

The logo for the Reputation Institute (RI) celebrating its 20th anniversary. It features the letters 'Ri' in a bold, white, sans-serif font on a red background. The 'i' has a blue dot. Below the letters, the text '20 YEARS' is written in white, with a small globe icon between the '0' and 'Y'.

20  YEARS

RepTrak[®] España 2017

Las empresas con mejor reputación

Fernando Prado

Managing Partner Reputation Institute

Agenda

- La Economía de la Reputación
- Resultados RepTrak® España 2017: las empresas con mejor reputación
- Algunas conclusiones

Medir para gestionar

*Para poder gestionar la reputación corporativa es necesario **poder medirla entre los distintos stakeholders.***

Un **sistema de medida homogéneo** permite:

- diagnosticar problemas.
- fijar objetivos.
- medir evoluciones.
- establecer comparaciones.



Entendiendo y midiendo la reputación corporativa

RepTrak® Pulse: el indicador clave de la reputación corporativa

La reputación de una empresa engloba los sentimientos de las personas hacia ella.

- RepTrak® Pulse mide este atractivo emocional.
- Es un constructo basado en cuatro elementos:
 - Admiración y respeto
 - Reputación reconocida
 - Buena impresión
 - Confianza



RepTrak® mide
Los siete factores clave de la reputación

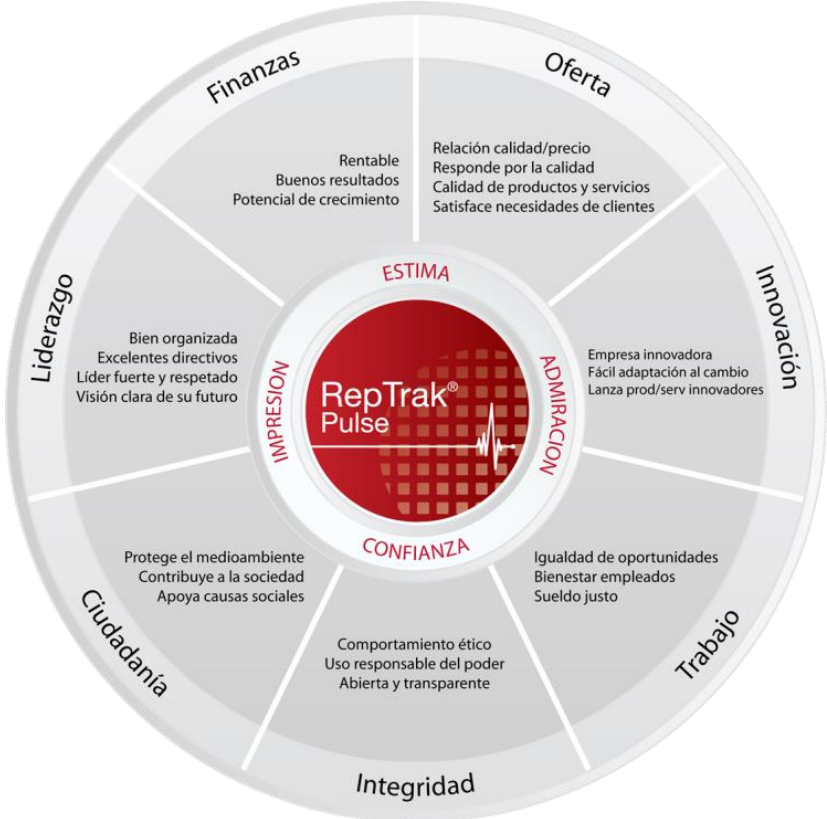


Emocional

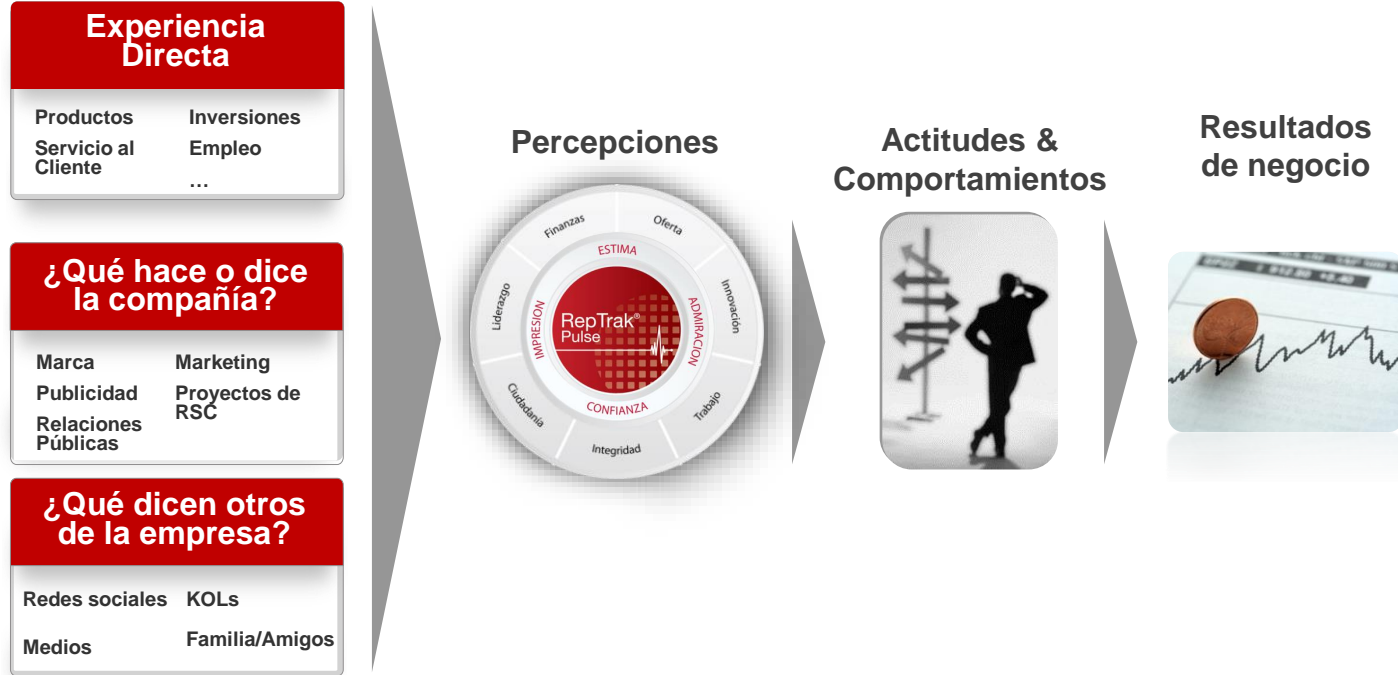


Explicación **Racional**
de lo emocional

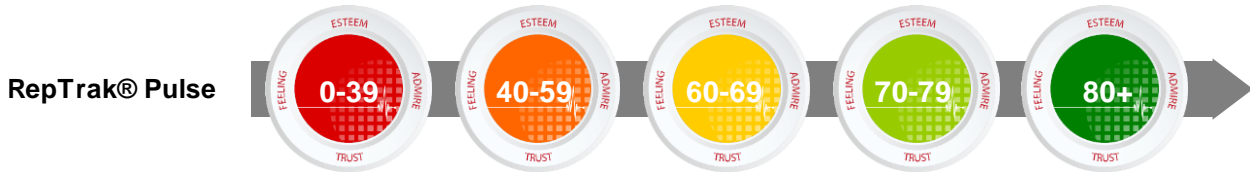
El Modelo RepTrak®



La Economía de la Reputación



Reputación y comportamientos favorables hacia las empresas

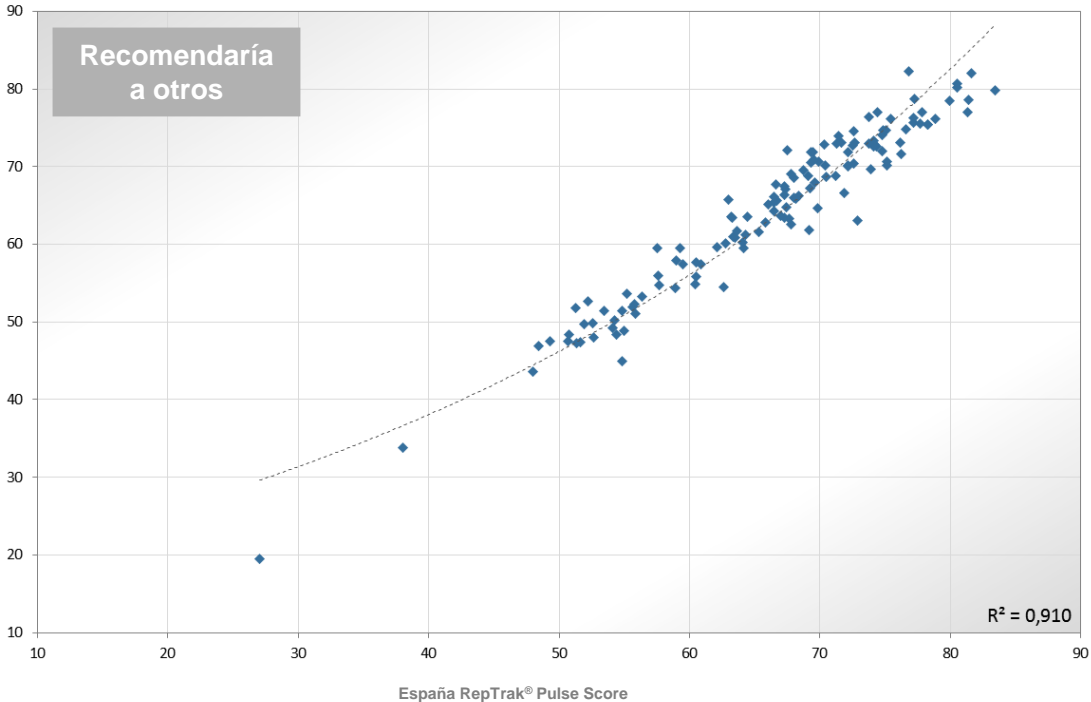


	0-39	40-59	60-69	70-79	80+
Compraría productos	10%	19%	38%	58%	84%
Hablaría positivamente	7%	14%	32%	52%	83%
Confiaría en que haría lo correcto	8%	14%	29%	47%	77%
Le daría la bienvenida en mi comunidad	10%	18%	34%	51%	79%
Trabajaría	11%	18%	32%	47%	71%
Invertiría	8%	12%	25%	39%	66%
Recomendaría la compañía	7%	14%	31%	51%	82%
Le daría el beneficio de la duda	6%	11%	23%	38%	67%

Fuerte correlación entre reputación y comportamientos favorables



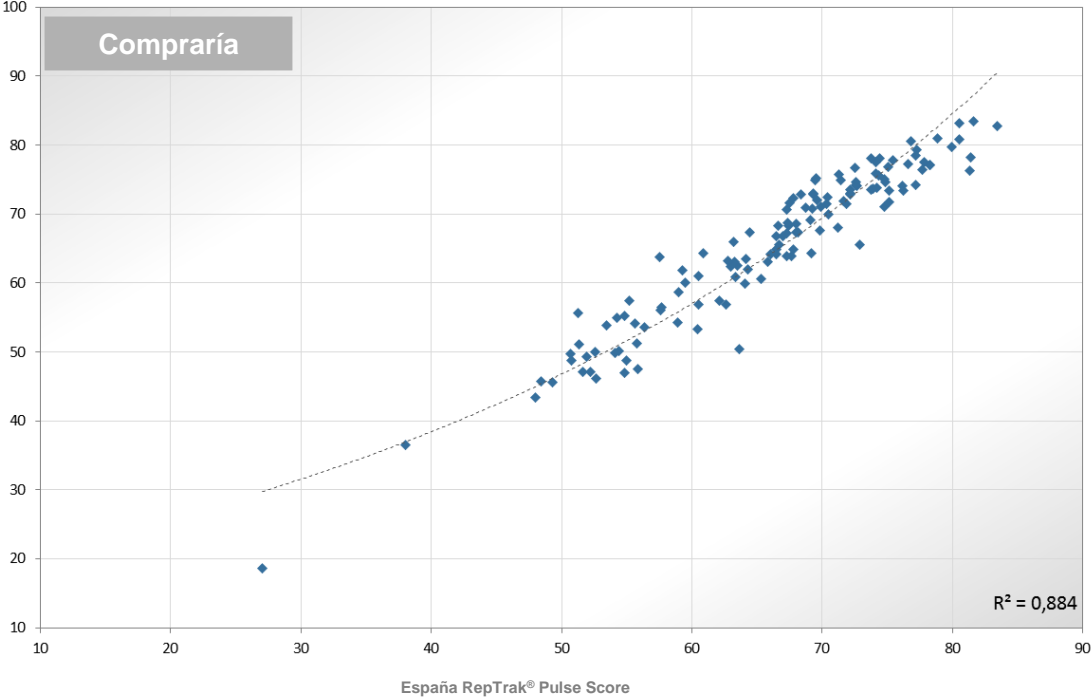
Mejorar 5 puntos la reputación incrementa la intención de recomendar en un 6,1%



