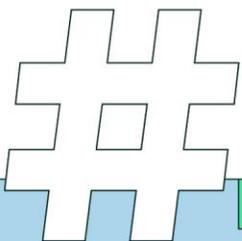




KCI Edición 2023





1

Relaciones con los medios

Medición de la performance en los medios, del vínculo con periodistas y de la preparación de la compañía y sus miembros para relacionarse con los medios.

2

Gestión de crisis y riesgos

Medición de las acciones que contempla el plan de crisis, del desarrollo de issues management y de la composición del comité de crisis.

3

Asuntos públicos y relaciones con los gobiernos

Medición del seguimiento parlamentario y del vínculo sistemático con distintas áreas de gobierno y del asesoramiento a la dirección de la empresa.

4

Relaciones institucionales

Medición del plan de relacionamiento con stakeholders y de ampliación de públicos y de las acciones de patrocinio o partnership.

5

Reputación y marca corporativa

Medición de la gestión de la web corporativa, de la aplicación del manual de marca y del monitoreo de la reputación de la empresa.

6

Comunicación digital y redes sociales

Medición del modelo de gestión operativa de la comunicación digital, de los guidelines de manejo de redes sociales y del relacionamiento con influencers.

7

Sustentabilidad y relaciones con la comunidad

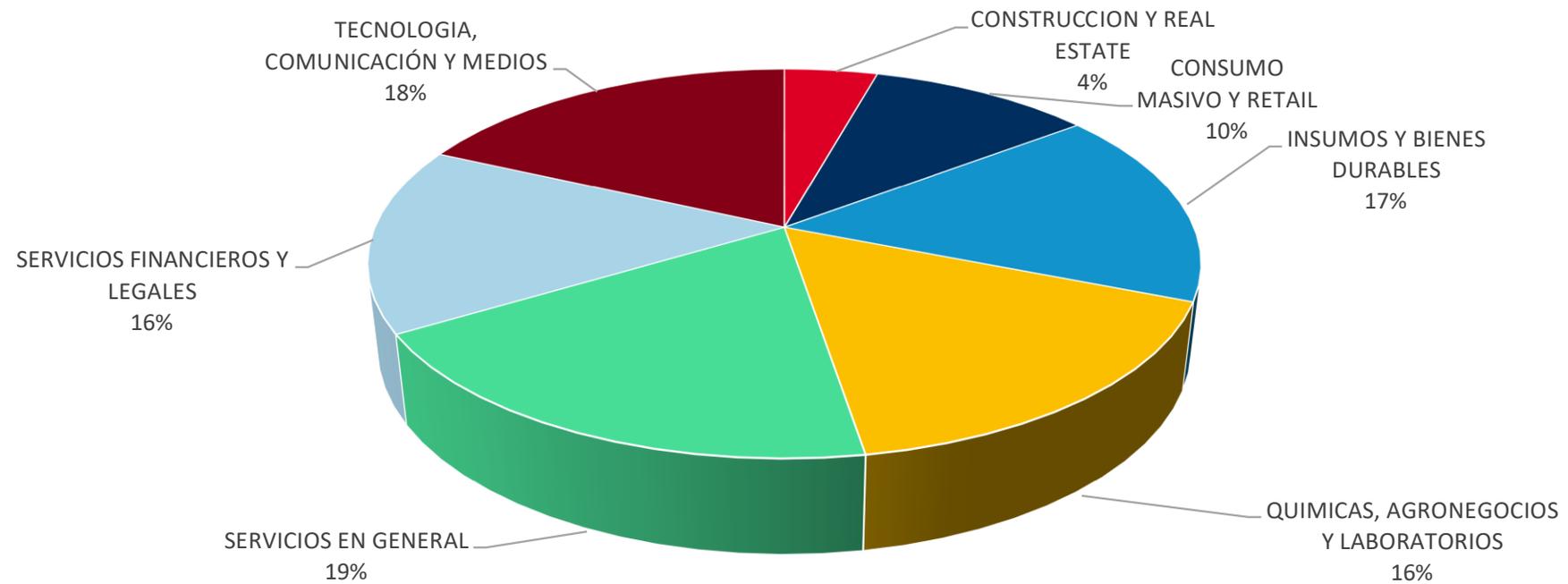
Medición de los reportes de sustentabilidad, las acciones de comunicación externa y de involucramiento del público interno en temas de sustentabilidad.

8

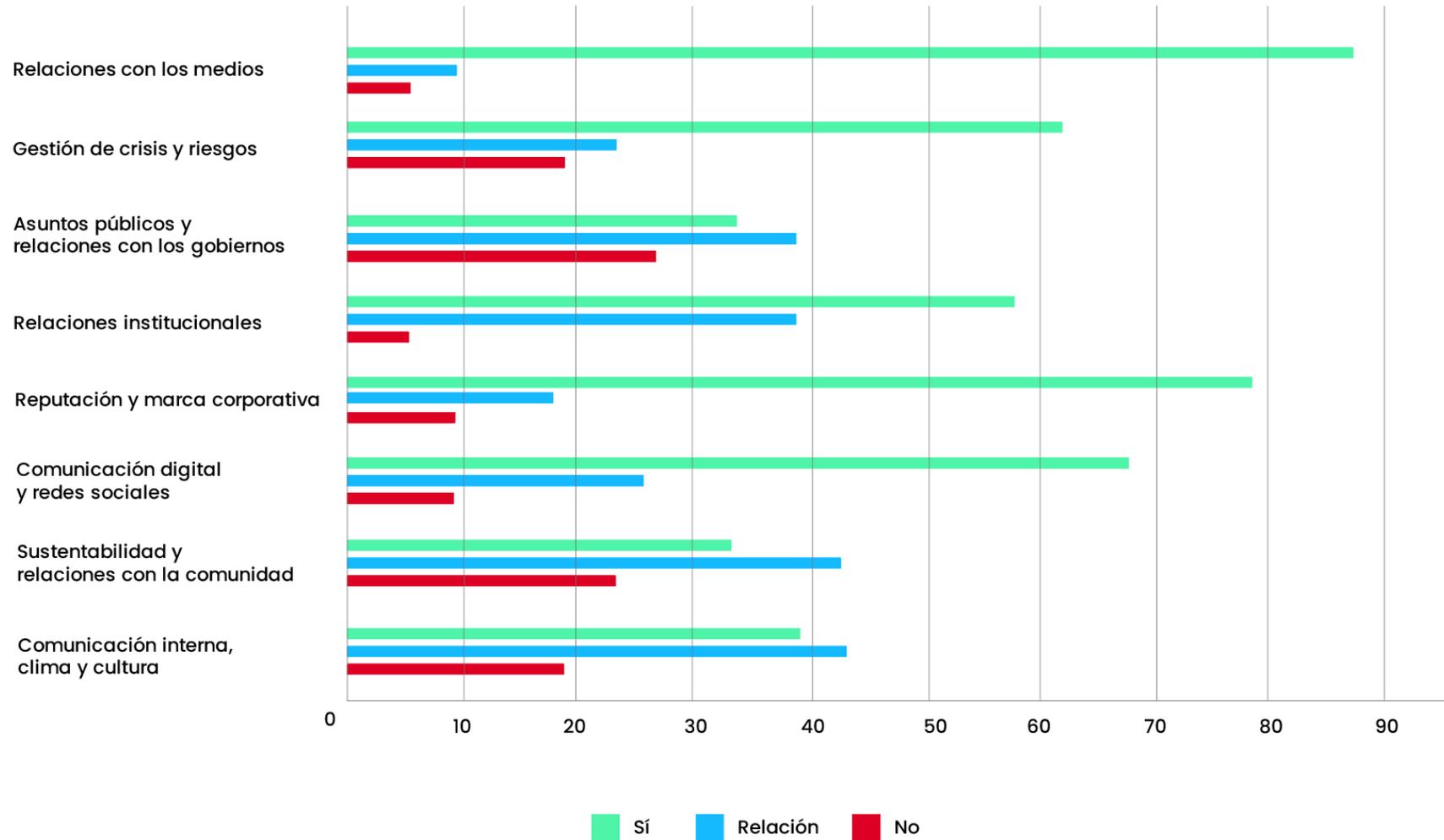
Comunicación interna, clima y cultura

Medición de intervención en capacitación, monitoreo de la cultura, rankings de gestión interna y desarrollo de marca empleadora.

Distribución de empresas por sector



Dimensiones que abarca Comunicación



División por sector



Consumo masivo y retail

Alimentos y Bebidas
Consumo Masivo
Cosmética y Cuidado Personal
Cuidado del Hogar e Higiene
Retail
Textil

Químicas, agronegocios y laboratorios

Agronegocios
Química y Petroquímica
Laboratorio, Equipamiento Médico y Salud

Insumos y bienes durables

Energía y Petróleo
Automotriz y autopartes
Minería
Metalúrgica y maquinaria industrial
Ingeniería y servicios relacionados
Industrias diversificadas
Equipamiento y artículos de oficina

Servicios financieros y legales

Servicios Financieros, Auditoría y Bancos
Seguros
Servicios Legales

Tecnología, comunicación y medios

Electrónica y Telecomunicaciones
Software e Internet
Tecnología de la Información
Marketing, Comunicación y Publicidad
Entretenimiento y Eventos
Call y Contact Center

Public utilities

Logística y Transporte
Servicios Públicos

Construcción y real state

Construcción
Real Estate y Arquitectura

Servicios en general

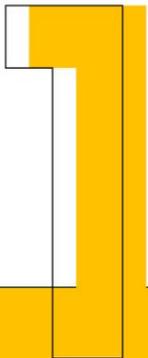
Educación, Capacitación e Idiomas
ONG
Consultoría en Management
Packaging
Recursos Humanos
Comercio Exterior
Turismo y Viajes Corporativos
Seguridad
Servicios de Información y Documentación

Los aspectos que contemplan las compañías en su plan estratégico de comunicación vigente

