



# Gestión de la Comunicación y Riesgo Reputacional

**CORPORATE COMPLIANCE**

Módulo III: Los riesgos en la empresa

**Francisco Jesús Sierra Capel**

Profesor de la Universidad de Almería

La reputación de Volkswagen se hunde en 2016...



# Índice



- 1) Gestión de la Comunicación
  - 1) Introducción
  - 2) Las Redes Sociales y la Comunicación
  - 3) Aplicaciones para gestionar la Comunicación en RRSS
  - 4) Casos prácticos
- 2) Riesgo Reputacional
  - 1) Marca personal y Reputación
  - 2) La reputación ¿riesgo o factor de riesgo?
  - 3) Aplicaciones para gestionar el Riesgo Reputacional
  - 4) Casos prácticos

# 1) Gestión de la Comunicación

- 1) Introducción ¿Es necesario gestionar la Comunicación?
- 2) Las Redes Sociales y la Comunicación en las empresas y los despachos profesionales
  - ¿En qué Redes Sociales debe estar mi empresa?
  - Twitter, Facebook, Google+, LinkedIn...
- 3) Aplicaciones para gestionar la comunicación en RRSS
  - Buffer.com
- 4) Casos prácticos:
  - Casos curiosos...
  - La gestión de las redes sociales de la Corporación REA+REGA Auditores





## 1.1) Introducción ¿Es necesario gestionar la Comunicación?

- Es un **aspecto fundamental** en las organizaciones modernas
- Es clave mantener una **comunicación adecuada** con los diferentes grupos de interesados en nuestra organización (*stakeholders*)



## 1.2) Las RRSS y la Comunicación

- La presencia en Redes Sociales ya **no es una opción**
- Es clave saber **qué se dice** de ti
- No hay mejor manera de interactuar con nuestros clientes, actuales o potenciales

## 1.2) ¿En qué RRSS debo estar?

- Nuestros clientes están en las Redes
  - Debemos estar donde esté nuestro público objetivo
  - Fuente: “Cómo mejorar la reputación online de tu despacho”, Wolters Kluwer

### Usuarios en redes sociales

en millones





## 1.2) Twitter, Facebook, Google+, LinkedIn...

### ➤ Facebook

- La más popular y la más general... cuidado

### ➤ LinkedIn

- La red profesional por excelencia
- Grupos que ayudan a segmentar

### ➤ Google Plus y Google my business

- Imprescindible para posicionamiento en su buscador
- Son las “nuevas páginas amarillas”

### ➤ Twitter

- Ideal para transmitir mensajes claves
- Relación sólida entre marca y público objetivo

# 1.3) Aplicaciones: Buffer.com

The screenshot displays the Buffer.com web application interface. At the top, a browser address bar shows the URL <https://buffer.com/app/pi>. The navigation menu includes 'Accounts', 'Content', 'Analytics', 'Schedule', and 'Settings'. The 'Accounts' sidebar lists several social media profiles, including 'REA + REGA C... Facebook Page', 'REAREGAud... Twitter', 'REA+REGA ... Google+ Page', and 'REA+REGA ... LinkedIn Page'. The main content area is titled 'Queue' and features a large text input field with the placeholder text "What do you want to share?". Below the input field, there is a button labeled 'Click or drag a photo/video here' and another button labeled 'Add a photo or video'. An 'Add to Queue' button is located in the bottom right corner of the main content area.



## 1.4) Casos prácticos

- Casos curiosos...
- La gestión de las redes sociales de la Corporación **REA+REGA Auditores**

# 1.4) Casos curiosos...

**Jot Down Magazine** @JotDownSpain  
@policia Si viajas al extranjero (UE) y te llevas cuatro porros, ¿es preferible meterlos en la maleta que facturarlos y llevarlos encima?

