Reputation Institute

RepTrak® Chile 2018

Abril 2018

Ficha técnica RepTrak® Chile 2018

Periodo de toma de datos
- Marzo - Abril 2018

Empresas seleccionadas
- Un total de 124 empresas

Grupo de interés
- Público General
- La distribución de la muestra es proporcional a la población del país en cuanto a edad y sexo

Metodología de recogida de datos
- Cuestionario online llevado a cabo en Chile (CAWI)

Número de entrevistados
- 7.077 entrevistados

Número de valoraciones
- 14.278 valoraciones

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

Entendiendo y midiendo la reputación corporativa

RepTrak® Pulse: el indicador clave de la reputación corporativa

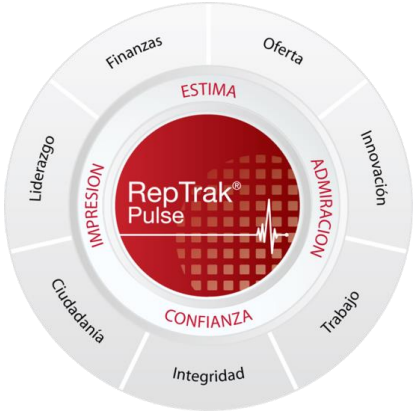
La reputación de una empresa engloba los sentimientos de las personas hacia ella.

- RepTrak® Pulse mide este atractivo emocional.
- Es un constructo basado en cuatro elementos:
  - Admiración y respeto
  - Reputación reconocida
  - Buena impresión
  - Confianza

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

El Modelo RepTrak®

RepTrak® mide
Los siete factores clave de la reputación

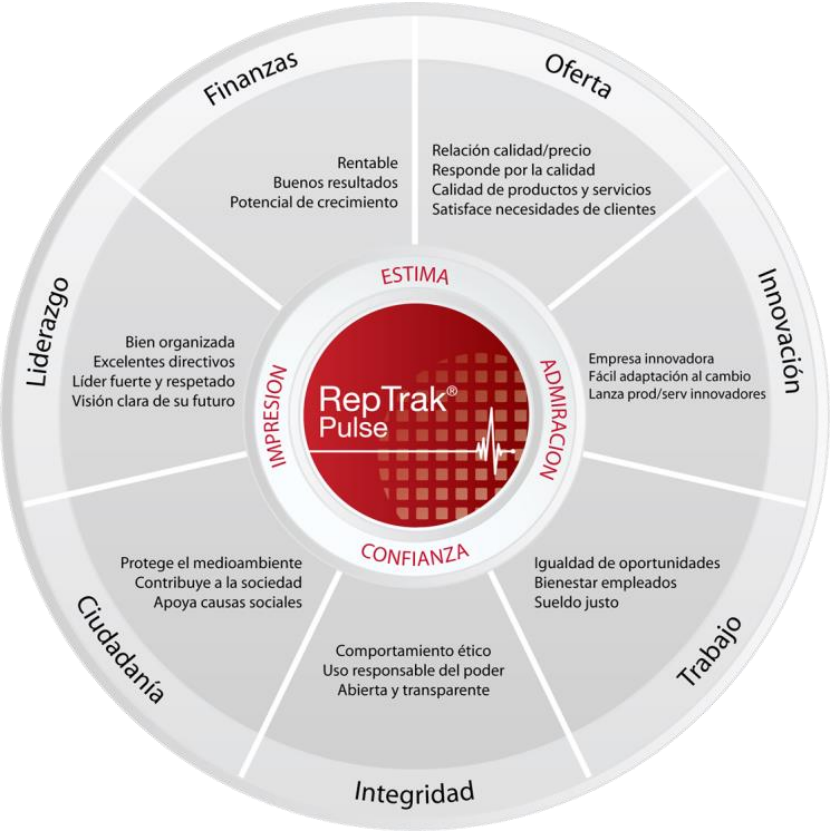


Emocional

Explicación **Racional** de lo emocional

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

El Modelo RepTrak®



Reputation Institute

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

Reputación y comportamientos favorables hacia las empresas

RepTrak® Pulse	0-39	40-59	60-69	70-79	80+
Compraría productos	9%	16%	35%	55%	84%
Hablaría positivamente	8%	14%	30%	50%	83%
Recomendaría los productos	7%	13%	31%	51%	83%
Confiaría en que haría lo correcto	8%	12%	27%	44%	77%
Le daría la bienvenida en mi comunidad	9%	15%	31%	48%	78%
Trabajaría	10%	17%	31%	47%	73%
Invertiría	7%	11%	24%	39%	67%
Recomendaría la compañía	8%	13%	30%	50%	82%
Recomendaría invertir	7%	11%	22%	38%	68%
Le daría el beneficio de la duda	6%	10%	21%	36%	68%

Excelente/Superior	> 80
Fuerte/Robusta	70-79
Media/Moderada	60-69
Débil/Vulnerable	40-59
Muy débil/Pobre	< 40

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

Reputation Institute

Powering the world's most reputable companies

Reputación Corporativa en Chile

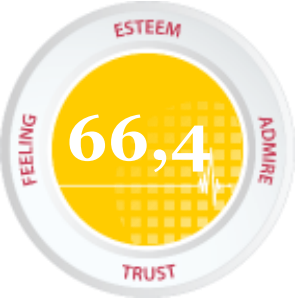
Chile un país con potencial de crecimiento

RepTrak Pulse 2018
Media de las empresas

Reputation Institute

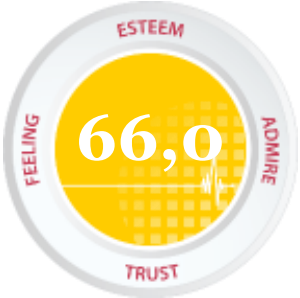
The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

Los chilenos son más exigentes con las empresas que otros países latinoamericanos