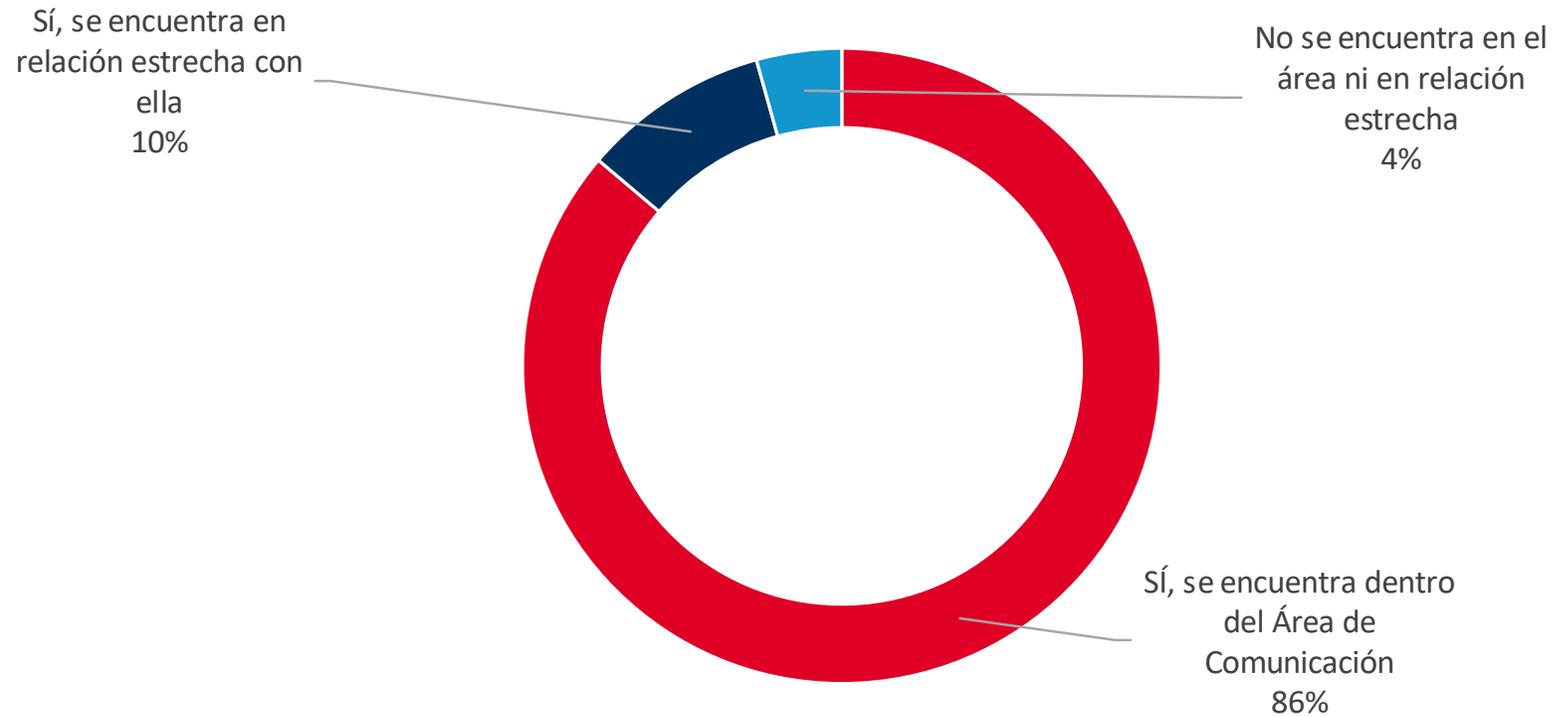




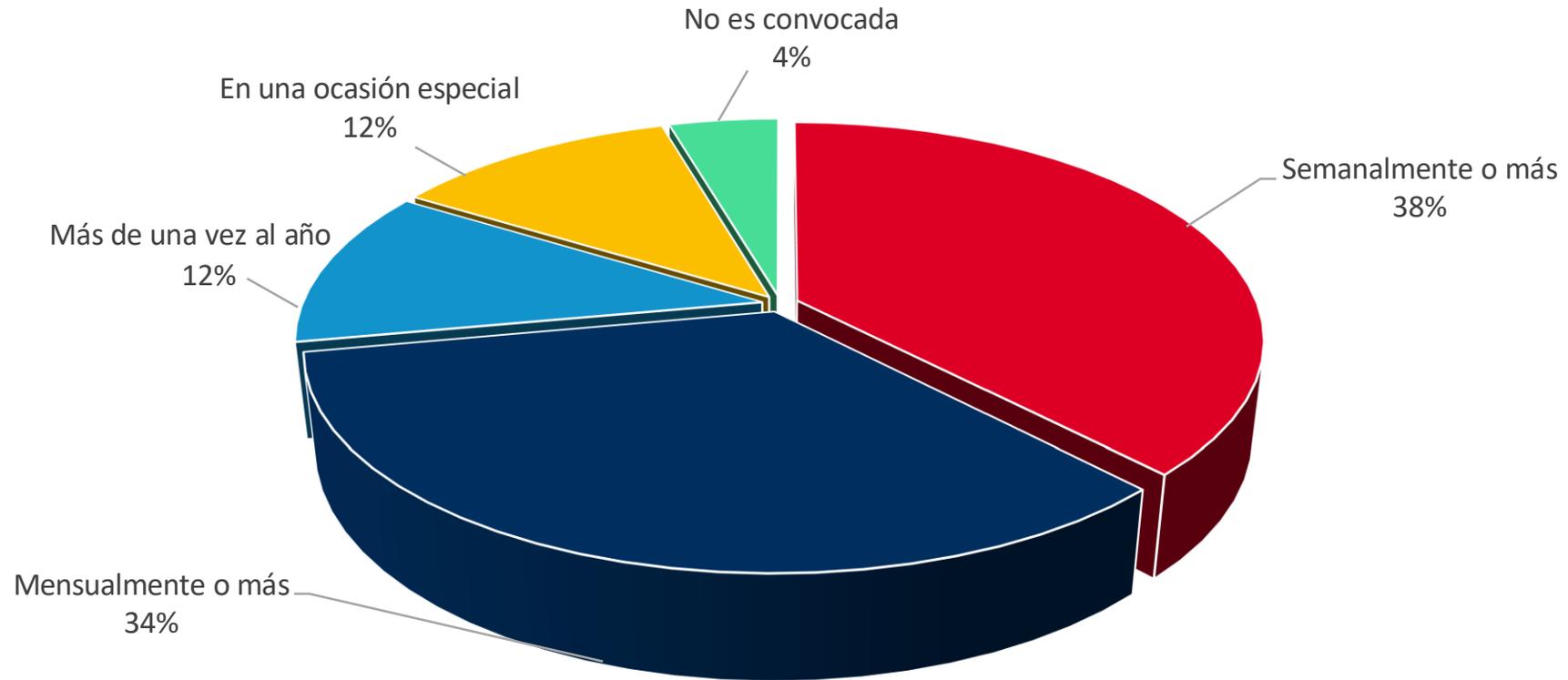
Relaciones con los medios



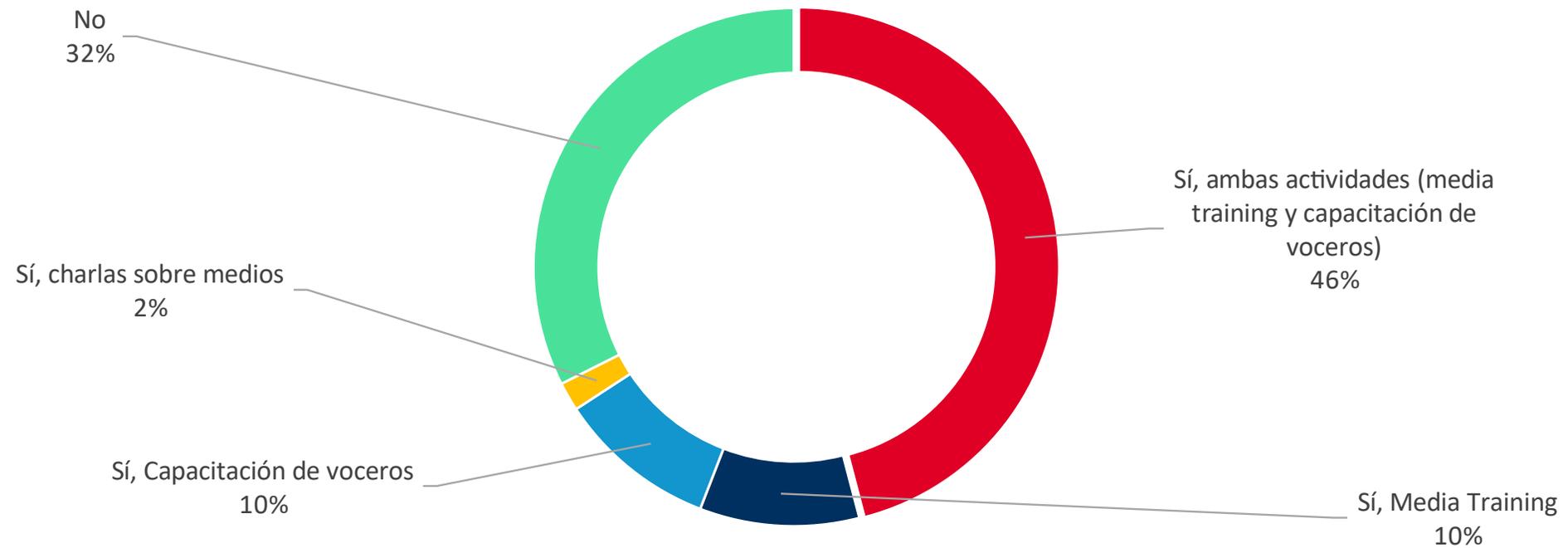
¿Esta función se encuentra dentro del área de Comunicación o en relación estrecha con ella?



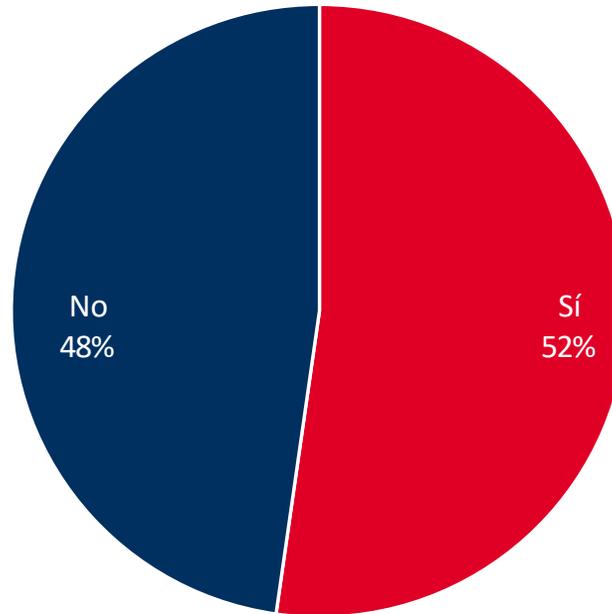
¿Con qué frecuencia la empresa es convocada o consultada por medios de comunicación?



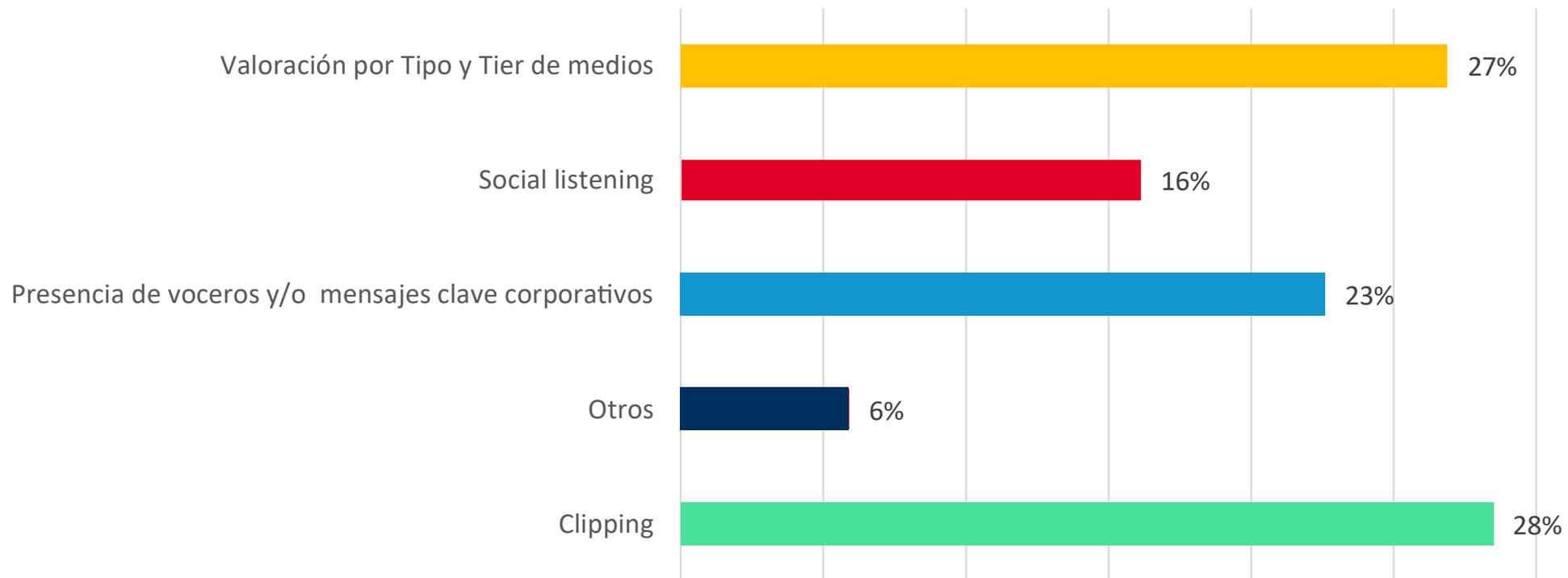
¿Se realizan anualmente actividades de media training y capacitación de voceros?



¿Utilizan métricas o herramientas específicas para evaluar la performance en medios?



¿Qué métricas utilizan?



¿Qué empresa mejor gestiona la relación con los medios?