Detalles Responder Retwittear Favorito

**Policía Nacional** @policia  
@JotDownSpain Mejor, si los llevas liados y donde los perros no los detecten (paquete tabaco?). Pero arriesgas 1 acta por consumo público

Detalles Responder Retwittear Favorito

**Jot Down Magazine** @JotDownSpain  
@policia Muchas gracias, Carlos :))

Detalles Responder Retwittear Favorito

**Policía Nacional** @policia

@JotDownSpain A mandar... He tenido que consultarlo, porque yo no conocía... y un agente veterano es el que me lo aclaró. ¡Saludos! Carlos

Responder Retwittear Favorito Más

4 RETWEETS 4 FAVORITOS

12:14 - 21 de ene. de 2014

**Policía Nacional** @policia **Siguiendo**

@JotDownSpain para evitar confusiones: la tenencia o consumo de droga en lugares públicos acarrea una sanción administrativa. Saludos! Carlos

**Policía Nacional** @policia 10h  
Si eres cazador, los #perros son tus fieles aliados y grandes amigos. Cuidalos SIEMPRE. El maltrato de animales está PENADO #caza

**Media Markt España** @MediaMarkt\_es 3h  
@policia Nos parece una idea brillante, ahora sólo falta cuidar que no se cace animales.

**Policía Nacional** @policia **Seguir**

@MediaMarkt\_es tan mala es tu empresa, tiendas y productos que tienes que hablar de nosotros? (Bueno, al menos, tienes buen gusto) :) Carlos

24/11/13 17:56

1.860 RETWEETS 730 FAVORITOS

# 1.4) REA+REGA Auditores

Twitter, Inc. (US) | https://twitter.com/REAREGAuditores

Más visitados + Bitlink Comenzar a usar Firefox Ley 22/2015, de 20 de j... Últimas noticias Comenzar a usar Firefox Scoop.it! Reproductor web de S...

Inicio Notificaciones Mensajes

Buscar en Twitter

# 7º AuditMeeting

1 y 2 de diciembre de 2016

Corporación de auditores  
**REA+REGA**  
economistas  
Consejo General  
Economistas y titulados mercantiles

TWEETS 1.555 SIGUIENDO 81 SEGUIDORES 714 ME GUSTA 374 MOMENTOS 0

Editar perfil

**REA+REGA Auditores**  
@REAREGAuditores

REA+REGA Auditores es un órgano especializado del Consejo General de Economistas para desarrollar sus funciones en materia de Auditoría.

Madrid

Tweets Tweets y respuestas Multimedia

Tweet fijado

Corporación de auditores  
**REA+REGA**  
economistas

**REA+REGA Auditores** @REAREGAuditores · 2 nov.  
7º #AuditMeeting: Avance de Programa. Madrid, Auditorio de la Mutua Madrileña, 1 y 2 de diciembre de 2016.  
[buff.ly/2oomb8n](https://buff.ly/2oomb8n)

A quién seguir · Actualizar · Ver todos

Rachman Blake @rachman...  
Seguir  
Promocionado

Información TGSS @inf...  
Seguir

https://twitter.com/REAREGAuditores/with\_replies

# 1.4) REA+REGA Auditores

https://www.facebook.com/REAREGAAuditores/about/?entry\_point=about\_section\_header&t

Más visitados + Bitlink Comenzar a usar Firefox Ley 22/2015, de 20 de j... Últimas noticias Comenzar a usar Firefox Scoop.it! Reproductor web de S...

REA + REGA Corporación de Auditores

Francisco Jesús Inicio 20+

Página Mensajes Notificaciones Estadísticas Herramientas de publicación Configuración Ayuda

Corporación de auditores

**REA+REGA**  
economistas  
Consejo General  
economistas y titulados mercantiles

**7º AuditMeeting**  
1 y 2 de diciembre de 2016

Auditorio Mutua Madrileña · Paseo de la Castellana, 33 · Madrid

**Precios especiales hasta 15 de noviembre**

Me gusta Mensaje Más

Llamar

REA + REGA  
Corporación de Auditores  
@REAREGAAuditores

Inicio

**Información**

Notas

Acerca de REA + REGA Corporación de Auditores

Editar la información de la página

# 1.4) REA+REGA Auditores

https://plus.google.com/u/0/b/118213486460628510875/118213486460628510875

Más visitados + Bitlink Comenzar a usar Firefox Ley 22/2015, de 20 de j... Últimas noticias Comenzar a usar Firefox Scoop.it! Reproductor web de S...

