



Reputación y #COVID19

Referenciación estratégica

Entrega #5- Corea del Sur: referente mundial

6 de abril de 2020

Isabel Martínez

Estamos ante una crisis mundial sin precedentes. El Coronavirus no solo tendrá enormes impactos en nuestra salud y economía; también en la **Reputación** de empresas, gobernantes, líderes, instituciones, sectores y países.

Los comportamientos de la sociedad serán más exigentes y estarán influenciados por su **percepción** sobre la manera como cada uno actúe y comunique.

Saldrán bien librados quienes de manera responsable, coherente y empática, logren tomar decisiones acertadas y oportunas, para responder a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.

Preservar la **Confianza** es el reto.
Humanismo es el llamado.
Conexión emocional es el camino.

Anny Martínez

Referenciación Estratégica

Con frecuencia, ante los principales retos y desafíos organizacionales, a los consultores nos preguntan *¿qué están haciendo los demás?*

Con este ejercicio, de entregas periódicas de informes temáticos cortos y específicos, queremos aportar contenidos que sumen y agreguen valor a las personas que hoy tienen el inmenso reto de proteger la reputación de sus empresas o entidades, en medio de la coyuntura mundial de #COVID19.

Entrega 1-	Trasformación de Logotipos	25 /marzo/2020
Entrega 2-	Afectación reputacional cerveza Corona	27/marzo/2020
Entrega 3-	¿Qué están haciendo las mejores?	30/marzo/2020
Entrega 4-	Unidos contra las fake news	1 /abril/2020
Entrega 5-	Corea del Sur: referente mundial	6/abril/2020



Próxima entrega
13 de abril

Linked in

Puedes consultar todas las entregas en mi cuenta de LinkedIn o suscribirte, escribiendo al correo annymartinezsas@gmail.com

Entrega 5 – Corea del Sur: referente mundial



ENTREGA 5- COREA DEL SUR: REFERENTE MUNDIAL

- **CASO:** En el marco de la emergencia de COVID-19, los gobernantes de todos los países se han visto obligados a tomar decisiones, asumir riesgos y trazar diferentes vías de actuación. Aunque aún es pronto, algunos empiezan a posicionarse como referentes mundiales. ¿Se verá impactada la reputación de cada país, según la estrategia que decida implementar para enfrentar la pandemia?
- **CONTENIDO:**
 - ✓ Países con mejor reputación
 - ✓ Marca País más valiosas del mundo
 - ✓ 20 países con más contagiados
 - ✓ Corea del Sur
 - ✓ Japón
 - ✓ Alemania



ENTREGA 5- COREA DEL SUR: REFERENTE MUNDIAL

Reputación de países y COVID 19

- Tener buena reputación es fundamental para cualquier país, debido a que esa buena percepción de la sociedad se traduce en diversas conductas de apoyo de parte de los ciudadanos (ver recuadro).
- La manera como los gobernantes gestionen la crisis y el tipo de decisiones que tomen, determinarán el destino y el futuro de cada país a corto y mediano plazo en distintos frentes.
- Tres de los países que hoy son considerados ejemplos de buena gestión (Corea del Sur, Japón y Alemania) comparten algunos factores en común, dentro de los cuales se destaca la rapidez en su actuación y la cultura ciudadana.
- Aún es pronto para sacar conclusiones sobre la gestión y la percepción de los países en el marco del cambiante panorama de COVID 19. Sin embargo, cabe la pregunta: ¿Qué tanto el virus y su manejo, afectará la reputación de los países en los diferentes estudios en 2020? Esperaremos resultados...
- COVID 19 está representando un desafío sin precedentes para los gobernantes de los distintos países del mundo. Muchos de ellos están tomando decisiones que cuentan con la aceptación ciudadana y otros han sido duramente criticados a nivel global.
- A medida que el virus avanza y evidencia sus efectos traspasando fronteras, algunos países empiezan a emerger como casos ejemplares de gestión, dignos de referenciación. Otros, por el contrario, ocupan los titulares mundiales debido a sus cifras de contaminados y fallecidos.
- Al ser una problemática de impacto e interés mundial, todos los países están bajo la lupa ciudadana, Aquellos que sepan sortear con éxito el COVID 19, contarán con altas probabilidades de capitalizar un impacto positivo en su reputación.



