

# REPUTACIÓN CORPORATIVA EN ESPAÑA

**Estudio *RepTrak*® *Pulse España* 2013**



**Fernando Prado**  
Managing Partner

@fpradoRI

#RepTrak

***RepTrak<sup>®</sup> Pulse  
España 2013***



**LA REPUTACIÓN  
COMO FACTOR  
CLAVE DE APOYO**

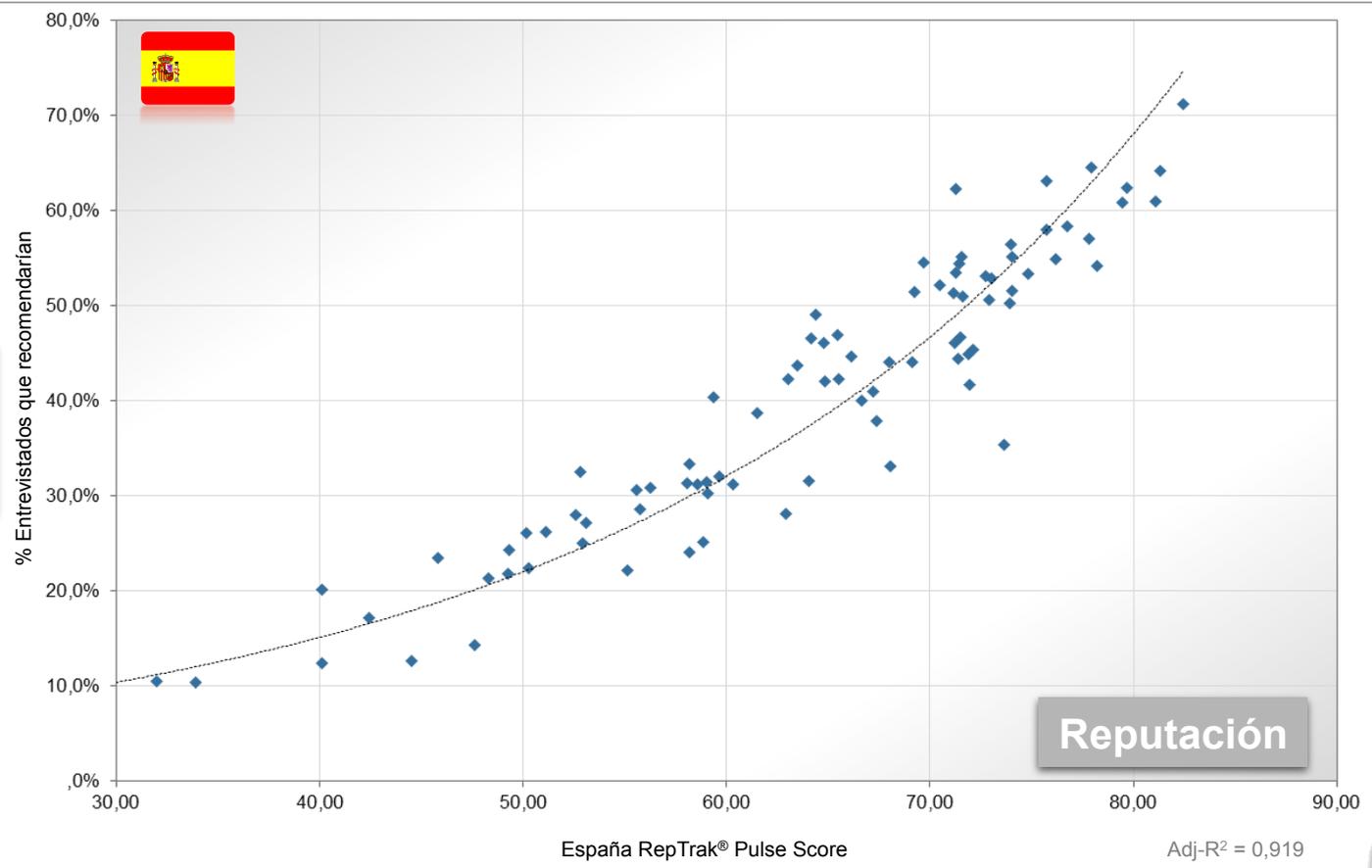
# Fuerte correlación entre reputación y comportamientos favorables en España (2013)

Mejorar **5 puntos** la reputación incrementa la intención de recomendar en **5,4%**

Actitudes y comportamientos



Intención de recomendar



Percepciones



Fuente: Estudio RepTrak® Pulse España, 2013.

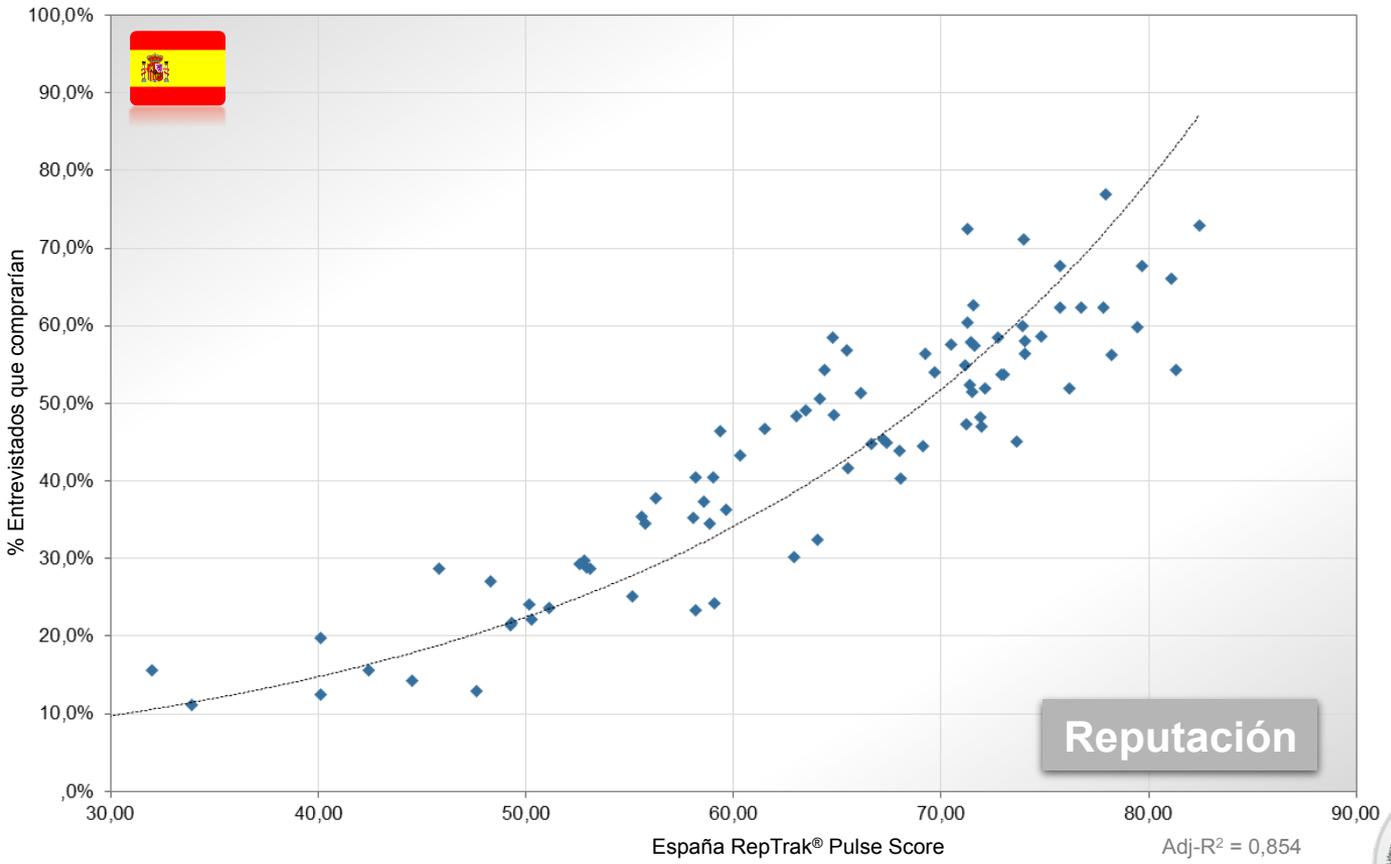
# Fuerte correlación entre reputación y comportamientos favorables en España (2013)

**Mejorar 5 puntos la reputación incrementa la intención de comprar en un 5,9 %**

Actitudes y comportamientos



Intención de comprar



Fuente: Estudio RepTrak® Pulse España, 2013.