Google+ REA+REGA Corporación de Auditores

Inicio

Colecciones

Comunidades

Perfil

Personas

Notificaciones

Configuración

Enviar sugerencias

Ayuda

Volver a Google+ clásico

Política de Privacidad -

Condiciones de servicio -

Condiciones de servicio de Maps

# 7º AuditMeeting

1 y 2 de diciembre de 2016

Auditorio Mutua Madrileña · Paseo de la Castellana, 33 · Madrid

Precios especiales hasta 15 de noviembre

Jueves 1 9,00 a 14,30 h. y 16,00 a 20,30 h.

Viernes 2 9,00 a 15,30 h.

REA+REGA Corporación de Auditores

22 seguidores - Grandes auditores para pequeñas grandes empresas

Intereses de REA+REGA Corporación de Auditores

Inscríbete aquí

SOBRE MI EDITAR PERFIL

# 1.4) REA+REGA Auditores

https://www.linkedin.com/organization/2641495/admin/updates

Más visitados + Bitlink Comenzar a usar Firefox Ley 22/2015, de 20 de j... Últimas noticias Comenzar a usar Firefox Scoop.it! Reproductor web de S...

Te damos la bienvenida a una vista previa anticipada del nuevo diseño de la sección de administración de tu página de empresa. [Volver a la antigua página de empresa.](#)

**in** PERFIL DE EMPRESA Herramientas del administrador ▾ Ir a la vista del miembro

Actualizaciones Descripción Análisis Notificaciones

Corporación de auditores  
**REA+REGA**  
economistas  
Consejo General  
20 años de experiencia

¡Te damos la bienvenida, REA+REGA Corporación de Auditores!

Interacciones en los últimos 7 días

▼ 8%

**22**  
recomendaciones

▲ 100%

1

Comparte un artículo, una foto o una actualización

Compartir

Actualizaciones recientes

Publicado por Francisco Jesús Sierra Capel • 2/11/2016

Corporación de auditores  
**REA+REGA**  
economistas  
Consejo General

**REA+REGA Corporación de Auditores**  
6 días

7º #AuditMeeting: Avance de Programa. Madrid, Auditorio de la Mutua Madrileña, 1 y 2 de diciembre de 2016.  
<http://buff.ly/2eenQDf>

¡Te damos la bienvenida a tu nuevo centro de administración de las páginas de empresa!

Esta es una vista previa anticipada de la nueva experiencia de publicación de las actualizaciones. La funcionalidad completa estará disponible pronto. Puedes continuar publicando actualizaciones mediante la actual versión de administración [aquí](#).

Guía del producto

## 2) Riesgo Reputacional

- 1) Marca personal y Reputación
  - ▶ ¿Cómo puede ayudarnos nuestra marca personal?
  - ▶ Beneficios de la Reputación Corporativa
- 2) La Reputación ¿es un riesgo en sí misma o un factor o criterio de riesgo?
- 3) Aplicaciones para gestionar el Riesgo Reputacional
  - ▶ Alertas Google
  - ▶ BrandYourSelf.com
- 4) Casos prácticos:
  - ▶ Mi propio *BrandYourSelf*



**marca  
personal**

## 2.1) Marca personal y Reputación



## 2.1) ¿Cómo puede ayudarnos nuestra marca personal?

- Concepto fomentado por las Escuelas de Negocios y las Redes Sociales
- Una buena marca personal genera **mayor reputación** e incrementa las posibilidades profesionales
- Crear marca personal: poner en valor las competencias y características que nos hacen sobresalir
- Proporciona **ventajas competitivas** y diferenciadoras

