



Google, Sony y BSH,
las empresas más
admiradas en España



EL BUSCADOR ESTÁ CONSIDERADO POR LOS CONSUMIDORES COMO LA EMPRESA CON MEJOR REPUTACIÓN, SEGUIDA DEL GRUPO JAPONÉS Y DEL FABRICANTE DE ELECTRODOMÉSTICOS, SEGÚN REPUTATION INSTITUTE.

Google, Sony y BSH, las más admiradas en España

Ana Medina, Madrid

Las empresas siguen ganándose la admiración y confianza de los consumidores españoles. El estudio RepTrak, que elabora cada año Reputation Institute, muestra que los españoles valoran con 66,4 puntos sobre 100 la reputación de las compañías, una percepción marcada por atributos como la impresión, confianza, estima y admiración que genera una marca. Esta puntuación mejora respecto a los 65,4 puntos del estudio de 2018 y es la cifra más alta desde 2010.

Para llevarlo a cabo se han analizado cerca de 33.000 valoraciones procedentes de 8.757 consumidores en relación a más de 300 empresas que operan en el mercado español, identificando cómo las perciben en base a distintos atributos agrupados en siete categorías (oferta de productos y servicios, resultados financieros, liderazgo, ciudadanía, integridad, trabajo e innovación).

Impacto

El estudio, señalan en Reputation Institute, demuestra que un aumento de la reputación impacta de manera directa, entre otras, en la intención de compra de los clientes, recomendación, inversión y beneficio de la duda en situaciones de crisis.

“En el último año se aprecia una recuperación de la confianza de los españoles en las empresas que operan en nuestro país. Si analizamos la



Fuencisla Clemares, directora gral. de Google España y Portugal.



Alberto Ayala, director general de Sony Iberia.



Fernando Gil Bayona, director general de BSH España.

Amazon experimenta la mayor caída en reputación y sale del 'top 50' del ránking RepTrak

serie histórica, la reputación media de las compañías analizadas en el estudio fue cayendo en la época de la crisis económica hasta tocar fondo en 2014, año en que empezó una tendencia alcista que se ha mantenido en el tiempo”, afirma Fernando Prado, senior vicepresidente & market leader de España y Latam en Reputation Institute.

Google, Sony y BSH son consideradas por los compradores españoles las compa-

ñas con mejor reputación. Con 80,9 puntos, el buscador de Internet pasa a ocupar la primera posición del ránking de 2019, subiendo desde el puesto cuarto del año anterior. Google lidera también cuatro de las siete dimensiones de la reputación (oferta de productos y servicios, innovación, liderazgo y resultados financieros). Sony sube desde el quinto puesto y se coloca segunda, con 80,3 puntos.

Ambos grupos contribuyen a que el tecnológico sea el sector con mejor reputación en España (74,8 puntos), seguido de alimentación y automoción, con 72 puntos cada uno. Telecomunicaciones (52,7 puntos), aerolíneas (53,3 puntos) y financiero (59,4 puntos)

son los sectores con la reputación más débil.

El fabricante de electrodomésticos BSH se mantiene en tercer lugar, con 80,2 puntos, liderando las dimensiones de integridad y entorno de trabajo. Disney y Michelin ocupan la cuarta y quinta posición.

Netflix y Samsung

Netflix escala seis puestos hasta el sexto, mientras que Samsung recupera el terreno que perdió con la crisis del Galaxy Note 7. Pasa del lugar 14 que tenía en 2018 al séptimo de este año. Adidas, BMW y Nestlé completan el top 10.

Central Lechera Asturiana, con 75,4 puntos, es la primera compañía de capital español que figura en el ránking Rep-

LAS COMPAÑÍAS CON MEJOR REPUTACIÓN

Puntuación del 0 al 100. Excelente: Más de 80 puntos. Fuerte: Más de 70 puntos

Puesto	Empresa	Puntuación	Puesto	Empresa	Puntuación
1.	Google	80,9	26.	Mercadona	74,7
2.	Sony	80,3	27.	Ocu	74,4
3.	BSH	80,2	28.	Kellogg's	74,3
4.	The Walt Disney	79,9	29.	Lidl	74,3
5.	Michelin	79,5	30.	Heineken	74,1
6.	Netflix	79,1	31.	Tesla	74,0
7.	Samsung	79,1	32.	Correos	74,0
8.	Adidas	78,3	33.	Huawei	73,7
9.	BMW	78,0	34.	Inditex	73,6
10.	Nestlé	77,6	35.	NH Hotels	73,4
11.	Danone	77,4	36.	Toyota	73,3
12.	Nintendo	76,9	37.	Mahou San Miguel	73,2
13.	Microsoft	76,4	38.	Ikea	73,2
14.	HP	75,9	39.	Nike	73,1
15.	Ferrero	75,7	40.	Meliá Hotels	73,1
16.	Siemens Gamesa	75,6	41.	Leroy Merlin	72,9
17.	Decathlon	75,6	42.	IBM	72,9
18.	Intel	75,5	43.	Casa Tarradellas	72,8
19.	C. Lechera Asturiana	75,4	44.	LG	72,8
20.	Once	75,4	45.	Renault	72,6
21.	Roca	75,3	46.	Calidad Pascual	72,6
22.	Philips	75,3	47.	PSA Peugeot Citroën	72,5
23.	Bimbo	74,9	48.	Toshiba	72,5
24.	Apple	74,9	49.	Bayer	72,4
25.	Seat	74,7	50.	Estrella Galicia	72,3

Fuente: Reputation Institute

La confianza en las empresas que operan en España marca su punto más alto desde 2010

Trak, colocándose en el puesto 19, tras bajar del sexto lugar que ocupaba el año pasado. Empata en puntuación con la Once, en el 20, frente al puesto 13 anterior. La Once, sin embargo, lidera la dimensión de ciudadanía, con 78,4 puntos, seguida de Google.

Dos grupos españoles muestran las mayores subidas del ránking: Freixenet y Bankia, aunque no figuran entre los cincuenta primeros. El fabricante de espumosos gana

más de once puntos y pasa de los 57,8 puntos de 2018 a los 69,2 puntos de 2019, destacando especialmente en la dimensión financiera (72,5 puntos). Bankia recibe casi once puntos más, aunque su reputación todavía es débil (37 puntos).

Caen Ryanair y Amazon

En el lado contrario, Amazon y Ryanair experimentan las mayores caídas. La aerolínea pierde trece puntos, bajando a 37,2 puntos, el dato más bajo corresponde a la dimensión de ciudadanía (27,9 puntos) y la más alta a finanzas (68 puntos). Amazon pierde 8,5 puntos, hasta 72,1 puntos, saliendo del top 50 de la lista, donde era segundo el año pasado