1º

Mercado Libre

2º

Globant

3º

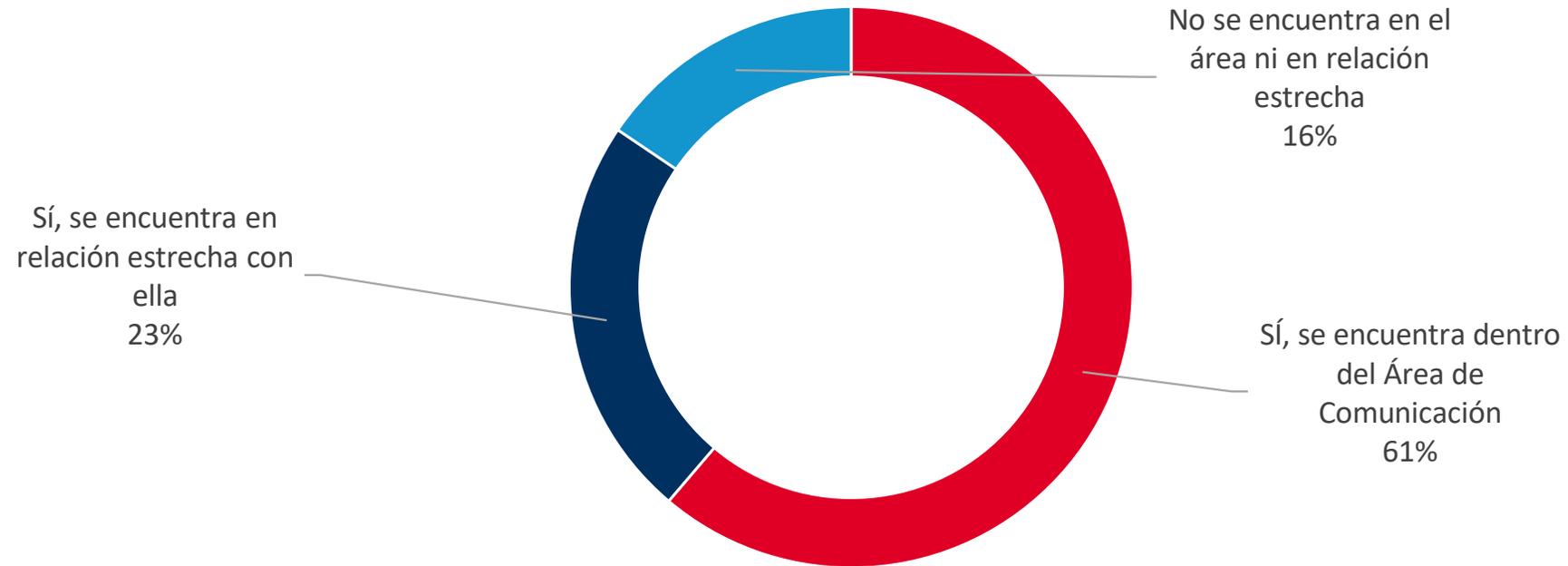
Cervecería y Maltería Quilmes



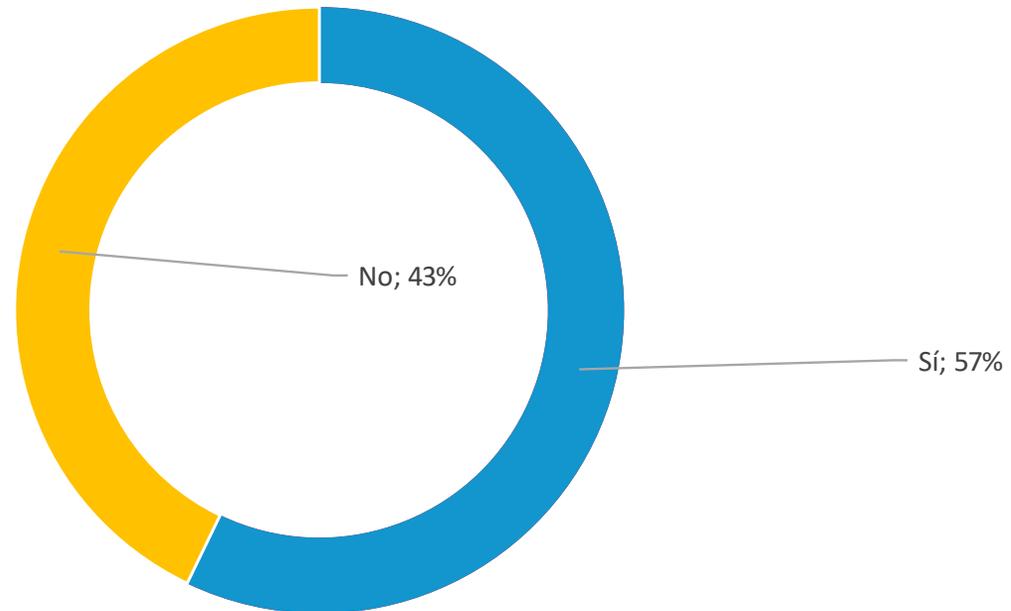
Gestión de crisis y riesgos

2

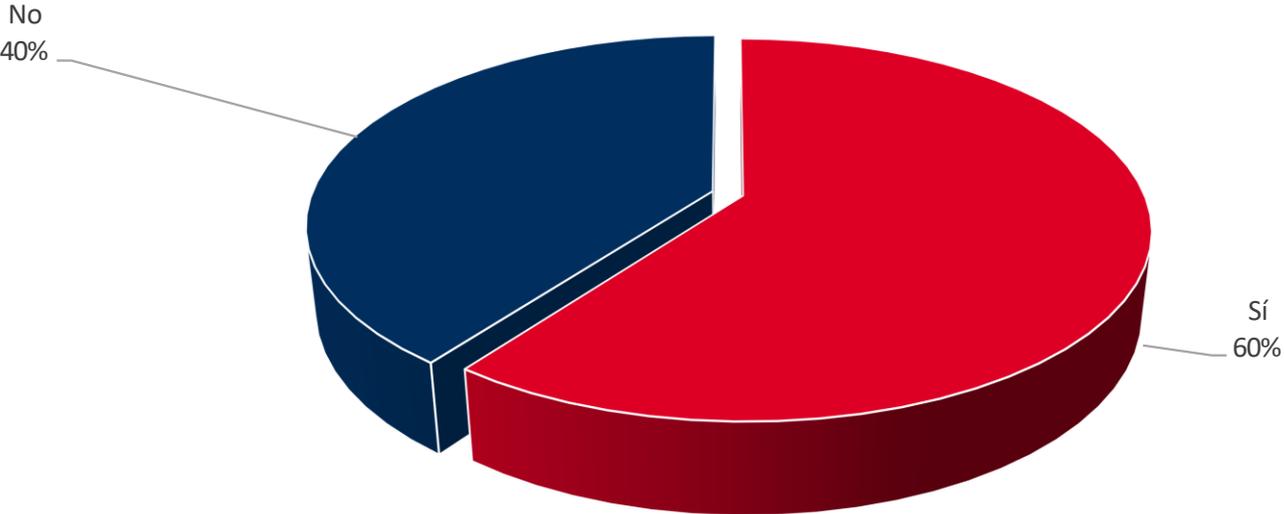
¿Esta función se encuentra dentro del área de Comunicación o en relación estrecha con ella?



¿Posee matriz de Issues Management con plan de acción?



¿Existe un Comité de Crisis Reputacional?



Áreas de donde proceden los integrantes de un comité de crisis



Administración y finanzas ✦ Asuntos corporativos ✦ Asuntos públicos
Comunicación ✦ CEO ✦ CFO ✦ Comercial ✦ Compliance
Gerencia general ✦ Legales ✦ Dirección general
Marketing ✦ Negocios ✦ RRHH

Estas áreas resumen las respuestas de las empresas que participaron de la encuesta

¿Qué empresa gestiona mejor sus crisis y riesgos?



1°

Mercado Libre

2°

Arcos Dorados

3°

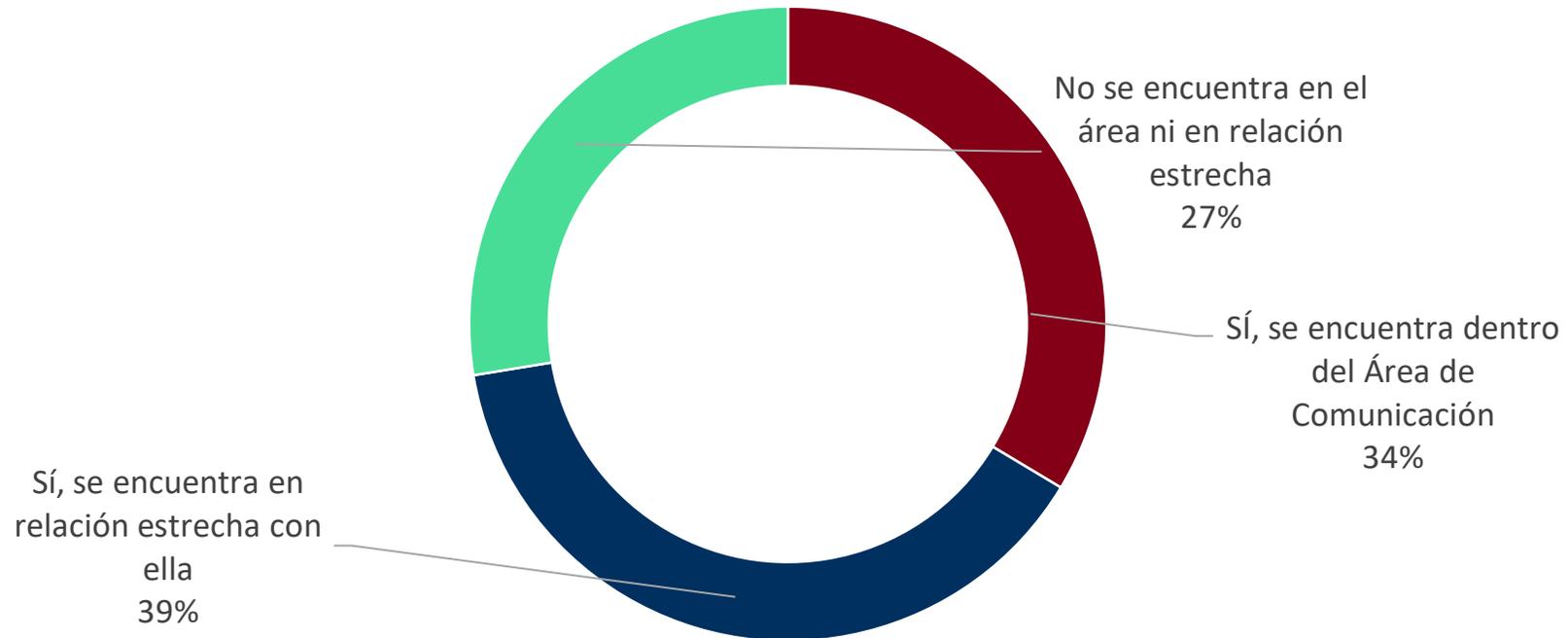
Toyota - Enel - Coca Cola - YPF
Google - Edesur - Fly Bondi



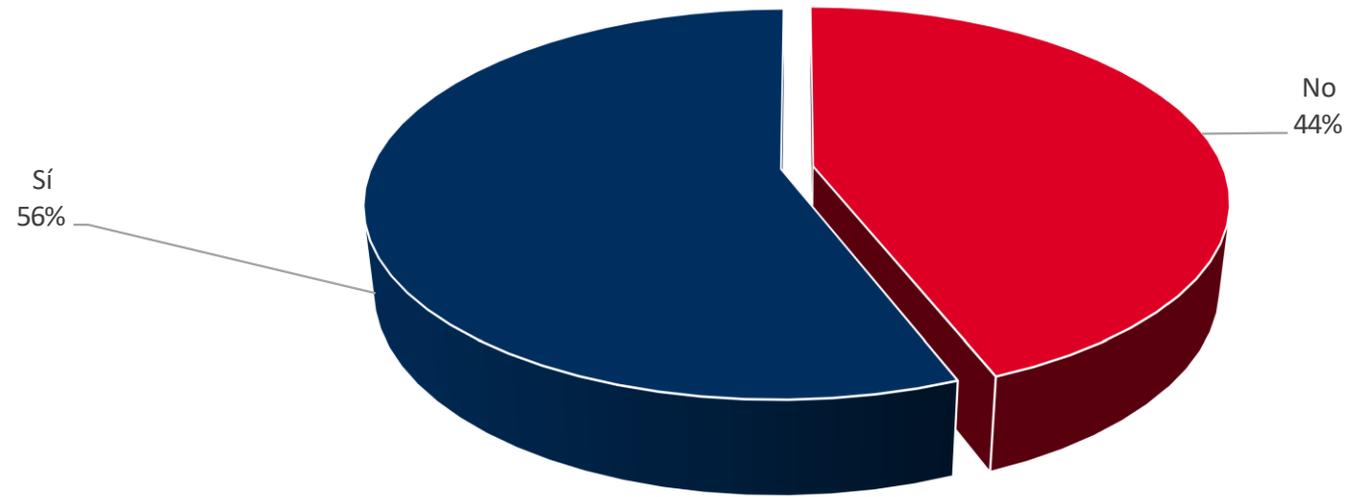
Asuntos públicos y relaciones con los gobiernos

3

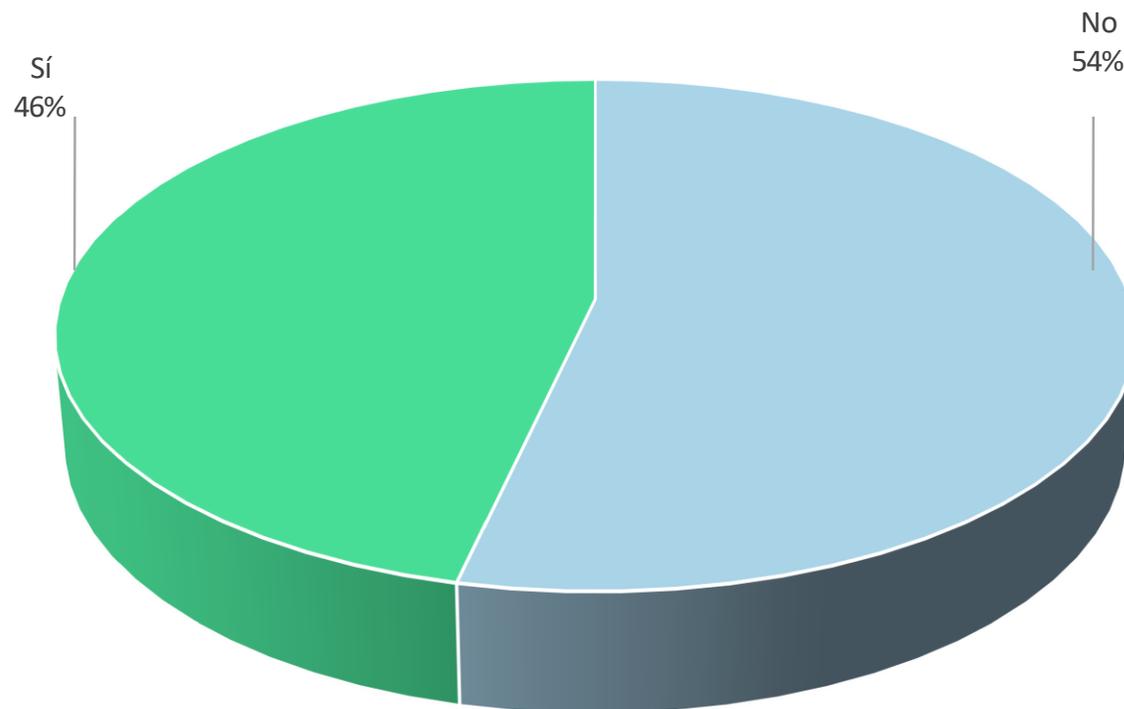
¿Esta función se encuentra dentro del área de Comunicación o en relación estrecha con ella?



¿Se realiza seguimiento parlamentario?



¿Se mide y se comunica el éxito de estas gestiones?



¿De qué modo mide y comunica el éxito de estas gestiones?



- *"A través de la puesta en marcha de programas o iniciativas conjuntas que logren impactar en la sociedad."*
- *"La presencia de autoridades de gobierno en eventos, encuentros o reuniones que acompañen el proyecto de trabajo común."*
- *"A través de métricas internas de la empresa y se reporta al CEO y equipo global."*
- *"Beneficios cuantitativos en pesos, liberación de importaciones, incidencia en políticas públicas."*
- *"Dashboard propio de gestiones."*
- *"Dependiendo de la gestión, se mide y se comunica como la comunicación externa por TIER y tono."*
- *"Establecimiento de plan anual con objetivos de relacionamientos y de next steps según issues."*
- *"A principio de año se hace una valoración con una matrix de engagement, determinando la importancia de cada funcionario para el negocio y determinando también el grado de relacionamiento actual en una escala de 5 niveles. A partir de allí, se determina el relacionamiento deseado con cada funcionario según los objetivos del negocio, y se evalúa el ejercicio cada 3 meses para medir los avances."*
- *"Gestiones y vínculos para la mejora de la empleabilidad de grupos vulnerables: Se mide en virtud de la posibilidades de empleo y/o capacitación de estas personas."*

¿De qué modo mide y comunica el éxito de estas gestiones?



