

ser responsable

EN EL SIGLO XXI

ENTREVISTA A BIBI RUSELL

"Mi trabajo es enseñar la belleza de la pobreza"

LAS **50** EMPRESAS
MÁS ADMIRADAS SEGÚN
REPUTATION INSTITUTE

Expo Zaragoza 2008

EL RETO DEL AGUA

AERCE lanza la Guía de
la Compra Responsable



ESPECIAL TURISMO SOSTENIBLE



FUNDACIÓN REAL MADRID

La Fundación Real Madrid, dirigida desde hace casi un año por Teresa Mojín, está demostrando con sus acciones que el deporte es una potente herramienta de Responsabilidad Social. Está muy bien que una marca con la proyección del Real Madrid enarbole la bandera de la RSE.



AERCE

La asociación que agrupa a los directivos de compras, y que preside Juan José Jiménez, ha lanzado una completa guía para impulsar las compras responsables. La Guía Técnica para la Compra Sostenible es un manual imprescindible para las empresas socialmente responsables.



REPUTATION INSTITUTE

La institución que en España dirige Fernando Prado se distingue por el rigor metodológico a la hora de analizar la reputación de las compañías. En este número Prado explica con todo lujo de detalles cuáles son los 50 empresas más reputadas de España.

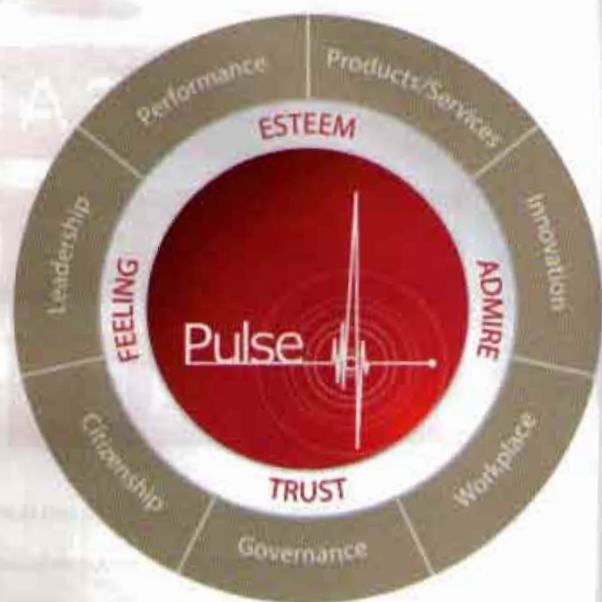


G8

En mitad de una gran crisis alimentaria y mientras las economías emergentes piden medidas para paliarla, los líderes de los países más poderosos no dudan en darse un opíparo festín compuesto por 19 platos elaborados con los más exquisitos manjares japoneses. No estaría mal que predicasen con el ejemplo.

GLOBAL PULSE 2008

Las empresas más admiradas



Por *Fernando Prado*, director general de Reputation Institute

Desde 2006, en Reputation Institute hacemos un seguimiento anual de la reputación de las principales empresas a nivel mundial que publicamos a finales del mes de mayo o principios de junio en la revista Forbes: el Global Pulse. Nuestro objetivo es medir el grado en que estas empresas son admiradas por la población de sus países de origen. Este año nuestro ranking internacional ha sido liderado por Toyota en Japón, seguida de Google en EEUU e IKEA en Suecia. La primera empresa española en el mencionado ranking es El Corte Inglés que ocupa el puesto 19 (ver tabla 1).

La reputación corporativa es el conjunto de percepciones que los distintos stakeholders tienen de una compañía y es fruto de la experiencia que han tenido con la empresa, la comunicación que ésta ha llevado a cabo y el diálogo que se produce sobre ella en los medios. Por tanto, la reputación está formada por percepciones y reside en la mente de los stakeholders, a diferencia de la responsabilidad corporativa que está formada por realidades o compromisos, reside en la empresa y a lo largo del tiempo va influyendo en su reputación.

