



10 años evaluando la reputación en España

Las novedades del aniversario

- 1 Revisión independiente KPMG.
- 2 Constitución Consejo Asesor Merco.
- 3 Valoración periodistas información económica.
- 4 Internacionalización Merco.

Revisión independiente KPMG

1

- Merco 2010 cuenta con el Informe de Revisión Independiente ISAE 3000 de KPMG.
- Es el primer monitor de reputación verificado en todo el mundo.

Constitución Consejo Asesor Merco

2

Compuesto por los responsables de las principales asociaciones profesionales y empresariales.

- Luis Abril
Instituto de Análisis de Intangibles.
- Juan Alfaro
Club de Excelencia en Sostenibilidad.
- Juan Cardona
Foro de Reputación Corporativa.
- Susana Gutiérrez
Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas.
- Josep Maria Jordà
Confederación Española Directivos y Ejecutivos.
- Eduardo Moreno Cerezo
Consejo Superior de Cámaras de Comercio.
- Enrique Sánchez de León
Asociación para el Progreso de la Dirección.
- Rafael Sarandeses
Instituto Español de Analistas Financieros.
- José Manuel Velasco
Asociación de Directivos de Comunicación.

Valoración periodistas información económica

3

- 80 periodistas información económica.
- Evaluación de todas las empresas.
- En función de la transparencia informativa y accesibilidad.

Internacionalización Merco

4

Merco está en el ecuador de la primera etapa de su internacionalización: ***América.***

Merco aspira a convertirse en 2012 en el ***monitor euroamericano de referencia*** elaborándose en 8 países.

Merco en 2010

- España (2001)
- Colombia (2008)
- Argentina (2010)
- Chile (2010)

Merco en 2012

- Perú (2011)
- México (2011)
- Brasil (2012)
- Estados Unidos (2012)