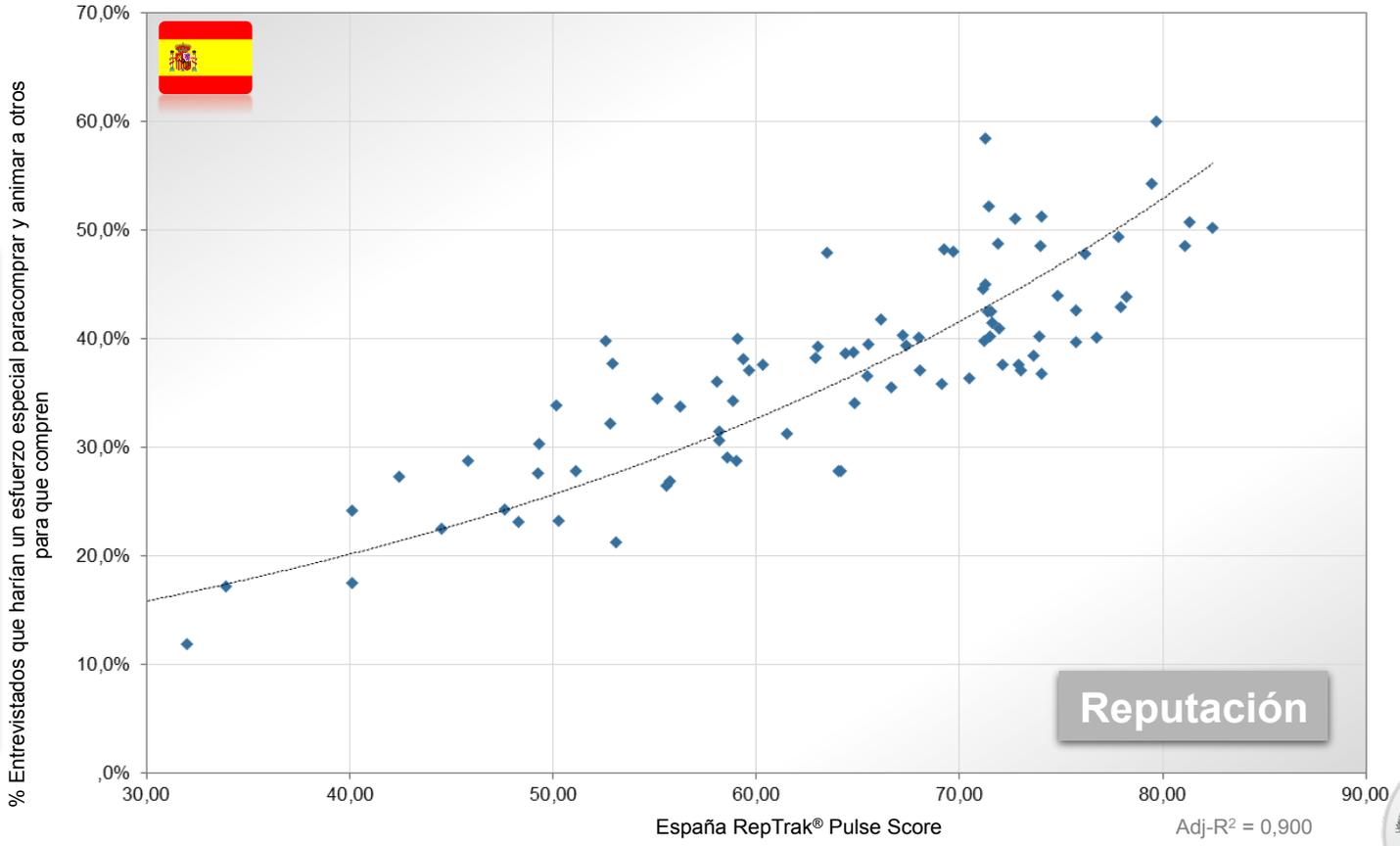
# Fuerte correlación entre reputación y comportamientos favorables en España (2013)

**Mejorar 5 puntos la reputación incrementa la intención de hacer un esfuerzo especial para comprar y animar a otros para que compren en un 4,4 %**

Actitudes y comportamientos

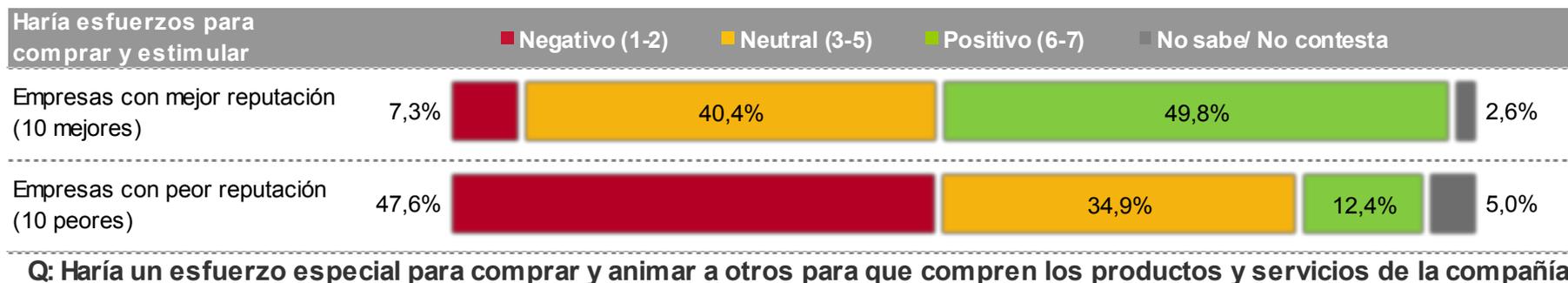
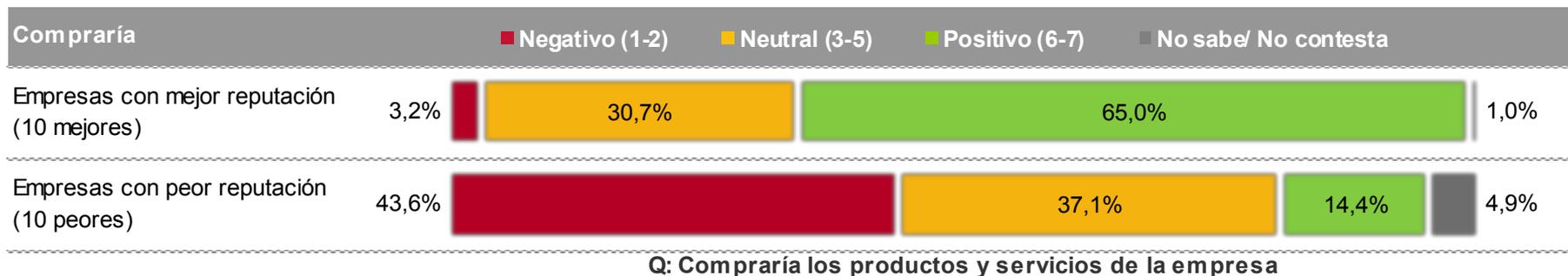
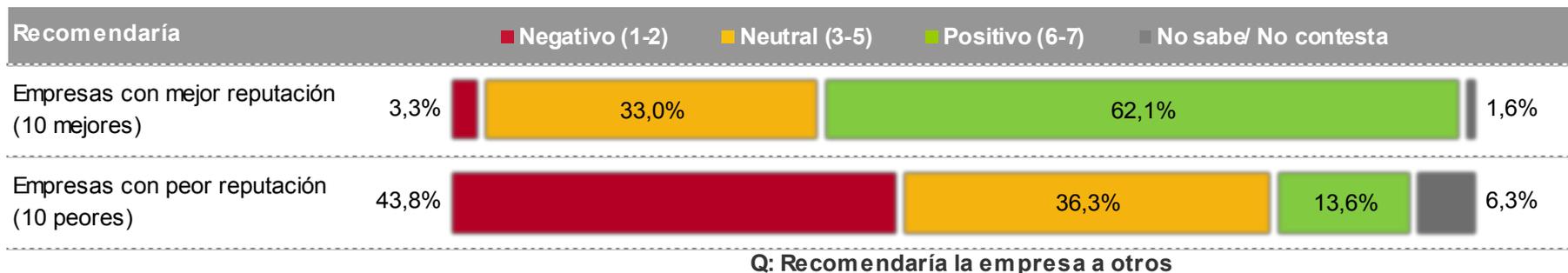


Intención de hacer un esfuerzo especial para comprar y animar a otros para que compren los productos y servicios de la compañía



Fuente: Estudio RepTrak® Pulse España, 2013.

# Respaldo a las empresas con mejor y peor reputación en España



Fuente: Estudio RepTrak® Pulse España, 2013.