RepTrak Pulse 2018 Brasil
Media de las empresas

RepTrak Pulse 2018 Chile
Media de las empresas



RepTrak Pulse 2018 México
Media de las empresas

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

Un contrapunto global

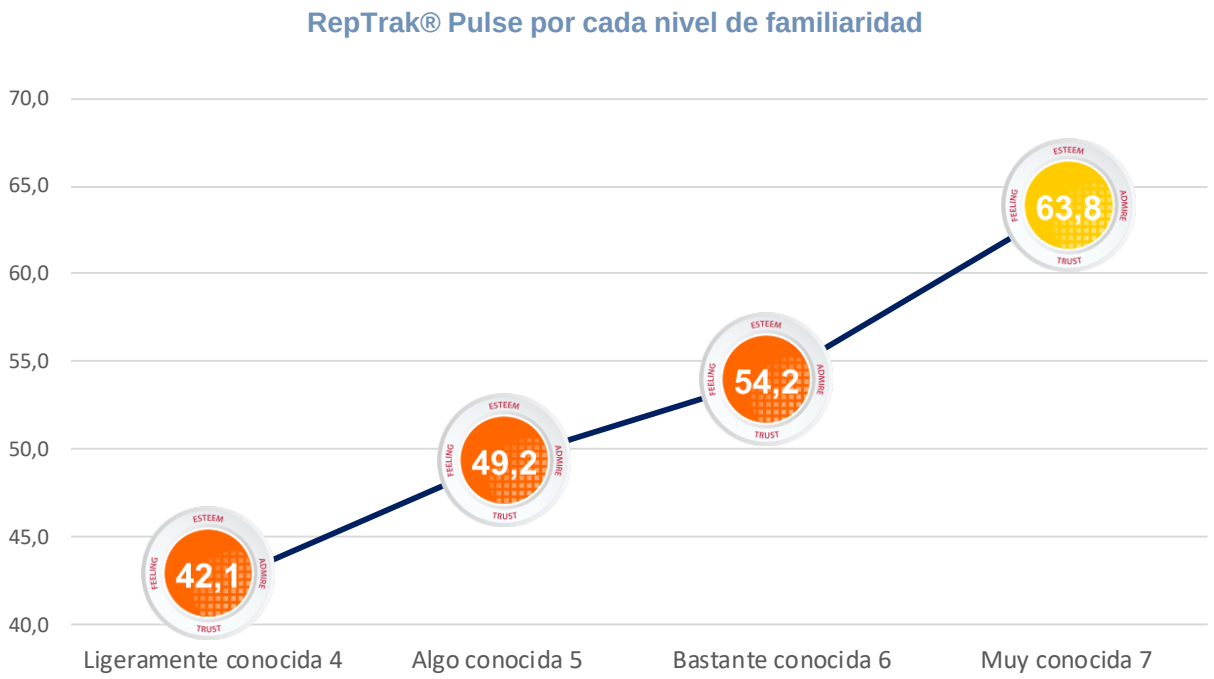
- **El año 2018, es un año de tendencia hacia la baja de la reputación en la mayoría de los mercados globales pero Chile se contrapone a esa tendencia**. En líneas generales, los resultados han tenido una tendencia positiva, con mejoras en la mayoría de las compañías y en casi todos los sectores.

- La sociedad chilena **es mas crítica que en otros países de América Latina**. Esta mayor criticidad hace que las subidas generalizadas de la reputación en la mayoría de los sectores durante este año adquieran una mayor importancia, a pesar de que el puntaje promedio de las empresas chilenas está por debajo de otros países.

- La **polarización actual en la sociedad marca nuevas tendencias en la percepción de la reputación a nivel global, sobre todo debido** a una **hiper-transparencia y a la infoxicación (abundancia de información).**

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

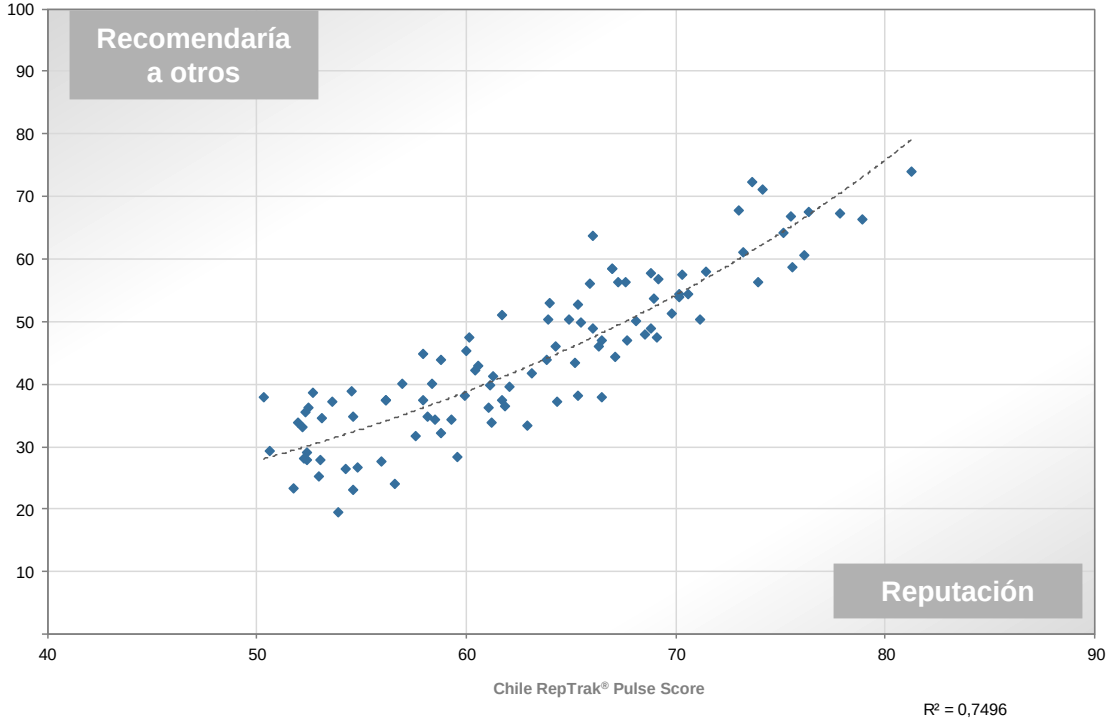
La reputación de las compañías aumenta a medida que se incrementa su nivel de conocimiento



