

# LA REPUTACIÓN EMPRESARIAL COLOMBIANA EN TIEMPO DE CRISIS

A partir de los resultados del Monitor MERCO 2020

Leonardo García Suárez, Socio Senior | Ricardo Ávila Pinto, Asociado

**speak**  
CONSULTORÍA DE REPUTACIÓN

**Speak es una compañía de consultoría** que ofrece modelos de evaluación, análisis, gestión y detonación de la reputación para organizaciones públicas y privadas del sector empresarial colombiano.



[www.speakrep.co](http://www.speakrep.co)

# 1 LA REPUTACIÓN CORPORATIVA EN TIEMPO DE PANDEMIA

El tiempo de pandemia determinó una nueva agenda para el desarrollo empresarial colombiano. El menú de preocupaciones corporativas ha venido evolucionando durante los casi ocho meses que han transcurrido desde cuando se anunció el primer confinamiento. Obviamente convivir en un escenario de recesión mundial implica la resignificación de cualquier estrategia empresarial. Estamos enfrentado a la peor crisis del capitalismo de acuerdo con las proyecciones del Banco Mundial y El Fondo Monetario Internacional-FMI.

La protección de los empleos y el impacto en la capacidad de operar, los nuevos métodos de trabajo y entretenimiento del talento humano, la incertidumbre y la ansiedad hacia el futuro, las iniciativas empresariales de ayuda para la crisis, la comunicación de la nueva condición a sus grupos de interés se convirtieron de un momento a otro, en los elementos más importantes de gerencia de las compañías colombianas.

Por todas estas razones, los resultados de MERCO, el monitor empresarial de reputación de mayor consolidación en el imaginario empresarial colombiano (que se realiza desde 2008) generaban una expectación especial de las empresas colombianas por conocer las consecuencias de percepción reputacional en un entorno inesperado y desconocido.

La información disponible da cuenta cada vez con mayor énfasis, que en los próximos años la reputación será el factor más relevante para la sostenibilidad de las compañía, y será cada vez más importante en la cuenta de resultados.

Sus resultados muestran la reputación (conjunto de juicios de valor emitidos por distintos grupos de interés como respuesta al comportamiento corporativo que motiva conductas de apoyo u oposición) y descubren cómo los grupos de interés leen los mensajes del sector empresarial colombiano en este nuevo ambiente de desarrollo empresarial.

**A pesar de no ser una herramienta con la que las organizaciones pueden tomar decisiones estructurales en temas de reputación, sin duda se trata de una señal que hay que tener en cuenta en el proceso de gestión de los intangibles, que de acuerdo con Brand Finance (GIFT 2019) representa el 46% del valor de las compañías que listan en las bolsas de valores de todo el mundo.**

---

**Speak Consultoría de Reputación** presenta las conclusiones que considera más relevantes de este ranking reputacional que puede consultar completo en [www.merco.info](http://www.merco.info)

# 2

## LA REPUTACIÓN DE LAS PRINCIPALES EMPRESAS COLOMBIANAS CAMBIÓ POCO A PESAR DE LA PANDEMIA. BANCOLOMBIA ES LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL NÚMERO 1 DEL RANKING MERCOS DESDE HACE 6 AÑOS

- **Siete de las 10 empresas que encabezaron el ranking en 2019 repiten este año.** Las tres nuevas ocupaban puestos entre el 11 y el 20, lo que indica un resultado estable de percepción reputacional en esta metodología. No hay un resultado sorpresivo en los primeros lugares del ranking. El promedio de valoración de estas 10 empresas líderes en esta metodología apenas varió 2,2% de un año a otro.
- De igual forma, al revisar las 100 compañías que conforman el ranking, solo 12 son entradas nuevas. En este grupo la entrada más alta fue la del Grupo Argos que en 2019 no apareció en la lista y este año se reveló en el puesto 23.
- **Las compañías antioqueñas siguen liderando el reconocimiento reputacional** de Merco. Bancolombia, Nutresa, Sura, Éxito y Argos están ubicadas en los 10 primeros puestos del ranking.
- Arturo Calle y Crepes & Waffles hicieron su entrada por primera vez en el top 10 escalando 10 y 8 puestos respectivamente, **lo que podría suponer la hipótesis de un desatacado papel y asertiva comunicación durante los últimos meses de pandemia.** Las dos compañías descollaron sin duda por su liderazgo en la pandemia ratificando sus atributos empresariales a través de proteger a sus empleados y comunicar sus valores.
- Tres empresas salieron del top 10: Nestlé, Universidad Nacional y EPM, con disminuciones no significativas en la puntuación del monitor.