Por su carácter exógeno, la reputación de una misma corporación puede variar según el

grupo de interés consultado, de manera que una misma empresa puede encontrarse con la paradoja de tener una buena reputación entre sus accionistas y no tan buena entre sus empleados, por ejemplo. En el Global Pulse se hace referencia al grupo de interés más amplio, es decir la sociedad o población general, como ya he mencionado antes, y por tanto lo que comentaré a continuación hace referencia a la reputación de las empresas en relación al conjunto de la sociedad, pudiendo ser diferente para otros grupos tales como inversores, líderes de opinión, empleados, etc.

En España, este año hemos decidido ir más allá en nuestro estudio e incluir además de empresas españolas, empresas extranjeras con una fuerte implantación en nuestro país, por lo que finalmente hemos seleccionado un conjunto de 114 empresas utilizando dos criterios: tamaño (para ello hemos utilizado los datos de facturación publicados) y notoriedad (previamente determinada a través de un estudio de mercado en que hemos recogido el número de menciones espontáneas que cada empresa recibe por buena o mala reputación).

Una vez seleccionadas las empresas más relevantes que operan en nuestro territorio, pasamos a desarrollar el análisis de su reputación en base a los datos recogidos a través de un amplio estudio realizado sobre población general (Global Pulse). Los encuestados responden a preguntas sencillas sobre el grado de admiración, buena impresión y confianza que les merece cada empresa y en qué medi-

da consideran que tiene buena reputación. El conjunto de esas cuatro variables, que engloba la medida del atractivo emocional de una empresa, es nuestro indicador "Pulse", indicador cuantitativo de la reputación de una empresa.

Además de dicho indicador general, este estudio analiza las principales dimensiones que influyen en que las empresas tengan buena reputación, las cuales son por orden de importancia para la sociedad:

1. Oferta de productos y servicios (calidad de productos y/o servicios).
2. Entorno de trabajo (lugar de trabajo atractivo).
3. Integridad (comportamiento ético y transparencia).
4. Liderazgo (líderes respetados y gestión eficaz).
5. Ciudadanía (acción social y cuidado del medio ambiente).
6. Innovación (productos innovadores o nuevas maneras de hacer las cosas).
7. Resultados financieros (consecución de buenos resultados económicos).

Los resultados del estudio en España

En la Tabla 2 mostramos las 50 empresas que han obtenido mejor índice de reputación de entre las 114 analizadas. Este ranking está liderado por Nokia con un Pulse de 86,05 (en una escala de 0 a 100), seguida de Mercedes (84,07) y Sony (83,78). La puntuación media del estudio en España es de 65,94. Los datos oscilan entre la puntuación máxima de 86,05 (Nokia) y la mínima de 43,09 (Jazztel).

La primera conclusión que podemos resaltar al ver el ranking es que las primeras posiciones del mismo son ocupadas por empresas multinacionales no originarias de nuestro país. Creemos que este dato es debido a que estas empresas han desarrollado poderosas marcas que han sabido conectar mejor con la población, además de que la mayoría de ellas destaca especialmente en la dimensión de "oferta de productos y servicios", la que más influye en la reputación.

Una segunda conclusión es la ausencia de tres sectores clave en la economía española donde nuestras empresas han logrado exitosas expansiones internacionales: bancos, telecomunicaciones y servicios públicos domiciliarios ("utilities"). El motivo de esta ausencia entre las mejores 50 viene dado por los bajos índices reputacionales que estos sectores suelen tener entre población general. Esto no es algo exclusivo de España, pues sucede ▶

Tabla 1:
Ranking internacional, las mejores 50.