Reputation Institute

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

Fuerte correlación entre reputación y comportamientos favorables en Chile

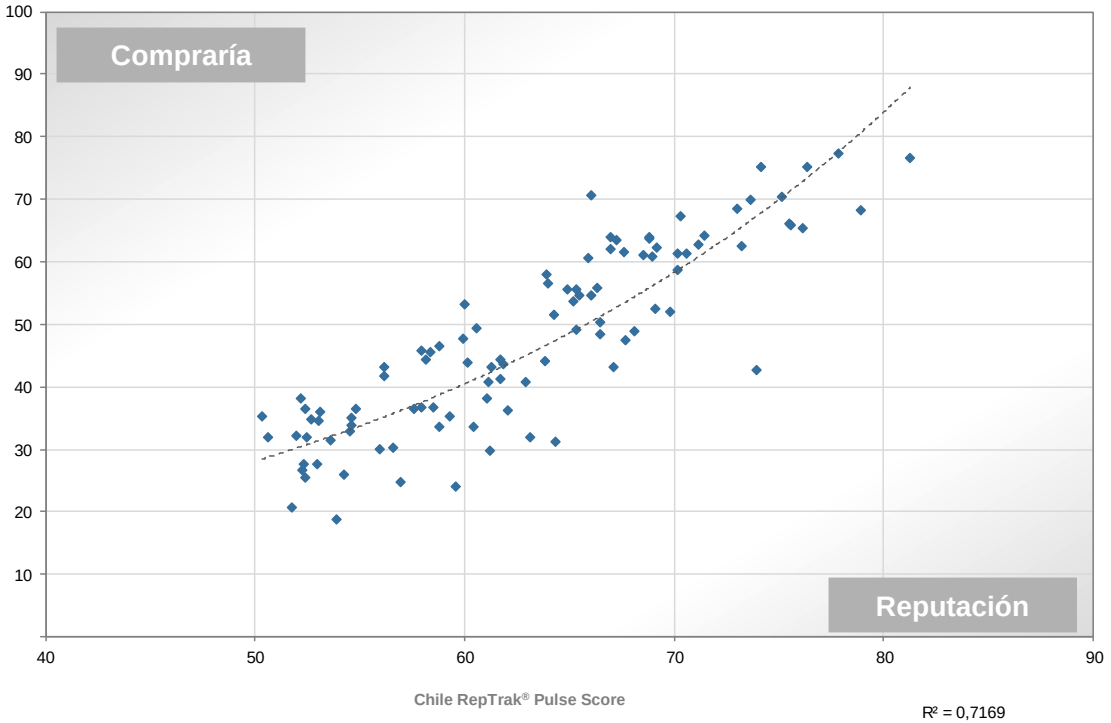


Mejorar 5 puntos la reputación incrementa la intención de recomendar en un 7,4%

Reputation Institute

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

Fuerte correlación entre reputación y comportamientos favorables en Chile

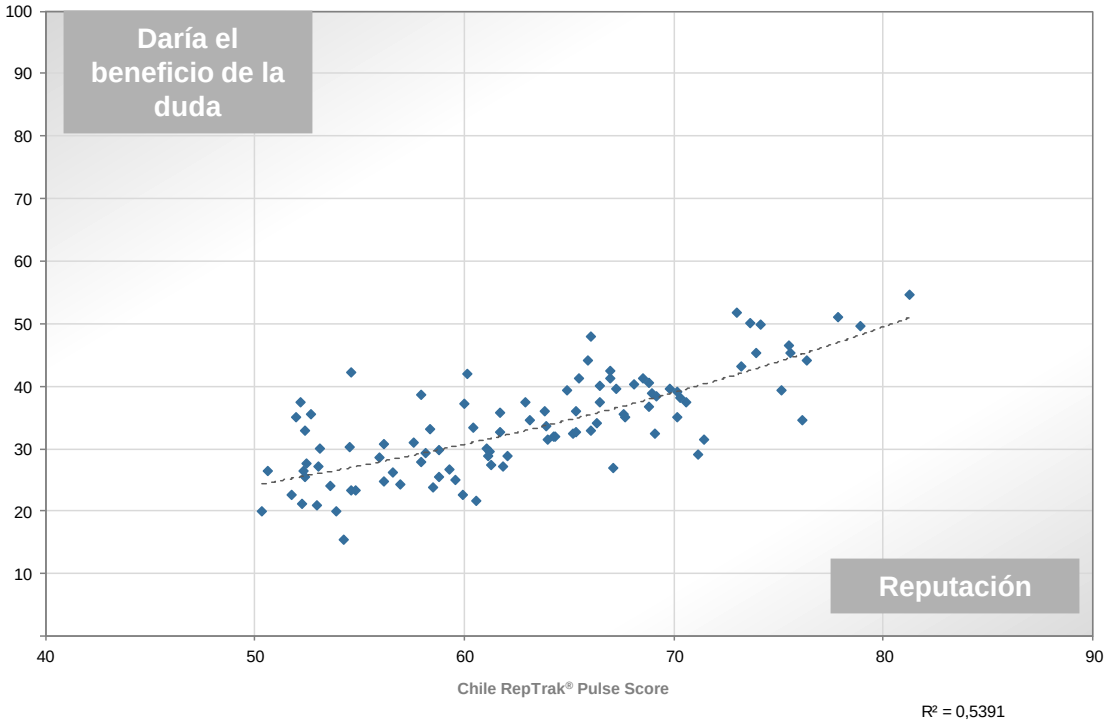


Mejorar 5 puntos la reputación incrementa la intención de comprar en un 8,5%

Reputation Institute

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

Fuerte correlación entre reputación y comportamientos favorables en Chile



Mejorar 5 puntos la reputación incrementa la intención de dar el beneficio de la duda en un 4,0%