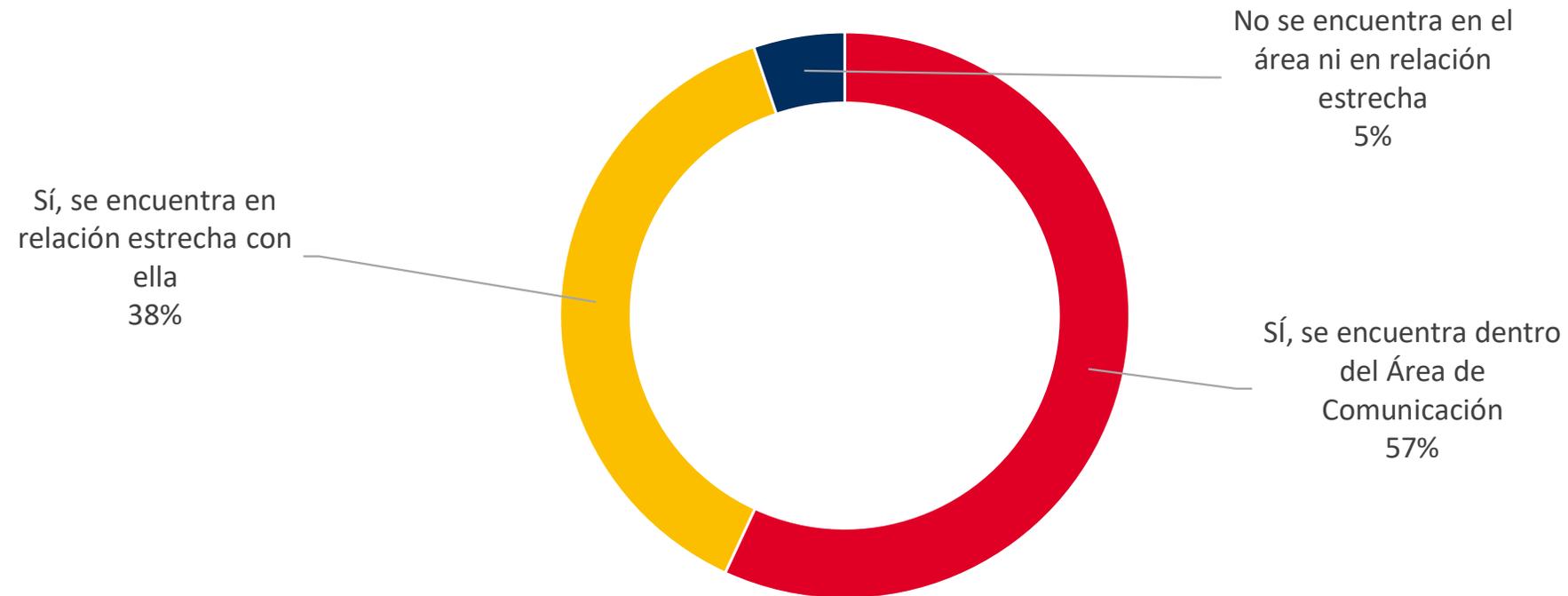
- *"Informes por trimestre al Senior Management, además mantenemos una base de datos como record de todos los encuentros con oficiales gubernamentales. Es parte de nuestro programa de Compliance."*
- *"La Cámara es un nexo entre las empresas y el sector público. Se mide el éxito a través de la alta participación que tienen en nuestros eventos y actividades."*
- *"Nivel de relacionamiento, detalle de agendas y contacto, monitoreo de reuniones por mes entre otros."*
- *"Por impacto en el negocio (\$). Se comunica internamente a determinados niveles."*
- *"A través de LinkedIn."*
- *"Se mide por objetivos concretados y se comunica de manera segmentada en virtud de los intereses del público objetivo."*
- *"Segun la cantidad de participación."*
- *"Reportes mensuales al directorio y equipo de liderazgo."*
- *"Si se logran las gestiones que ayudan al negocio y al nivel de relacionamiento. Como se construye reputación."*



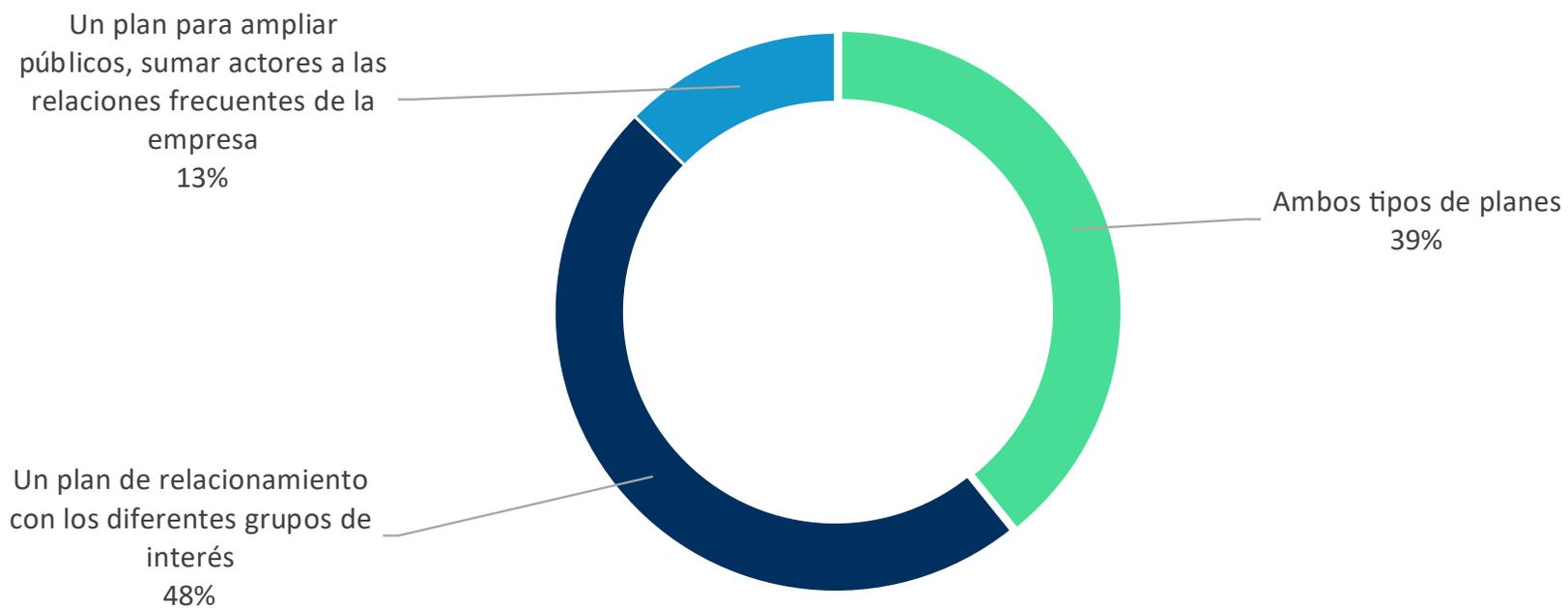
Relaciones institucionales



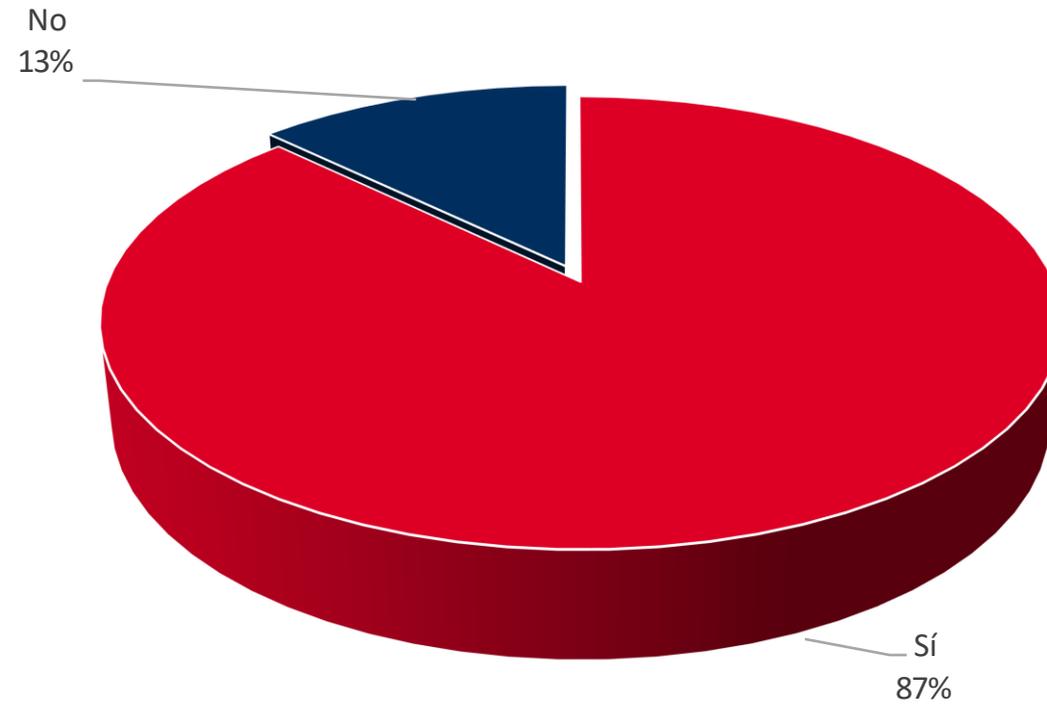
¿Esta función se encuentra dentro del área de Comunicación o en relación estrecha con ella?



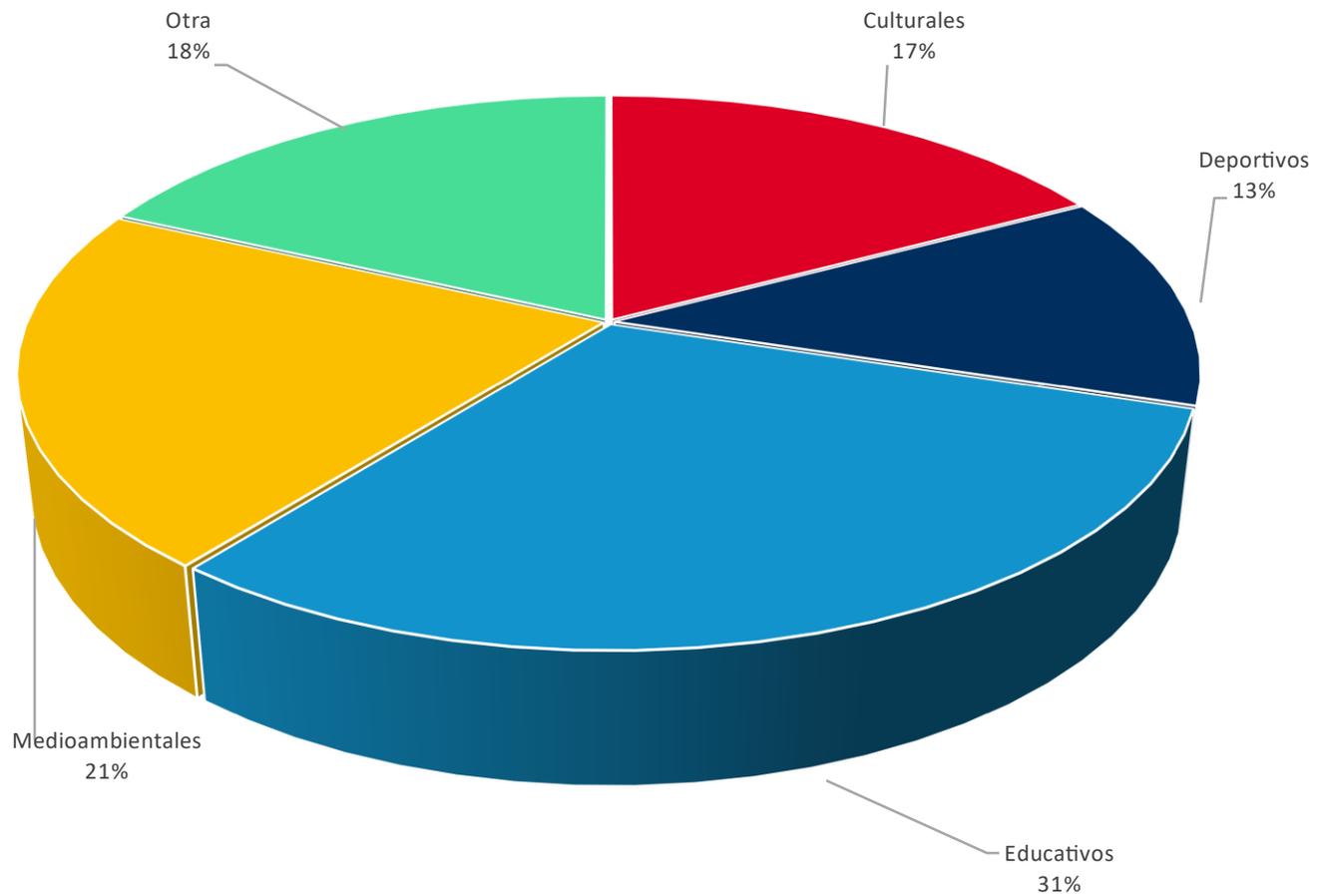
¿Posee el área un mapa de stakeholders actualizado?



¿Desarrolla la empresa Patrocinios, Partnerships o Co-branding con otras instituciones?

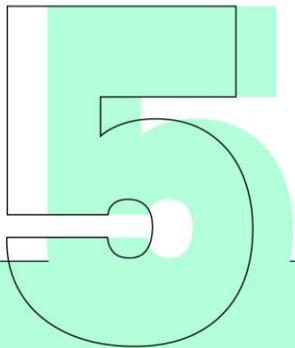


¿En qué ámbitos desarrolla estas acciones preponderantemente?

