

Fecha: 28-12-2024
 Medio: La Tercera
 Supl.: La Tercera - Pulso Segunda Edición
 Tipo: Noticia general
 Título: **Reputación corporativa registra caída por segundo año consecutivo en 2024**

Pág.: 6
 Cm2: 726,6
 VPE: \$ 7.229.062

Tiraje: 78.224
 Lectoría: 253.149
 Favorabilidad: ☐ No Definida

Reputación corporativa registra caída por segundo año consecutivo en 2024

El tradicional índice elaborado por Ipsos e INC Consultores anotó una baja de 9 puntos, llegando a 607 puntos. Y ya el año pasado había tenido un retroceso de 6 puntos, luego de tres ejercicios recuperándose tras la crisis social de 2019, en la que marcó su mínimo histórico. Samsung y Colun lideraron el indicador.

SOFÍA ARAVENA

La reputación corporativa en 2024 marcó una nueva baja, lo que prende una luz de alerta, tras algunos años de recuperación que se evidenció desde 2020. Las dimensiones financieras y de productos y servicios son las mejor evaluadas por la ciudadanía, según el Estudio de Reputación Corporativa que lleva adelante desde hace 23 años Ipsos e INC Consultores.

Algunos de los hechos que marcaron la agenda pública en esta nueva medición fue el caso Convenios que explotó a mediados del año pasado, junto con el caso Audí.

En medio de este escenario, el índice anotó una baja de 9 puntos con respecto al año pasado, y alcanzó los 607 puntos. En 2023 ya había tenido una caída de 6 puntos, tras haberse recuperado desde 2020 a 2022. En 2019, en medio de la crisis social, había marcado una fuerte caída y llegó a su mínimo histórico de 575 puntos. El puntaje más alto en esta medición fue en 2005 cuando alcanzó los 748 puntos.

“En un entorno donde los intan-

gibles representan cerca del 90% del valor de las organizaciones, la reputación corporativa emerge como un activo estratégico crucial al ser no solo el reflejo de la admiración y el respeto que una organización genera, sino que el cimiento sobre el cual se reconstruye la confianza con los grupos de interés. Un imperativo para la agenda empresarial mundial 2025 consensuada, por ejemplo, en la reciente reunión anual del foro de Davos del World Economic Forum”, dijo Diego Fuentes, cofundador de INC Consultores.

En el detalle de la medición, de las 100 empresas que fueron analizadas, 46 de ellas bajaron sus puntajes este año, 42 no variaron significativamente, mientras que solo 12 mejoraron su calificación con un incremento de 10 puntos o más respecto al año pasado. Hay una tendencia a un mejor puntaje a medida que aumenta la edad, y es mayor la valoración hacia las compañías entre quienes son clientes de estas. El segmento socioeconómico D es el más crítico con respecto a las compañías.

Por otro lado, las personas que viven en regiones tienen una visión más crítica sobre la reputación corporativa que quienes habitan en



“En un entorno donde los intangibles representan cerca del 90% del valor de las organizaciones, la reputación corporativa emerge como un activo estratégico crucial”.

DIEGO FUENTES,
 cofundador de INC Consultores.

la Región Metropolitana, y esta es una constante que se viene dando desde 2014 hasta la fecha, a excepción en 2019 y el primer año de la pandemia.

“De cara a un nuevo ciclo llamado Economía de la Reputación o de los intangibles, el mercado valora cada vez más atributos como la transparencia, la sostenibilidad y los liderazgos responsables, gene-

rando una ventaja competitiva y diferenciación para las organizaciones. Esto se confirma en nuestro estudio, donde más de la mitad de los consumidores considera la reputación como un factor clave en su intención de compra”, agregó Fuentes.

El desempeño financiero sigue siendo la principal fortaleza de las empresas, seguida por los productos y servicios que ofrecen. Más atrás aparecen la gestión y liderazgo, las acciones en sostenibilidad y la relación con los colaboradores. Eso sí, todas estas dimensiones mostraron una caída respecto a la medición del año pasado.

“Este año los resultados del Índice de Reputación Corporativa prenden una alerta a las empresas del país. La ciudadanía expresa un llamado al sector privado a hacerse cargo de las preocupaciones de las personas, más allá del servicio y los productos. Hay una importante demanda por un mayor compromiso en gobernanza, en aporte a la comunidad y en un trato justo a las y los colaboradores”, sostuvo Alejandra Ojeda, Service Line Leader Public Affairs de Ipsos.

Como una de sus innovaciones la versión 2024 del Estudio de Reputación Corporativa permitirá el ac-

ceso público a un *dashboard* para acceder a la data histórica de estos 23 años de medición, con la posibilidad de analizar datos generales por dimensiones y atributos, y un evolutivo de las 100 empresas medidas y sus respectivos sectores.

