

OPINAN QUE MEDIDAS DEBEN SER TRANSPARENTES Y PROFUNDAS:

El difícil escenario de Enel, CGE y CAP para superar la crisis reputacional, según la mirada de expertos

Situaciones como las que se vivieron esta semana se extienden a todo el sector privado, aunque desde el mismo Gobierno hicieron un llamado a no generalizar.

CATALINA MUÑOZ-KAPPESS

Un complejo panorama reputacional enfrentan Enel, CGE y CAP. Tras los prolongados cortes de luz de esta semana, en el caso de las empresas distribuidoras de energía, y el anuncio del cierre indefinido de la siderúrgica Huachipato (filial de CAP), pese a que la filial de CAP consiguió las sobretasas solicitadas, las empresas han recibido duras críticas tanto del Gobierno como de la ciudadanía. Hacia adelante, el principal desafío de las compañías será sortear el impacto que tuvieron en su prestigio, tarea que no será fácil, anticipan expertos.

Pablo Halpern, director del centro de reputación corporativa del ESE Business School de la Universidad de los Andes, afirma que las crisis que vivieron estas empresas lesionan "severamente" su reputación.

"Este tipo de crisis tiñen la reputación de una compañía por un tiempo largo, se adhieren a la identidad corporativa y son muy difíciles de resolver. Requieren mucho más que estrategias de comunicación o de los instrumentos tradicionales que se utilizan para salir de una crisis coyuntural. Muchas veces implican cambios profundos en las operaciones de las empresas, en su cultura", dice el experto.

Bernardita Mena, socia principal de Stanton Chase, ve que la recuperación es una tarea de largo plazo. "La reputación se pierde muy rápido y, en términos generales, se recupera en un periodo largo, donde finalmente lo más importante es que los líderes se hagan responsables de lo que pasó", comenta.

Una medida concreta que ve la experta para que las empresas recuperen la confianza perdida es definir una hoja de ruta clara que sea conocida por los *stakeholders*, es decir, por los trabajadores, accionistas y personas relacionadas con la compañía, como las comunidades donde están insertos. "Tiene que ver con líderes que, uno, se hagan cargo como representante de sus empresas y por otro lado, se hagan responsables de eso con mucho humildad-, que escuchen lo que está ocurriendo y que puedan definir soluciones en una hoja de ruta clara", afirma Mena.

Sector privado

La crisis que afectó esta semana a las empresas de distribución de energía y a Huachipato no solo dañó la reputación de estas empresas, sino que puede incluso afectar a todo el sector privado. Halpern ad-



Con crisis como la de las distribuidoras de energía, y el cierre de Huachipato, expertos advierten que se lesiona la legitimidad de la actividad empresarial.

vierte que, con estas situaciones, se lesiona "no solo a una empresa o a una industria, sino la legitimidad de la actividad empresarial privada. Alimentan concepciones populistas acerca del modelo económico y lo van debilitando".

Jacqueline Plass, socia de Deloitte y consejera de Sofofa, afirma que, en los casos recientes, "es importante analizar los hechos con profundidad, objetividad y sin generalizaciones apresuradas que involucren y responsabilicen solo al sector privado. Si bien son coyunturas complejas y de alto impacto en el entorno, deben evaluarse en su propio mérito, considerando tanto las acciones de las empresas afectadas como el contexto regulatorio en el que operan".

Por este motivo, Plass cree que el sector privado está frente a una situación multisistémica "donde convergen un sinnúmero de hitos que, si no se abordan conjuntamente, difícilmente se logrará una solución de fondo".

Tras el anuncio del cierre indefinido de Huachipato, el ministro de Economía, Nicolás Grau, tildó a la empresa de irresponsable e indicó que "son las empresas las que le han fallado al país". Pero desde el mismo Gobierno evitaron extender esta situación al resto del sector privado. Respecto a la situación de Enel y Huachipato, el jueves el ministro de Hacienda, Mario Marcel, señaló que "no hay que hacer generalizaciones. Uno no puede trasladar el juicio por lo que hace una empresa a todo el sector privado".

“Lo más importante es que los liderazgos se hagan responsables de lo que pasó”.

BERNARDITA MENA
 SOCIA PRINCIPAL DE STANTON CHASE

“Es importante analizar los hechos con profundidad, objetividad y sin generalizaciones apresuradas que responsabilicen solo al sector privado”.

JACQUELINE PLASS
 SOCIA DE DELOITTE

“Este tipo de crisis tiñen la reputación de una compañía por un tiempo largo, se adhieren a la identidad corporativa y son muy difíciles de resolver”.

PABLO HALPERN
 DIRECTOR DEL CENTRO DE REPUTACIÓN CORPORATIVA DEL ESE
 BUSINESS SCHOOL U. LOS ANDES

Empresa estatal

Está semana el ministro de Energía, Diego Pardo, planteó que el Estado pueda participar de la distribución eléctrica. Sin embargo, para Halpern esta no sería la solución. "Las empresas privadas tienden a ser más eficientes y productivas, las (firmas) estatales impactan al fisco cuando no son rentables".

Por otro lado, Plass subraya que se necesita tanto del sector privado como del público. "Ambos sectores tienen la responsabilidad de construir un entorno en el que las empresas puedan no solo prosperar, sino también aportar e impactar positivamente al desarrollo económico y social del país", asevera.