La Caixa es la entidad que da más

UN ESTUDIO DE JORGE DÍAZ-CARDIEL REVELA QUE, PESE A LA MALA IMAGEN DEL SECTOR BANCARIO, HAY ENTIDADES QUE MANTIENEN UNA BUENA VALORACIÓN.

JOSÉ MARÍA LANSEROS

La estrella azul brilla. El banco que preside **Isidro Fainé e**s la entidad en la que más confían los ciudadanos de España, seguida del BBVA y el Banco Santander.

Así lo refleja este informe, que llega en un marco en el que "tras cinco años de crisis, una buena parte de la legitimidad de las grandes empresas procede de la confianza que la población deposita en ellas: la sociedad española desconfía de las instituciones y pone en duda el sistema".

Si bien, el autor señala que "las empresas están en disposición de reparar los vínculos entre la sociedad y el sistema institucional, político y económico, especialmente si apuestan por lo social", es decir, la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), señala el autor del documento.

TABLA. No hay más bancos en la lista que Caixa, Santander y BBVA. "Sólo se han considerado las entidades financieras que la población general considera como verdaderos bancos nacionales porque afectan a una gran mayoría de españoles y residentes en España mayores de edad (universo de 38,9 millones de personas) y que son entidades conocidas por más del 90% y con índice de familiaridad y cercanía en un nivel del 70% o más", apunta **Cardiel**.

De esta manera, la clasificación la encabeza La Caixa, en la que el 33% de los encuestados tiene bastante confianza, el 4% de ellos cuenta con mucha confianza y el 28% manifiesta desconfianza.

Le sigue BBVA con un 31% que dice que confía mucho en este banco, un 4% que tiene mucha confianza y un 29% que desconfía.

En tercer lugar está el Santander, en el que el 5% de los encuestados afirma que confía mucho, el 28% señala que le da bastante confianza y un 31% apunta que le genera desconfianza.

Jorge Díaz-Cardiel resaltó la relevancia de contar con los clientes.

En términos de imagen, La Caixa es la que tiene una mejor nota entre los bancos y una buena calificación entre empresas que no son sólo las del sector financiero.

En imagen, la entidad catalana aventaja en 4 puntos al Santander y en seis a BBVA pues el neto, diferencia entre valoraciones favorables, da 23 puntos a Caixa, 19 al Santander y 17 al BBVA.

Así, el 37% de los encuestados dijo tener una opinión más bien favorable a Caixa y BBVA, siendo el Banco Santander tercero al respecto con un 36%. El 6% dijo que su postura era muy favorable a la entidad de **Fainé**, el 5% manifestó lo mismo sobre el banco que encabeza **Emilio Botín** y el 4% apuntó que su visión de BBVA, banco que está presididio por **Francisco González**, era muy favorable. Por el contrario, Caixa, Santander y BBVA, obtuvieron un 20%, 22%, y 24% de calificación desfavorable, respectivamente.

> **"La sociedad española desconfía y pone en duda el sistema"**

RESPONSABILIDAD. Uno de los puntos más criticados hacia las empresas desde el comienza de la crisis está relacionado con el abandono de la parte social. En el estudio se considera este aspecto "parte esencial de la relación entre empresas y personas. Este concepto, responsabilidad social, tiene como punto más relevante el mantenimiento de los puestos de trabajo. También cuenta el "respeto del medio ambiente, ofrecer productos y servicios de calidad a buen precio, invertir en innovación y apostar económicamente por proyectos sociales".

En este aspecto, La Caixa se encuentra en cabeza de la lista de empresas más valoradas desde el ámbito de la reputación corporativa.

El autor del estudio explica que hay un 55% de los encuestados que ha dado el nombre de otras entidades que no son las que aparecen en la lista, y que del 45% restante, el 18% considera a La Caixa como la empresa con más responsabilidad social, lo que supone un punto muy favorable para la entidad pues "la RSC es un factor tangible de éxito". A mucha distancia, en el octavo puesto, está otro banco, el Santander, con un 5%, siendo el BBVA décimo con un 3%, el mismo porcentaje que Bankia.

La lista en sí tiene en segundo lugar a Mercadona y después vienen Zara, Telefónica e Iberdrola.

A lo largo de la conversación sobre el estudio mantenida con Jorge Díaz-Cardiel, el economista y experto en

confianza

encuestas insistió en la relevancia de que las empresas estén cerca de los clientes porque éstos, en muchas cosas, las consideran muy importantes en su vida, ya que afectan a su día a día.

USUARIOS. Cardiel considera que las compañías tienen que prestar mucha atención a lo que dicen las encuestas, a qué piensa de ellos no sólo una élite sino el público. El riesgo es que las empresas sufran el síndrome de La Moncloa, aislamiento, y pierdan fuelle por no tomar en cuenta a sus usuarios, reconoce.

"El vínculo entre los españoles y la gran empresa es fuerte y Telefónica es la empresa que tiene un vínculo más cercano con los españoles: El 87% tiene una gran cercanía, mucha familiaridad y dicen conocer a Telefónica muy bien o bastante bien", señala el autor sobre esta parte del estudio.