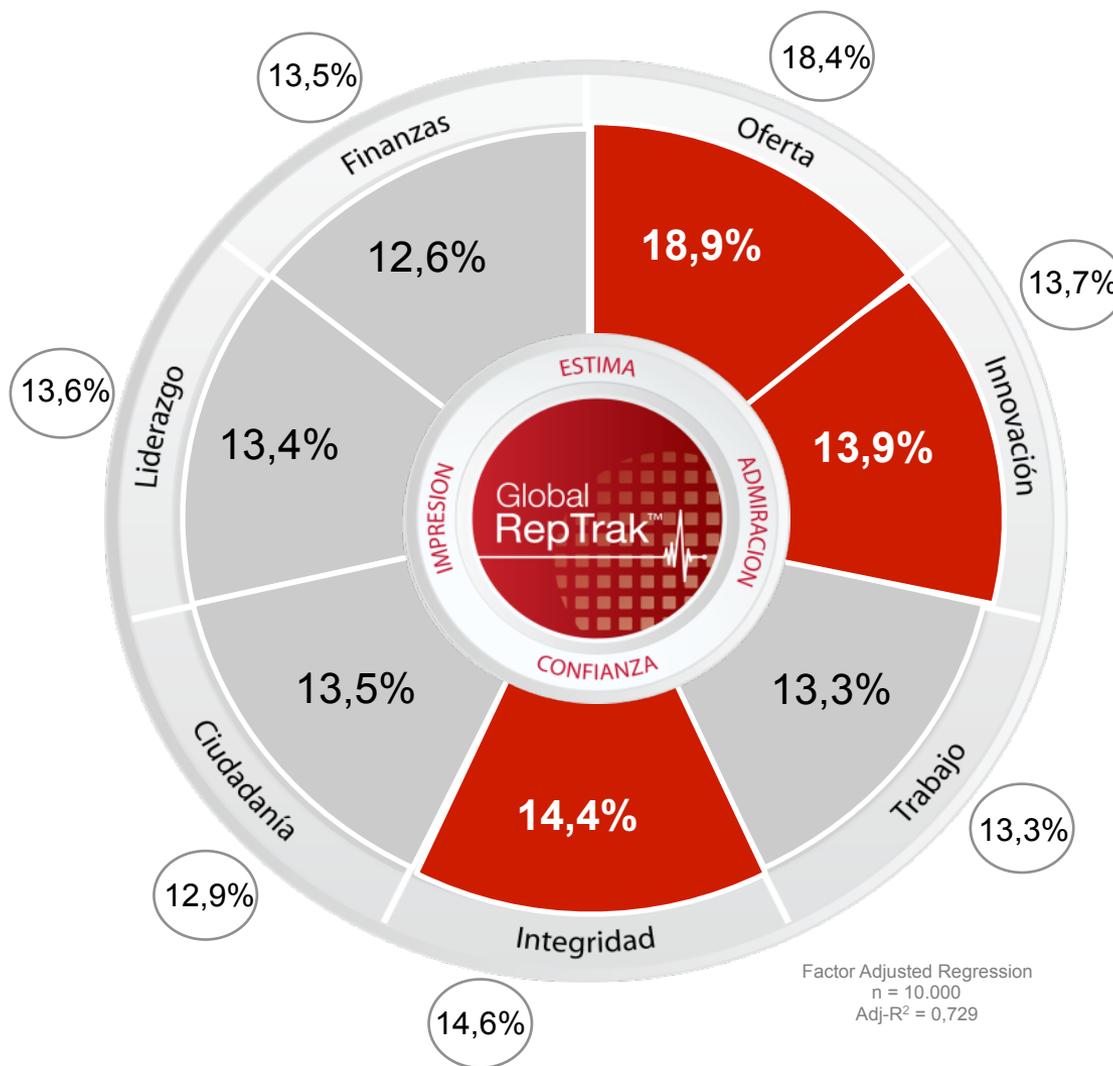


***RepTrak<sup>®</sup> Pulse  
España 2013***



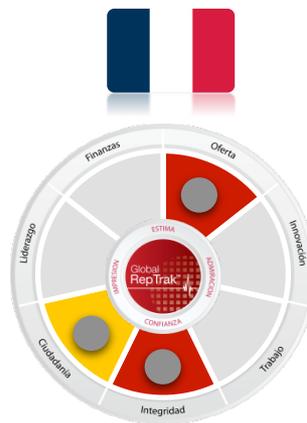
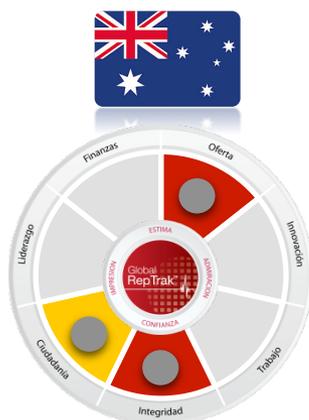
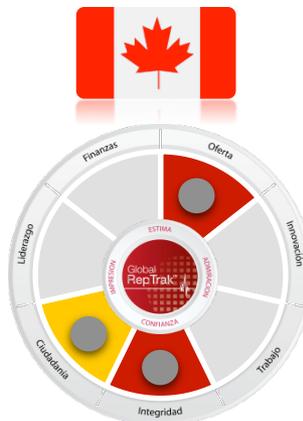
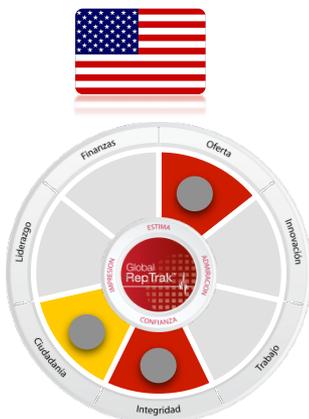
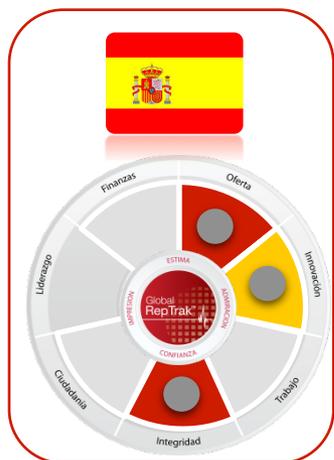
**FACTORES  
CLAVE DE APOYO**

# Los factores clave de la reputación en España 2013



Fuente: Estudio RepTrak® Pulse 2013 España  
 Estudio Global RepTrak® 100, 2013.

# Los factores clave de la reputación corporativa por país



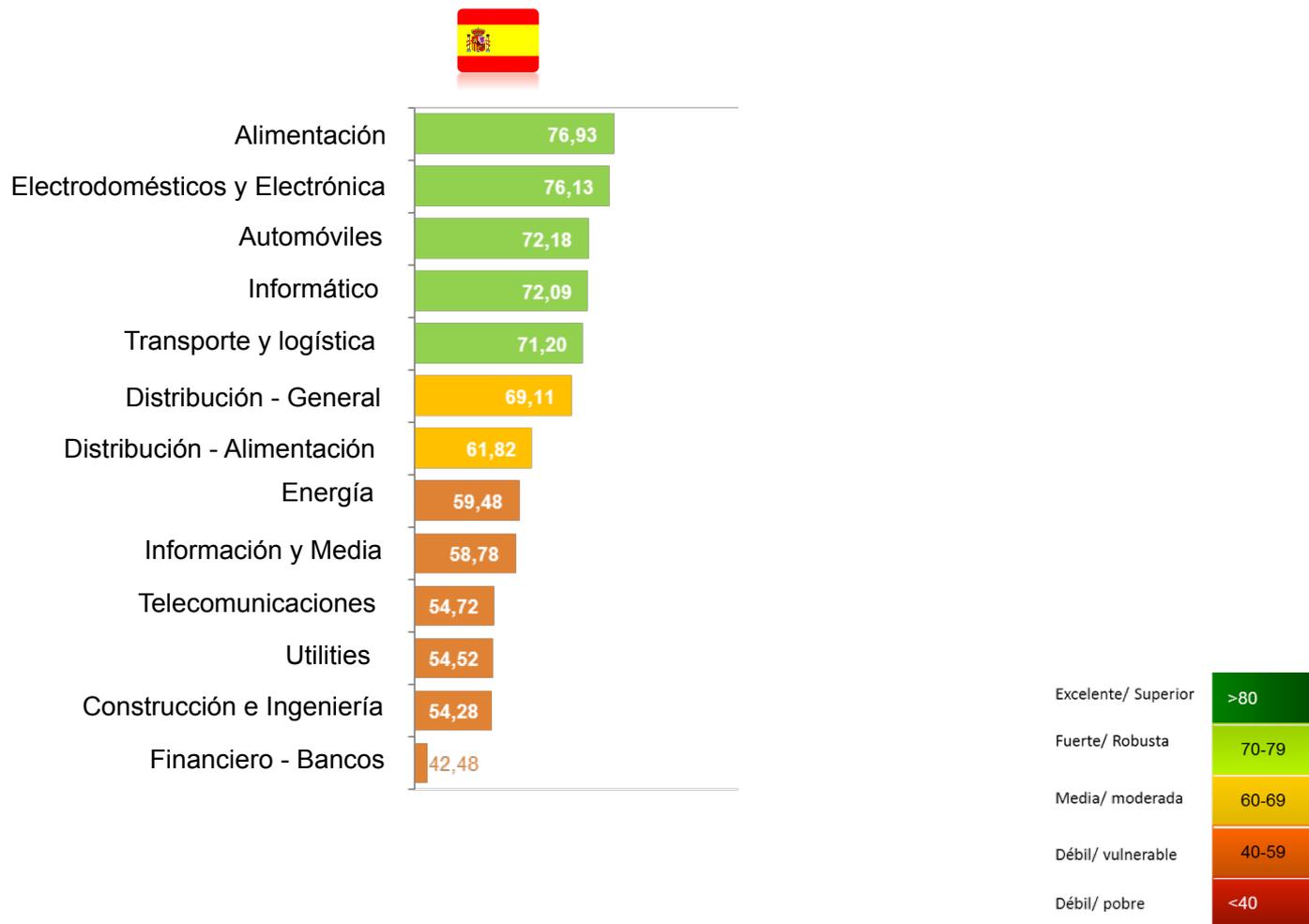
Fuente: Country Pulse , 2013

***RepTrak<sup>®</sup> Pulse  
España 2013***



**RESULTADOS**

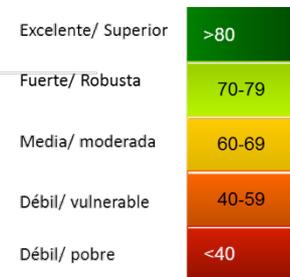
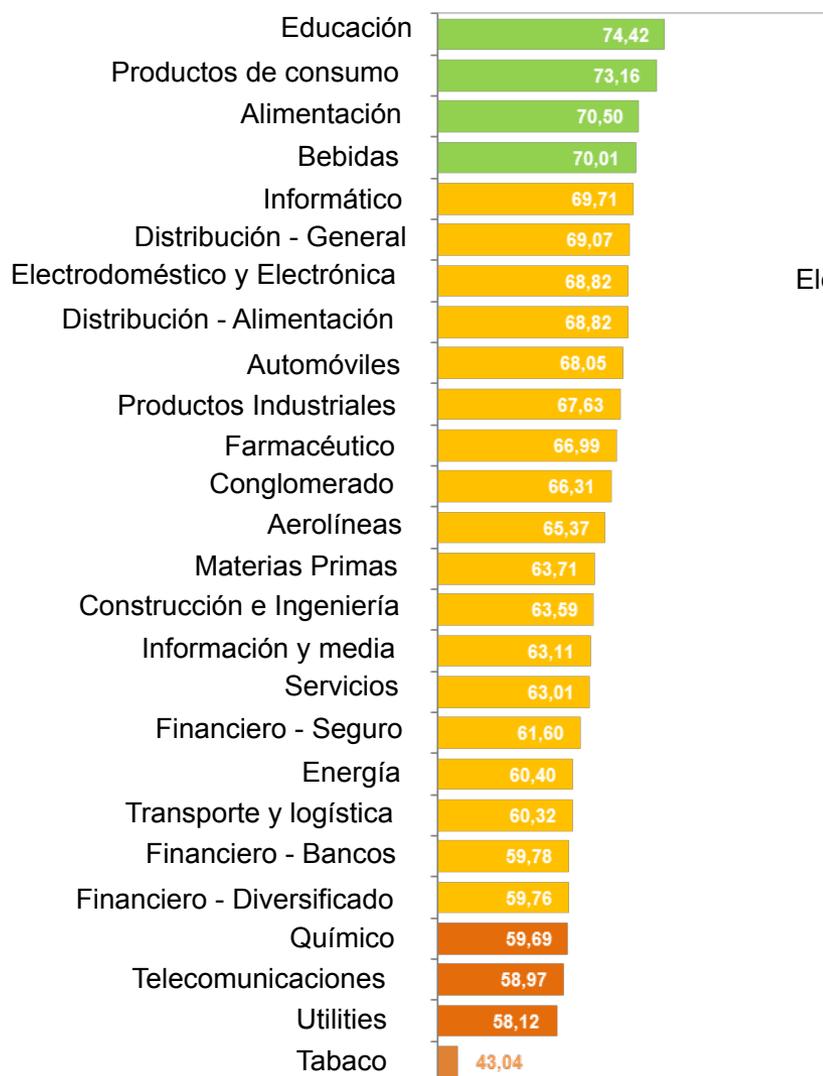
# Reputación por sectores en España en 2013



Se han analizado los sectores que cuentan más de dos empresas

Fuente: Estudio RepTrak® Pulse España, 2013.