Fuerte correlación entre reputación y comportamientos favorables



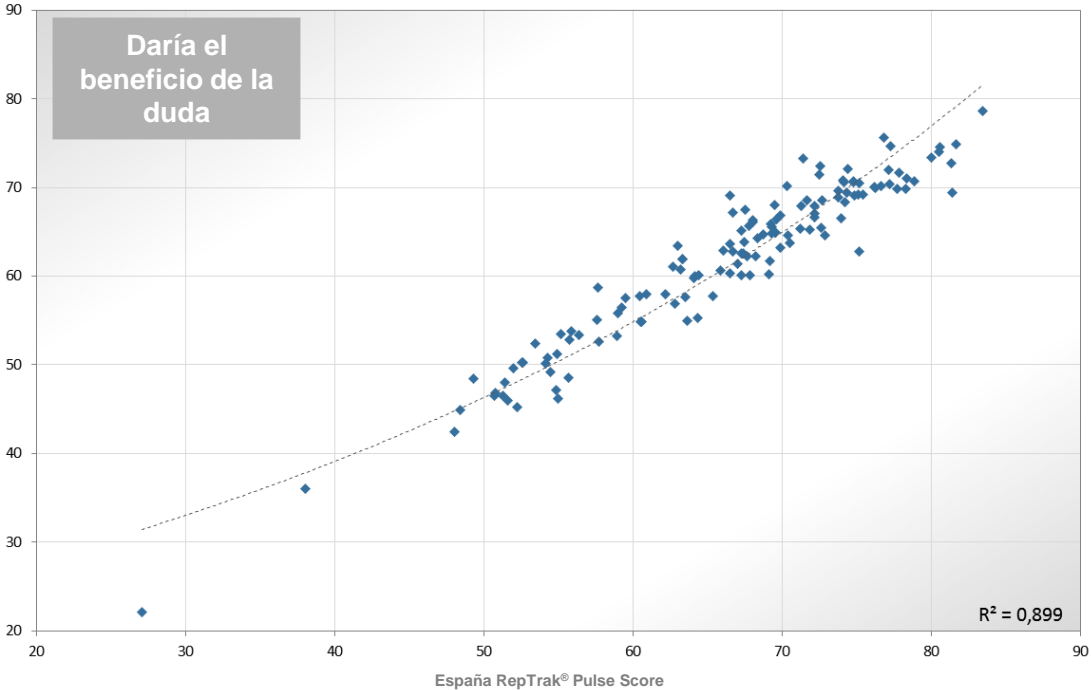
Mejorar 5 puntos la reputación incrementa la intención de comprar en un 6,4%



Fuerte correlación entre reputación y comportamientos favorables

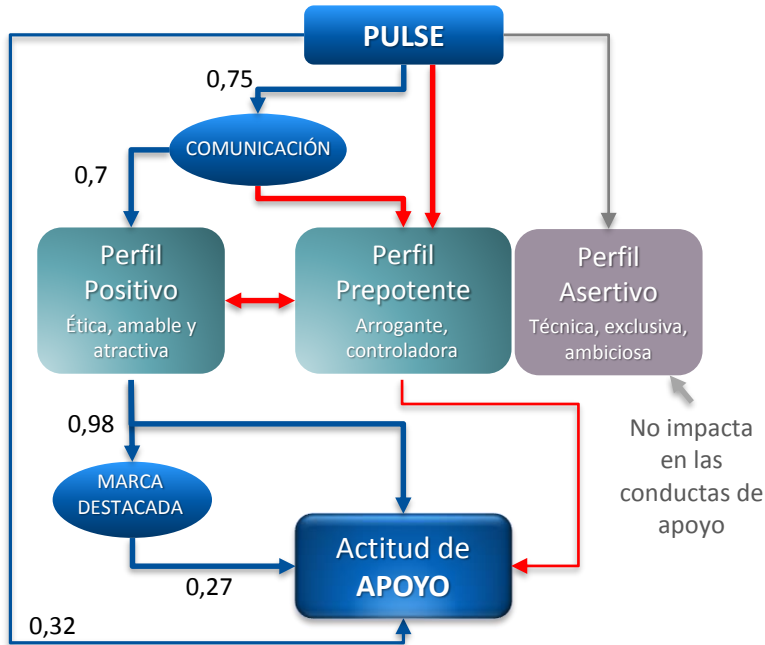


Mejorar **5 puntos** la reputación incrementa la intención de dar el beneficio de la duda en un **4,5%**



La relación entre Reputación y Marca Corporativa

PULSE → COMUNICACIÓN → PERSONALIDAD → DIFERENCIACIÓN → APOYO



Impacto total de los intangibles corporativos en el apoyo a la empresa

RepTrak® Mancomunado de banca. España 2016



IMPACTO DEL PULSE SOBRE CONDUCTAS DE APOYO	
Impacto directo	0,32
Impacto indirecto a través de la Comunicación y la Marca	0,49
Impacto total	0,82

Agenda

- La Economía de la Reputación
- Resultados RepTrak® España 2017: las empresas con mejor reputación
- Algunas conclusiones

Metodología del estudio RepTrak® Pulse España 2017



Periodo de toma de datos

- Enero 2017

Empresas seleccionadas

- Un total de 282 empresas:
 - Las 132 empresas más relevantes por su reputación entre el público general (estudio de nominaciones): dentro del ranking
 - Otras empresas relevantes por facturación y presencia internacional (estudio RepTrak® 100): fuera del ranking

Grupo de interés

- Público General
- La distribución de la muestra ha sido equilibrada con la población del país en cuanto a edad y sexo.