Reputation Institute

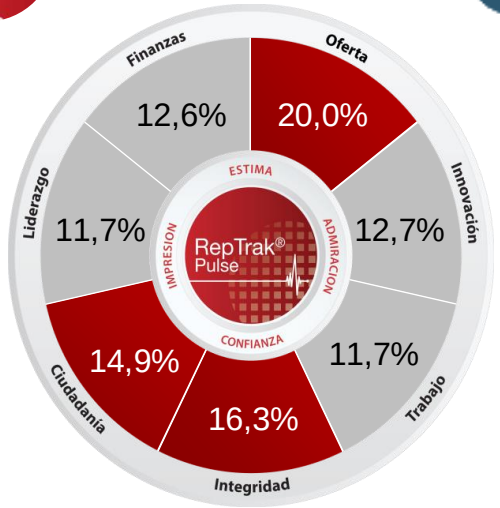
The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

Reputation Institute
Powering the world's most reputable companies

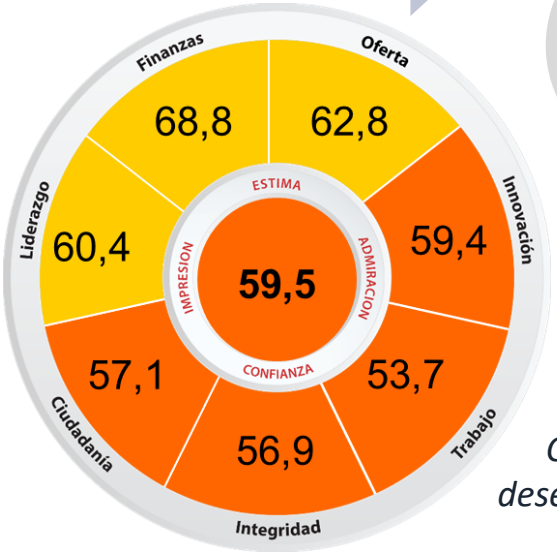
RESULTADOS
Ranking RepTrak® Chile 2018

Factores Clave de la Reputación en Chile: Oferta, Integridad y Ciudadanía

Palancas de la reputación → **Resultados de las dimensiones**



Importancia asignada a cada dimensión por el público general

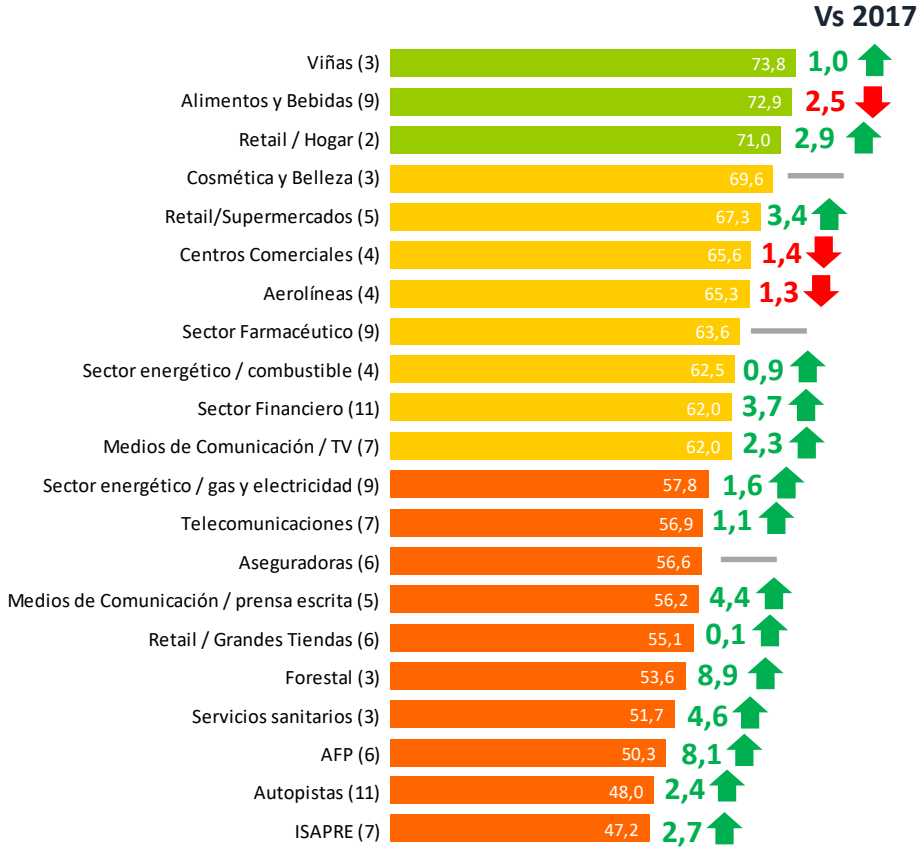


Cómo evalúa el público general el desempeño del total de las empresas en cada una de las dimensiones

Finanzas y Oferta son las dimensiones mejor evaluadas por el público general en las empresas medidas

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

Reputación por Sectores



Todos los sectores han experimentado mejoras reputacionales a excepción de tres que sufren leves caídas.

Forestal y AFP son los sectores que registran la mayor alza respecto al año anterior, sin embargo, se mantienen con una reputación “Débil”.