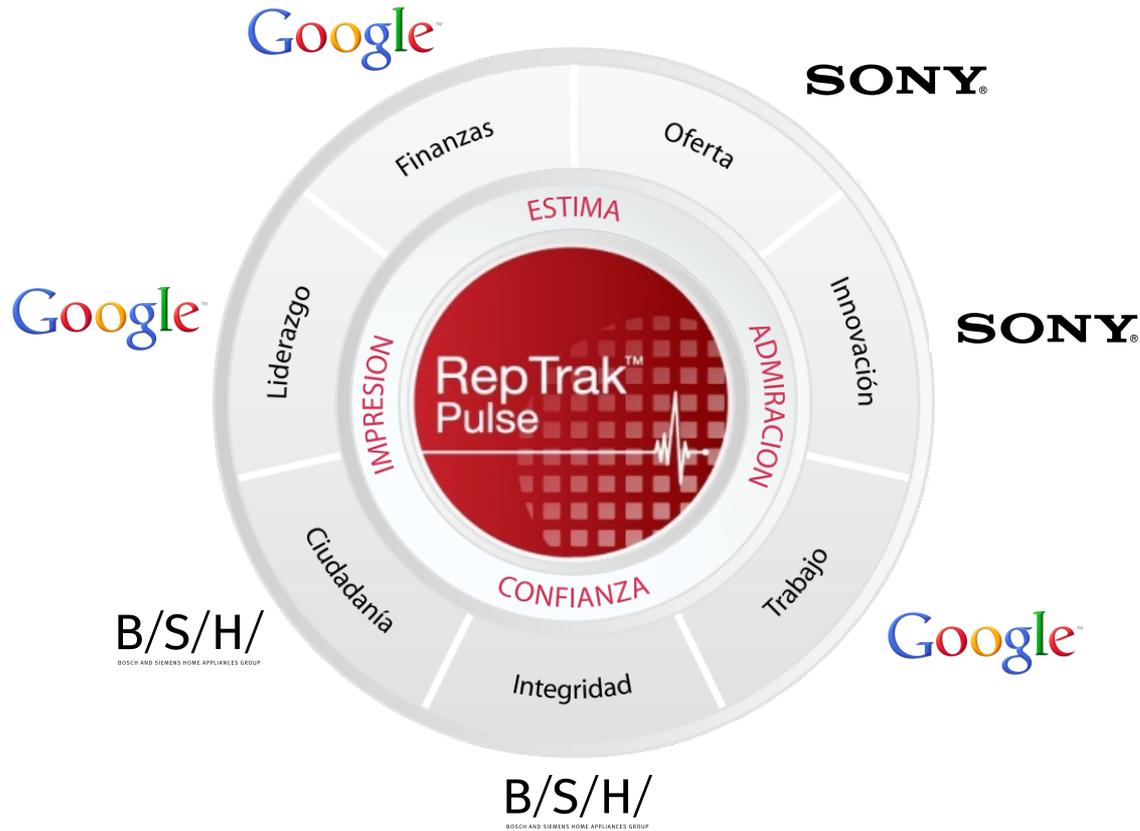
# Reputación por sectores Global vs. España



Se han analizado los sectores que cuentan más de dos empresas

Fuente: Estudio Global RepTrak® 100, 2012

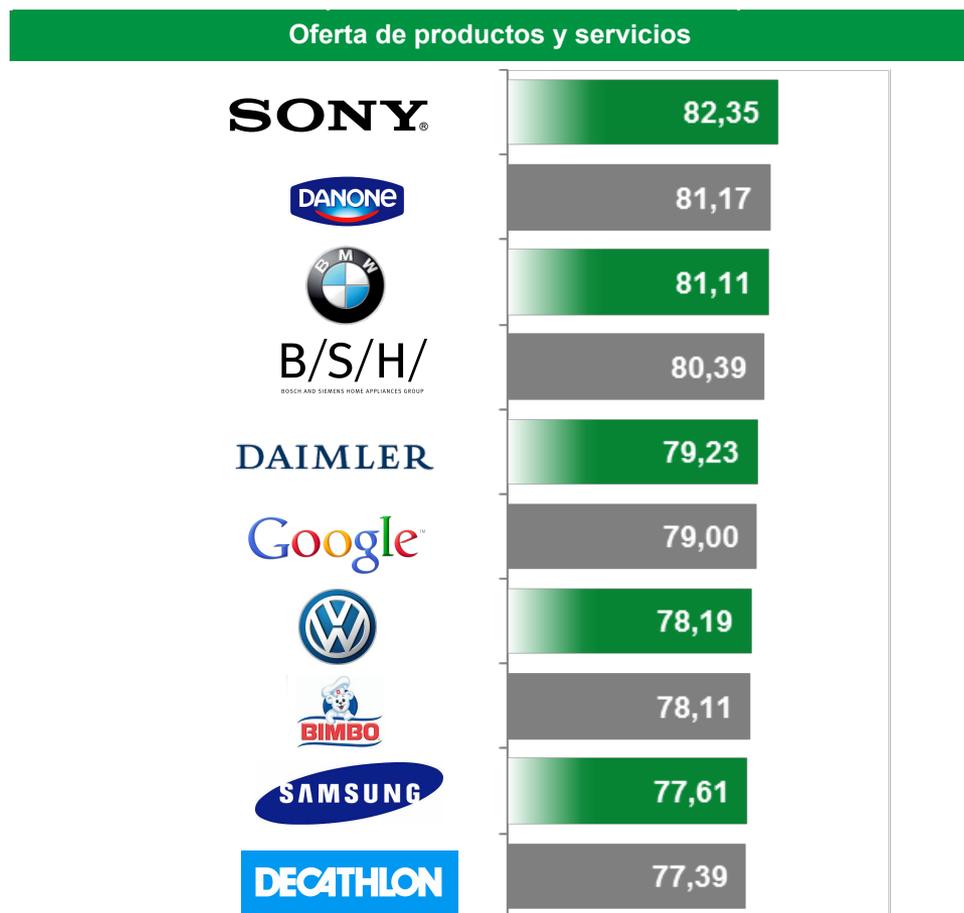
# Las empresas con mejor reputación en España en cada dimensión en 2013



Fuente: Estudio RepTrak® Pulse España, 2013.

# Las empresas mejor valoradas en productos y servicios

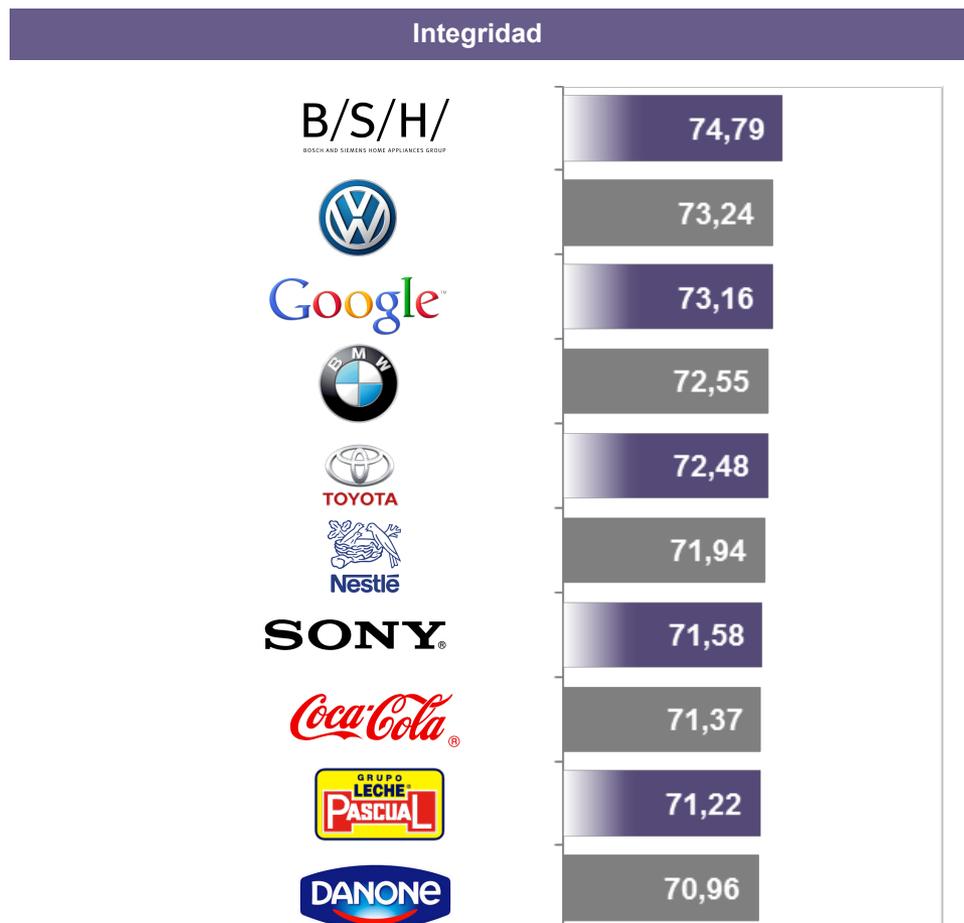
*EMPRESA ofrece productos y servicios de calidad – ofrece productos excelentes y servicios fiables*



Fuente: Estudio RepTrak® Pulse España, 2013.