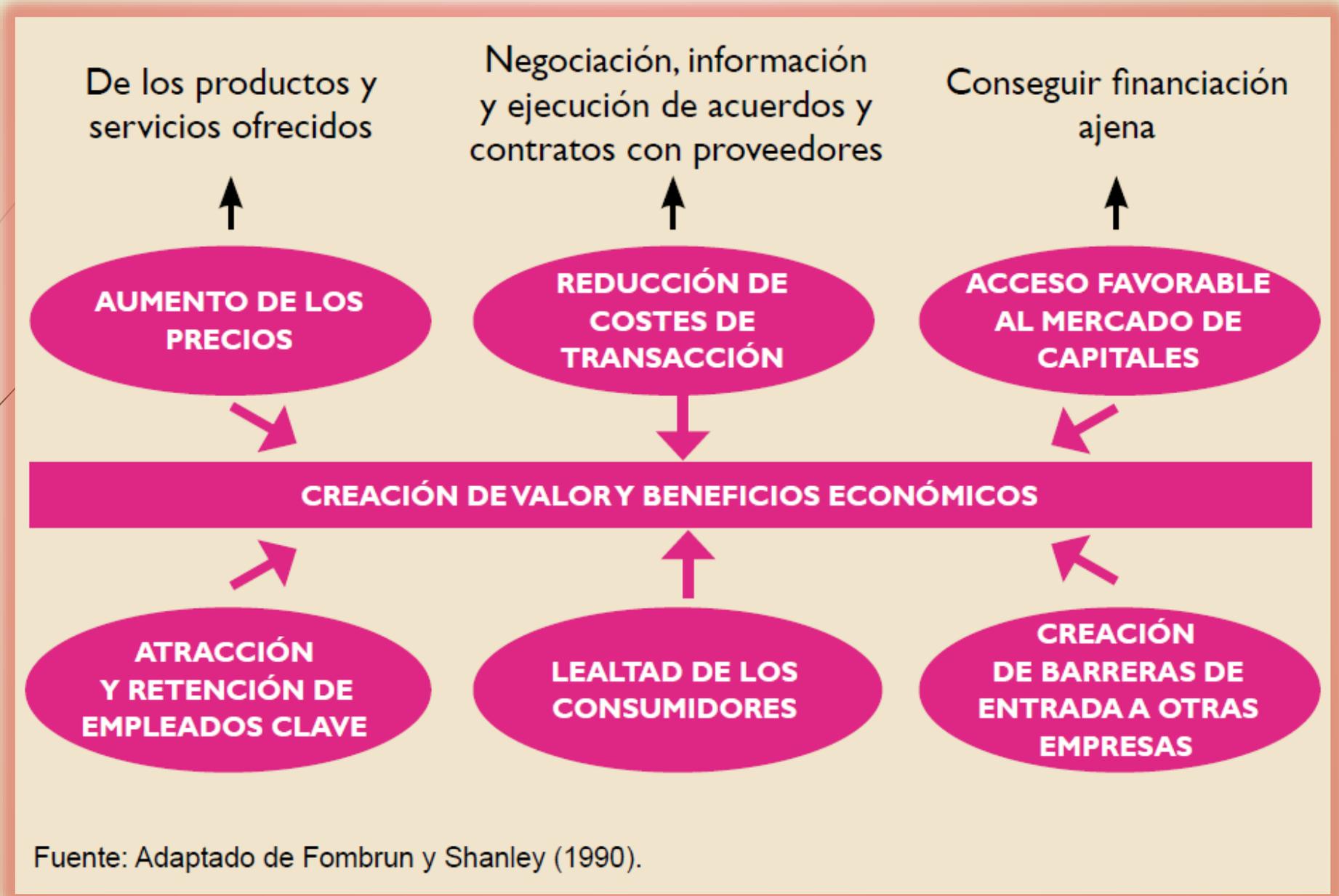


## 2.1) La Reputación Corporativa

- Es un **activo intangible** fundamental
- Genera **ventajas competitivas**
- Crea unos beneficios económicos que inciden en la **creación de valor** y la **supervivencia** de la organización
- Percepciones agregadas de múltiples grupos de interés sobre la actuación de una compañía
- Es la **percepción global** y temporalmente estable de una empresa, compartida por múltiples **grupos de interés**
- Los grupos de interés son fundamentales en su configuración