Rank	Company	Pulse Score
1	Toyota Motor Corp.	86,53
2	Google	85,23
3	IKEA	84,14
4	Ferrero	83,52
5	Johnson & Johnson	83,48
6	Tata Group	82,84
7	Kraft Foods Inc.	82,79
8	Novo Nordisk	82,28
9	Grupo Bimbo, S.A.	81,75
10	Migros	81,54
11	General Mills	81,34
12	Walt Disney	81,22
13	Haier Corporation	81,19
14	Infosys Technologies Limited	81,18
15	United Parcel Service	81,05
16	Sharp Corp.	80,44
17	Coop	80,43
18	Jean Coutu Group	80,11
19	El Corte Inglés	80,00
20	Carlsberg	79,82
21	3M	79,79
22	Barilla	79,44
23	Robert Bosch GmbH	79,22
24	Kone	79,12
25	Mercadona	78,90
26	Matsushita Electric Industrial Co. Ltd.	78,88
27	Marks & Spencer Group	78,78
28	Sobeys	78,74
29	Philips Electronics	78,72
30	Volvo bilar	78,57
31	Xerox	78,44
32	Bridgestone Corp.	78,09
33	Canon Inc.	78,07
34	Colgate-Palmolive	78,04
35	AEON Co. Ltd.	78,00
36	Sony Corp.	78,00
37	Honda Motor Co. Ltd.	77,79
38	China Faw Group Corporation	77,61
39	Lukoil	77,49
40	A.P. Møller - Mærsk	77,35
41	Cadbury Schweppes	77,32
42	Copac	77,27
43	Texas Instruments	77,22
44	Eastman Kodak	77,13
45	General Electric	76,82
46	Sara Lee	76,48
47	FedEx	76,28
48	Deere & Co	76,12
49	Goodyear	76,00
50	Gazprom	75,99

Las mayores empresas del mundo medidas en su país de origen.

Tabla 2:
Ranking nacional, las mejores 50.

Rank	Company	Pulse Score
1	Nokia	86,05
2	Daimler Benz (Mercedes)	84,07
3	Sony	83,78
4	Nestlé	83,55
5	BMW	82,43
6	Bayer	81,93
7	Danone	81,43
8	Philips	80,19
9	El Corte Inglés	80,00
10	Michelin	79,78
11	Volkswagen Audi	79,61
12	Grupo SOS	79,26
13	Mercadona	78,90
14	Once	78,34
15	Pescanova	77,65
16	Microsoft	77,10
17	IBM	76,99
18	L'Oréal	76,10
19	Coca Cola	75,91
20	BSH Electrodomésticos	75,76
21	Inditex (Zara)	75,55
22	Sol Meliá	75,16
23	Decathlon	74,78
24	Toyota	74,19
25	Leche Pascual	74,06
26	Renault	73,71
27	Fagor	73,52
28	Hewlett-Packard	73,25
29	Siemens	73,12
30	Citroën	72,33
31	Leroy Merlin	72,26
32	Hipercor	72,16
33	Iveco - Pegaso	71,76
34	Ford	71,22
35	Repsol YPF	71,25
36	Seat	71,05
37	Ikea	70,87
38	Nike	70,80
39	Ebro Puleva	70,76
40	Peugeot	70,66
41	Editorial Planeta	70,66
42	Carrefour	70,21
43	Alcampo	69,19
44	Cepsa	69,16
45	Opel (General Motors)	69,14
46	Mapfre	68,80
47	Corteiel	68,39
48	Globalia (Halcón Viajes y Air Europa)	67,98
49	Nissan	67,79
50	FCC	67,72

Empresas más relevantes que operan en España por facturación y/o notoriedad.

Tabla 3: Reputación por sectores de actividad

Media de la puntuación obtenida por las empresas de cada sector.

Rank	Sector	Pulse Score	Rank	Sector	Pulse Score
1	Consumer Products	72,75	13	Airlines & Aerospace	63,56
2	Computer	71,14	14	Food & Tobacco	63,20
3	Electrical & Electronics	71,00	15	Energy	62,13
4	Beverage	70,37	16	Information & Media	61,50
5	Retail-Food	68,57	17	Services	60,52
6	Automotive	68,24	18	Financial-Diversified	60,38
7	Industrial Products	68,24	19	Financial-Insurance	59,96
8	Retail-General	67,83	20	Financial-Bank	59,54
9	Conglomerate	65,52	21	Transport & Logistics	59,36
10	Pharmaceuticals	65,11	22	Construction/Engineering	58,85
11	Raw Materials	64,64	23	Utilities	58,07
12	Chemicals	63,69	24	Telecommunications	56,18

Tabla 4: Ranking por Dimensión

Las 10 mejores empresas en España en cada una de las 7 dimensiones de la reputación.