Metodología de recogida de datos

- Cuestionario online llevado a cabo en España (CAWI)
- El proveedor de campo ha sido Toluna
- Cada empresa evaluada fue valorada por un mínimo de 100 personas

Número de entrevistados

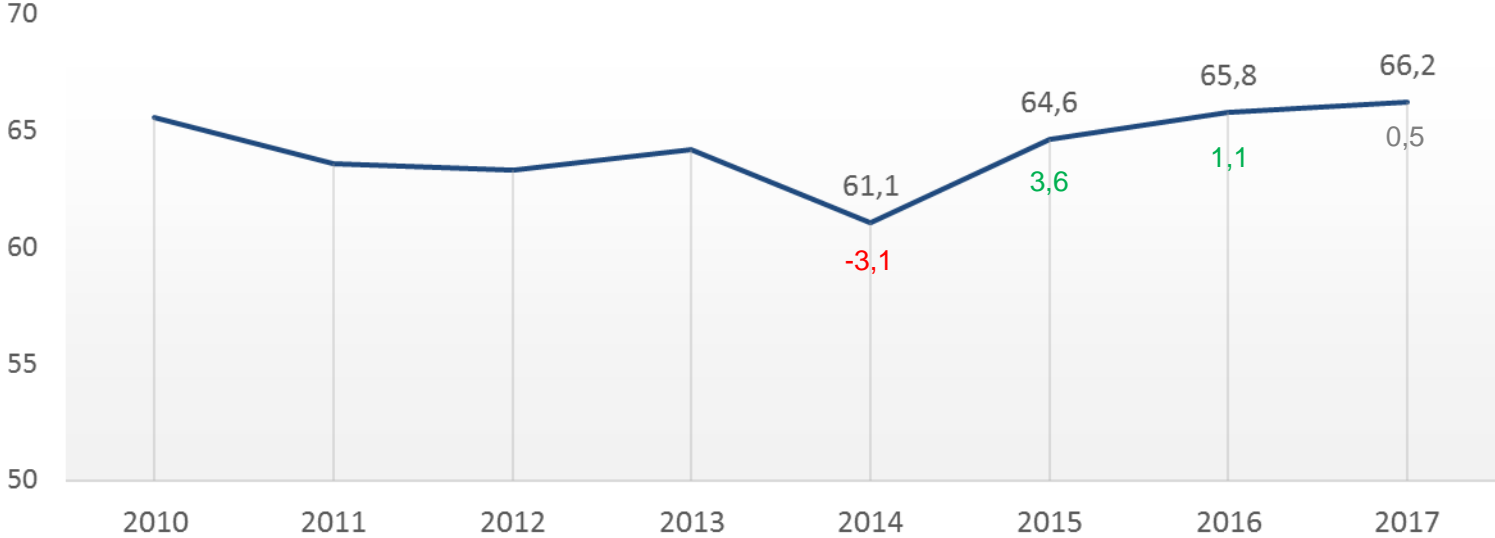
- +8.000 entrevistados

Número de valoraciones

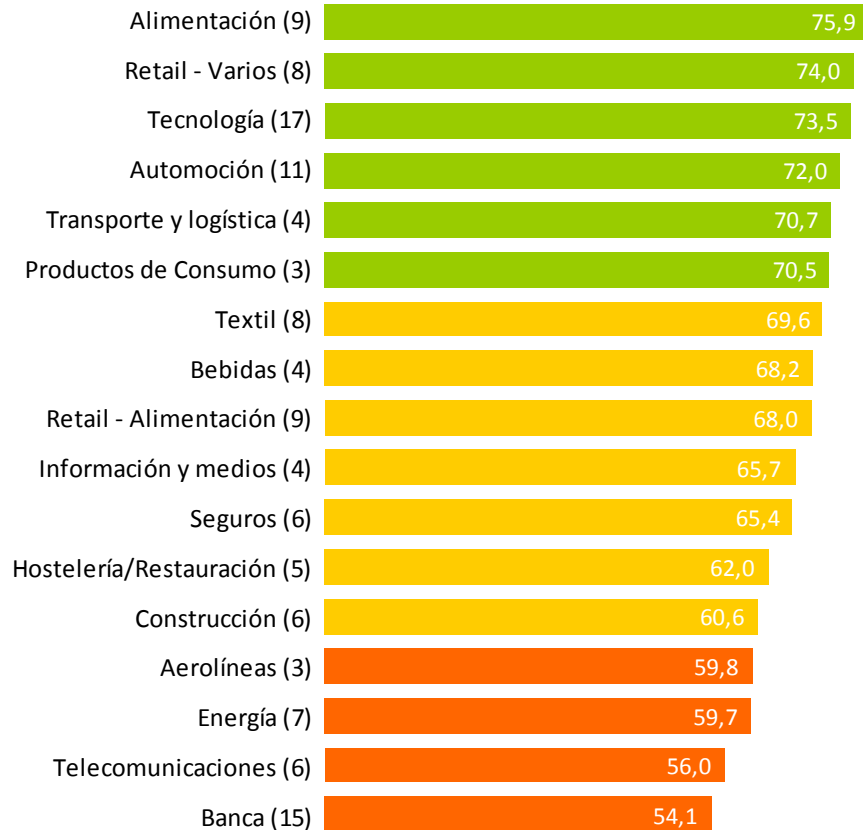
- +32.000 valoraciones



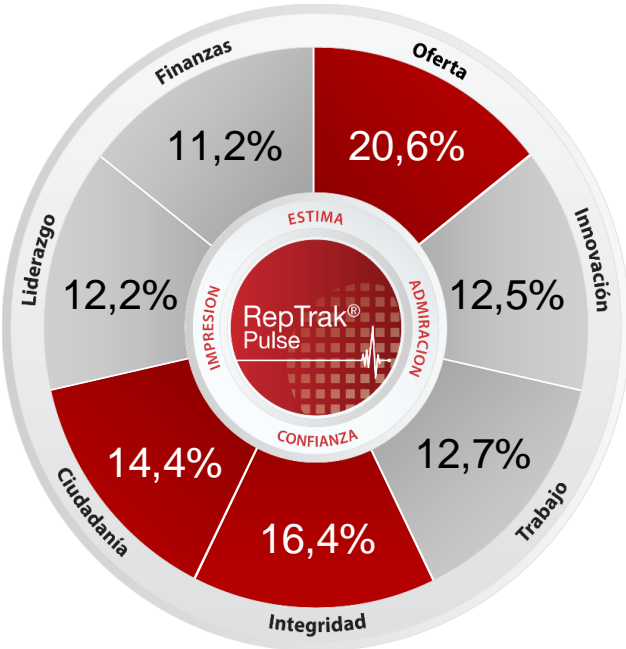
Evolución media Pulse ranking empresas (2010-2017)



