

Negocios

Sector tecnológico es el de mejor reputación entre los colombianos

Fueron analizadas 100 empresas entre enero y marzo en las cinco principales ciudades del país. Participaron 4.518 consumidores.

Valerie Cifuentes M
valcif@eltiempo.com

DE ACUERDO con un estudio de Reputation Institute y Goodwill Comunicaciones, la empresa con mejor reputación en el país es Alpina, mientras que el gremio destacado es la Federación Nacional de Cafeteros y la institución de educación superior con mejores resultados es la Universidad Javeriana.

Entre los factores relevantes en los que la investigación basó sus resultados está la reputación entendida como un indicador emocional compuesto por admiración, estima, confianza y buena impresión.

El informe también tuvo en cuenta siete dimensiones, entre las que están oferta de productos y servicios, innovación, entorno de trabajo, integridad, ciudadanía, liderazgo y solidez financiera.

Así las cosas, entre las 100 firmas que entraron en la encuesta, por mayor puntaje se destacan Grupo Argos y Google en finanzas con 72,3 sobre 100, seguido por Alpina y Nike en oferta con 70; Samsung y Totto en innovación con 68; Juan Valdez y Microsoft en liderazgo con 67,8; Crepes & Waffles y Adidas en integridad con 66,8; Arturo Calle y Google en entorno de trabajo con 65,8 y Alpina y Colgate-Palmolive en ciudadanía (responsabilidad social y ambiental) con 62,9.

Si los resultados se revisan por sectores, el 'top cinco' de los mejores posicio-

Empresas con mejor reputación en el país

POR DIMENSIÓN

Categoría	Nacional Marca	Multinacional Marca	Puntuación
Resultados financieros	Grupo Argos	Google	72,3
Oferta de prod. y servicios	Alpina	Nike	70
Innovación	Totto	Samsung	68
Liderazgo	Juan Valdez	Microsoft	67,8
Integridad	Crepes & Waffles	Adidas	66,8
Entorno de trabajo	Arturo Calle	Google	65,8
Ciudadanía	Alpina	Colgate-Palmolive	62,9

Firmas destacadas por sector

Sector	Puntaje
Tecnología	78,9
Cadenas de comida	78
Automotriz	75,4
Consumo	74,8
Alimentación	73,7
Construcción e industria	73,1
Retail - varios	71,7
Aerolíneas	68,7
Información y medios	66,3
Financiero	65,7
Cajas de compensación	65,2
Transporte y logística	62,3
Telecomunicaciones	60,9
Energía	56,6
Promedio	69,4

Datos relevantes

- Se midieron 100 empresas en la investigación. - Se incluyó la valoración de 12 gremios y 13 universidades. - Comprende 18.029 valoraciones a empresas. - Participaron 4.518 consumidores locales.

Fuente: Reputation Institute

nados en la reputación de los colombianos es el tecnológico con 78,9, seguido de cadenas de comida con 78, automotriz con 75,4, consumo con 74,8 y alimentación con 73,7 (ver gráfico).

Las firmas con mejor reputación por cada sector son Sony en el tecnológico; Juan Valdez en el de cadena de comidas; Toyota en el automotriz; Nike en consumo y Alpina en alimentación.

Otras de las compañías destacadas son Corona en construcción e industria; Alkosto en retail-varios; Latam en aerolíneas; Netflix en información y medios; Colsubsidio en cajas de compensación; Servientrega en transporte y logística, y Directv en telecomunicaciones.

Referente a los sectores que se dividen en categorías está el financiero con Bancolombia destacado entre los bancos, Sura en segu-

ros y Porvenir en fondos de pensión, mientras que en el la sección de energía está EPM y en petróleo, Terpel.

De acuerdo con Ana Isabel Martínez, gerente de la compañía Goodwill Comunicaciones, este año los resultados indican que las empresas y las universidades lograron resultados de reputación promedio más altos que el de los gremios medidos.

La ejecutiva también destacó que "los ciudadanos valoran bien a las empresas en la oferta de sus productos y en su solidez financiera, pero son más críticos con su gestión en ciudadanía. Les están pidiendo una gestión más fuerte y clara en materia de integridad y buen gobierno".

Martínez resaltó que entre los sectores en los que se encuentran, las cajas de compensación, transporte, telecomunicaciones y energía son los que tienen reputación más débil en contraste con tecnología, alimentos y automotriz que fueron a los que mejor les fue en esta materia.

Para Luis Fernando Martín, consultor empresarial y director del PhD en Aden Business School, es importante que las compañías cada vez más se preocupen por mejorar su reputación, pues todo lo que sean bienes, productos y servicios pueden tener un reajuste que se traduzca en mayor número de clientes e incluso precios competitivos y mayores que podrían ser bien recibidos al ser percibidos como marcas de calidad.

Martín también dijo que otra ventaja es que se convierten en una firma deseada para los talentos que quieren desempeñarse en este tipo de compañías. "Generan cercanía con los usuarios, clientes y profesionales", agregó.

Referente a los datos arrojados por aspectos demográficos, la encuesta destacó que "los hombres son más críticos a la hora de valorar la reputación de las empresas, calificando las 100 firmas con un promedio de 67,5, mientras que las mujeres les otorgaron 68,4 en promedio".

Otros datos claves

Según el estudio, la empresa con mejor reputación en el país según el público general es Alpina, firma que obtuvo una valoración de 81,2, considerada como excelente en la escala de 1 a 100. "La reputación de Alpina es tan fuerte que se ubica en 11,8 puntos por encima del promedio de las 100 empresas medidas (69,4)", resaltan las conclusiones de la investigación.

Referente a la medición por gremios, en esta versión del informe se tuvieron en cuenta 12 entre los que están la Andi, ANI, Asobancaria, Asocolflores, Asofondos, Camacol, Cámara Colombiana de la Infraestructura, Confecámaras, Fedegan, Fedepalma, Federación Nacional de Cafeteros y Fenalco.

De estos, el de mejor puntuación fue la Federación Nacional de Cafeteros con 73,6 considerado como fuerte. La agremiación de cafeteros se destacó "en las dimensiones de oferta, solidez financiera, liderazgo, ciudadanía y entorno de trabajo", según las firmas encuestadoras.

El 'top cinco' de agremiaciones con mejor reputación lo completan Asocolflores con 69,9, seguido de Fenalco y Camacol con 62,9 y Fedepalma con 61,8. El promedio del indicador se mantuvo en 60,25, que se ubica en la escala moderada, de acuerdo con la metodología de la encuesta.

En cuanto a los resultados sobre la medición de universidades, la de mejor reputación del país fue la Universidad Javeriana con 78,8, considerada como fuerte en la escala de 1 a 100.

El ranquin de las instituciones de educación superior lo completan la Universidad de Los Andes con 76,1, seguido de la Universidad Externado con 73,5, la Universidad Nacional de Colombia con 73,4 y la Universidad del Rosario con 73,1.

El promedio de las 13 universidades medidas fue de 72,51, que se ubica en una escala fuerte.

PUNTAJE PROMEDIO PARA LAS CATEGORÍAS

72,3

en solidez financiera, de acuerdo con la encuesta.

70

en oferta de productos y servicios (fuerte).

68

en innovación, (moderado).

69,4

fue el promedio general de reputación de las empresas.