

C Columna

Cinco razones de una buena reputación



Por Sebastián Castillo.
 Gerente Gremial Cámara de Centros Comerciales.

Vivimos en una época de hiper conexión y globalización, en la que la reputación de las empresas parece más desafiada que nunca. En un sector expuesto como los centros comerciales, donde confluyen miles de personas, diversidad de rubros, gran cantidad de pymes, servicios y actividades; la reputación se había estudiado de forma particular pero no en su globalidad. Por este motivo, como Cámara de Centros Comerciales quisimos medir este intangible clave y generamos el primer estudio reputacional del sector, realizado por IPSOS, que nos entregó interesantes resultados.

En primer lugar, destaca la importancia que estos establecimientos en el Chile de hoy, pues se les reconoce como uno de los tres sectores más valorados del país. En segundo lugar, dos de cada tres personas los consideran un buen vecino, porque les facilita la vida, pueden hacer varias cosas en el mismo lugar. Esto, unido a que la dimensión emocional -componente de este modelo de medición- aparece bien evaluada, rati-

fican que los centros comerciales son espacios queridos.

Si bien no se mide directamente, pues forma parte de una de las dimensiones, la seguridad se afianza como un atributo - y una tercera razón para los buenos resultados-, ya que la mayoría percibe a estos establecimientos como espacios seguros. Un valor clave en la actualidad, que ya habíamos detectado en el último estudio de la Cámara con la UDD, en el que un 78% de los encuestados afirmó sentirse resguardado en los centros comerciales.

La cuarta razón tiene que ver con el desempeño económico y el buen momento del sector, cuyo dinamismo se ve reflejado en las distintas inversiones que se están realizando, donde destacan ocho nuevos proyectos de malls y outlets que, en su conjunto, suman más de US\$ 600 millones de inversión en distintos lugares de Chile. Y quinta razón, los centros comerciales forman parte del comercio, primer empleador del país, con un número de colaboradores considerable, lo que también muestra su aporte al desa-

rollo económico y social del país.

No todo es alegría, hay importantes desafíos en un entorno cambiante que exige visión a futuro y conexión con el presente. Este año se realizarán nuevamente elecciones, por lo que se hace fundamental terminar de manera definitiva con la restricción de funcionamiento durante esos días. La evidencia es clara: durante el último proceso electoral de octubre, que se realizó en dos días, se demostró la completa compatibilidad de la actividad del comercio bajo una misma razón social y el deber de sufragar, pues más del 55% de los votos se emitió el sábado, día que se desarrolló actividad normal.

Este tema, junto a otros, continuarán siendo parte de los desafíos. Pese a ello, la valoración que tienen las personas de nosotros nos enorgullece, nos invita a cuidarla, a seguir trabajando para mostrar el aporte cotidiano del sector a miles de personas a lo largo del país.