# Las empresas mejor valoradas en integridad

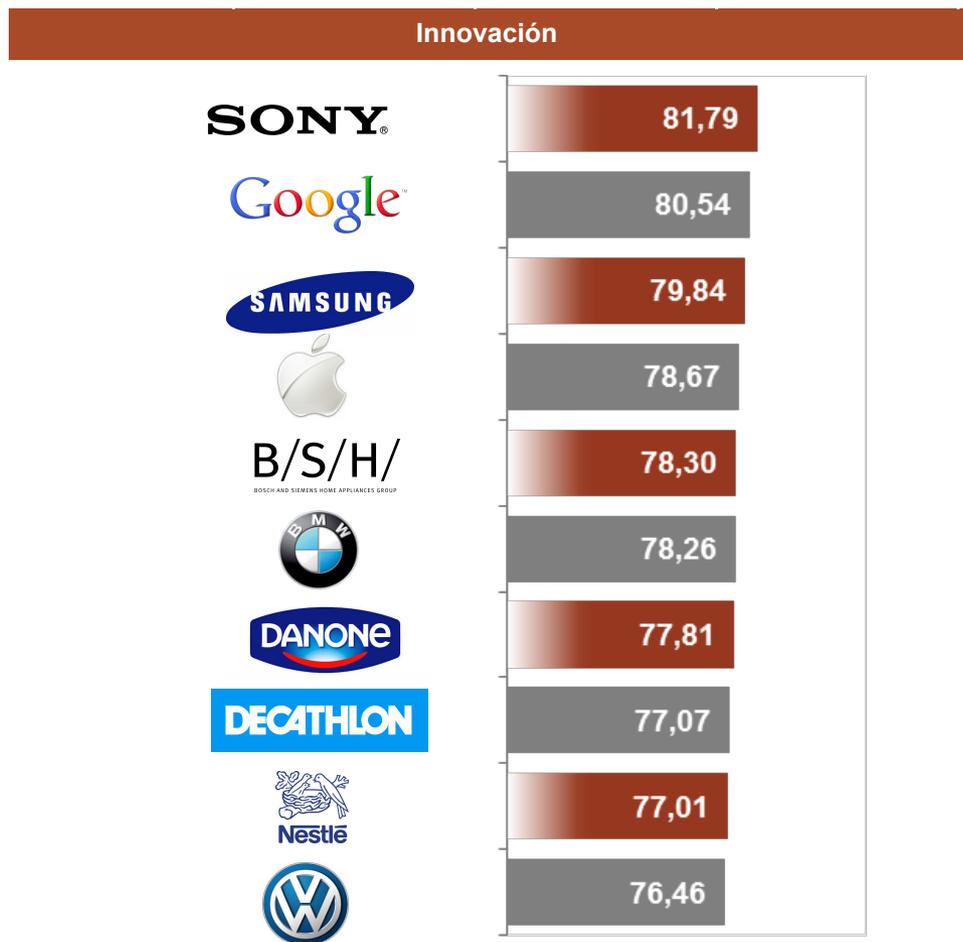
*EMPRESA es una empresa gestionada con responsabilidad – se comporta de forma ética y muestra su operativa con transparencia*



Fuente: Estudio RepTrak® Pulse España, 2013.

# Las empresas mejor valoradas en innovación

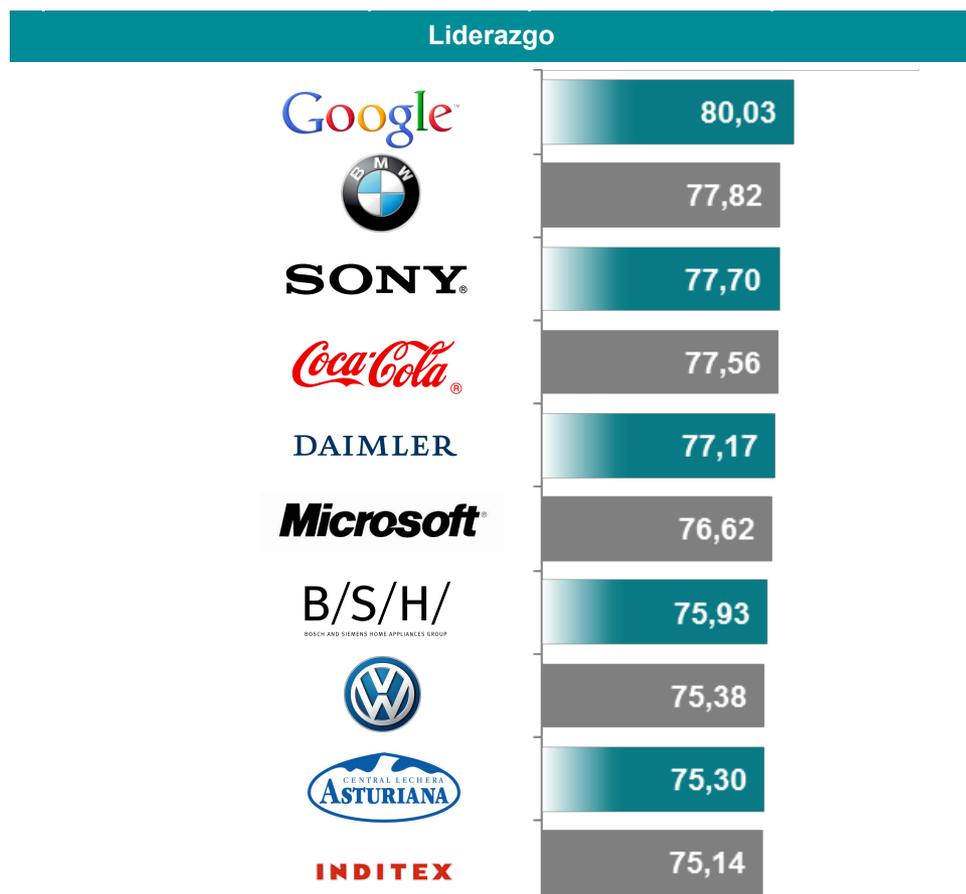
*EMPRESA es una empresa innovadora – ofrece productos o servicios novedosos o bien innova en la manera de hacer las cosas*



Fuente: Estudio RepTrak® Pulse España, 2013.

# Las empresas mejor valoradas en liderazgo

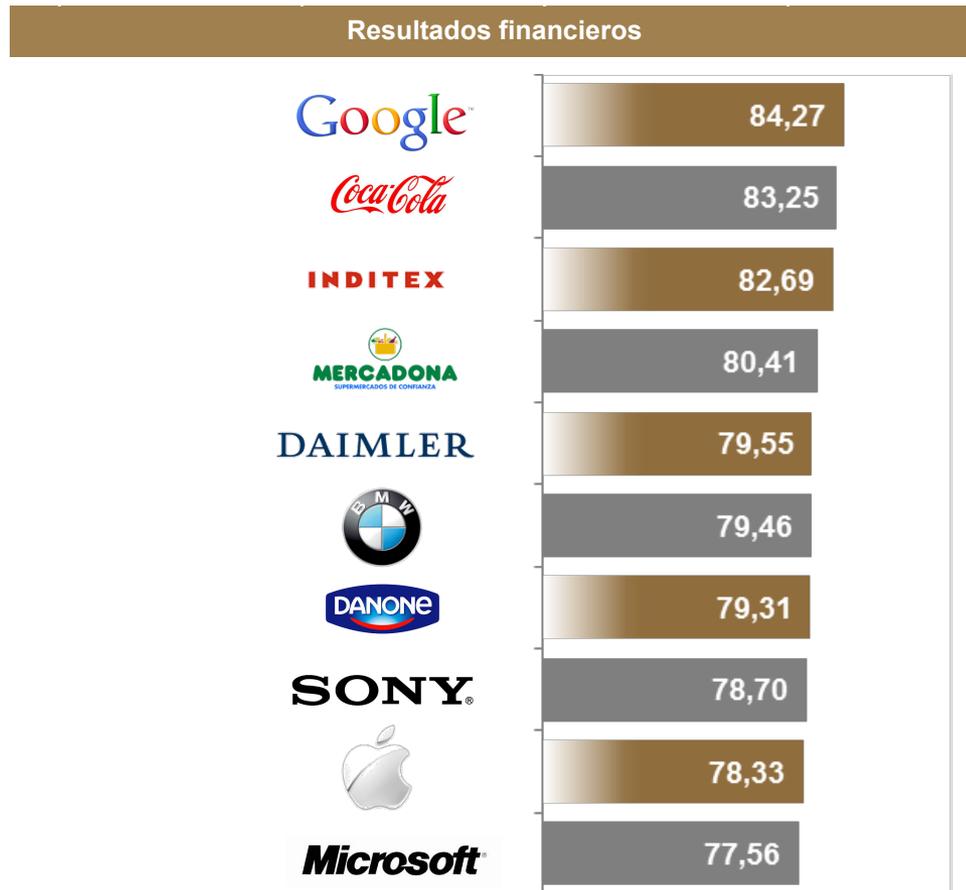
*EMPRESA es una compañía bien liderada – tiene líderes reconocidos y está gestionada con profesionalidad*



Fuente: Estudio RepTrak® Pulse España, 2013.

