

**HIDROAYSEN: ¿EN QUE PIE
ESTA LA RELACION ENTRE
LOS MATTE Y ENDESA?**

**EUROAMERICA: LA HISTORIA
DE LA DISPUTA CON SUS
EX EJECUTIVOS**

quépasa

#1962

Año XXXVII
14 de noviembre
de 2008
www.quepasa.cl

Ejemplar de suscripción - Prohibida su venta

ESTUDIO 2008
REPUTATION INSTITUTE
UNIVERSIDAD CATOLICA
QUE PASA

LAS EMPRESAS CON MEJOR REPUTACION EN CHILE



EXCLUSIVO: EL ULTIMO AMOR DE BOLAÑO
EL DESCONOCIDO CAPITULO EN LA VIDA DEL ESCRITOR: LA MUJER QUE LO ACOMPAÑO
HASTA SU MUERTE Y LA GUERRA EDITORIAL QUE DESATO DICHA RELACION.

LAS EMPRESAS CON MEJOR REPUTACION EN CHILE

Reputation Institute, la Universidad Católica -a través de su Facultad de Comunicaciones- y Qué Pasa presentan la tercera versión del estudio de reputación corporativa.

2.449 chilenos evaluaron a un grupo de 101 empresas públicas y privadas -se incluyeron dos servicios: el AUGE y el Transantiago-. 66 calificaron dentro de las firmas con un rango de reputación medio a excelente.

Las conclusiones que arroja el informe: los sectores que se encumbran en los primeros lugares, los que suben y los que bajan en relación al 2007, el desempeño de las empresas estatales.

Casos de éxito: Nestlé, la ganadora; Laboratorio Chile, la marca de origen local mejor evaluada; Arauco, la que registra la mayor alza entre el 2007 y el 2008.



El estudio fue realizado en forma conjunta por William Pullen, managing director de Reputation Institute Chile, con el académico Sergio Godoy, subdirector de investigación y postgrado de la Facultad de Comunicaciones de la Universidad Católica.

LAS 66 MEJOR EVALUADAS EN CHILE

Empresa	2008	2007	Var. en puntos
1 Nestlé	84,01	81,8	+2,26
2 Sony	81,76	84,5	-2,78
3 Laboratorio Chile	81,51	79,0	+2,49
4 Carozzi	80,52	76,5	+3,99
5 Apple	80,02	77,0	+3,05
6 Nokia	78,95	81,5	+2,59
7 Soprole	78,83	73,8	+5,03
8 Lucchetti	77,94	73,0	+4,89
9 Colun	77,89	74,0	+3,91
10 LG	77,80	●	●
11 Samsung	77,27	72,5	+4,78
12 ACHS	76,20	77,5	-1,35
13 Watt's	75,97	73,2	+2,79
14 CCU	75,77	73,1	+2,65
15 LAN	75,32	72,1	+3,23
16 Viña Concha y Toro	75,26	74,1	+1,29
17 HP	74,82	75,6	-0,78
18 Coca Cola	74,61	77,8	-3,15
19 CAP	74,54	●	●
20 Viña Santa Rita	74,29	●	●
21 Jumbo	74,10	74,9	-0,77
22 Microsoft	73,54	72,7	+0,87

Empresa	2008	2007	Var. en puntos
23 Copec	73,31	77,1	-3,79
24 IST	72,79	68,4	+4,39
25 Mutual de Seguridad	72,72	68,4	+4,32
26 Unilever	72,33	69,7	+2,63
27 CMPC	72,16	69,5	+2,66
28 Codelco	71,90	64,6	+7,24
29 Procter&Gamble	71,61	72,7	-1,09
30 Viña San Pedro	71,30	67,9	+3,41
31 Falabella	70,85	68,4	+2,45
32 Easy	70,78	66,1	+4,68
33 Masisa	70,78	64,8	+4,70
34 Banco de Chile	69,37	68,4	+0,97
35 Agrosuper	69,35	67,9	+1,45
36 Entel	69,25	70,0	-0,75
37 Shell	69,20	70,4	-1,20
38 Lab. Andrómaco	69,05	67,4	+1,65
39 Dell	68,75	●	●
40 BancoEstado	68,29	67,1	+1,19
41 El Mercurio	67,99	73,4	-5,41
42 Escondida	67,66	66,4	+1,26
43 La Tercera	66,54	64,9	+1,64
44 Gasco	66,13	67,6	-1,50

● El 2007 no estaban incluidas en la lista de empresas evaluadas

¿QUE SE ENTIENDE POR REPUTACION?

Son las percepciones pasadas, presentes y las expectativas que los grupos de interés tienen sobre una compañía, basados en la performance que ésta haya demostrado en el tiempo. A nivel práctico, tiene que ver con las fuerzas de atracción mayor o menor que las compañías e incluso las personas logran generar en sus entornos y que les traen beneficios o no. La reputación es importante porque existe una alta correlación entre ésta y las conductas de apoyo de los distintos públicos de una empresa. Estas conductas pueden ir desde intenciones de compra, ganas de trabajar e invertir, hasta hablar positivamente de una firma, lo que tiene efectos directos en los resultados y en el área tangible del negocio.

¿QUIENES OPINARON?

El estudio para medir la reputación corporativa se realizó durante las dos primeras semanas de agosto pasado. Participaron 2.449 personas, quienes fueron entrevistadas mediante la metodología CAWI (Computer Assistance Web Interview). Del total de encuestados, el 47,1% vive en la RM. El 58,2% tiene un nivel de educación alto (nivel universitario o técnico). El 52,4% posee un nivel de ingresos medio, es decir entre \$ 400 mil y \$ 1.399.999 mensuales, mientras que el 25,5% tiene un nivel de ingresos bajo; es decir, menos de \$ 400 mil. La cantidad de hombres y mujeres es la misma para cada rango de edad.

101 FUERON LAS EVALUADAS: 66 CLASIFICARON

Se evaluaron 63 empresas nacionales públicas y privadas y 36 extranjeras, además de dos sistemas de servicio público (AUGE y Transantiago). Las empresas calificadas con puntajes sobre 80 presentan una reputación excelente o de nivel superior. Las calificaciones entre 70 y 79 corresponden a una reputación fuerte o robusta. Entre 60 y 69: media o moderada. Sin embargo, el estudio demuestra que cada sector tiene distintas medias a nivel global, por lo que la reputación de una compañía está fuertemente influenciada por la industria en la que opera. ¿Qué pasa con las empresas que están evaluadas bajo los 60 puntos? El puntaje es una referencia comparativa. Si la industria en la que opera es poco atrayente para el público, sus puntajes pueden ser bajos sin necesariamente representar un problema. El desafío es cuando dentro de la misma industria hay empresas con niveles reputacionales declaradamente diferentes, lo que supone una desventaja competitiva o amenaza a la legitimidad por parte del público. Este año, 66 empresas de las 101 evaluadas clasificaron entre el rango 100 y el 60. Quedaron 35 fuera por estar bajo el nivel medio.