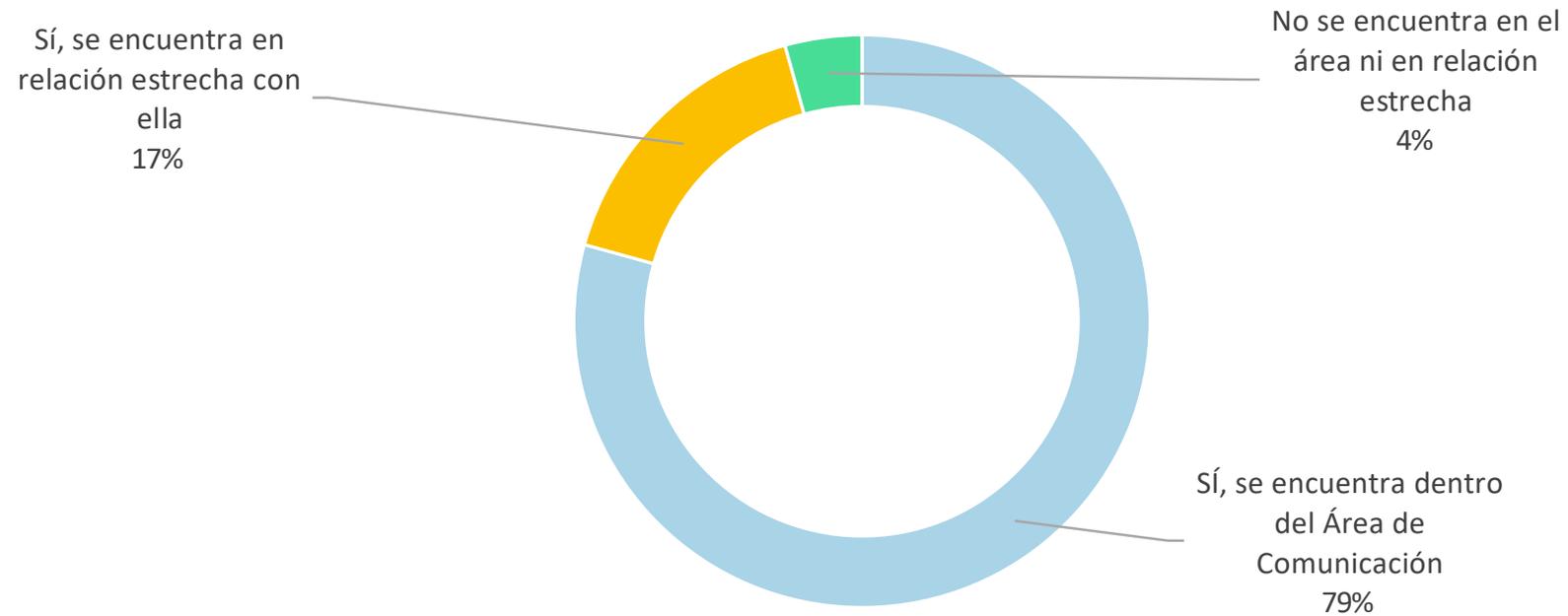




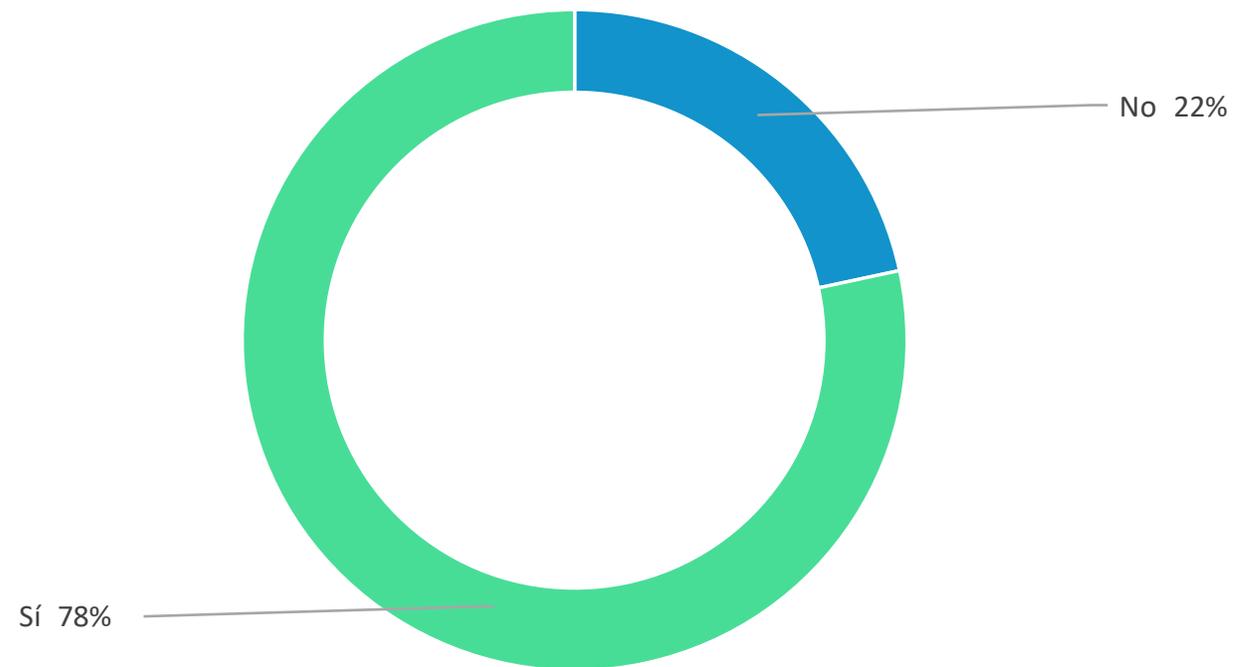
Reputación y marca corporativa



¿Esta función se encuentra dentro del área de Comunicación o en relación estrecha con ella?

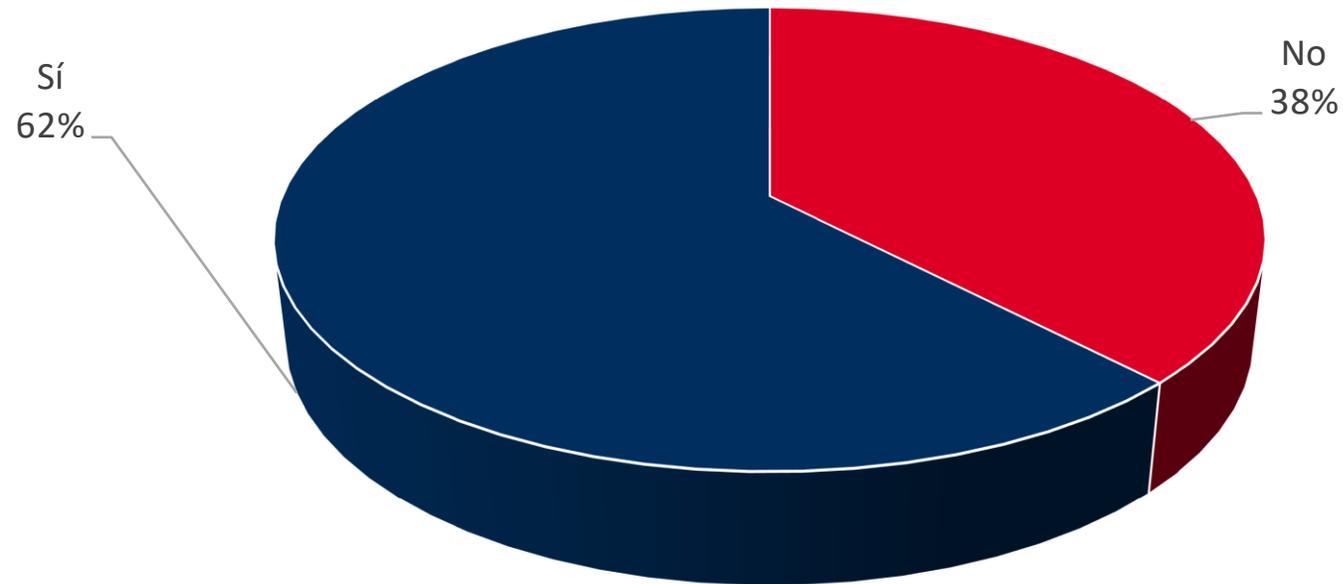


¿El sector de comunicación es responsable de la gestión de la página web corporativa?



¿Se encuentra la empresa en algún ranking de reputación?

(Ranking MERCO, SEL Consultores, Revista Fortuna, Cronista Comercial)



¿Qué empresa gestiona mejor la reputación de su marca corporativa?