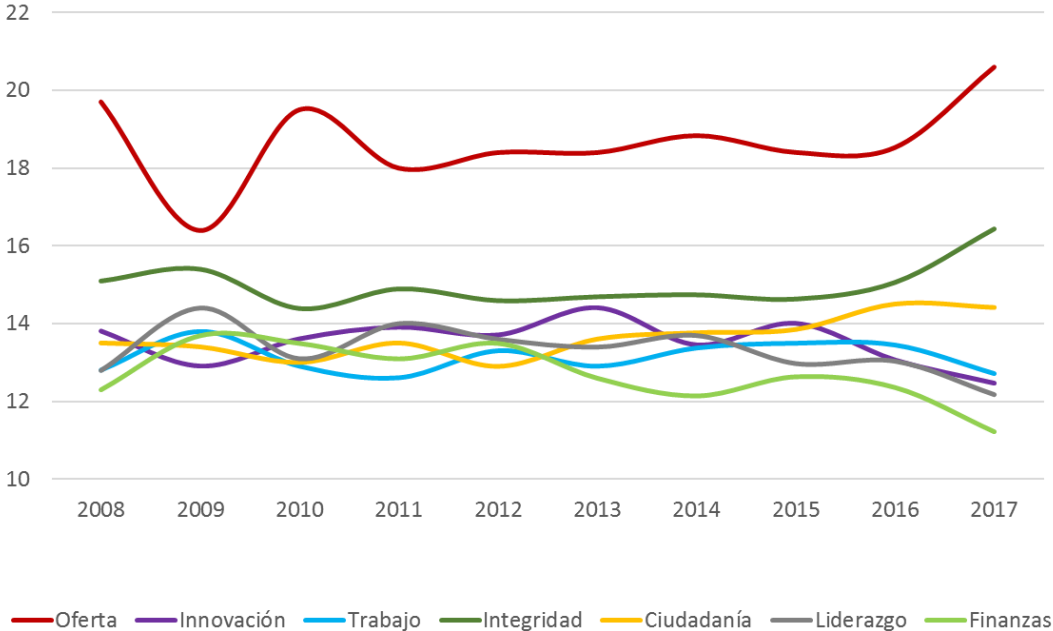
Reputación por sectores en España en 2017



Los factores clave de la reputación en España 2017



Evolución de la importancia de las dimensiones 2008-2017



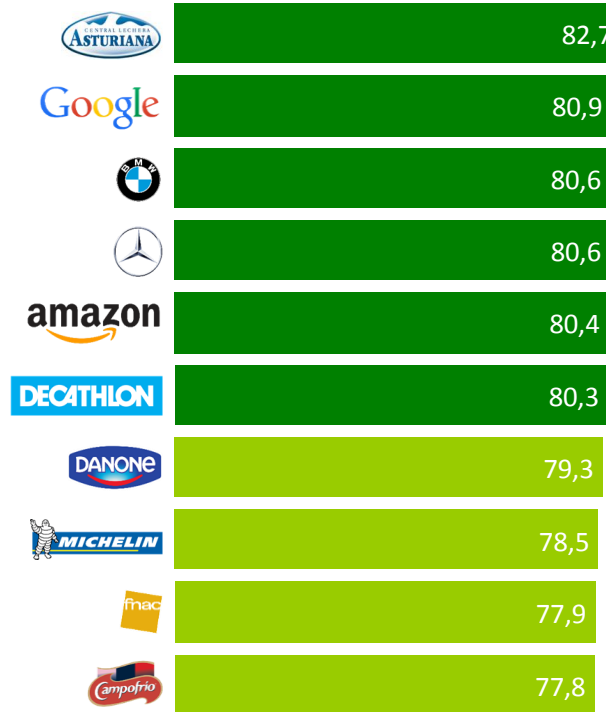
Las empresas mejor valoradas en productos y servicios

"Ofrece productos y servicios de alta calidad"

"Ofrece productos y servicios con buena relación calidad/precio"

"Responde de la calidad de sus productos y servicios"

"Satisface las necesidades de sus clientes"

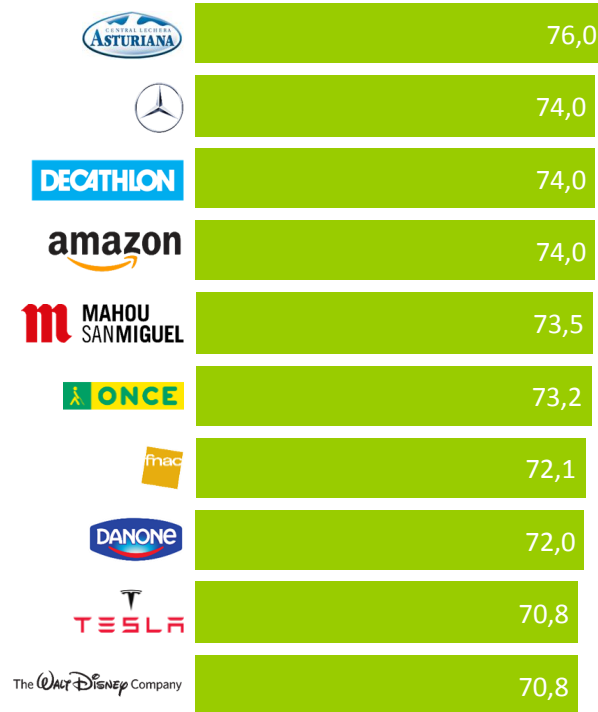


Las empresas mejor valoradas en integridad

“Hace un uso responsable de su poder en el mercado”

“Tiene un comportamiento ético”

“Es abierta y transparente en su operativa”