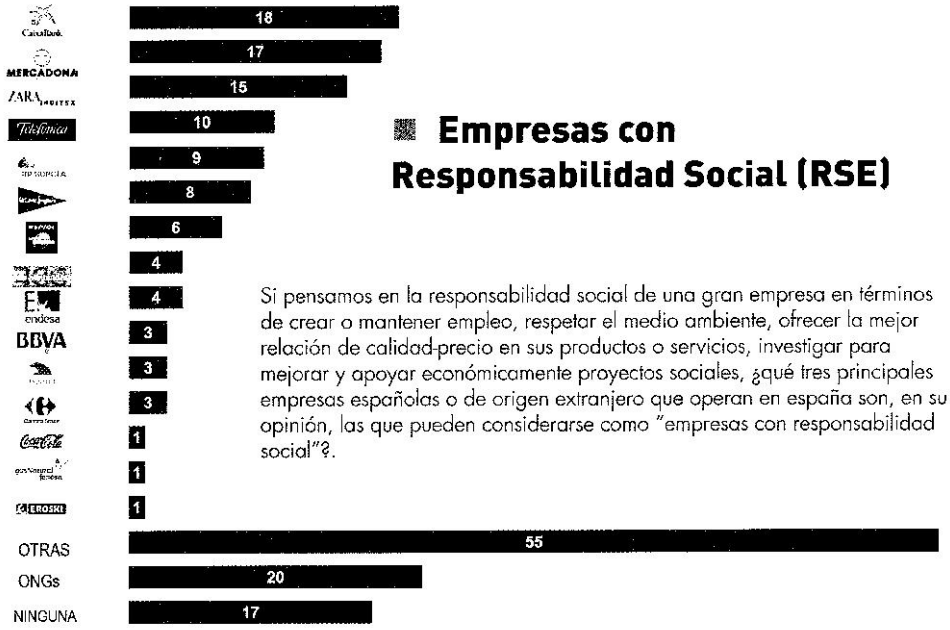
"Telefónica es una empresa de éxito que es referente para la población"

"Telefónica es el ejemplo de empresa que trasciende su sector de actividad y es punto de referencia para la población general: es una empresa de éxito, con excelente gestión empresarial y una exitosa estrategia de internacionalización". Le sigue El Corte Inglés, quien además sobresale por su atención a clientes y la calidad de sus productos y servicios. Tras ellas van Mercadona e Inditex-Zara".

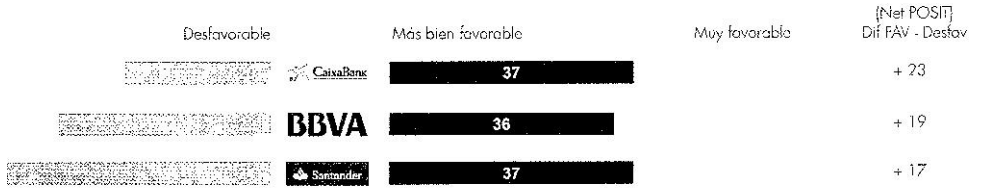
En esta materia, para encontrar entidades financieras hay que acudir hasta la octava posición de la clasificación. En este puesto se encuentra el Banco Santander, con un 74%, seguido en novena posición por el BBVA con 73%. Después está CaixaBank, que ocupa la tercera plaza de la tabla con un 72%.

Empresas con Responsabilidad Social (RSE)

Si pensamos en la responsabilidad social de una gran empresa en términos de crear o mantener empleo, respetar el medio ambiente, ofrecer la mejor relación de calidad-precio en sus productos o servicios, investigar para mejorar y apoyar económicamente proyectos sociales, ¿qué tres principales empresas españolas o de origen extranjero que operan en españa son, en su opinión, las que pueden considerarse como "empresas con responsabilidad social"?.



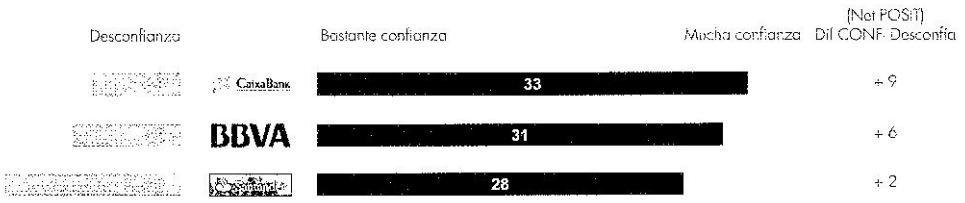
Mejor imagen entre los bancos



Base Opinión Pública, n1.000

Y ahora leo los nombres de algunas de las empresas que usted conoce. Para cada una de estas empresas, teniendo en cuenta todas las cuestiones que usted. Piensa que son importantes, ¿diría que la imagen o impresión general que usted tiene de... es muy favorable, más bien favorable, ni favorable ni no favorable, más bien desfavorable, o muy desfavorable?

Entidad financiera que genera más confianza



Base Opinión Pública, n1.000

Y de las mismas empresas. Para cada una de ellas, teniendo en cuenta todas las cuestiones que usted piensa que son importantes, dígame la confianza que le merecen. Por "confianza" entendemos estar dispuestos a depositar en alguien algo valioso, sin otra seguridad que la opinión o impresión que tenemos de ese alguien. Así, ¿diría que...es una empresa que inspira mucha confianza, que inspira bastante confianza, ni confianza ni desconfianza, que inspira desconfianza o que inspira mucha desconfianza?

LA COCINA DEL INFORME

¿Qué hay detrás del informe? ¿Cómo se llevó a cabo? Según datos a los que ha tenido acceso **Banca 15**, el universo de la muestra fue "población española mayor de edad". "Población española residente en hogares con teléfono fijo, con edades de entre 18 y 85 años, esto es, unos treinta y nueve millones de personas", señalan.

¿Qué técnica utilizaron? Entrevistas telefónicas asistidas por ordenador, mediante cuestionario estructurado (C.A.T.I.).

El tamaño de la muestra fue 1.000 entrevistas con un margen de error del 3,5%.

El estudio data de primavera de este año y fue obra de ADVICE Strategic Consultants según "Teoría Éxito Empresarial con o sin crisis" (Teoría, Análisis e Interpretación: ADVICE Strategic Consultants).