Reputation Institute

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

Top 10 de las empresas con mejor reputación en Chile

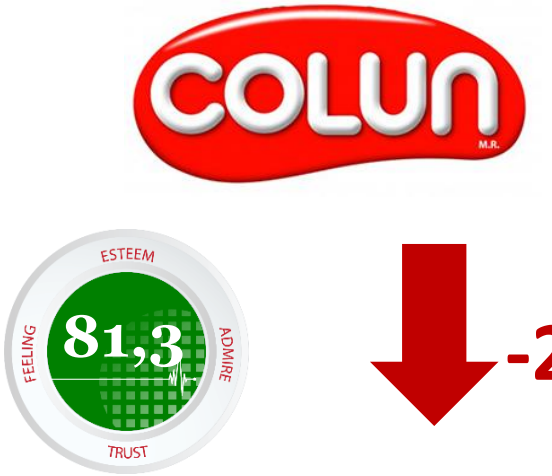
2	Concha y Toro	78,9	+0,6
3	Soprole	77,9	+0,9
4	Carozzi	76,4	+0,4
5	Laboratorio Chile	76,1	
6	Lucchetti	75,5	+0,1
7	natura	75,5	
8	Homecenter Sodimac	75,2	+5,9
9	Nestlé	74,1	-1,9
10	CNN	73,9	+1,6

Una diferencia ± 3,8 puntos entre puntuaciones es estadísticamente significativa al 95,5% de confianza.

Reputation Institute

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

La empresa con mejor reputación en Chile



-2,7

Reputation Institute

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

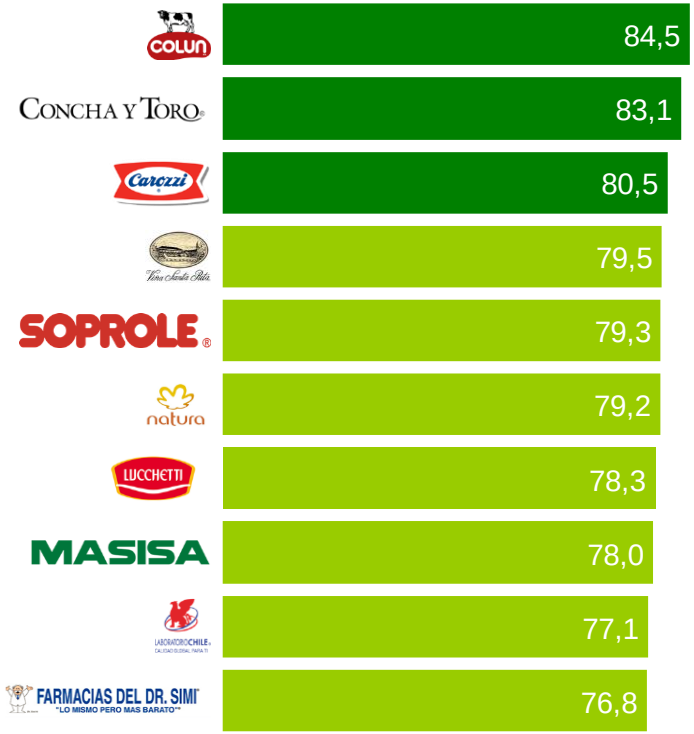
Las 50 empresas con mejor reputación en Chile

1	Colun	81,3
2	Concha y Toro	78,9
3	Soprole	77,9
4	Carozzi	76,4
5	Laboratorio Chile	76,1
6	Lucchetti	75,5
7	natura	75,5
8	Homecenter Sodimac	75,2
9	Nestlé	74,1
10	CNN	73,9
11	Tres Cruces Pelos	73,7
12	Copec	73,2
13	Farmacias del Dr. Simi	73,0
14	Watts	71,4
15	Tottus	71,2
16	Bayer	70,6
17	LATAM	70,3
18	Walmart	70,1
19	Parque Arauco	70,1
20	Bci somos diferentes	69,8
21	L'Oréal	69,2
22	abastible energía limpia	69,1
23	Masisa	68,9
24	Jumbo	68,8
25	San Pedro	68,8
26	Avianca	68,5
27	Banco de Chile	68,1
28	BancoEstado	67,6
29	Pepsico	67,6
30	pehuén	67,2
31	Gasco	67,1
32	falabella.	67,0
33	easy	66,9
34	Saval	66,5
35	Banco Falabella	66,5
36	Mall Plaza	66,3
37	cencosud	66,0
38	CCU	66,0
39	Coca-Cola	65,9
40	Recalcine	65,5
41	Lipigas	65,4
42	SMU	65,3
43	Andrómaco	65,2
44	entel	64,9
45	TVN	64,3
46	AVON	64,2
47	Shell	64,0
48	WOM	63,9
49	Coopeuch	63,8
50	24	63,2

Reputation Institute

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

Las empresas mejor valoradas en productos y servicios

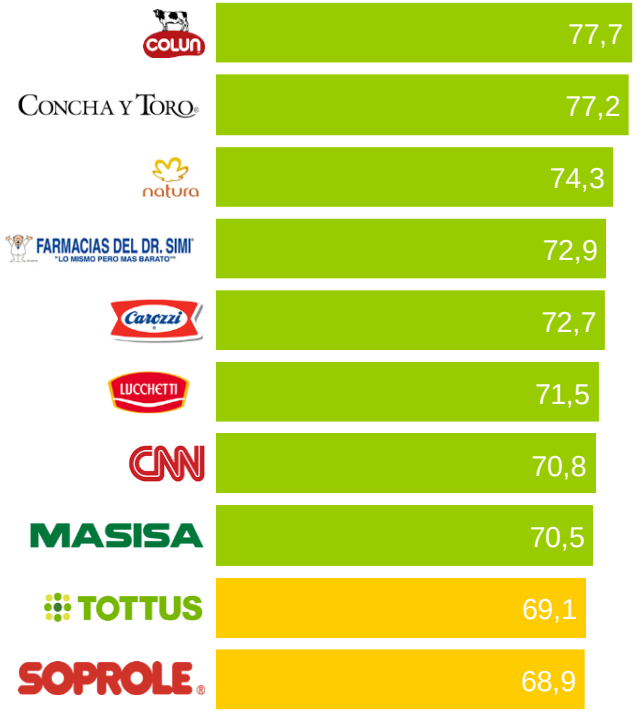


Excelente/Superior	> 80
Fuerte/Robusta	70-79
Media/Moderada	60-69
Débil/Vulnerable	40-59
Muy débil/Pobre	< 40