# 3

LA  
REPUTACIÓN  
ES UN ACTIVO  
QUE SE // // // //  
MANTIENE EN  
EL TIEMPO

- El lugar común de que la reputación se demora toda una vida en construir, pero se destruye en 5 minutos, vuelve a ser desvirtuado con la evidencia. Los casos de EPM y Avianca, dos compañías que enfrentan complejas crisis en el desarrollo de sus negocios y que han sufrido escenarios adversos de comunicación, no bajaron significativamente su calificación.
- En el caso EPM, la compañía perdió solo 4 puestos, bajando apenas cerca de un 6,5% con la calificación del año anterior (7821).
- Avianca se mantuvo entre las 100 compañías más reputadas de Colombia pasando del puesto 67 al 85. Aunque tuvo un bajón más pronunciado de 1541 puntos de calificación, se trata de una compañía que enfrentó durante dos años eventos muy complejos como acogerse a la ley de bancarrota en Estados Unidos y la parálisis total de la operación durante el inicio de la pandemia, y aún se mantiene en el imaginario reputacional colombiano.

# 4

## EL DESEMPEÑO DE ALGUNOS SECTORES

- Alimentos (10), Universidades (9) y Bancos (8) aportan el 27% de las compañías del ranking. El sector alimentos tiene una media de 6671 puntos (promedio de las compañías evaluadas), es decir un puntaje promedio mayor que las primeras 24 empresas del ranking
- **Hay una alta relación entre las empresas con mayores ingresos operacionales y las 10 más reputadas de Merco 2020.** Sin embargo, de las 10 empresas más grandes del país (por ingreso operacional) hay 4 que no hacen parte del top 10 reputacional: EPM (15), Terpel (32), Claro (69) y La Nueva EPS (no está en el ranking)
- De las 10 empresas más reputadas según la metodología de Merco, hay 4 que no hacen parte de las 50 empresas más grandes del país (por ingreso operacional): Alpina, Sura, Arturo Calle y Crepes & Waffles.
- Cenit, Olímpica, Drummond, Nueva Eps, Ocesa y D1 que se cuentan entre las 10 compañías con mayores ingresos operacionales en 2019, no hacen parte del ranking merco 2020.
- Seis (6) compañías del **sector salud** aparecen en el ranking haciendo un aporte importante en el presente monitor: Fundación Cardioinfantil, Sanitas, Hospital Pablo Tobón, Hospital San Vicente, Fundación Santa Fe, Fundación Valle del Lili. No hay ninguna EPS en el ranking
- Ocho (8) bancos hacen parte de Merco: Bancolombia (1), Davivienda (19), Bogotá (38), BBVA (42), ScotiaBank (56), Aval (68), Caja Social (83) e Itaú (95); estos dos últimos hacen su ingreso por primera vez al ranking.
- Sólo 2 medios de comunicación aparecen en el ranking Merco: El Espectador (72) y El Tiempo (71)
- Solo 1 empresa del sector minero aparece en el ranking, Cerrejón (87). En Brasil hay 4, en Chile 6 y en Perú 9.

# 5

## COINCIDENCIA ENTRE LÍDERES Y EMPRESAS

- Merco mide también la reputación de los líderes empresariales colombianos (ranking líderes). En esta materia se debe destacar para la versión 2020 que existe una **alta coincidencia entre las 10 compañías más reputadas y la reputación de sus Presidentes. En nueve de las diez compañías con mayor reputación de Colombia, sus Presidentes** son reconocidos por el ranking como los líderes más reputados. La única organización que no tiene a su líder entre el top 10, Bavaria, hizo una muy fuerte entrada. Por primera vez Marcel Regis aparece en el ranking con una posición destacada (33).
- El ranking de líderes, a diferencia del empresarial, recibe un número importante de nuevos integrantes (no aparecieron en 2019). **El 24% de los CEO's de empresas colombianas son nuevos.**

- En estas nuevas entradas la de Alejandro Gaviria, rector de la Universidad de los Andes es la más destacada ingresando al ranking en el puesto 33 (en 2019 no figuraba entre los 100 primeros). Carlos Mauricio Vásquez (Compensar), Santiago Londoño (Haceb), Henry Gallardo de la Fundación Santa Fe, Gabriel Mesa (Sura EPS) y Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez (Grupo Aval) aparecen por primera vez logrando un reconocimiento destacado.
- Se destacan Cine Colombia, Crepes & Waffles y Arturo Calle que a partir de un rol visible en la pandemia subieron su escalafón de manera importante (Calle volvió a ser el líder del ranking como lo había sido en 2018). De la misma forma hay ascensos relevantes (más de 30 puestos) para los líderes de compañías como Google, Colsubsidio, Rappi o Scottia Bank.
- Las apuestas por mantener las nóminas de los trabajadores completas, el compromiso con las comunidades afectadas por la pandemia, o la gestión de iniciativas para la mitigación de la crisis económica y de salud, posicionaron algunas organizaciones a partir del liderazgo de sus Presidentes. En el ranking de líderes aparecen por primera vez Christian Daes (Tecnoglass), Gabriel Mesa (EPS Sura), Brigitte Baptiste (EAN), y Alejandro Mesa (Premex), sin que sus organizaciones hagan parte de las 100 más reputadas de MERCO.