¿Para que le sirve a un país tener buena reputación ?

- | | |
|------------------------------------|--|
| — Intención de vivir en el país | — Intención de comprar productos/servicios que produce el país |
| — Intención de trabajar en el país | — Intención de asistir a eventos en el país |
| — Intención de visitar el país | — Intención de hacer alianzas con el país |
| — Intención de estudiar en el país | — Intención de desarrollar proyectos |
| — Intención de invertir en el país | |

PAÍSES CON MEJOR REPUTACIÓN DEL MUNDO 2019

RESULTADOS DEL ESTUDIO COUNTRY REPTRAK DE REPUTATION INSTITUTE



- Suecia es el país con mejor reputación del mundo en 2019 según el Reputation Institute.
- A 6 de abril cuenta con 7.206 contagiados y 407 fallecidos.
- Las medidas que ha tomado el país son unas de las más controvertidas en Europa, pues restaurantes, locales de comida, tiendas de ropa, gimnasios y otros continúan abiertos. Sus acciones preventivas están basadas en el sentido común de los ciudadanos.
- Hasta ahora han prohibido las aglomeraciones públicas de más de 50 personas, cerraron las instituciones de educación superior y sugirieron el trabajo desde casa a quienes puedan hacerlo.

1 SWEDEN	2 SWITZERLAND	3 NORWAY	4 FINLAND	5 NEW ZEALAND	6 CANADA	7 DENMARK	8 AUSTRALIA	9 NETHERLANDS	10 IRELAND
11 JAPAN	12 SPAIN	13 AUSTRIA	14 BELGIUM	15 ITALY	16 PORTUGAL	17 SINGAPORE	18 UNITED KINGDOM	19 GERMANY	20 CZECH REPUBLIC
21 FRANCE	22 GREECE	23 THAILAND	24 TAIWAN	25 PERU	26 POLAND	27 MALAYSIA	28 CHILE	29 ARGENTINA	30 VIETNAM
31 SOUTH KOREA	32 UNITED ARAB EMIRATES	33 INDONESIA	34 BRASIL	35 PHILIPPINES	36 UNITED STATES	37 INDIA	38 SOUTH AFRICA	39 EGYPT	40 MEXICO
41 QATAR	42 ISRAEL	43 ROMANIA	44 TURKEY	45 CHINA	46 ALGERIA	47 BANGLADESH	48 COLOMBIA	49 VENEZUELA	50 NIGERIA
51 RUSSIA	52 SAUDI ARABIA	53 PAKISTAN	54 IRAN	55 IRAQ					

↑↓ Cambios significativos vs 2018











Nivel de reputación: ● Pobre ● Débil ● Moderada ● Fuerte ● Excelente

MARCAS PAÍS MÁS VALIOSAS DEL MUNDO 2019

RESULTADOS DE ESTUDIO DE BRAND FINANCE



- Estados Unidos es la marca país más valiosa del mundo en 2019, según Brand Finance.
- A 6 de abril es el país con mayor número de contagiados COVID 19 en el mundo. Cuenta con 10.524 fallecidos, siendo Nueva York la ciudad de mayor concentración de decesos.
- El 2 de febrero decretó la prohibición de ingreso de extranjeros al país. Algunos estados han adoptado aislamiento obligatorio y otros han optado por el aislamiento voluntario.
- El país cuenta con el doctor Anthony Fauci, destacado especialista quien ha matizado algunas aseveraciones de Donald Trump con respecto al reto médico y sanitario que representa COVID 19.

País	Valor de marca 2019 (miles de mill. de dólares)	% Variación en el valor de marca	Valor de marca 2018 (miles de mill. de dólares)
 Estados Unidos	27.751	+7,2%	25.899
 China	19.486	+40,5%	13.869
 Alemania	4.855	-5,7%	5.147
 Japón	4.533	+26%	3.598
 Reino Unido	3.851	+2,7%	3.750
 Francia	3.097	-4%	3.224
 India	2.562	+18,7%	2.159
 Canadá	2.183	-1,8%	2.224
 Corea del Sur	2.135	+6,7%	2.001
 Italia	2.110	-4,7%	2.214