Reputation Institute

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

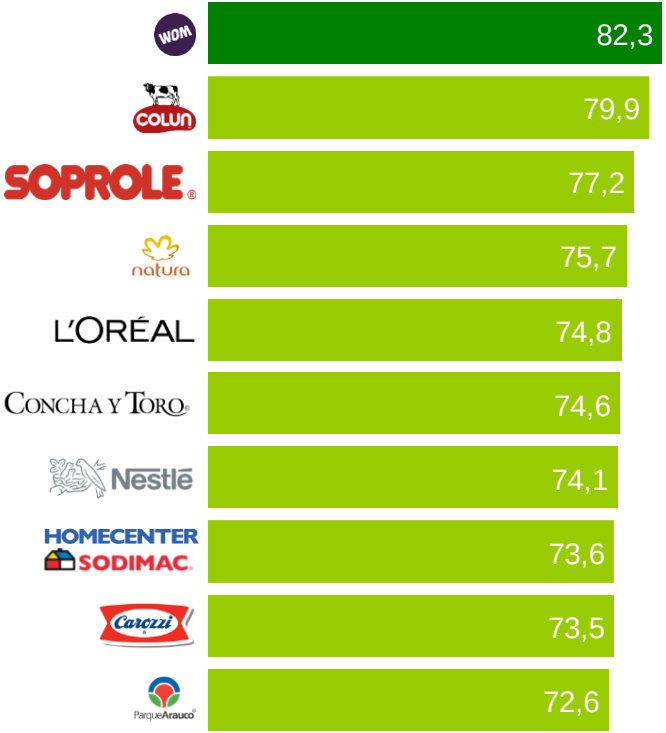
Las empresas mejor valoradas en integridad



Excelente/Superior	> 80
Fuerte/Robusta	70-79
Media/Moderada	60-69
Débil/Vulnerable	40-59
Muy débil/Pobre	< 40

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

Las empresas mejor valoradas en innovación



Excelente/Superior	> 80
Fuerte/Robusta	70-79
Media/Moderada	60-69
Débil/Vulnerable	40-59
Muy débil/Pobre	< 40

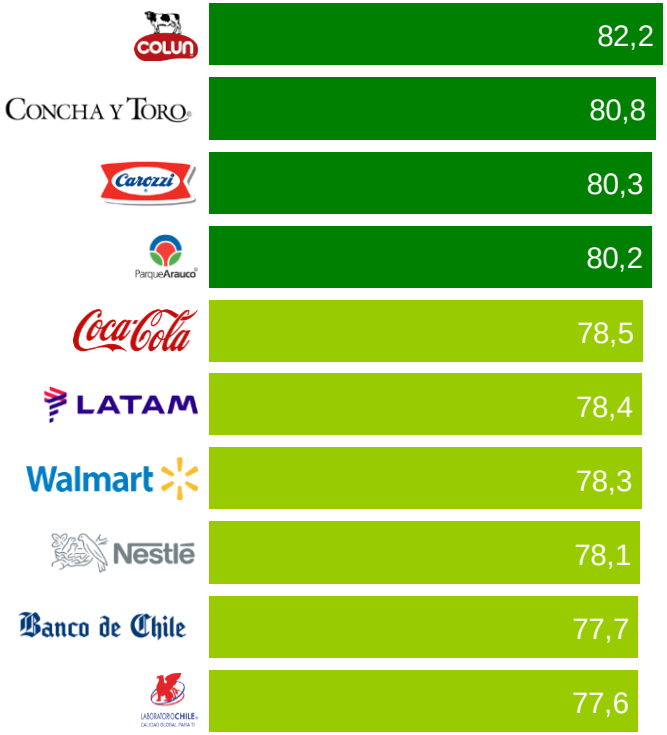
The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

Las empresas mejor valoradas en liderazgo

Excelente/Superior	> 80
Fuerte/Robusta	70-79
Media/Moderada	60-69
Débil/Vulnerable	40-59
Muy débil/Pobre	< 40

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

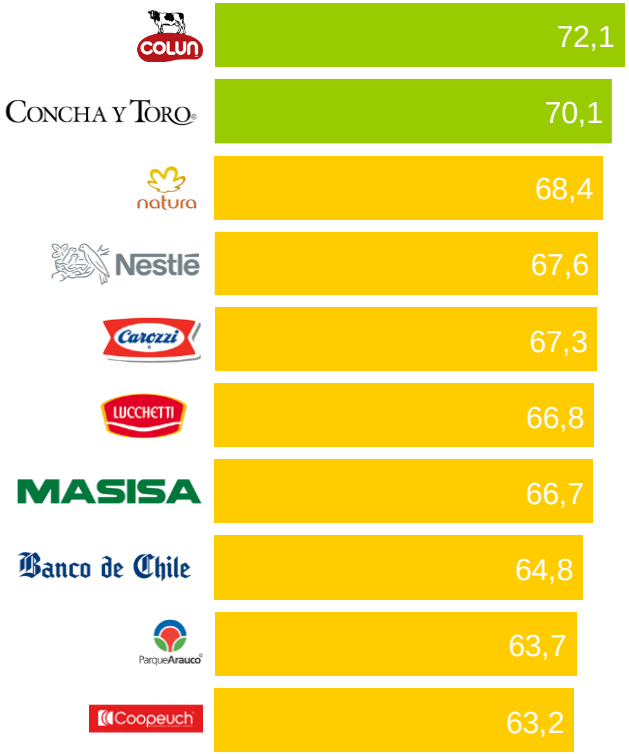
Las empresas mejor valoradas en resultados financieros



Excelente/Superior	> 80
Fuerte/Robusta	70-79
Media/Moderada	60-69
Débil/Vulnerable	40-59
Muy débil/Pobre	< 40