1°

Mercado Libre

2°

Globant

3°

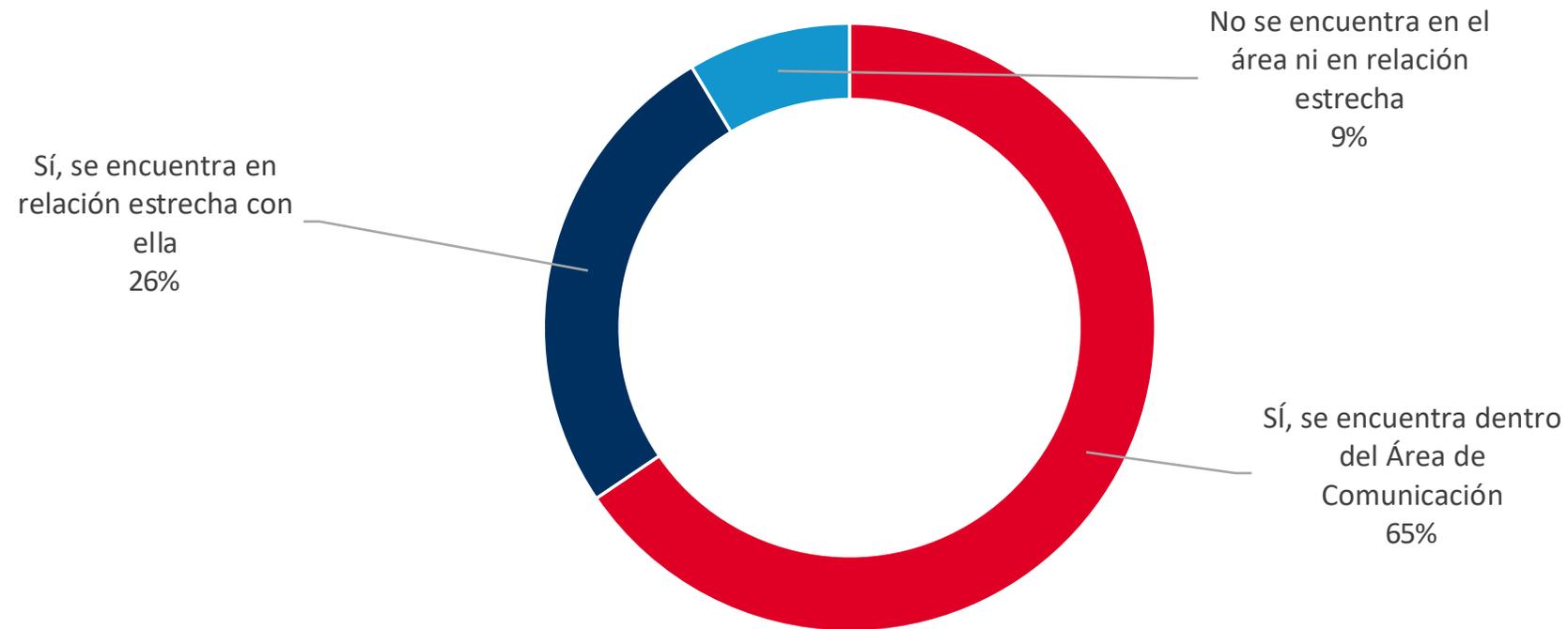
Arcor



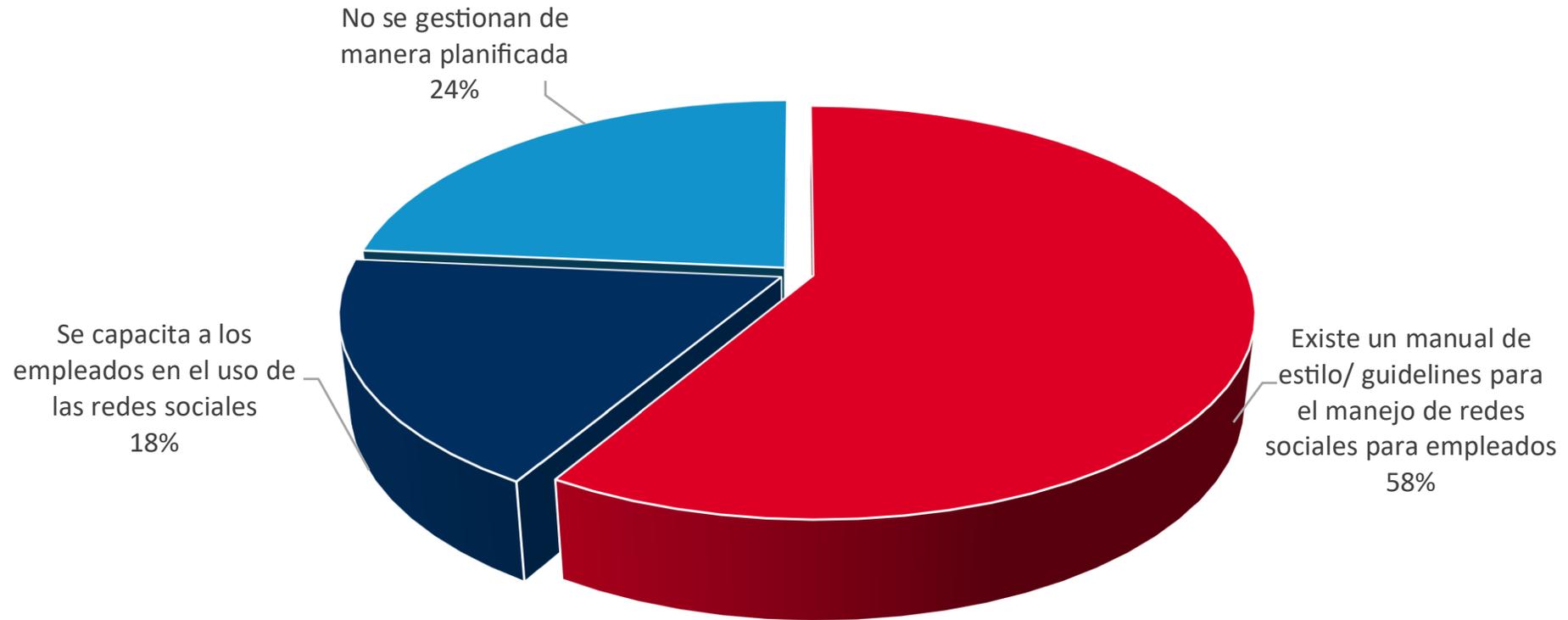
Comunicación digital y redes sociales

6

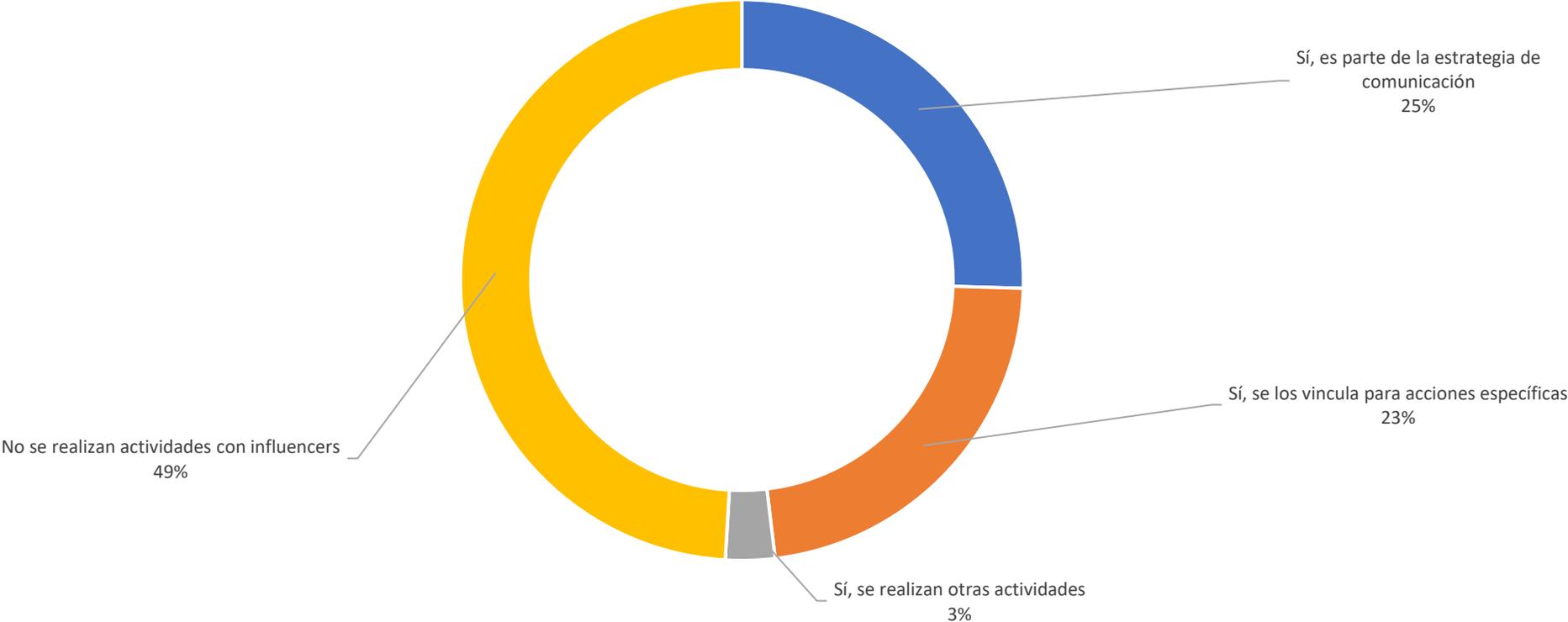
¿Esta función se encuentra dentro del área de Comunicación o en relación estrecha con ella?



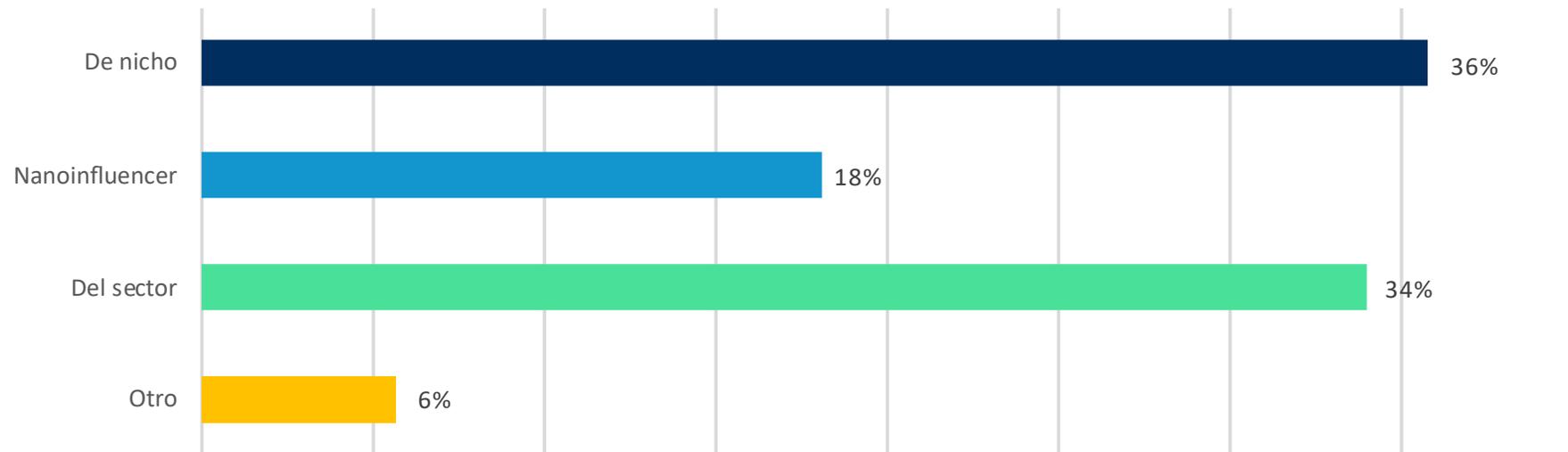
¿Cómo se gestionan las redes sociales?



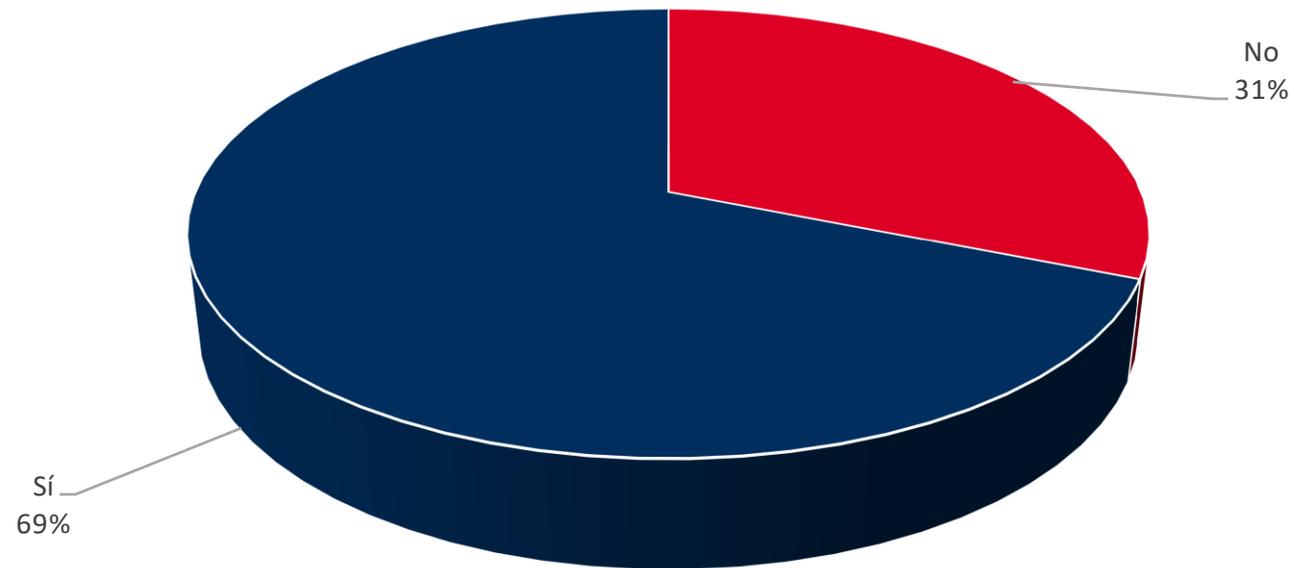
¿Se realizan actividades de relacionamiento con influencers?



¿Con qué tipo de influencers se relaciona?

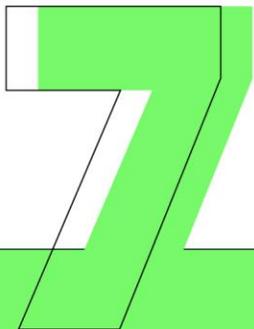


¿Se gestiona la presencia del CEO o alta dirección en redes sociales?

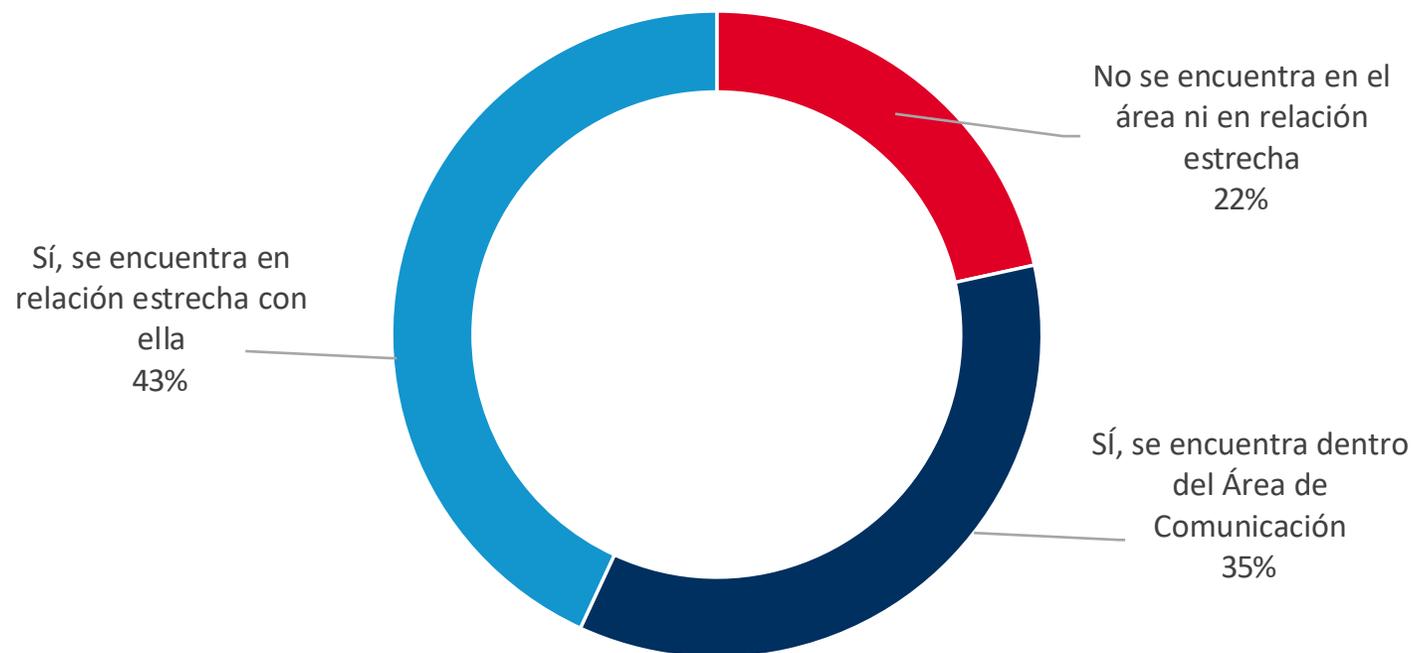




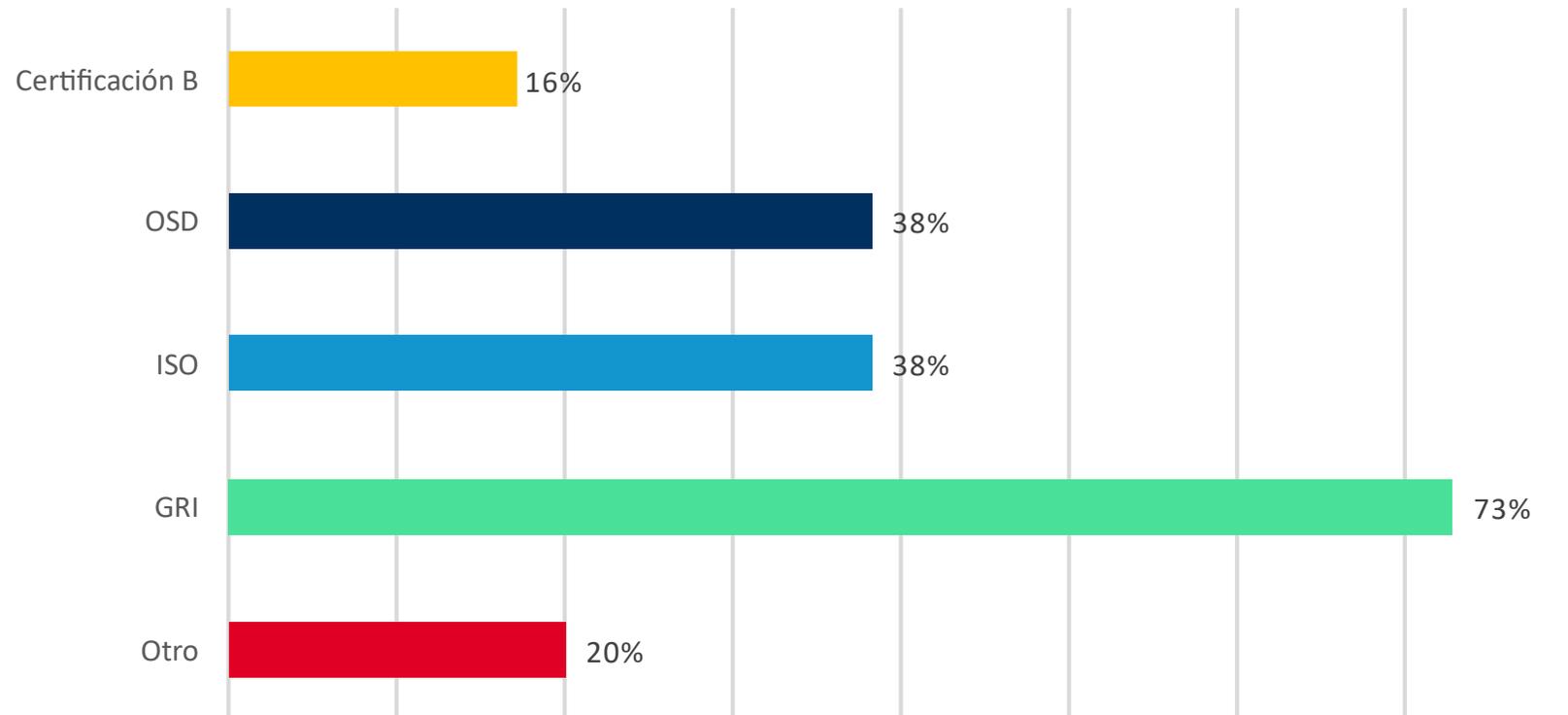
Sustentabilidad y relaciones con la comunidad