LOS 20 PAÍSES CON MÁS CASOS COVID 19 CONFIRMADOS

Brand Finance®



País	# total casos confirmados
1- Estados Unidos	356.942
2- España	135.032
3- Italia	132.547
4- Alemania	101.806
5- Francia	98.957
6- China	82.665
7- Irán	60.500
8- Reino Unido	52.274
9- Turquía	30.217
10- Suiza	21.657
11- Bélgica	20.814
12- Países Bajos	18.926
13- Canadá	16.500
14- Austria	12.293
15- Portugal	11.730
16- Brasil	11.721
17- Corea del Sur	10.284
18- Israel	8.904
19- Suecia	7.206
20- Rusia	6.343

Ri

Reputation Institute



# total fallecidos	
10.524	3%
13.169	10%
16.523	12%
1.662	2%
8.911	9%
3.335	4%
3.739	6%
5.373	10%
649	2%
762	4%
1.632	8%
1.867	10%
339	2%
220	2%
311	3%
516	4%
186	2%
57	1%
477	7%
47	1%

# total recuperados	
18.999	5%
40.437	30%
22.837	17%
28.700	28%
17.250	17%
77.310	94%
24.236	40%
135	0%
1.326	4%
8.056	37%
3.986	19%
258	1%
3.256	20%
3.463	28%
140	1%
127	1%
6.598	64%
585	7%
205	3%
406	6%

Ri Reputation Institute

Ubicación ranking reputación países
36
12
15
19
21
45
54
18
44
2
14
9
6
13
16
34
31
42
1
51

Brand Finance®

Ubicación ranking Marca País
1
11
10
3
6
2
43
5
31
16
24
13
8
29
48
17
9
39
19
14

Corte de información de casos COVID 19 realizado el 6 de abril a las 2:56 pm

Fuente: <https://www.arcgis.com/apps/opstdashboard/index.html#/bda7594740fd40299423467b48e9ecf6>

Consultoría en Reputación

Ana Isabel Martínez



COREA DEL SUR



- Población: 51,269,182 (aproximadamente)
- Casos confirmados: 10.284 (0,02%)
- Fallecimientos: 186 (2% de los confirmados)
- Recuperados: 6.598 (64% de los confirmados)



CONTEXTO

- El país se encuentra aproximadamente a mil kilómetros de Wuhan (epicentro del COVID 19) y es el país número 17 con más contagios del mundo. Sin embargo, el índice de mortalidad también es de los más bajos en el mundo
- El país ha aprendido de experiencias anteriores como el SARS en 2003 el MERS en 2015. Ha adoptado medidas de higiene permanentes para no enfermarse y evitar contagios. Es frecuente encontrar personas que usan mascarilla y se ubican estaciones con gel antibacterial en sitios públicos.
- Cuenta con uno de los mejores sistemas de salud del mundo.
- El sistema de salud es centralizado y desde 1989 la cobertura es universal.
- El 97% de los ciudadanos pagan un seguro llamado “Seguro Nacional de Salud” y la población de menores ingresos (que corresponde al 3%) recibe un subsidio por medio de impuestos.
- La mayoría de los prestadores son clínicas y hospitales y 85% de ellos son privados.
- Los ciudadanos son libres de poder escoger dónde quieren ser atendidos.
- El Ministerio de Salud puede tener acceso y conocimiento de la información médica de los pacientes y esto le permite ejercer también una labor de coordinación.
- Los primeros brotes aparecieron en enero, en simultánea con algunos países de Europa.
- Durante COVID 19 cuenta con más de 500 clínicas autorizadas para hacer las pruebas.
- Instalaron más de 40 clínicas ambulantes para detectar también los casos en el personal de salud.
- Su población afectada es principalmente gente joven con buen estado de salud.
- Gracias a su rápido y eficiente manejo de la pandemia, se habla de “El milagro Coreano” .

COREA DEL SUR



Identificación del foco

- Actuaron rápidamente. Detectaron que el primer foco de infección era en la ciudad de Daegu, donde la mayoría de los contagios pertenecían a un grupo religioso. A más de 200.000 seguidores les practicaron pruebas y aislaron a los infectados en cuarentena obligatoria de 15 días.

