

http://www.cincodias.com/articulo/empresas/mitad/principales/empresas/espanolas/genera/confianza/clientes/cdsemp/20080612cdscdsemp_13/Tes/

CINCO DIAS

Más de la mitad de las principales empresas españolas no genera confianza entre sus clientes

El 58% de las principales empresas españolas no genera suficiente confianza entre sus clientes y, entre aquellas que sí la inspiran, su nivel máximo sólo llega a un 5,79 sobre 10, según el Baremo de Confianza de Empresas Españolas 2008 (BCEE) de FutureBrand Ep / MADRID (12-06-2008)

El estudio, realizado entre abril y mayo del presente ejercicio, tiene en cuenta un total de 43 compañías, entre las que se encuentran las que conforman el Ibex-35 y otras ocho más escogidas por su "relevancia".

Según el informe, NH Hoteles (5,79), Iberdrola Renovables (5,71), El Corte Inglés (5,57), Gamesa (5,48) y Mapfre (5,30) son las cinco compañías que generan más confianza, mientras que Colonial (3,59), Telecinco (4,15), Banesto (4,27), Iberia (4,28) y Banco Popular (4,31) se sitúan a la cola.

Entre las causas que explican los bajos niveles de confianza, el estudio señala que las empresas adolecen de falta de "atributos emocionales", entre los que cita la preocupación por el medio ambiente y la sociedad, el prestigio o la identificación del público con las corporaciones. Así, las compañías sólo logran un 4,7 de media en la valoración de dichos aspectos.

En rueda de prensa, el director general de FutureBrand, Ignacio Linares, señaló que, precisamente, estos aspectos "emocionales" son los que más influyen en la confianza de los clientes. En concreto, citó la identificación como la variable "con más peso".

Iberdrola renovables, la más preocupada por el medio ambiente

Según el estudio, las compañías que mejor conectaron "emocionalmente" con su público fueron Iberdrola Renovables, que ocupa el primer puesto en preocupación por el medio ambiente y por la sociedad; El Corte Inglés, la mejor valorada en cuanto a su prestigio; NH Hoteles, que obtiene la mejor nota en la identificación de sus clientes con ella; y Gamesa, la que mejor logra que sus clientes deseen trabajar en ella.

En el lado opuesto se encuentra Colonial, que logra los peores resultados en cada uno de estos cinco aspectos, con notas especialmente bajas en identificación y deseo de trabajar en ella.

NH Hoteles, la mejor en calidad y trato con sus empleados

En cambio, las compañías sí consiguen el aprobado, con un 5,3, en los llamados atributos "funcionales", entre los que se encuentran la calidad de los productos o servicios, el grado de cumplimiento de aquello que prometen o el buen trato a los empleados.

Así, NH Hoteles obtiene el primer puesto en calidad de servicios, cumplimiento de sus compromisos y buen trato a los empleados, mientras que El Corte Inglés aparece como la mejor valorada en actuación consistente y grado de "escucha" a sus clientes.

En cambio, Colonial también se coloca aquí como la peor valorada y recibe las peores puntuaciones en cumplimiento de lo prometido, buen trato a los empleados y escucha a clientes y accionistas.

Por otro lado, Ignacio Linares destacó que la confianza no está directamente relacionada con la notoriedad de una empresa. Así, puso como ejemplo el caso de Iberia, que ocupa el tercer puesto entre las más conocidas y sólo logra el 40 entre las que más confianza despiertan.

< más inspira que directivo el (Inditex), Isla >

Por lo que respecta a los máximos responsables de las compañías, el vicepresidente primero y consejero delegado de Inditex, Pablo Isla, logra el primer puesto entre los diez directivos que más confianza generan, seguido del presidente de BBVA, Francisco González, y el de Cepsa, Carlos Pérez de Bricio.

Por su parte, el presidente de Banco Sabadell, José Oliu, el de Caja Madrid, Miguel Blesa, y el de Mapfre, Jose Manuel Martínez, obtienen los peores puestos.