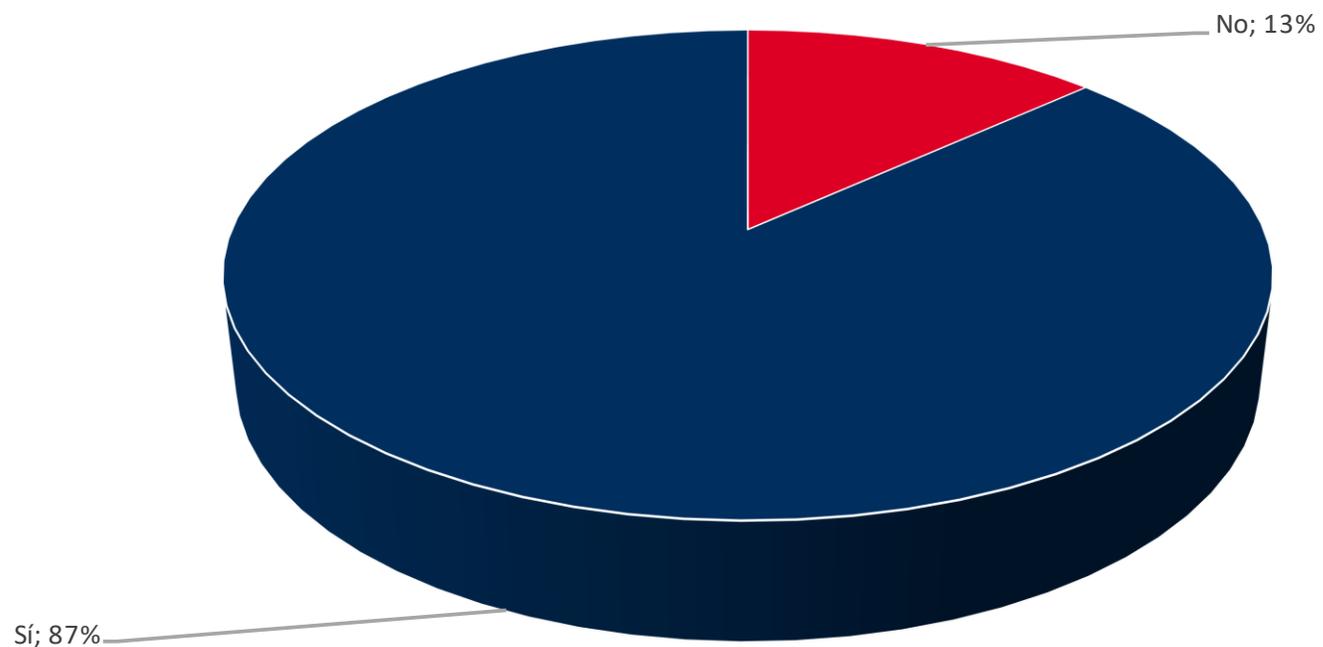
¿Esta función se encuentra dentro del área de Comunicación o en relación estrecha con ella?



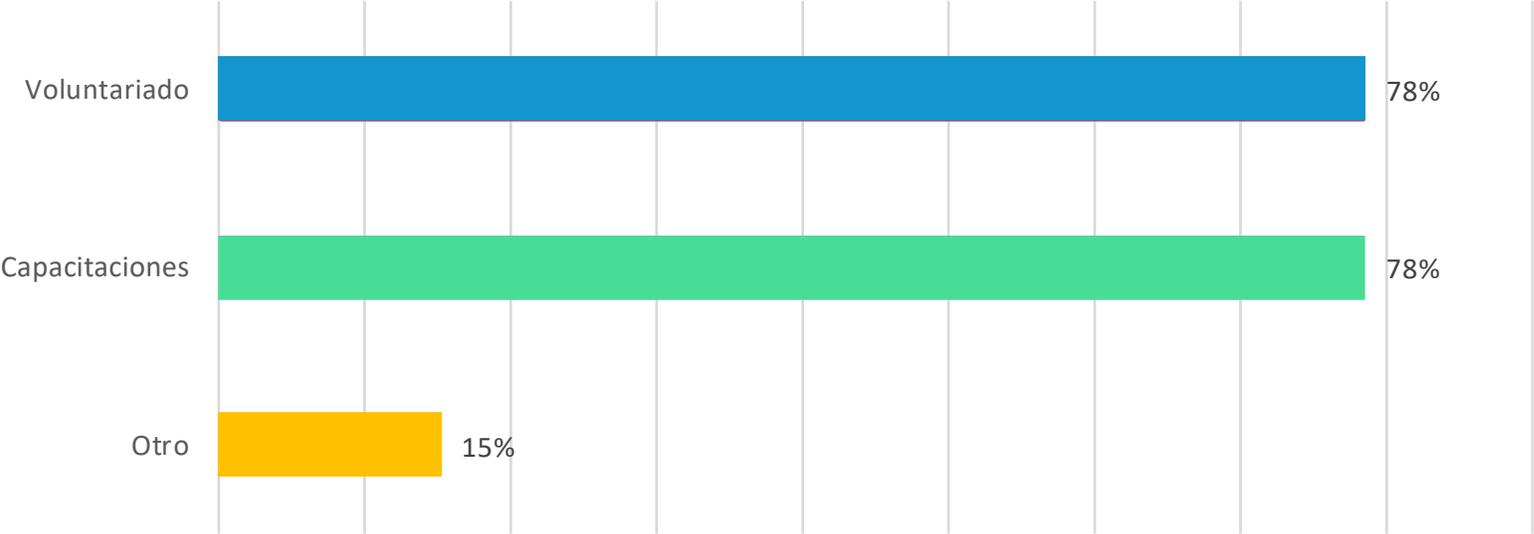
¿Con qué indicadores de sustentabilidad trabaja la empresa?



¿Se realizan acciones específicas para nuclear al público interno en torno a temas de sustentabilidad y relaciones con la comunidad?



¿Qué tipo de tareas o intervenciones hace?



¿Qué empresa gestiona mejor la sustentabilidad
y relaciones con la comunidad?



1º

Natura

2º

Banco Galicia

3º

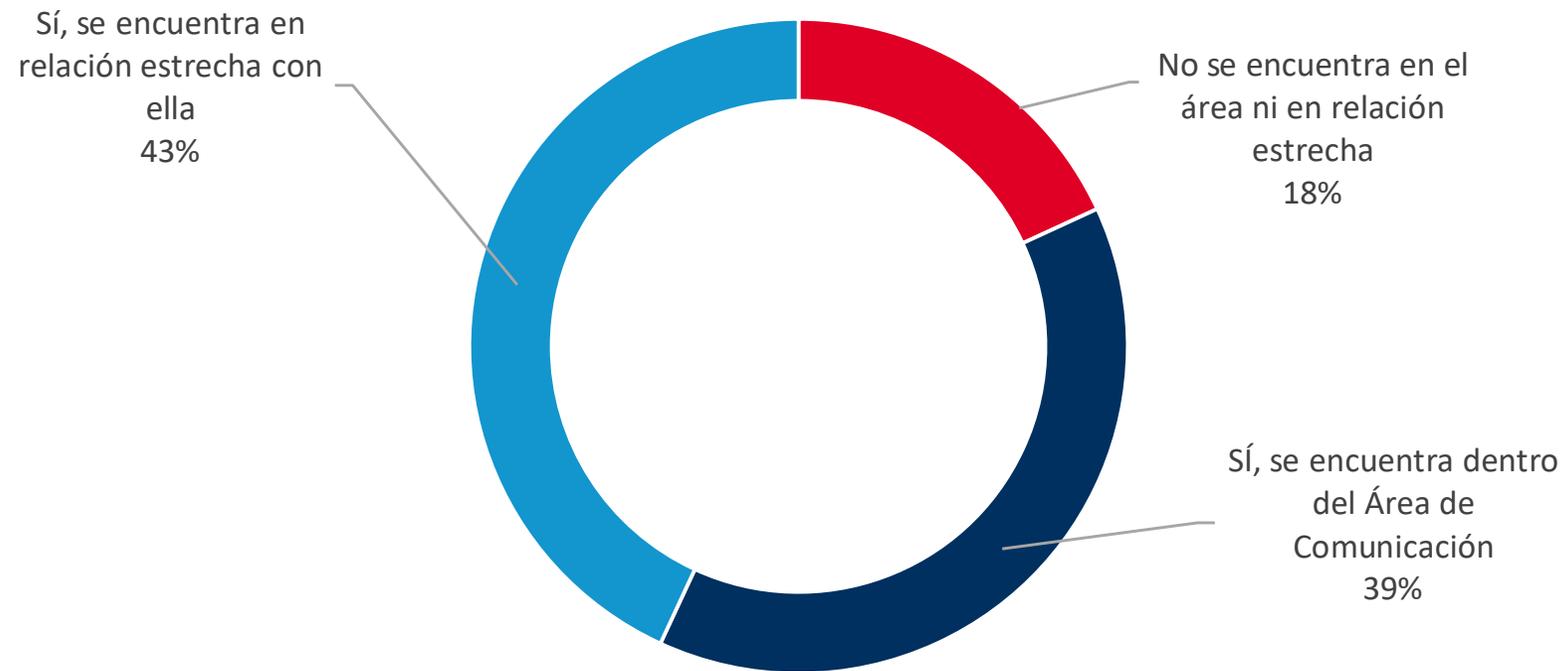
Arcor



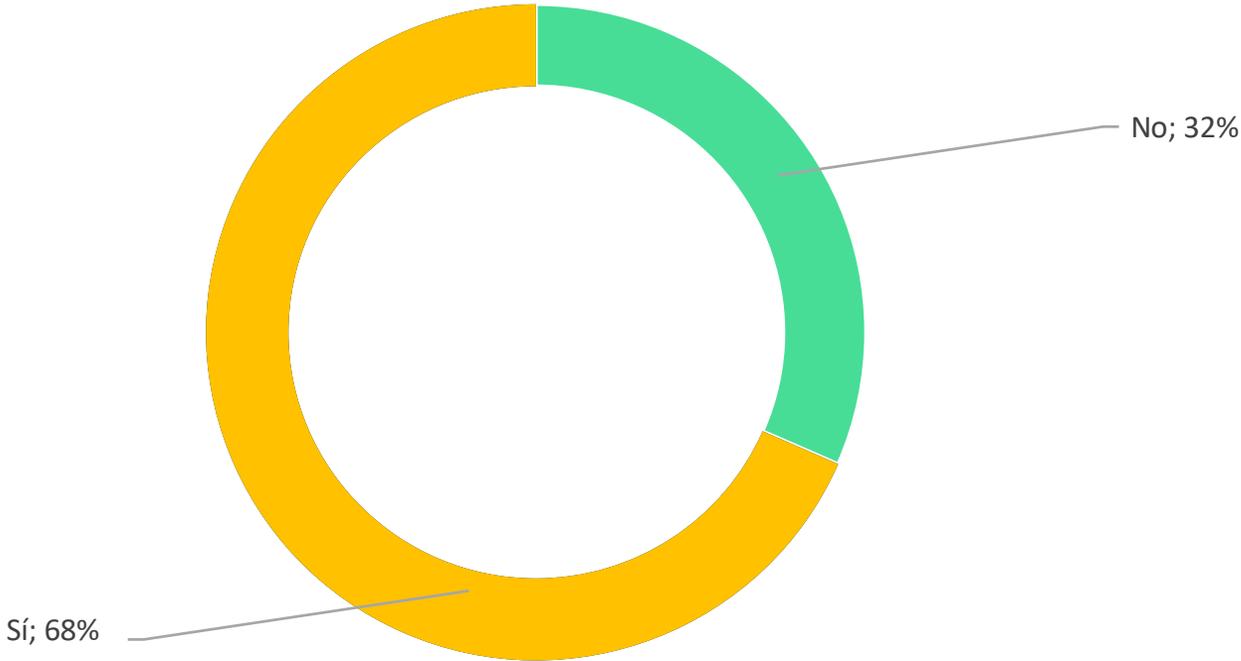
Comunicación interna, clima y cultura



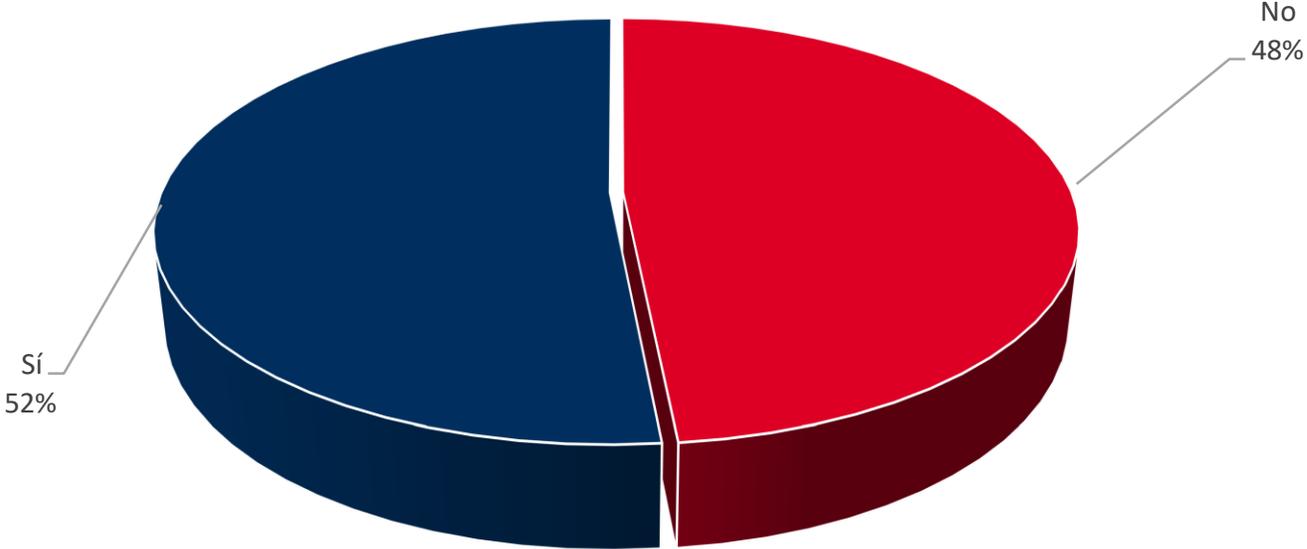
¿Esta función se encuentra dentro del área de Comunicación o en relación estrecha con ella?