Rastreo con pruebas masivas

- Las autoridades sanitarias montaron en Daegu un laboratorio móvil. Cada persona con síntomas, se acercaba en su carro y se le practicaba la prueba sin bajarse del vehículo. Era un proceso rápido que permitía hacer casi 20.000 pruebas por día.
- Los test se enviaban herméticos a alguno de los 120 laboratorios habilitados. (Donde aparecieron focos de infección, montaron más de 633 puntos de control).
- En 3 días el paciente recibía su resultados vía mensaje telefónico. La prueba era gratis y 4 compañías garantizaban la disponibilidad de los kits, financiadas por el gobierno.

Protección y optimización del recurso médico:

- Practicando pruebas en los puestos móviles, redujeron el contacto de personal médico con pacientes, disminuyendo el riesgo de contagio y descongestionaron los centros médicos.

Información oportuna

- Con aplicaciones móviles, las autoridades enviaban notificaciones diarias sobre casos positivos cercanas a cada usuario, para evitar circulación en zonas de mayor riesgo.
- También utilizaron herramientas de GPS para tener información de pacientes ambulatorios y crear mapas en tiempo real para verificar que estuvieran cumpliendo con la cuarentena.
- Esta estrategia conllevó a que algunos denunciaran invasión de su privacidad y criticaran al gobierno por revelar identificación de los ciudadanos.

Cultura ciudadana

- El país optó por una estrategia que mixta de campaña de pruebas masivas, información al ciudadano y participación de la población.
- Cerraron las escuelas, invitaban al teletrabajo pero no adoptaron medidas de bloqueos, cierres de fronteras ni restricciones de movilidad.
- Los ciudadanos, confiando en las autoridades y en su proceso de comunicación transparente, acataron las reglas y mostraron responsabilidad cívica.
- De manera voluntaria, muchos redujeron sus desplazamientos al mínimo y en caso de salidas de sus hogares, utilizaban máscaras tapabocas.
- El servicio de entregas a domicilio está muy bien desarrollado en el país, por lo cual lo utilizan con frecuencia.



JAPÓN



- Población: 126,476,458 (aproximadamente)
- Casos confirmados: 3.654
- Fallecimientos: 85 (2% de los confirmados)
- Recuperados: 575 (16% de los confirmados)



CONTEXTO

- Al igual que Corea de Sur, Japón se encuentra relativamente cerca de Wuhan, ciudad China donde se originó el virus
- Es un país con alta densidad poblacional
- El 28% por ciento de su población tiene más de 65 años.
- Sus ciudadanos son personas preocupadas por la higiene y entre su cultura no se practica mucho contacto social.

COVID 19

- Contención de la pandemia sin imponer aislamiento obligatorio.
- Rápida detección de los focos de infección (personas con más probabilidad de contagiar masivamente)
- Aislamiento de las personas foco de infección
- Fue uno de los primeros países en anunciar el cierre de centros académicos (escuelas y universidades)



ALEMANIA



- Población: 83,783,945 (aproximadamente)
- Casos confirmados: 101.806
- Fallecimientos: 1.662 (2% de los confirmados)
- Recuperados: 28.700 (28% de los confirmados)



CONTEXTO

- Cuenta con una cultura cuidada enfocada en valores como disciplina, rigurosidad y seguimiento de la norma.

COVID 19

- Tiene una de las tasas de mortalidad más bajas de Europa.
- Tiene buen equipamiento médico: 25.000 camas de cuidados intensivos con asistencia respiratoria (Francia o Italia tienen entre 5.000 y 7.000).
- Cuenta con buena red de laboratorios independientes.
- Logró diagnosticar a tiempo el virus y aislar a los pacientes de mayor riesgo.
- Ha realizado pruebas de prevención masivas (aprox. 500.000 por semana).
- La población contagiada es relativamente joven (entre 20 y 50 años) y cuenta con buenas condiciones de salud
- Su sistema sanitario ha respondido positivamente sin colapsar.
- Todos los pacientes han tenido atención médica suficiente.

REFERENCIAS

COVID 19

- Center for Systems Science and Engineering (CSSE) at Johns Hopkins University

Reputation Institute

- Country Reptrak 2019

Brand Finance

- Nation Brands 2019

Países casos de éxito

- BBC
- Diario La República
- Periódico El Tiempo
- Infobae

Google Maps

Fotografías

- ContarRéplica
- DW
- AsiaNews
- El Economista



GRACIAS

Ana Isabel Martinez M



+57 3104265752



anaisabelmtzm@gmail.com



Ana Isabel Martinez M



Ana Isabel Martinez M