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

Las empresas mejor valoradas en entorno de trabajo

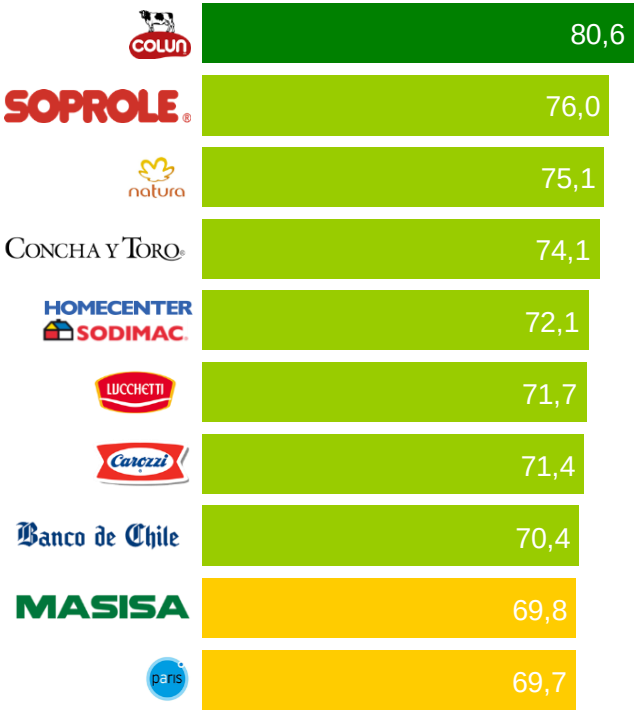


Excelente/Superior	> 80
Fuerte/Robusta	70-79
Media/Moderada	60-69
Débil/Vulnerable	40-59
Muy débil/Pobre	< 40

Reputation Institute

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

Las empresas mejor valoradas en ciudadanía



Excelente/Superior	> 80
Fuerte/Robusta	70-79
Media/Moderada	60-69
Débil/Vulnerable	40-59
Muy débil/Pobre	< 40

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

Reputation Institute

Powering the world's most reputable companies

Chile Vs Multinacionales

TOP 20 multinacionales con mejor reputación en Chile

1	natura	75,5
2	Nestlé	74,1
3	CNN	73,9
4	FARMACIAS DEL DR. SIMI "LO MISMO PERO MAS BARATO"	73,0
5	BAYER	70,6
6	Walmart	70,1
7	L'ORÉAL	69,2
8	Avianca	68,5
9	PEPSICO	67,6
10	SAVAL	66,5
11	ANDRÓMACO	65,2
12	AVON	64,2
13		64,0
14	WOM	63,9
15	Scotiabank	62,9
16	IBERIA	61,8
17	Santander	61,3
18	MetLife	58,5
19	PETROBRAS	58,1
20	vtr	57,9

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

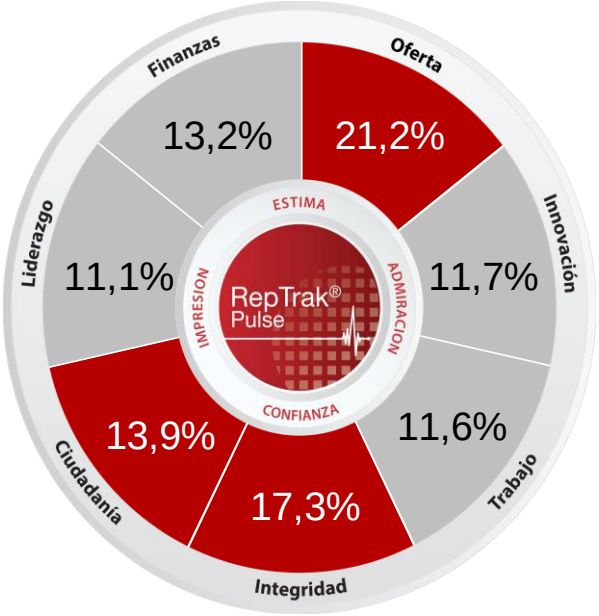
TOP 20 empresas chilenas con mejor reputación

1	Colun	81,3
2	Concha y Toro	78,9
3	Soprole	77,9
4	Carozzi	76,4
5	Laboratorio Chile	76,1
6	Lucchetti	75,5
7	Homecenter Sodimac	75,2
8	Viña Santa Rita	73,7
9	Copec	73,2
10	Watt's	71,4
11	Tottus	71,2
12	LATAM	70,3
13	Parque Arauco	70,1
14	Bci somos diferentes	69,8
15	abastible energía limpia	69,1
16	Masisa	68,9
17	Jumbo	68,8
18	San Pedro	68,8
19	Banco de Chile	68,1
20	BancoEstado	67,6

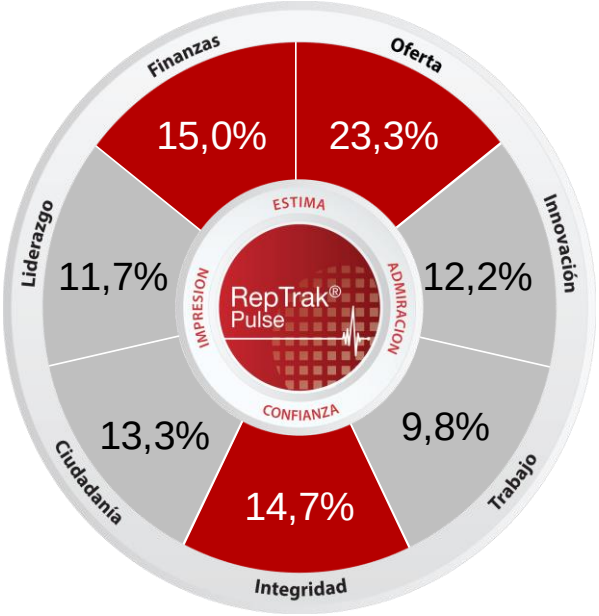
Reputation Institute

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

Se espera más desde el punto de vista de la ciudadanía de las empresas chilenas…



Pesos de las dimensiones para las **empresas Multinacionales**

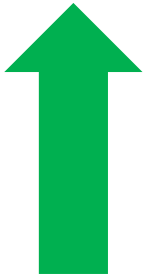


Pesos de las dimensiones para las **empresas chilenas**

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

Las empresas chilenas son mejor vistas en términos reputacionales por los chilenos