Productos y Servicios

Rank	Company	Performance
1	Nokia	85,82
2	Daimler Benz (Mercedes)	85,23
3	Sony	84,91
4	Nestlé	83,35
5	El Corte Inglés	83,00
6	BMW	82,75
7	Danone	82,13
8	Michelin	81,42
9	Philips	81,21
10	Volkswagen Audi	80,85

Entorno de Trabajo

Rank	Company	Workplace
1	BMW	75,67
2	Daimler Benz (Mercedes)	75,52
3	Nestlé	74,36
4	Nokia	74,16
5	Microsoft	72,89
6	Bayer	72,58
7	Once	71,45
8	Citroën	71,44
9	Sony	70,57
10	L'Oréal	70,19

Integridad

Rank	Company	Governance
1	Nokia	77,33
2	Mercadona	74,71
3	El Corte Inglés	74,59
4	Nestlé	74,48
5	BMW	74,26
6	Daimler Benz (Mercedes)	73,41
7	Once	72,52
8	Sony	72,39
9	Danone	72,30
10	Citroën	71,98

Liderazgo

Rank	Company	Leadership
1	El Corte Inglés	78,96
2	Microsoft	77,12
3	Inditex (Zara)	76,11
4	Nokia	75,56
5	Volkswagen Audi	75,25
6	BMW	74,64
7	Nestlé	74,56
8	Daimler Benz (Mercedes)	73,79
9	Bayer	72,54
10	Sol Meliá	72,29

Ciudadanía

Rank	Company	Citizenship
1	Once	83,28
2	Bayer	70,72
3	Nokia	70,34
4	Grupo SOS	70,30
5	Nestlé	69,88
6	La Caixa	69,42
7	Danone	69,37
8	Decathlon	69,01
9	Ebro Puleva	68,49
10	El Corte Inglés	68,33

Innovación

Rank	Company	Innovation
1	Nokia	84,87
2	Sony	83,80
3	Microsoft	80,14
4	BMW	79,61
5	Ikea	78,25
6	Danone	77,68
7	Nestlé	77,27
8	Philips	76,75
9	Daimler Benz (Mercedes)	76,63
10	Volkswagen Audi	76,34

► de igual modo y con pocas excepciones en los 27 países donde hemos realizado el estudio (ver tabla 3). En cualquier caso, algunas de estas empresas españolas obtienen puntuaciones muy positivas si las comparamos con sus homólogos en otros países.

Son los sectores de electrónica de consumo, alimentación, automoción y retail los que reciben las puntuaciones más altas, y por tanto están más representados en el ranking de las 50 primeras empresas.

En la tabla 4 mostramos las diez empresas mejor percibidas en cada una de las siete dimensiones de la reputación. Las empresas que lideran el ranking general también tienen puntuaciones altas en casi todas las dimensiones. Si analizamos las cinco primeras, veremos que: Nokia es la primera empresa en el índice de reputación, pero además lidera las dimensiones de Oferta de Productos y Servicios, Innovación e Integridad. El hecho de obtener la puntuación más alta en la dimensión más importante es un motivo clave para liderar el ranking. Mercedes destaca por las percepciones recibidas en las dos dimensiones más importantes de la reputación: Oferta y Entorno de Trabajo. Sony está especialmente bien valorada en Innovación y Oferta de Productos y Servicios. Las dimensiones de la reputación en que destaca Nestlé son Entorno de Trabajo, Integridad y Oferta. Son las tres dimensiones más importantes, por lo que es normal que Nestlé ocupe un lugar sobresaliente en el ranking. BMW es la empresa mejor valorada como lugar para trabajar como empleado, además obtiene excelentes puntuaciones en Innovación e Integridad. ●

Nota: Todas las puntuaciones del Pulse están estandarizadas por país y a nivel global, por lo que son comparables. Aquellas puntuaciones que se diferencian en +/- 0,5 son estadísticamente significativas a un nivel de confianza del 95%. El campo se ha realizado mediante encuestas on-line durante los meses de febrero y marzo de 2008.

Resultados Financieros:

Rank	Company	Performance
1	Microsoft	91,27
2	El Corte Inglés	88,61
3	Nokia	86,76
4	Coca Cola	86,30
5	Inditex (Zara)	85,43
6	Sony	84,32
7	Nestlé	84,30
8	Daimler Benz (Mercedes)	84,13
9	Mercadona	83,74
10	Nike	83,50