# Las empresas mejor valoradas en resultados financieros

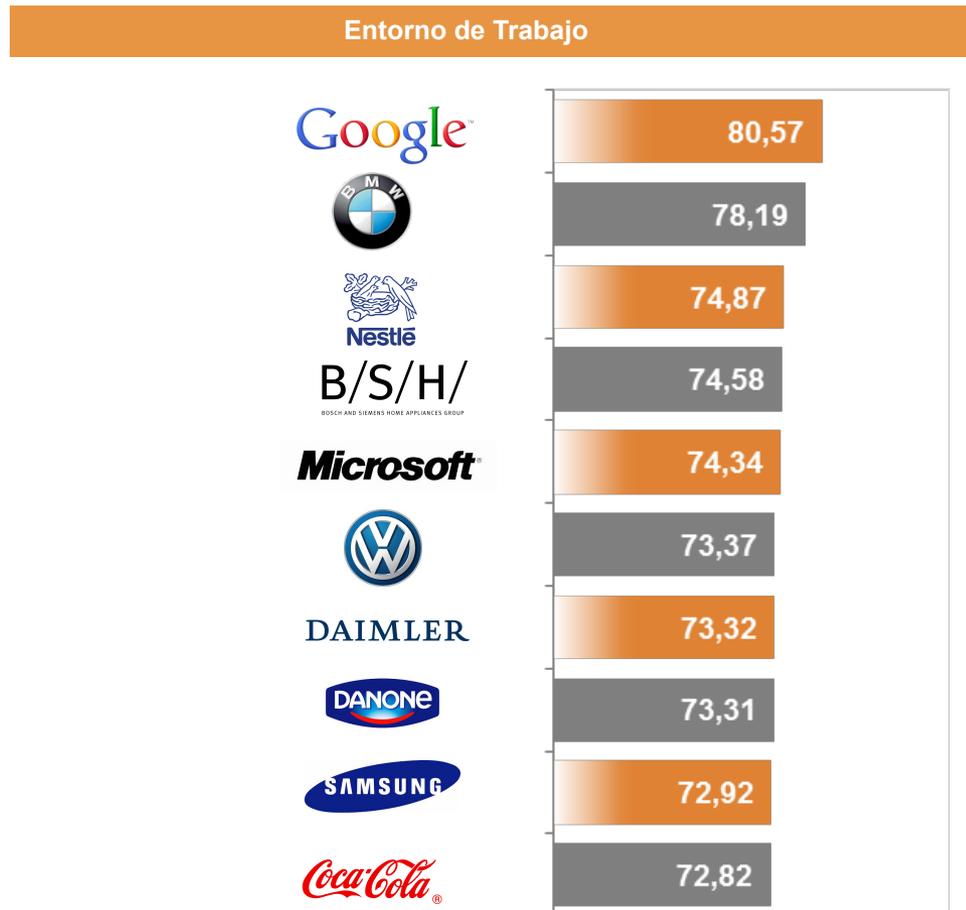
*EMPRESA es una compañía rentable – obtiene buenos resultados financieros*



Fuente: Estudio RepTrak® Pulse España, 2013.

# Las empresas mejor valoradas en entorno de trabajo

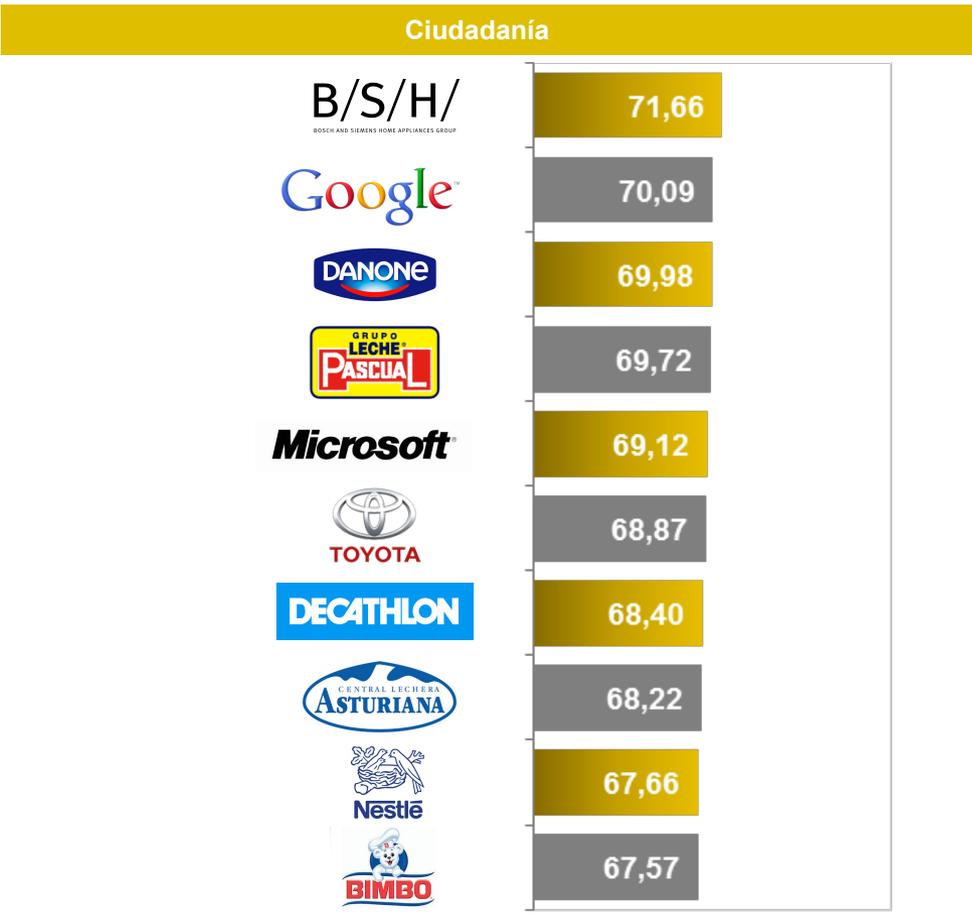
*EMPRESA es un lugar atractivo para trabajar como empleado – trata bien a sus empleados*



Fuente: Estudio RepTrak® Pulse España, 2013.

# Las empresas mejor valoradas en ciudadanía

*EMPRESA se preocupa por la sociedad, invierte en buenas causas y no daña el medio ambiente*



Fuente: Estudio RepTrak® Pulse España, 2013.

# Las empresas con mejor reputación en España



1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Fuente: Estudio RepTrak® Pulse España, 2013.

# Top 10 de los últimos 3 años en España



	<u>2013</u>		<u>2012</u>		<u>2011</u>
1		1	DAIMLER	1	Google™
2	SONY®	2	Google™	2	NOKIA
3	Google™	3		3	
4	B/S/H/ <small>BOSCH AND SIEMENS HOME APPLIANCES GROUP</small>	4	 Nestlé	4	 Nestlé
5	 Nestlé	5	 MERCADONA <small>SUPERMERCADOS DE CONFIANZA</small>	5	 MERCADONA <small>SUPERMERCADOS DE CONFIANZA</small>
6		6	SONY®	6	DAIMLER
7		7		7	SONY®
8	DAIMLER	8	NOKIA	8	Coca-Cola®
9		9		9	 CENTRAL LIGERA ASTURIANA
10		10		10	B/S/H/ <small>BOSCH AND SIEMENS HOME APPLIANCES GROUP</small>

Fuente: Estudio RepTrak® Pulse España, 2013.

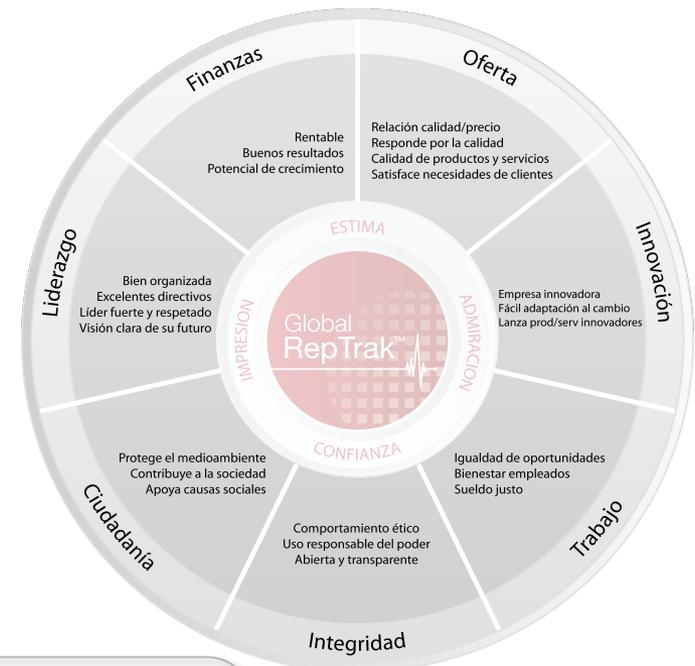
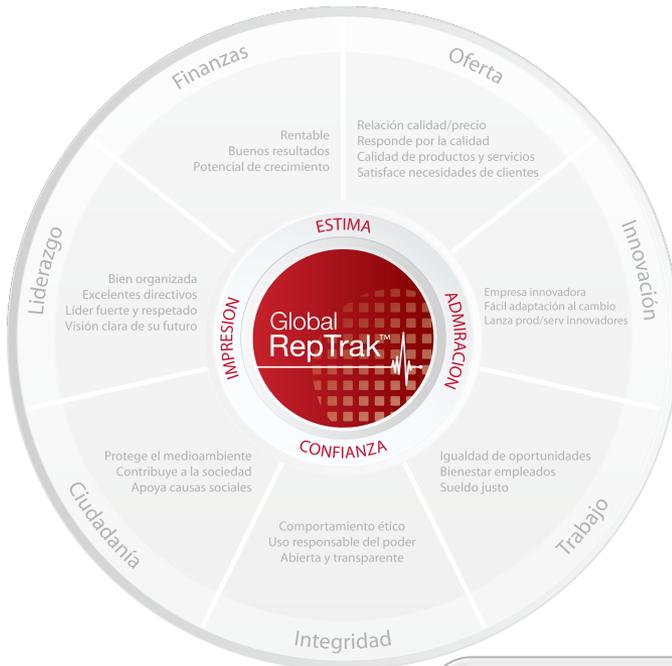
# Reputación emocional y racional

## Reputación Emocional:

RepTrak® Pulse: el indicador general de la reputación resultado de la valoración de los cuatro componentes que la forman: Buena Impresión, Estima, Confianza, Admiración.