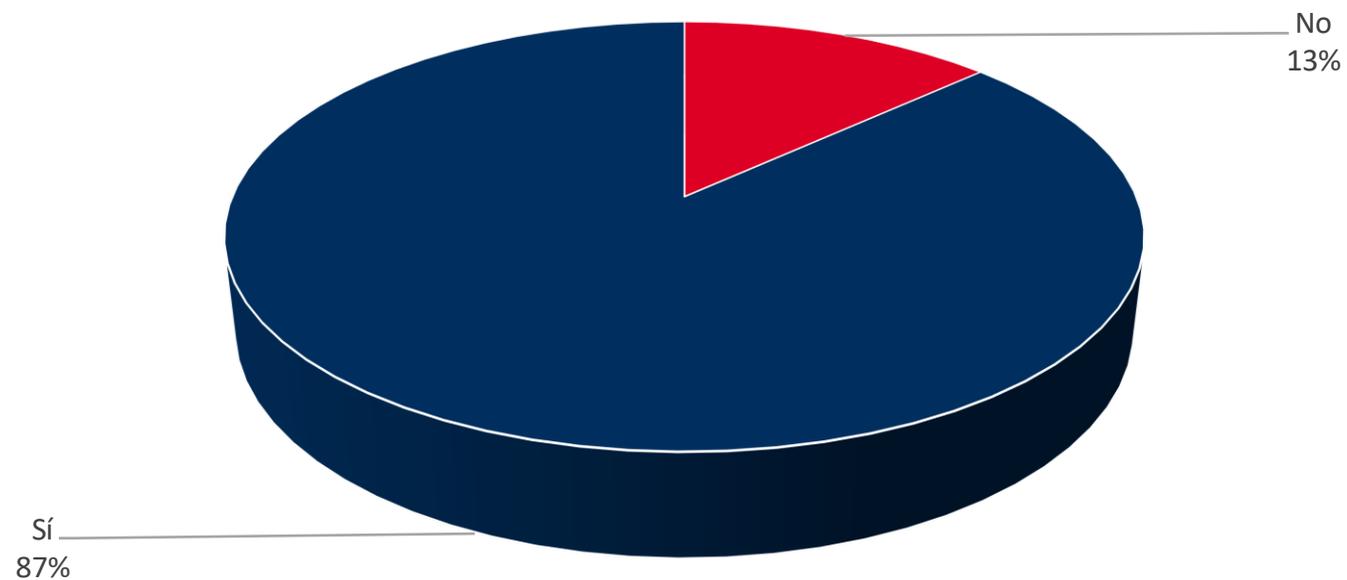
¿Participa el área en el desarrollo de actividades de capacitación en comunocación u otras competencias soft para empleados?



¿Monitorea el área los rankings de la evaluación de la gestión interna?



¿El área trabaja en colaboración con recursos humanos para el desarrollo de marca empleadora?



¿Qué empresa gestiona mejor la comunicación interna?



1º

Mercado Libre

2º

Globant

3º

Banco Galicia



Highlights

2023

Highlights



1.

El área de comunicación prioriza las dimensiones: “Relaciones con los medios”, “comunicación digital” y “marca corporativa”

2.

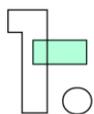
Las cuestiones más políticas -asuntos públicos, sustentabilidad y gestión de crisis- no aparecen como centrales

3.

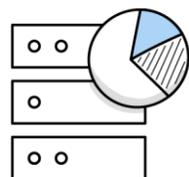
Después de la pandemia creció en importancia la comunicación interna

4.

Las relaciones con los *stakeholders* parecen más vinculada con el *branding* que con los asuntos públicos

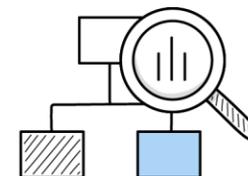


El área de comunicación prioriza las dimensiones: “Relaciones con los medios”, “comunicación digital” y “marca corporativa”



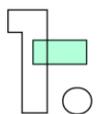
■ Las dimensiones más escogidas por la muestra son:

Relaciones con los medios **66%**
Comunicación digital **66%**
Marca corporativa **64%**

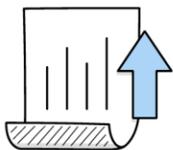


■ Se encuentra dentro del área de comunicación:

Relaciones con los medios **86%**
Marca corporativa **79%**
Comunicación digital **65%**



El área de comunicación prioriza las dimensiones: “Relaciones con los medios”, “comunicación digital” y “marca corporativa”



- De 2021 a 2023, crecen las actividades con periodistas y las métricas específicas de medición de la gestión de medios de **39% a 51%**.



- Crece un **78%** la **gestión de la web** desde comunicación y un **93%** la **activación del manual de marca corporativa**.



- Crece las gestión del perfil digital de los CEO, las acciones con influencers y la profesionalización interna de la comunicación digital.



- Solo el **5%** no planifica la gestión de redes sociales.



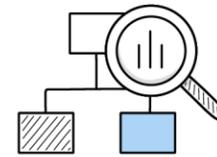
- Solo el **24%** no tiene manual digital.

2.

Las cuestiones más políticas -asuntos públicos, sustentabilidad y gestión de crisis- no aparecen como centrales



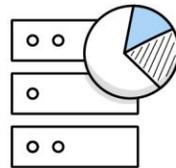
- Las tres funciones menos votadas como prioritarias son: **Crisis con 26%, sustentabilidad con 26% y asuntos públicos con 26%.**



- Hay **22 empresas** que consignan que el área de comunicación no integra el comité de crisis reputacional.

2.

Las cuestiones más políticas -asuntos públicos, sustentabilidad y gestión de crisis- no aparecen como centrales



- La integración de **sustentabilidad** al plan de comunicación se ubica en un tercer lugar con un **62%**, luego del plan de **comunicación digital** representando el **81%** y la **comunicación por unidad de negocio** siendo el **68%**.



- **Asuntos públicos** es la dimensión que menos depende directamente del área de comunicación. **Pasó de un 27% a un 34% de 2021 a 2023.**
 - Pero también hay un 34% de empresas donde asuntos públicos está estrechamente relacionada con comunicación.

3.

Después de la pandemia creció en importancia la comunicación interna



- Se consolida como **buena práctica** la gestión inmediata de las crisis ante el público interno y la intervención del área en capacitación .



- De 2021 a 2023, todos los baremos de la **dimensión comunicación interna crecen:**

Monitoreo de rankings **(42% vs 52%)**

Desarrollo de sitios o apps propios **(74% vs 92%)**

Participación en marca empleadora **(87%)**.

3.

Después de la pandemia creció en importancia la comunicación interna



- Más de la mitad de las empresas interviene en la medición de la cultura.



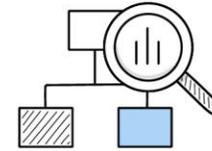
- **87% de las compañías realiza acciones**, como voluntariado y capacitaciones, para involucrar al público interno en temas de sustentabilidad y relaciones con la comunidad.

4

Las relaciones con los stakeholders parecen más vinculada con el branding que con los asuntos públicos



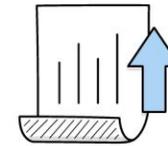
- Los medios son un *stakeholder* al que se le presta atención, sin embargo sólo el **27% de las empresas segmenta los medios por TIERs.**



- En el 43% de los casos relaciones institucionales **no pertenece a comunicación.**



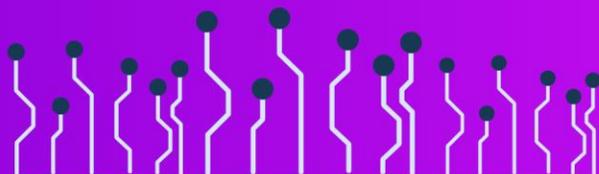
- De las empresas que tienen mapa de stakeholders actualizado, el **48%** no tiene plan para sumar nuevos actores a las relaciones frecuentes con la organización.



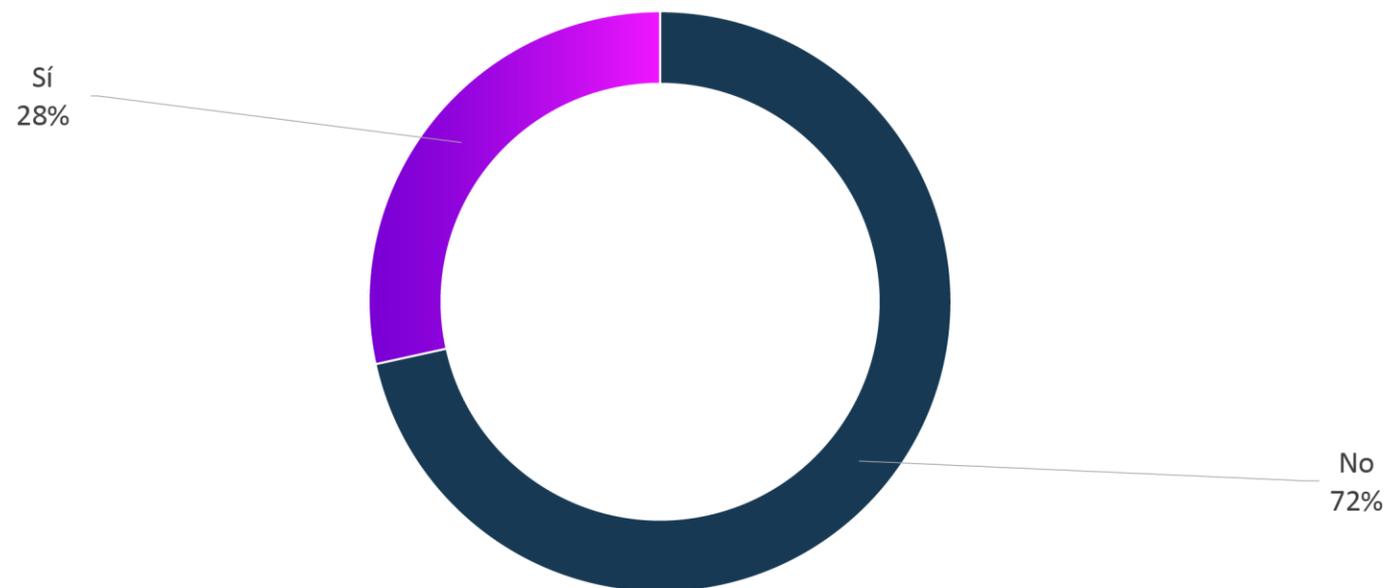
- El **87%** de las empresas realizan acciones de **co-branding en temas educativos y medioambientales** mayormente.



Comunicación e inteligencia artificial



¿El área de comunicación está usando herramientas de inteligencia artificial?



¿Para qué funciones se utilizan las herramientas de IA?



- *"Etiquetas de fila."*
- *"De manera interna, para generar ideas y contenidos."*
- *"Armado de comunicaciones."*
- *"Preguntas frecuentes de los empleados/ bot de comunicación interna."*
- *"En fase exploratoria con chat GPT propio de la compañía."*
- *"Redacción de contenidos, copywriting, análisis de datos, organización de eventos, armado de gacetillas, etc."*
- *"Redacción y sugerencias de contenidos."*
- *"Redacción de notas dirigidas a diferentes públicos, con corrección personal del área, propuestas de actividades extracurriculares y organización de eventos de rrhh."*
- *"Para resultados de negocio y elaboración de potenciales escenarios."*
- *"Diseño"*
- *"Gestión"*
- *"Medición"*
- *"Para pre-elaborar comunicados, para traducir, etc."*
- *"Respuesta a empleados"*
- *"Textos explicativos, tutoriales."*
- *"Traducciones, chat bots"*
- *"Web, comunicaciones internas"*
- *"Para búsqueda de información, desarrollo de contenidos, medición de resultados, etc. Son herramientas internas que se usa como apoyo del equipo de comunicación."*



○ ● ●

✕

KCI Edición 2023

Conocé los resultados de este año

www.kci.com.ar