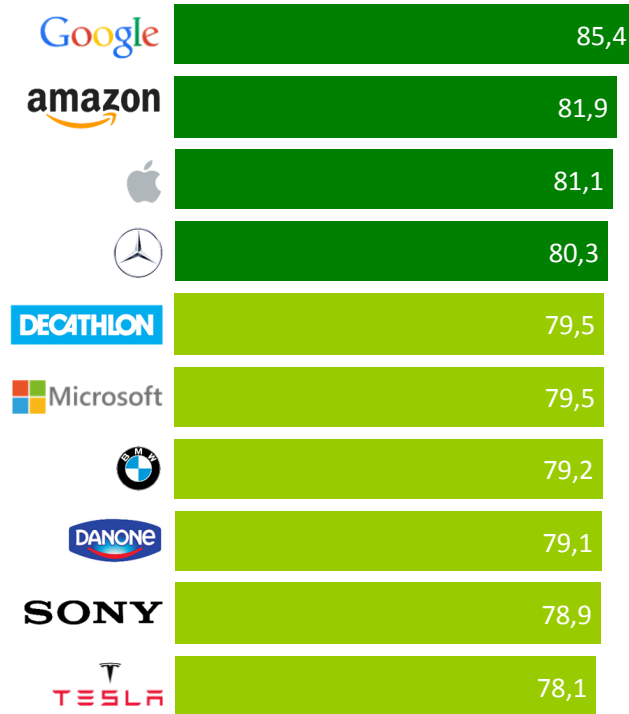


Las empresas mejor valoradas en innovación

“Es una empresa innovadora”

“Lanza productos y servicios innovadores antes que sus competidores”

“Se adapta fácilmente al cambio”



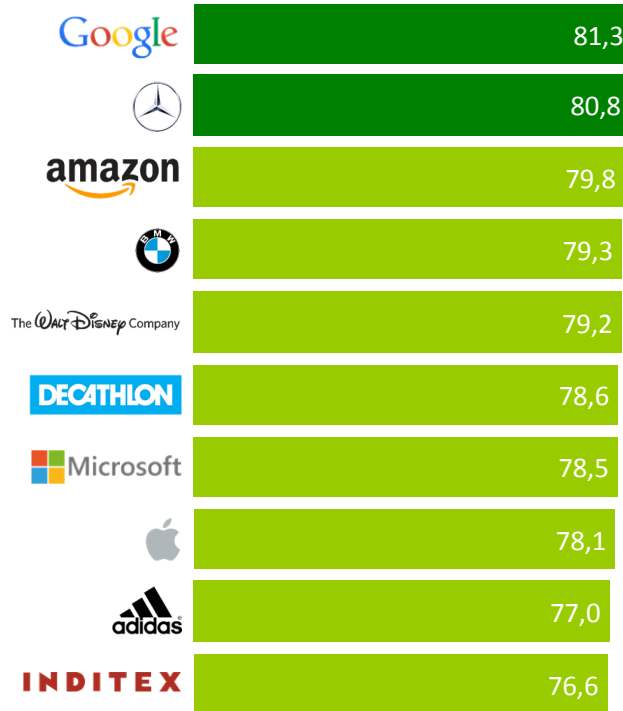
Las empresas mejor valoradas en liderazgo

“Es una empresa bien organizada”

“Tiene un líder fuerte y respetado”

“Tiene excelentes directivos”

“Tiene una visión clara de su futuro”

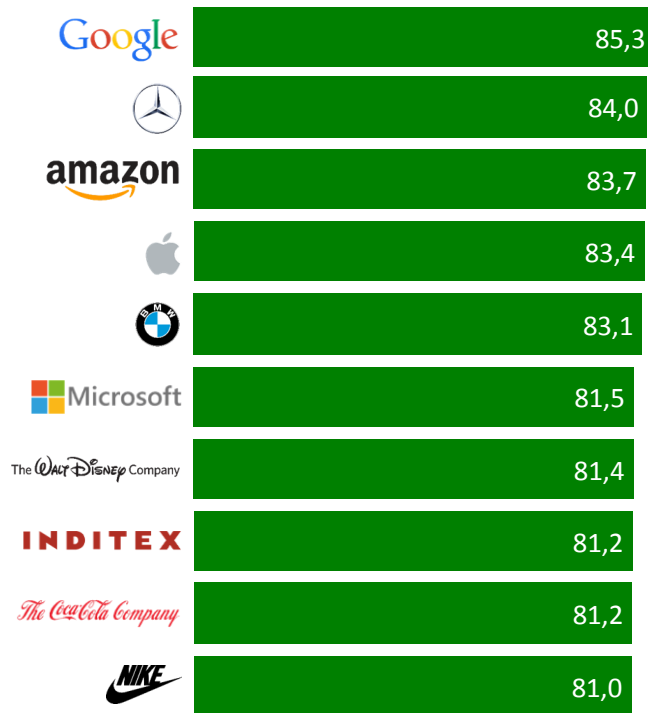


Las empresas mejor valoradas en resultados financieros

“Es una empresa rentable”

“Tiene potencial de crecimiento futuro”

“Obtiene resultados financieros mejores de lo esperado”

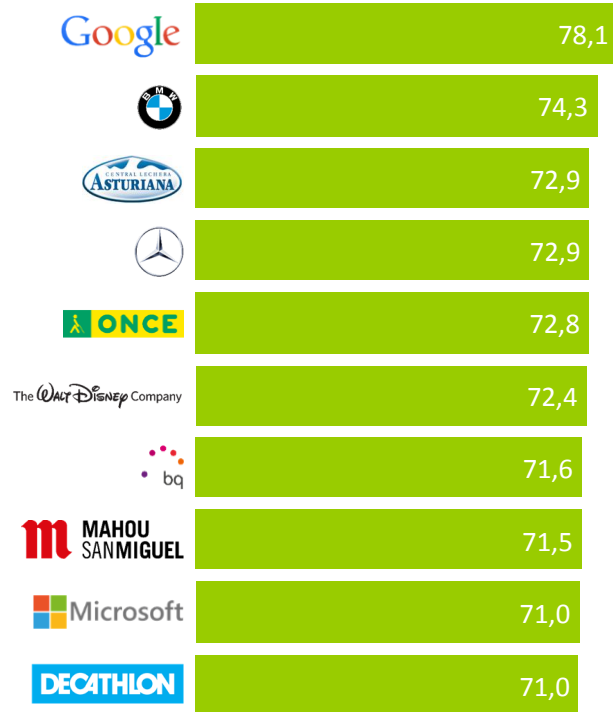


Las empresas mejor valoradas en entorno de trabajo

“Ofrece igualdad de oportunidades entre sus empleados”