Empresas

Las cinco empresas con mejor reputación corporativa en nuestro país en 2024 fueron Samsung (734), Colun (721) Google (713), Doctor Simi (709) y Toyota (701), las que se sitúan en la categoría oro. La que tuvo la mayor alza este año fue AFP Modelo, con una subida de 40 puntos, seguida por Inacap, con 28 puntos, y Claro, con 24 puntos. También tuvieron un alza significativa Santander, AFP Capital y AFP Hábitat, aunque estas dos últimas se mantienen en el grupo de las con menor puntuación.

Tecnología e internet, autos y supermercados son las categorías con mejor evaluación ciudadana en esta medición, mientras que en la vereda opuesta aparecen isapre, AFP y seguros.

En la categoría plata lideran Sony, Natura y Mercado Libre. En la parte más baja del ranking aparecen Betterfly, Isapre Consalud y AFP Provida. ●

Fecha: 28-12-2024
Medio: La Tercera
Supl.: La Tercera - Pulso Segunda Edición
Tipo: Noticia general
Título: **Reputación corporativa registra caída por segundo año consecutivo en 2024**

Pág.: 7
Cm2: 768,3
VPE: \$ 7.644.069

Tiraje: 78.224
Lectoría: 253.149
Favorabilidad: ☐ No Definida

ESTUDIO DE REPUTACIÓN CORPORATIVA 2024

Ranking 2024

Oro Plata Bronce

Samsung	734
Coliún	721
Google	713
Doctor Simi	709
Toyota	701
The Coca-Cola Company	694
Jumbo	693
Sodimac	689
Carozzi	688
Lider / Walmart	685
Soprole	682
Hyundai	674
Nestlé	673
LG	672
Sony	669
Natura	666
Mercado Libre	663
Banco de Chile	662
Luchetti	661
Nissan	657
Chevrolet	657
Universidad de Chile	652
Casa Ideas	651
Santa Isabel	650
Copec	649
INACAP	646
Tottus	643
CCU	642
Viña Concha y Toro	641
Entel	640
Paris	639
P. Univer. Católica de Chile	638
Grupo Cencosud	636
Papa John's	633

Falabella.com (comercio electrónico)	633
Correos de Chile	632
Easy	631
Loreal	630
Banco Santander	628
Mall Plaza	627
Grupo Falabella	627
Chilexpress	626
Abastible	623
Mutual de Seguridad	623
Falabella retail (tiendas)	621
Asoc. Chilena de Seguridad (ACHS)	619
DUOC UC	619
Cruz Verde	619
Lipigas	617
Ripley	616
Banco Falabella	616
Latam airlines	613
Caja Los Andes	613
Unimarc / SMU	613
Banco BCI	611
Shell	608
KFC (Kentucky Fried Chickens)	607
Starke	603
Wom	600
Banco Scotiabank	598
Parque Arauco	597
Gasco	593
Banco Estado	591
Farmacias Ahumada	588
Metro de Santiago	586
Sky airlines	586
Caja Los Héroes	585
McDonalds	583

Petrobras	582
Uber Eats	581
Burger King	581
Salcobrand	580
Instituto Profesional AIEP	579
EFE Trenes de Chile	576
IKEA	576
Banco Itaú	574
Universidad Andrés Bello (UNAB)	569
Cervecería AB InBev Chile *	566
Cencos Malls **	563
Metrogas	554
Compañía de seguros SURA	553
Compañía de Seguros Metlife	551
Claro	550
Rappi	544
Universidad Diego Portales (UDP)	542
Cornershop	539
Cia. de Seguros Chilena Consolidada / Zurich	532
Movistar	528
AFP Modelo	522
AFP Capital	519
Notco	518
VTR	515
Isapre Cruz blanca	505
Isapre Colmena	504
Isapre Banmédica	504
AFP Habitat	499
AFP Cuprum	492
Betterfly	484
Isapre Consalud	470
AFP Provida	454

* Matriz de Corona, Budweiser, Stella Artois y Becker; ** Costanera Center, Alto las Condes, Florida Center

Ranking 2024 de sectores según reputación

Promedio 2024	607
Tecnología	692
Autos	672
Supermercados	658
Alimentos	657
Marketplace	648
Belleza y cuidado personal	648
Tiendas para el Hogar y Construcción	637
Bebidas	636
Grupo empresarial	631
Multitiendas	625
Farmacias	625
Correo y Servicios Expresos	620
Estaciones de Servicio	613
Bancos	611
Seguridad social	610
niversidades e Institutos profesionales	606
Comida rápida	601
Transporte aéreo	600
Empresas de Suministro de Gas	598
Centros Comerciales (Mall)	594
Transporte terrestre	581
Telefonía y Telecomunicaciones	567
Servicios de Delivery	555
Seguros	530
AFPs	497
Isapres	496

Se prende una alerta para las compañías en Chile:

por segundo año consecutivo hay una baja de la reputación corporativa

La recuperación de la reputación corporativa que se observaba desde el 2020 sufre una nueva caída de 9 puntos en el 2024.