## 2.1) Beneficios de la Reputación Corporativa



## 2.1) Ventajas de la Reputación Corporativa

- Las empresas más admiradas acaban siendo **más rentables**
- Mayor retención del **talento**
- Más **fidelización** de sus clientes
  - Mayores ventas directas
  - Nuevas ventas por recomendaciones
- Mejor acceso a la **financiación**
- Gestión de la **crisis**:
  - Empresas reconocidas recuperan su reputación más rápidamente
- Responsabilidad Social Corporativa (RSC/RSE)
  - Genera reputación para los grupos de interés



## 2.1) La Reputación Corporativa

- Reputación interna
  - Grupos de interés internos: directivos y empleados
- Reputación externa
  - Grupos de interés externos: clientes
- La reputación interna (directivos y empleados) se transmite a los grupos de interés externos (clientes) y así configura la reputación externa
- Directivos: precursores de prácticas de buena reputación (posición e implicación en la empresa)
  - Capacidad de evaluar la reputación interna
  - Capacidad de influir en la reputación externa





## 2.2) La Reputación ¿riesgo en sí o factor de riesgo?

- Perspectivas según la gestión de riesgos:
  - 1) Reputación como un riesgo en sí misma
  - 2) Reputación como un factor o criterio de riesgo



## 2.2) La Reputación como riesgo en sí misma



### ➤ **Causas:**

- Multitud de situaciones que pueden determinar la existencia de un riesgo reputacional
- **Amenazas internas:** corrupción o fraude por los propios empleados
- **Amenazas externas:** colapso de las instalaciones de proveedores en países en vías de desarrollo

### ➤ **Efectos:**

- Naturaleza financiera (pérdida de beneficios, relaciones con los clientes)

## 2.2) La Reputación como un factor o criterio de riesgo

- Incorpora la Reputación como un criterio más para valorar el riesgo

- Criterio económico

- Criterio medioambiental

- Seguridad y salud de los trabajadores

- + **Reputación**

- Un pequeño ejemplo: Todo sobre Gestión de Riesgos 2.0

- <http://controlsolutionserm.blogspot.com.es/2014/01/reputacion-riesgo-o-criterio-del-riesgo.html>



## 2.2) La Reputación como un factor o criterio de riesgo

- Preocupación de los directivos por el Riesgo Reputacional
  - AON Global Risk Management Survey (2009): Sexta posición
  - (2011): Cuarta posición
  - Encuesta Global a ejecutivos sobre riesgos estratégicos de Deloitte (2014)  
**Primer puesto**
- Enfoque **proactivo** / reactivo



## 2.2) Tipos de riesgos reputacionales

- Riesgos **Naturales**:
  - Entorno natural, con una baja capacidad de ser previstos
- Riesgos del **Entorno**:
  - Cambios regulativos o de legislación que afecten a un sector determinado
- Riesgos **Operativos**:
  - Intrínsecos a los procesos productivos del negocio
- Riesgos de **Liderazgo**:
  - Gestión general de la organización en el ejercicio de su poder



## 2.2) Vectores de riesgo reputacional

### ➤ **Ética / integridad:**

- Fraude, corrupción, robo

### ➤ **Productos / servicios:**

- Problemas de seguridad con productos y servicios, problemas con la salud y el medio ambiente

### ➤ **Seguridad:**

- Física o cibernética

### ➤ **Financiero:**

- *Reporting*, temas contables y de *rating* crediticio
- Fuente: [Encuesta Global a ejecutivos sobre riesgos estratégicos](#) de Deloitte



## 2.3) Aplicaciones para gestionar el Riesgo Reputacional

- Alertas de Google

Google Alerts

- BrandYourSelf.com

**SE VENDE**  
**MARCA PERSONAL**  
**RAZÓN: AQUÍ**



**BrandYourself**

Look great when employers, clients and even dates Google you.