Media RepTrak®
Pulse de Empresas Multinacionales



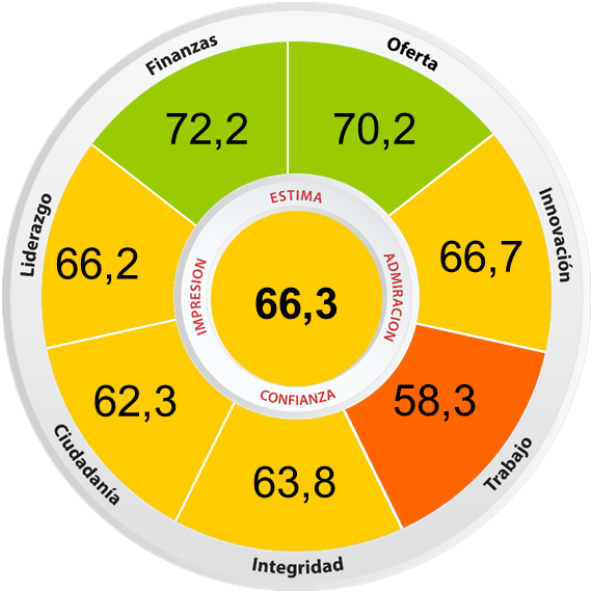
+6,3

Media RepTrak®
Pulse de Empresas Chilenas

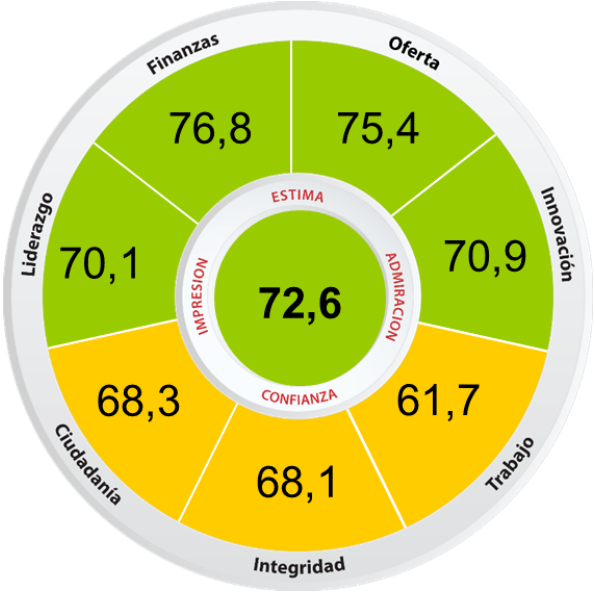
Reputation Institute

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

Las empresas chilenas son mejor percibidas en todas las dimensiones. Siendo finanzas y oferta aquellas mejor percibidas…



Empresas Multinacionales



Empresas Chilenas

Reputation Institute

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

Los chilenos apoyan más a las empresas locales que a las multinacionales

	Multi	Chilenas	Dif.
Recomendaría	60,6	61,7	+1,1
Hablaría positivamente	61,3	63,2	+1,9
Le daría el beneficio de la duda	56,2	57,9	+1,6
Confiaría en que haría lo correcto	57,1	59,4	+2,3
Compraría los productos	61,4	63,8	+2,4
Invertiría	59,2	59,0	-0,1
Trabajaría	59,0	61,3	+2,3
Le daría la bienvenida a mi comunidad	59,2	62,5	+3,3
Recomendaría los productos	60,0	62,4	+2,4
Recomendaría invertir	59,0	59,1	+0,1

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

La mayor reputación en las organizaciones empresariales genera también un mayor entorno de exigencia…

A pesar de las perspectivas negativas en términos de confianza en las empresas, los resultados reputacionales mejoran

- La confianza de los Chilenos en las organizaciones empresariales es del 15% (CEP, 2017)

Los chilenos son más críticos que sus países vecinos pero valoran en mejor medida a las empresas nacionales que a las multinacionales

- Existe un orgullo local que hace que se valore en mejor medida a las empresas locales, excepto en su potencial financiero.

Esas expectativas hacen que los chilenos valoren diferentes aspectos reputacionales en función del origen de cada compañía

- Para los chilenos las compañías nacionales tienen que tener una mayor implicación con la comunidad, al igual que un mayor liderazgo que las multinacionales.

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

Reputation Institute

Powering the world's most reputable companies

Conclusiones Generales

Conclusiones

- **El mercado Chileno es una excepción a nivel global, ya que mejora la reputación de la mayoría de las empresas y sectores.**
  - El sector de “Alimentación y Bebidas”, “Centros Comerciales y “Aerolíneas” son aquellos sectores que disminuyen su reputación.

- **En términos absolutos, las empresas chilenas son mejor valoradas que las multinacionales independientemente de su sector y su actividad**. Esta especie de “orgullo nacional”, afecta no solo en el apartado emocional, sino también en las dimensiones racionales.

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

Conclusiones

- **El apoyo de los chilenos a las empresas locales se ejemplifican en que se declaran más propensos a adquirir productos de una empresa local que de una empresa multinacional.**
  - Solo en la decisión de invertir las multinacionales se sitúan por delante de las empresas locales.
- Las compañías en Chile **deberían continuar desarrollando estrategias de comunicación que permitan fomentar el conocimiento no sólo de su oferta de productos, sino también de otras dimensiones que permitan una mayor diversificación de la reputación.**
  - En un país donde la confianza en instituciones y compañías está comprometida por los últimos casos de corrupción, las compañías tienen una oportunidad en el caso de la dimensión de **Integridad**, la segunda más valorada por el público general.

The presentation is confidential and contains proprietary information and intellectual property of Reputation Institute, which may not be reproduced or disclosed without the express written permission of Reputation Institute. RepTrak® is a registered trademark of Reputation Institute. © 2018 Reputation Institute, all rights reserved.

Reputation Institute

Powering the world's most reputable companies

Gracias