# 6

## LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN Y LAS UNIVERSIDADES DE BOGOTÁ UN CAPÍTULO APARTE

- **Las universidades colombianas brillan en el ámbito de la reputación empresarial.** La metodología de evaluación en este ámbito las premia de manera relevante. Nueve (9) universidades hacen parte de las 100 con mejor reputación empresarial. En los casos de México y Argentina por ejemplo, no aparece una sola institución universitaria para el mismo ranking.
- Además de lo anterior, una evaluación nueva que presenta Merco para la versión 2020 señala las empresas con mejor reputación en el ámbito digital. **Cuatro (4) de las 10 primeras son instituciones de educación superior** (por encima de Google), la primera de ellas la Universidad de la Sabana.
- **En el caso de las Cajas de Compensación Familiar** cuya comparación no se puede realizar con otros países de la región, 4 aparecen en el ranking. Las tres bogotanas que ocupan lugares destacados desde hace varios años y Comfama de Medellín, se destacan de forma permanente como instituciones empresariales de alto reconocimiento.
- Para esta versión, las cajas perdieron valoración en términos del índice, es decir en 2019 la sumatoria de la calificación (índice 10.000) disminuyó para las 4, proporcionalmente más para Cafam y Compensar (más del 11,5%) que para Colsubsidio y Comfama (solo disminuyeron menos del 3%).
- Comfama subió 20 puestos y Colsubsidio 10. El Presidente de Compensar tuvo una de las entradas más altas en el ranking de líderes, Colsubsidio ocupó el puesto 6 entre las empresas con mejor reputación en el ámbito digital y Comfama es reconocida como una de las 10 empresas con mejor reputación en el grupo de interés sindicatos, todos resultados muy sobresalientes.

# 7

## LAS QUE MAS GANARON Y PERDIERON

- Grupo Familia subió 50 puestos en el ranking (del 74 al 24) con un aumento de cerca del 12% en su valoración del índice en un ascenso destacable en el monitor. Además de este ascenso poco común, las empresas que más subieron puestos en la valoración 2020 son: Mercado Libre (33), Manuelita (23), Coca Cola (21), la Federación Nacional de Cafeteros y Comfama (20).
- La caída más fuerte en el ranking la sufrió Falabella (del 31 al 55) con una pérdida de cerca del 15% de la valoración con respecto al año anterior. BBVA y Apple (21) y la Universidad de los Andes (20) siguieron en ceder más puestos en Merco.

# 8

## EL FENÓMENO DE LAS COMPAÑÍAS DE TECNOLOGÍA

- **La tecnología también está colonizando el conocimiento reputacional de las empresas en Colombia.** Las compañías cuyo foco de negocio está centrado en el desarrollo de tecnología (FAANG como imaginario en el mundo tecnológico de Nasdaq) empezaron a aparecer en el ranking después de 2013 (5 años después de la primera medición Merco).
- En la versión 2020 están presentes Google (35), Netflix (60), Apple (63), Amazon (76). Mercado Libre aparece en el puesto 66. Y aunque Facebook y Rappi no están entre las 100 primeras, son evaluadas en los ranking sectoriales (servicios de internet y comercio electrónico). El CEO de Rappi (Simón Borrero) aparece en el puesto 38 de los líderes empresariales colombianos con mejor reputación.

# 9

## A MODO DE CIERRE

- Sin muchos cambios entre 2019 y esta edición, con algunas señales de construcción de la reputación para compañías que comunicaron valores empresariales, con otras hipótesis que pueden denotar que posiciones desconectadas con la pandemia pudieron afectar la reputación en otras, con la sensación generalizada de que la crisis aún no ha acomodado en su sitio las percepciones sobre las empresas que han logrado navegarla de forma adecuada, así se pueden analizar los datos de primera línea (solo el ranking histórico) que muestra el monitor Merco.
- Los efectos reputacionales de la pandemia se podrán visualizar de manera más clara en la próxima medición cuando se decanten los juicios de valor que determinan la valoración que hace Merco desde hace 13 años en Colombia.