**,
buscando coherencia y
consistencia....



*Las empresas existen
para **crear valor***

*para sus clientes,
sus accionistas,
sus colaboradores,
las comunidades,
el país...*

*...y siempre
mejorar su
entorno*

Con el consumidor en el foco

(y concibiéndolo como parte de la comunidad)



UN PROPÓSITO CORPORATIVO
trascendente de largo plazo

ALINEAMIENTO de las
estrategias, acciones y procesos

COMUNICACIÓN *relevante*



[Ética / Coherencia / Consistencia / Lucha]

Comunicación relevante

Flexibilidad estratégica

Un escenario dinámico, en constante cambio, implica gestionar una **identidad de marca fuerte pero líquida**, en coherencia con el entorno.

Empatía y humildad

La pandemia intensifica un sentimiento de **vulnerabilidad en el consumidor**. Conectar requiere escuchar a la ciudadanía, empatizar con ella y comunicar con una actitud de humildad.

Foco en las personas

Evitar la percepción de marketing social o de comunicación corporativa.

Enfatizar la **importancia de los colaboradores** y las medidas de protección adoptadas.

Articular **relatos humanos, auténticos y transparentes**, sensibles a las principales preocupaciones del entorno.

Con el consumidor en el foco

(y concibiéndolo como parte de la comunidad)



UN PROPÓSITO CORPORATIVO
trascendente de largo plazo

ALINEAMIENTO de las
estrategias, acciones y procesos

COMUNICACIÓN *relevante*



[Ética / Coherencia / Consistencia / Lucha]

Tiempos de Crisis

una oportunidad histórica para

**RECONSTRUIR
CONFIANZAS**

Lorenzo Gazmuri