

Informe de reputación

XM contrató en 2016 la medición de reputación con Reputation Institute Latinoamérica, con el fin de evaluar las percepciones que tienen los clientes y la sociedad (periodistas) de la gestión realizada en 5 dimensiones: oferta, innovación, trabajo, sostenibilidad y solidez.

En la medición se encuestó a 94 contactos de los agentes (de manera cuantitativa) y a 5 periodistas (de manera cualitativa). Los resultados reflejan que XM tiene una reputación fuerte entre sus clientes, mientras que, para los medios de comunicación entrevistados, la reputación de la empresa se sitúa en un nivel medio.

En clientes se presenta una variación numérica de 1,4% con respecto a la medición realizada en 2013, este dato no representa una variación representativa estadísticamente.

La buena reputación de XM entre sus clientes se traduce en una percepción en general muy positiva sobre los aspectos racionales que explican la reputación. No obstante, en el caso de los medios de comunicación, las áreas en las que XM debe trabajar para mejorar y fortalecerse son trabajo e innovación.



En XM, contribuimos a mejorar la calidad de vida de los colombianos.

Síguenos en:

