

La reputación de Samsung, en picada



No es un buen momento para el gigante surcoreano.

Samsung tuvo un 2016 de terror, y si nos guiamos por la reciente detención de su virtual número uno Lee Jae-yong, el 2017 no ha mejorado mucho que digamos.

La compañía se mantiene firme en muchos mercados, sin embargo, su reputación al otro lado del charco recibió un duro golpe. De acuerdo a una reciente evaluación publicada por The Harris Poll, Samsung abandonó el Top 10 de las compañías más respetadas por el público, cayendo al puesto 49. ¿Podrá encontrar alguna forma de recuperarse?

La situación que Samsung vivió con el incidente del Galaxy Note 7 probablemente haya sido una de las más duras en su historia. El gigante surcoreano no es inmune a los escándalos,

pero los vídeos de teléfonos explotando como petardos dejaron una herida abierta muy grande. El control de daños de Samsung fue importante. Suspendió la producción del Note 7, retiró del mercado a más del 95 por ciento de las unidades, y admitió con sinceridad sus problemas de calidad, algo que siempre es bien recibido en una época repleta de compañías negando responsabilidades a cada momento.

Aún así, la reputación de Samsung parece haber pagado el precio en los Estados Unidos. La gente de The Harris Poll publicó los resultados de su índice de reputación que evalúa a las cien compañías más visibles en el mercado estadounidense, y Samsung cayó al puesto 49, después de haberse ubicado en el tercer lugar durante el año 2015, y séptima en 2016.

El estudio toma como referencia a unas 30 mil personas que compartieron sus opiniones entre fines de noviembre y mediados de diciembre del año pasado. The Harris Poll lleva más de quince años publicando este índice, y la puntuación de cada compañía se calcula a partir de seis parámetros especiales: Responsabilidad social, visión y liderazgo, rendimiento financiero, productos y servicios, apego emocional, y ambiente de trabajo.

A pesar del impacto, su calificación de 75.17 puntos sostiene a Samsung en el rango de «Muy Buena», cerca de Hyndai y la Fox. ¿Quién quedó al tope de la lista? Amazon, por segundo año consecutivo, con 86.27 puntos. El podio lo cierran dos cadenas de supermercados, Wegmans y Publix, pero después tenemos a Apple en el quinto puesto, Google en el octavo, y Tesla en el noveno. Netflix aparece en la posición 18, y Microsoft quedó en la base del Top 20. ¿Las cuatro peores? Monsanto, Goldman Sachs, Wells Fargo & Company, y Takata, que todavía lucha con sus airbags defectuosos.

Fuente: neoteo