

## Las empresas españolas son mejores de lo que parecen

NH Hoteles, Iberdrola Renovables, El Corte Inglés, Gamesa y Mapfre son las cinco compañías que suscitan mayor confianza según el Baremo de Confianza de Empresas Españolas 2008.



FutureBrand ha presentado el **Baremo de Confianza de Empresas Españolas 2008** (BCEE), un estudio sobre la confianza que generan las principales compañías (**Ibex 35 + Caja Madrid, La Caixa, El Corte Inglés, Pescanova, Grupo Sos, NH Hoteles, Puleva y Cepsa**) entre sus públicos (actuales y potenciales clientes, accionistas minoritarios y empleados en puestos cualificados).

Según los resultados del **BCEE**, la mayoría de las empresas analizadas obtienen una puntuación suficiente en aspectos funcionales (5,3 puntos), sin embargo suspenden (4,7 puntos) cuando se analizan atributos emocionales. Esto impide generar altos niveles de confianza entre sus diferentes públicos e implica que el nivel de satisfacción, medida utilizada hasta ahora para evaluar la relación de una empresa con sus clientes, no sea el idóneo para alcanzar su objetivo.

Asimismo, el **BCEE** evidencia que la confianza tampoco está directamente relacionada con la notoriedad que una compañía tenga en el mercado. Marcas muy conocidas generan escasos índices de confianza (**Telefónica** es la compañía más conocida y sin embargo obtiene el puesto 38 de un total de 43 en el ranking de confianza) y viceversa, marcas con muy poca proyección pública generan unos altos índices de confianza (**Gamesa** se encuentra en el puesto 36º del ranking de conocimiento y en el puesto 4º en confianza).

La clave para generar una mayor confianza reside en la identificación personal entre la empresa y sus clientes, a través de valores emocionales. Por su parte, los tres empresarios que mayor confianza inspiran son **Pablo Isla (Inditex)**, **Francisco González (BBVA)** y **Carlos Pérez de Bricio (Cepsa)**.