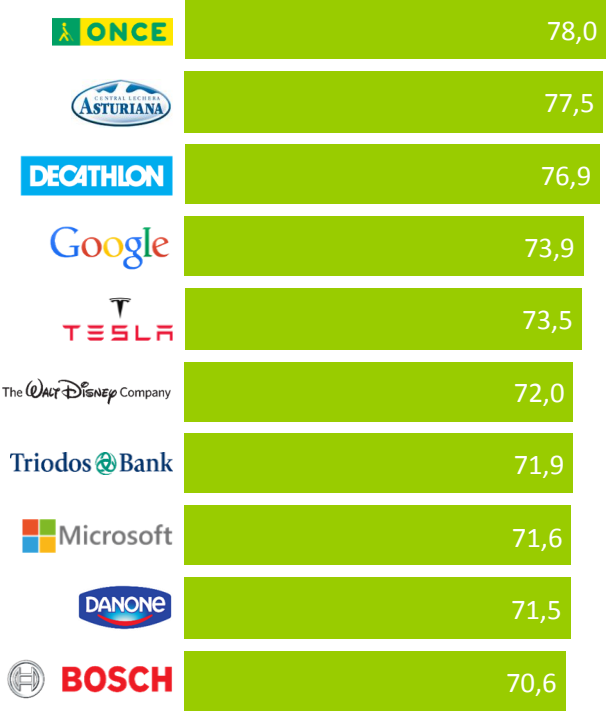
“Paga a sus empleados de forma justa”

“Se preocupa por la salud y el bienestar de sus empleados”



Las empresas mejor valoradas en ciudadanía

“Actúa de forma responsable para proteger el medioambiente”
“Contribuye de forma positiva en la sociedad”
“Apoya buenas causas”



Las empresas con mejor reputación en España. Top 10

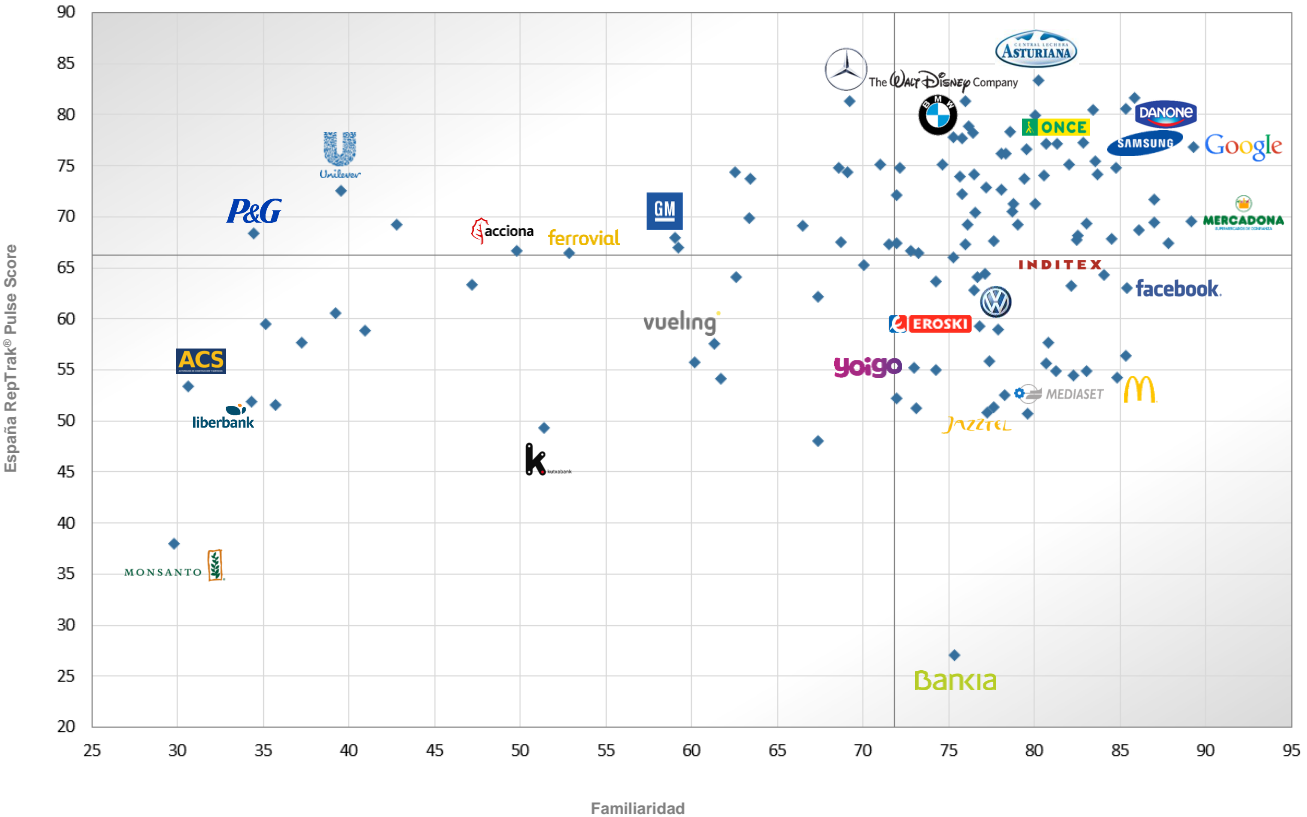
1				6,1
2				4,5
3			-	2,1
4				3,9
5			-	2,6
6				5,1
7			-	1,1
8			-	1,3
9				8,4
10				-5,2

Excelente/Superior	> 80
Fuerte/Robusta	70-79
Media/Moderada	60-69
Débil/Vulnerable	40-59
Muy débil/Pobre	< 40