## 2.3) BrandYourSelf.com

The screenshot displays the BrandYourSelf.com website interface. At the top, the browser address bar shows the URL <https://brandyourself.com/>. The website header includes the BrandYourSelf logo, navigation links for PERSONAL, BUSINESS, ABOUT, and LOG IN, and a GET STARTED button. Below the header, there are links for DIY Product and Concierge Service. The main heading reads "Manage and Optimize Your Google Results With One Easy Tool".

The central focus is a laptop displaying a user's profile for "Pete Kistler". The profile shows an "A+" rating and a message: "Pete, 9 of your top 10 Google results are about you. Click the What's Next button above to learn how to improve your Google results even more." Below this, the laptop screen shows "Google Results for 'Pete Kistler'" with two entries:

Rank	Result	Score
1	<a href="https://www.linkedin.com/in/petekistler">Pete Kistler   LinkedIn</a> View Pete Kistler's professional profile on LinkedIn. LinkedIn is the world's largest business network, helping profession...	POSITIVE [soon]
2	<a href="http://petekistler.brandyourself.com/">Pete Kistler, Internet</a>	POSITIVE

At the bottom right of the laptop screen, there is a "Share Image" button. The overall website footer includes a "Live Chat" button and a phone number: 646-863-8226.



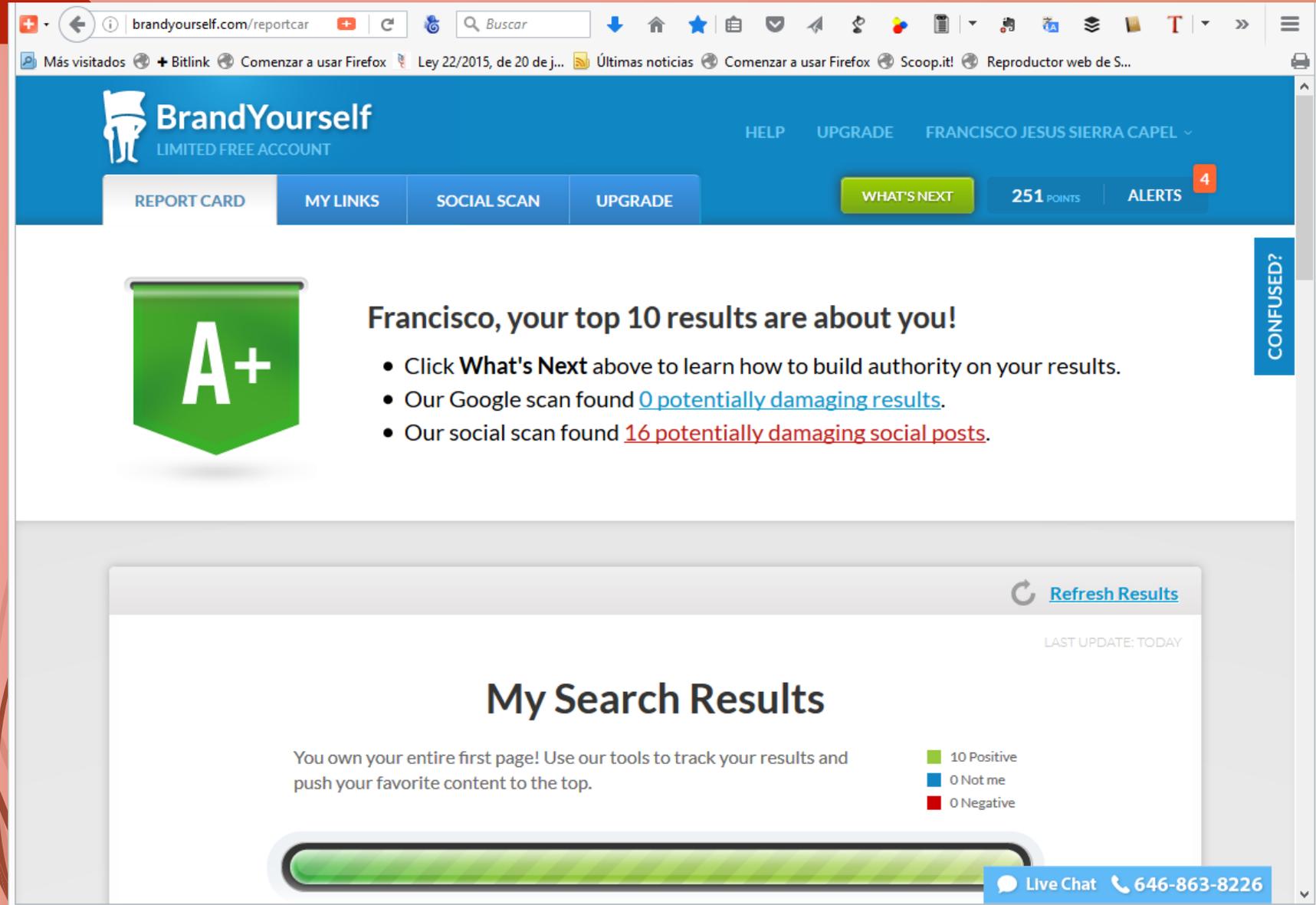
## 2.4) Casos prácticos

➤ Mi propio *BrandYourSelf*



**KEEP  
CALM  
AND  
BRAND  
YOURSELF**

## 2.4) Mi propio *BrandYourSelf*



The screenshot shows the BrandYourSelf website interface. The browser address bar displays 'brandyourself.com/reportcar'. The page header includes the BrandYourSelf logo, 'LIMITED FREE ACCOUNT', and navigation links for 'HELP', 'UPGRADE', and the user name 'FRANCISCO JESUS