## Reputación Racional:

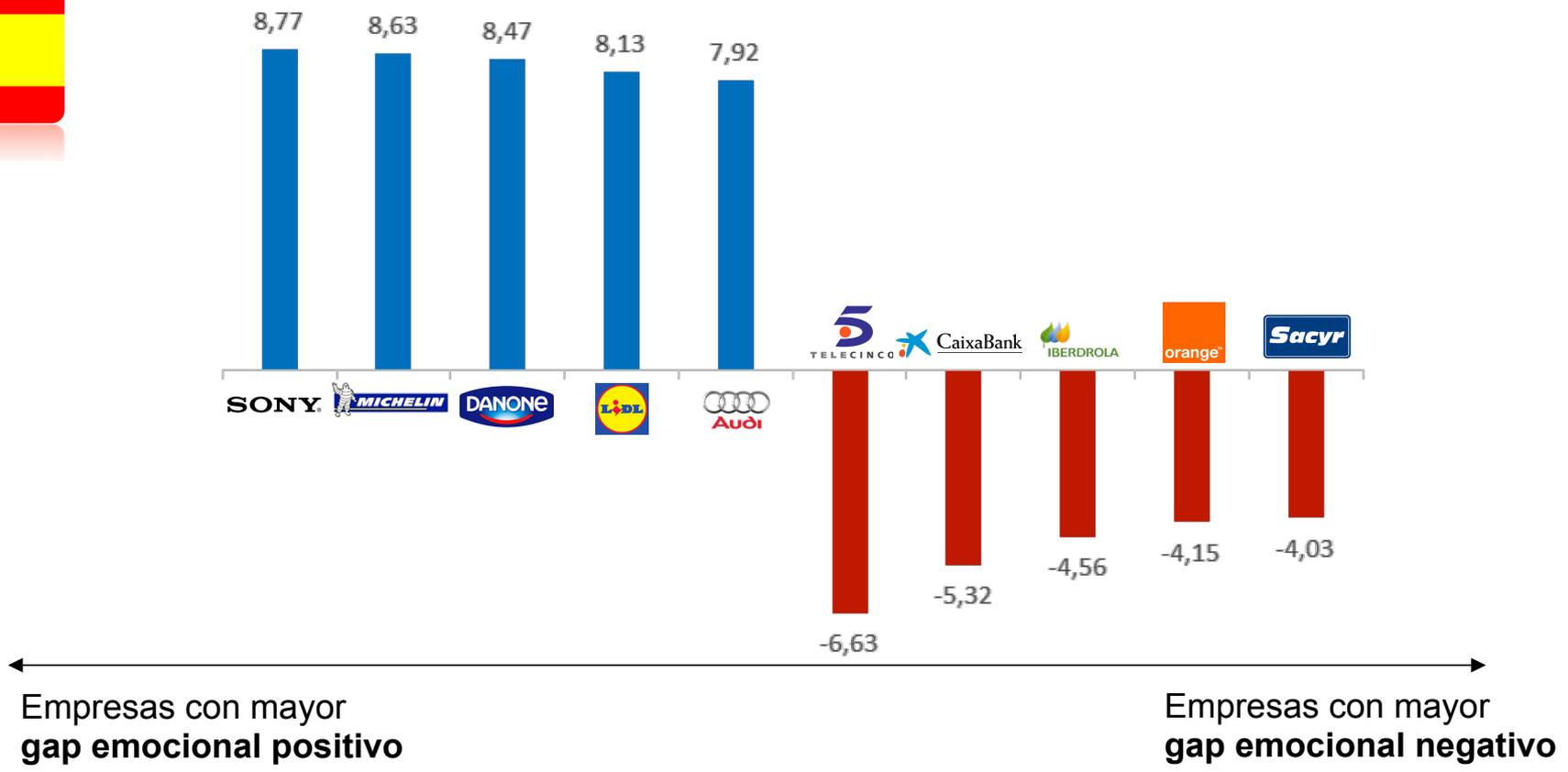
RepTrak® Index: agregación ponderada de las puntuaciones que obtiene una empresa en cada una de los atributos multiplicado por el peso de éste.



RepTrak® Pulse > Index      Halo emocional positivo

RepTrak® Pulse < Index      Halo emocional negativo

# Empresas con una mayor gap emocional en España en 2013



■ RepTrak® Pulse > Index: Halo emocional positivo  
 ■ RepTrak® Pulse < Index: Halo emocional negativo

Fuente: Estudio RepTrak® Pulse España, 2013.

# Las empresas con mejor índice de Responsabilidad Corporativa percibida (RSC RepTrak®)



1		74,60
2	 <small>BOSCH AND SIEMENS HOME APPLIANCES GROUP</small>	73,68
3		72,56
4		71,49
5		71,42
6		70,92
7		70,55
8		70,29
9		70,21
10		70,07

Fuente: Estudio RepTrak® Pulse España, 2013.

# Las empresas con mayor familiaridad en España



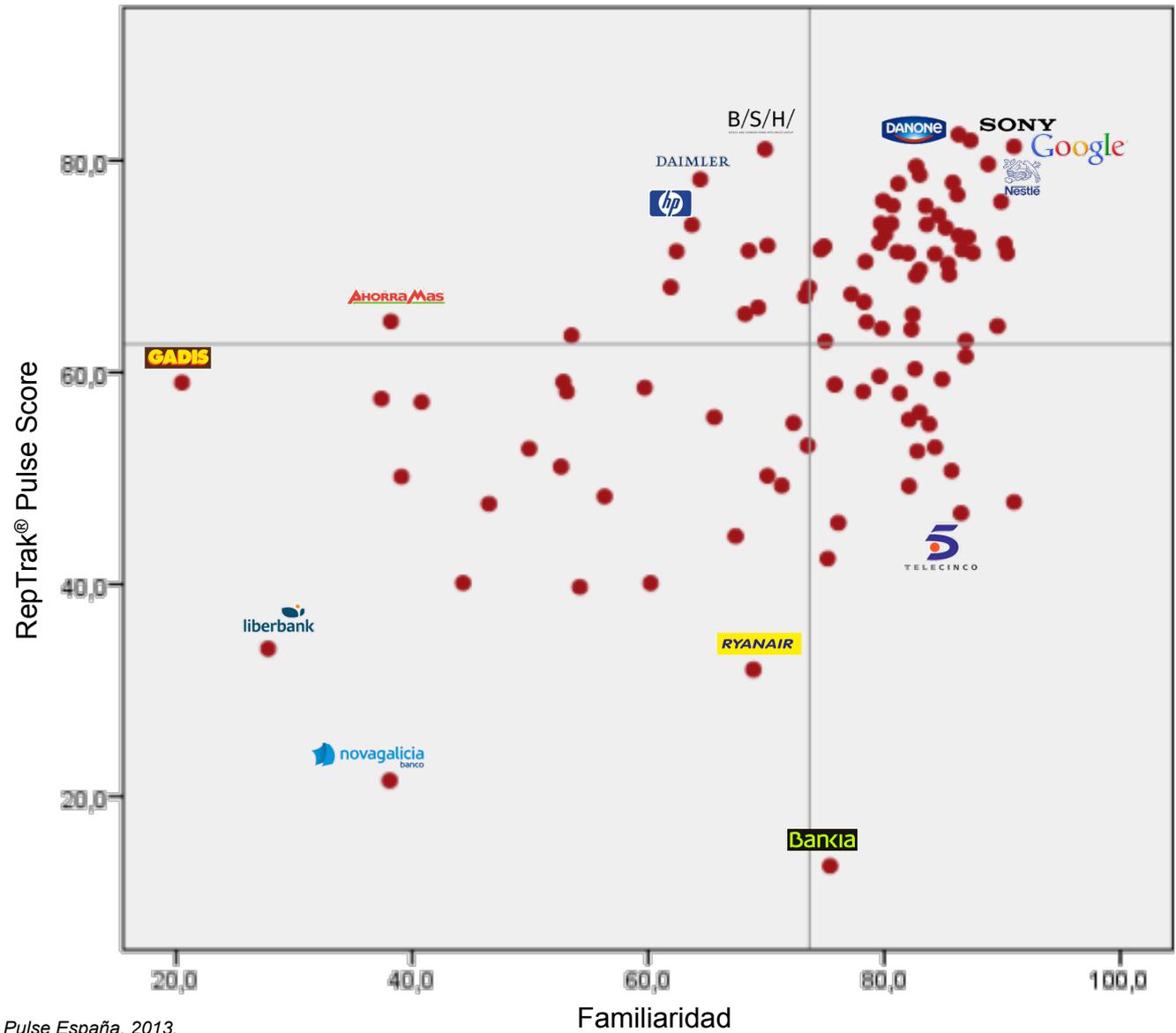
## Ranking de las empresas por familiaridad