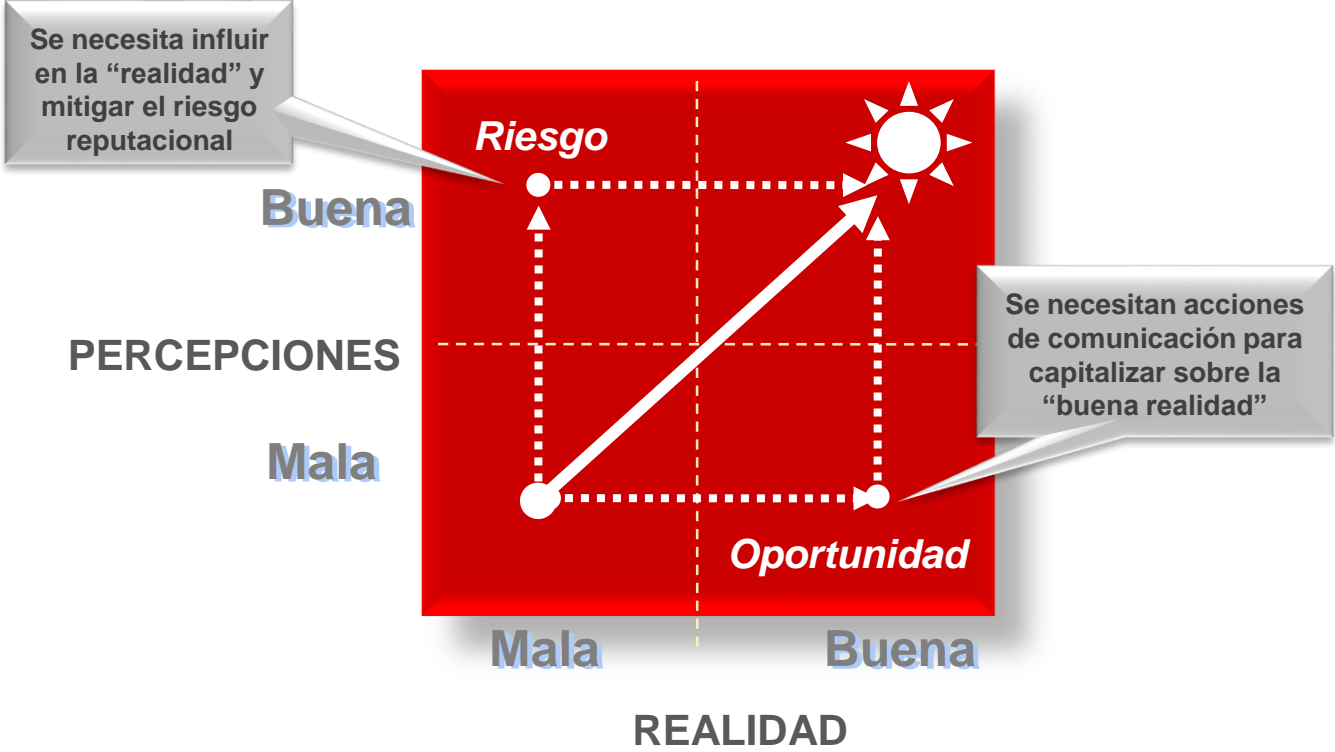
Las 50 empresas con mejor reputación en España 2017

1		83.4	↑	11		77.8	↑	21		75.1	↑	31		74.1	↓	41		72.1	—
2		81.6	↑	12		77.7	—	22		75.1	—	32		73.9	↑	42		71.8	—
3		81.4	—	13		77.3	—	23		75.1	—	33		73.8	—	43		71.7	—
4		81.3	↑	14		77.2	—	24		74.8	—	34		73.7	—	44		71.4	—
5		80.5	—	15		77.2	↑	25		74.8	↑	35		72.9	—	45		71.3	—
6		80.5	↑	16		76.8	↓	26		74.8	↓	36		72.6	—	46		71.2	—
7		80.0	—	17		76.6	—	27		74.4	—	37		72.6	—	47		70.5	—
8		78.8	—	18		76.2	—	28		74.4	—	38		72.6	—	48		70.4	—
9		78.3	↑	19		76.2	—	29		74.2	—	39		72.2	—	49		70.3	—
10		78.2	↓	20		75.4	↑	30		74.1	—	40		72.1	—	50		69.9	↓

Relación entre reputación y familiaridad en España



Gestión de la reputación



Agenda

- La Economía de la Reputación
- Resultados RepTrak® España 2017: las empresas con mejor reputación
- Algunas conclusiones

Algunas conclusiones



- Las empresas que operan en España recuperan los niveles de confianza del consumidor que tenían justo antes de que estallara la crisis económica.
- Los españoles seguimos depositando nuestra confianza en aquellas empresas que consideramos que tienen un comportamiento más responsable.
- Por vez primera en los últimos diez años una compañía de capital cien por cien español se convierte en la empresa con mejor reputación de nuestro país.
- La reputación de una empresa es un factor clave en la creación de valor, pues influye en los comportamientos de apoyo de sus grupos de interés.
- Para poder gestionar la reputación es preciso poder medirla entre cada grupo de interés relevante, establecer KPIs y desarrollar un proceso de trabajo que integre distintas áreas de la empresa...
- ...y exige manejar el balance entre realidad y percepción: hacer y comunicar.

¡Gracias!

*@fpradoRI - @RI_Spain
@Reputation_Inst*

contacto@reputationinstitute.com
www.reputationinstitute.com

Las 50 empresas con mejor reputación en España 2017


1		83.4	↑	11		77.8	↑	21		75.1	↑	31		74.1	↓	41		72.1	—
2		81.6	↑	12		77.7	—	22		75.1	—	32		73.9	↑	42		71.8	—
3		81.4	—	13		77.3	—	23		75.1	—	33		73.8	—	43		71.7	—
4		81.3	↑	14		77.2	—	24		74.8	—	34		73.7	—	44		71.4	—
5		80.5	—	15		77.2	↑	25		74.8	↑	35		72.9	—	45		71.3	—
6		80.5	↑	16		76.8	↓	26		74.8	↓	36		72.6	—	46		71.2	—
7		80.0	—	17		76.6	—	27		74.4	—	37		72.6	—	47		70.5	—
8		78.8	—	18		76.2	—	28		74.4	—	38		72.6	—	48		70.4	—
9		78.3	↑	19		76.2	—	29		74.2	—	39		72.2	—	49		70.3	—
10		78.2	↓	20		75.4	↑	30		74.1	—	40		72.1	—	50		69.9	↓

Halo emocional

Top 10

	+7,3
	+6,5
	+6,2
	+5,8
	+5,6
	+5,5
	+5,2
	+5,2
	+4,9
	+4,7

Bottom 10

	-12,5
	-9,0
	-6,9
	-6,6
	-6,2
	-5,7
	-5,4
	-5,3
	-5,1
	-4,9