SIERRA CAPEL'. A navigation menu contains 'REPORT CARD', 'MY LINKS', 'SOCIAL SCAN', and 'UPGRADE'. A green 'WHAT'S NEXT' button is visible, along with '251 POINTS' and 'ALERTS 4'. A large green shield with 'A+' is displayed on the left. The main content area features a heading 'Francisco, your top 10 results are about you!' followed by a list of three bullet points: 'Click What's Next above to learn how to build authority on your results.', 'Our Google scan found 0 potentially damaging results.', and 'Our social scan found 16 potentially damaging social posts.'. Below this is a 'My Search Results' section with a 'Refresh Results' button and 'LAST UPDATE: TODAY'. A progress bar shows '10 Positive', '0 Not me', and '0 Negative' results. A 'Live Chat' button with the phone number '646-863-8226' is at the bottom right. A vertical 'CONFUSED?' button is on the far right edge.

brandyourself.com/reportcar

BrandYourSelf  
LIMITED FREE ACCOUNT

HELP UPGRADE FRANCISCO JESUS SIERRA CAPEL

REPORT CARD MY LINKS SOCIAL SCAN UPGRADE

WHAT'S NEXT 251 POINTS ALERTS 4

**A+**

**Francisco, your top 10 results are about you!**

- Click **What's Next** above to learn how to build authority on your results.
- Our Google scan found [0 potentially damaging results](#).
- Our social scan found [16 potentially damaging social posts](#).

**My Search Results**

You own your entire first page! Use our tools to track your results and push your favorite content to the top.

10 Positive  
0 Not me  
0 Negative

Refresh Results

LAST UPDATE: TODAY

Live Chat 646-863-8226

CONFUSED?



**¡Muchas gracias por  
vuestra atención y  
participación!**

**CORPORATE COMPLIANCE**

Módulo III: Los riesgos en la empresa

**Francisco Jesús Sierra Capel**

Profesor de la Universidad de Almería