1. Google – 91,0	29. Central Lechera Asturiana – 83,5	55. Siemens – 78,3	80. Hewlett-Packard – 63,7
2. Telefónica – 91,0	30. Apple – 83,0	56. Burger King Holdings – 78,2	81. LG Corporation – 62,4
3. Mercadona – 90,4	31. Volkswagen – 83,0	57. Mango (MNG) – 77,2	82. General Motors Company – 61,9
4. El Corte Inglés – 90,2	32. Iberia – 83,0	58. Jazztel – 76,1	83. Catalunya Caixa – 60,2
5. The Coca-Cola Company – 89,9	33. Iberdrola – 82,8	59. Fiat – 75,8	84. Consum – 59,7
6. Carrefour – 89,6	34. Peugeot-Citroen – 82,7	60. Bankia – 75,4	85. Grupo PRISA – 56,3
7. Nestlé – 88,8	35. BMW – 82,7	61. Caixabank (La Caixa) – 75,2	86. Unicaja Banco – 54,2
8. Correos – 87,5	36. Eroski – 82,6	62. Nissan Motor – 75,0	87. Blanco – 53,5
9. Sony – 87,3	37. Alcampo – 82,4	63. Ford Motor – 74,9	88. Acciona – 53,1
10. Microsoft – 87,1	38. Mapfre – 82,3	64. Bayer – 74,6	89. Ferrovial – 52,8
11. McDonald's – 86,9	39. Banco Santander – 82,1	65. Grupo Cortefiel – 73,6	90. FCC (Fomento de Construcciones y Contratas) – 52,6
12. Repsol – 86,9	40. Orange – 82,1	66. ONO – 73,5	91. ACS – Dragados – 49,9
13. IKEA – 86,6	41. Seat – 82,0	67. ING Direct – 73,3	92. Caja Laboral – 46,5
14. Tele5 – 86,5	42. Gas Natural Fenosa – 81,3	68. Yoigo – 72,3	93. Kutxabank (BBK, Caja Sur) – 44,3
15. Danone – 86,3	43. Michelin – 81,2	69. BancoSabadell – 71,3	94. Supersol – 40,8
16. Leche Pascual – 86,3	44. H&M – 81,1	70. IBM – 70,1	95. Sacyr Vallehermoso – 39,1
17. Bimbo – 86,2	45. Samsung Electronics – 80,7	71. Banco Popular – 70,1	96. Ahorramás – 38,2
18. Decathlon – 85,8	46. Campofrio – 80,6	72. BSH Electrodomésticos (Bosch Balay) – 69,9	97. Novagalicia Banco – 38,1
19. Vodafone – 85,7	47. Seur – 80,1	73. C&A – 69,3	98. Supermercados El Árbol – 37,4
20. Renfe – 85,5	48. Audi – 79,9	74. Ryanair – 68,9	99. Liberbank (Caja Castilla La Mancha) – 27,8
21. Zara (Inditex) – 85,4	49. Lidl – 79,8	75. FNAC – 68,5	100. Gadis – 20,5
22. Renault – 85,2	50. Adidas Group – 79,7	76. PorcelaNosa – 68,2	
23. Dia – 84,9	51. Cepsa – 79,6	77. Bankinter – 67,4	
24. Nokia – 84,6	52. Toyota – 79,6	78. BP – 65,6	
25. Nike – 84,3	53. Media Markt / Saturn – 78,5	79. Daimler (Mercedes-Benz) – 64,4	
26. Endesa – 84,3	54. Fagor – 78,4		
27. BBVA – 83,8			
28. Leroy Merlin – 83,6			

Fuente: Estudio RepTrak® Pulse España, 2013.

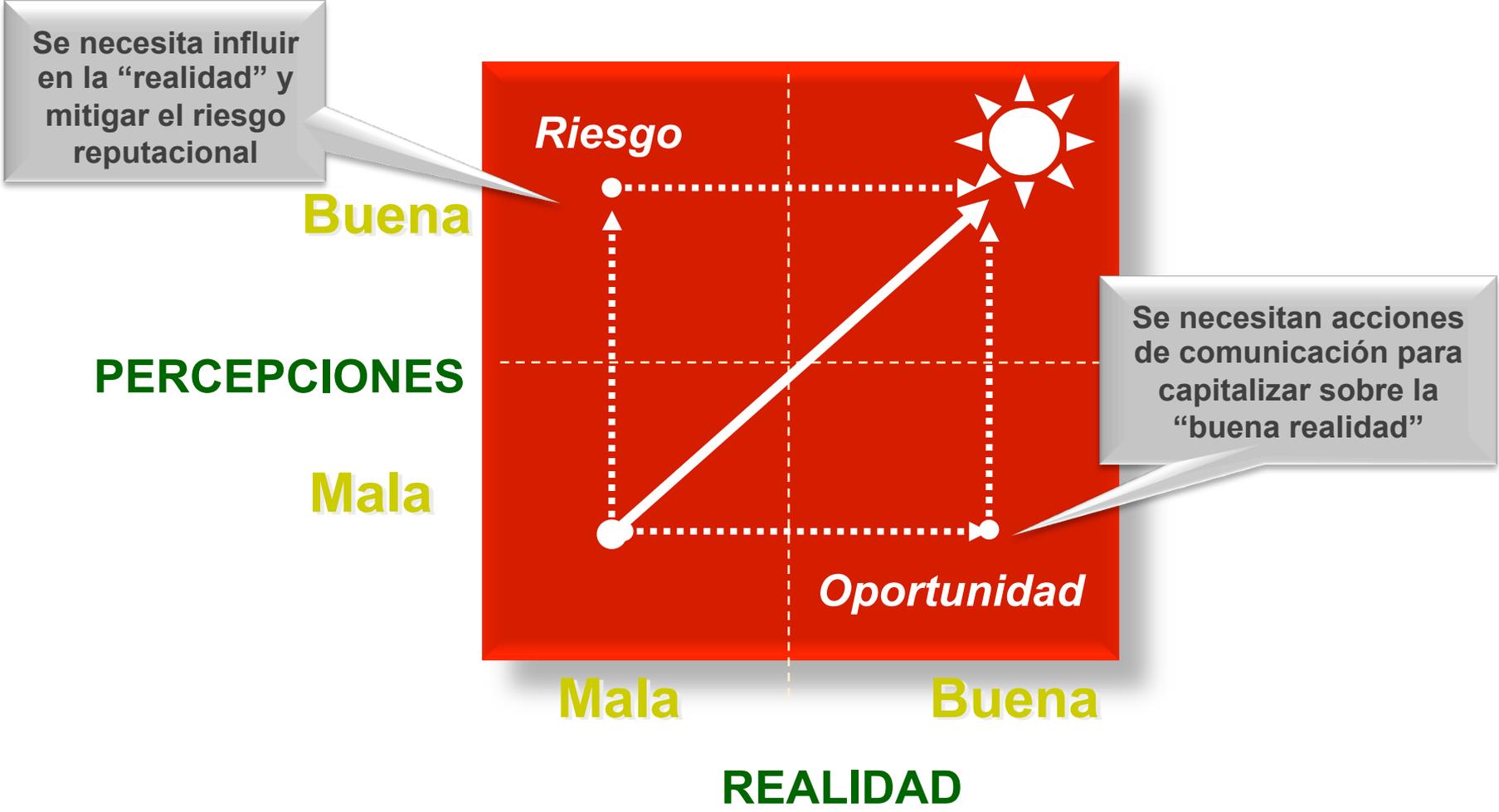
¿En que medida conoce usted a esta empresa?

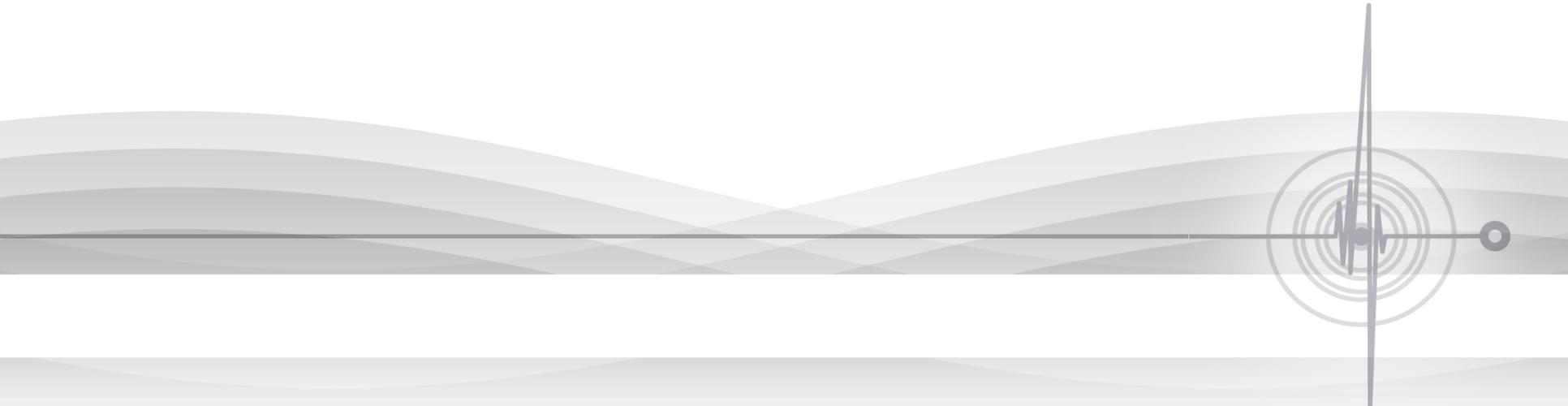
# Relación entre reputación y familiaridad en España (2013)



Fuente: Estudio RepTrak® Pulse España, 2013.

# Gestión de la reputación





**Fernando Prado**  
**Managing Partner - Reputation Institute**



***@fpradoRI - @RI\_Spain***

***[fprado@reputationinstitute.com](mailto:fprado@reputationinstitute.com)***

***[www.reputationinstitute.es](http://www.reputationinstitute.es)***