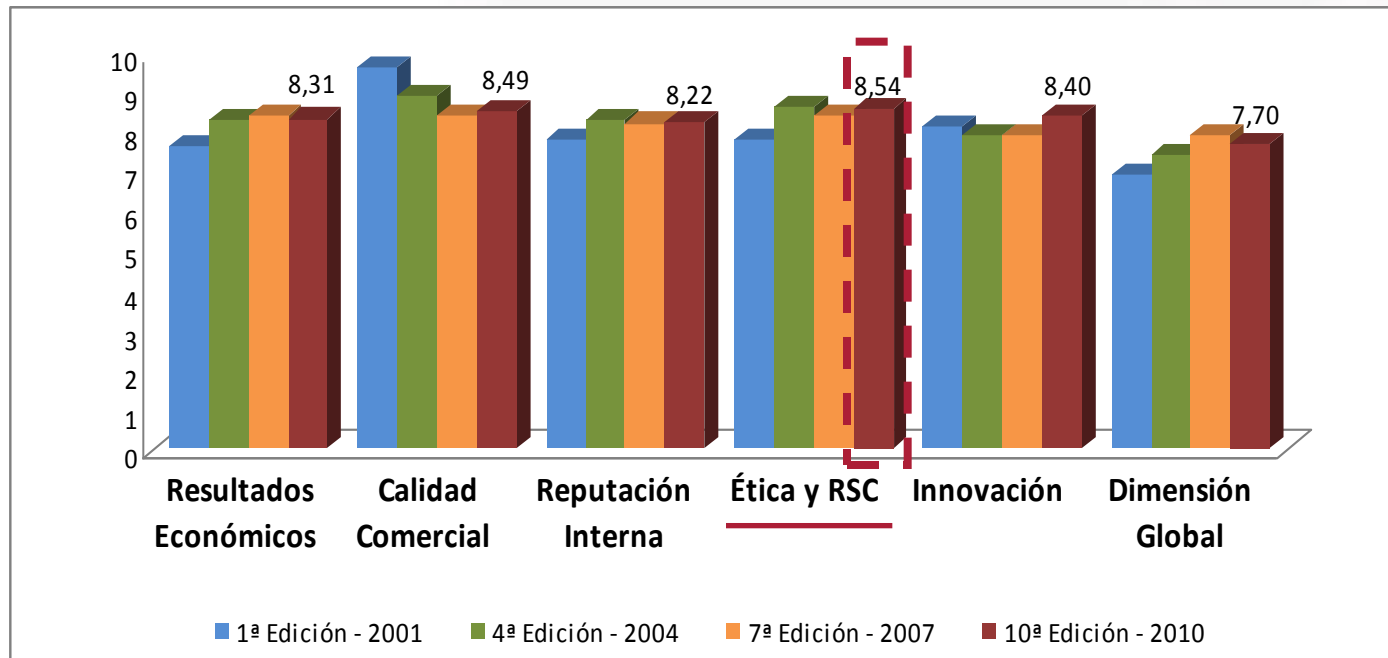


Evolución reputación en España

2001-2010

Evolución de las variables de reputación

Ética y RSC es la variable que más influye hoy en la reputación



Solo 18 empresas en el top 10 de la década

2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
El Corte Inglés	El Corte Inglés	El Corte Inglés	El Corte Inglés	El Corte Inglés	El Corte Inglés	El Corte Inglés	INDITEX	INDITEX	Telefonica
BBVA	BBVA	INDITEX	INDITEX	INDITEX	Telefonica	INDITEX	Telefonica	Telefonica	Santander
REPJOL	Telefonica	Telefonica	Telefonica	Telefonica	INDITEX	Telefonica	El Corte Inglés	El Corte Inglés	INDITEX
Telefonica	REPJOL	REPJOL	REPJOL	REPJOL	REPJOL	REPJOL	REPJOL	Santander	"la Caixa"
Santander	INDITEX	BBVA	BBVA	BBVA	BBVA	BBVA	Santander	REPJOL	IBERDROLA
bankinter.	Santander	Santander	Santander	Santander	Santander	Santander	"la Caixa"	"la Caixa"	REPJOL
Endesa	BANCO POPULAR	BANCO POPULAR	"la Caixa"	"la Caixa"	"la Caixa"	"la Caixa"	BBVA	IBERDROLA	BBVA
INDITEX	Endesa	Endesa	BANCO POPULAR	IBERDROLA	IBERDROLA	IBERDROLA	IBERDROLA	BBVA	El Corte Inglés
MAPFRE	"la Caixa"	bankinter.	Endesa	IBERIA	SIEMENS	Endesa	MERCADONA	MERCADONA	MERCADONA
"la Caixa"	bankinter.	gasNatural	IBERIA	Endesa	IBERIA	ferrovial	acciona	MAPFRE	MAPFRE

Los campeones en reputación de la década

1. El Corte Inglés	9.636
2. Inditex	8.495
3. Telefónica	8.465
4. Repsol	7.436
5. BBVA	7.410
6. Santander	6.973
7. La Caixa	6.016
8. Iberdrola	5.122
9. Mapfre	4.302
10. Endesa	4.299

Puntuaciones medias en base 10.000 obtenidas entre 2001-2010

Los líderes más reputados de la década

1. Amancio Ortega	-----	9.050
2. Isidoro Álvarez	-----	8.609
3. Emilio Botín	-----	7.822
4. César Alierta	-----	6.193
5. Francisco González	-----	4.923
6. Florentino Pérez	-----	4.679
7. Antonio Brufau	-----	4.404
8. Amparo Moraleda	-----	3.549
9. Isidro Fainé	-----	3.531
10. Ignacio Sánchez Galán	-----	3.480

Puntuaciones medias en base 10.000 obtenidas entre 2001-2010

El sector financiero siempre ha liderado Merco

Entidad	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Santander	5º	6º	6º	6º	6º	6º	6º	5º	4º	2º
La Caixa	10º	9º	13º	7º	7º	7º	7º	6º	6º	4º
BBVA	2º	2º	5º	5º	5º	5º	5º	7º	8º	7º
Caja Madrid	17º	29º	27º	19º	14º	13º	12º	11º	11º	20º
Bankinter	6º	10º	9º	13º	18º	20º	18º	15º	45º	31º
Banesto	-	-	-	56º	55º	34º	34º	50º	36º	38º
Caja Navarra	-	-	-	-	-	-	-	66º	65º	41º
Bancaja	-	-	-	-	75º	55º	43º	36º	61º	49º
Popular	13º	7º	7º	8º	17º	21º	20º	23º	47º	51º
ING Direct	-	-	-	-	81º	61º	59º	47º	70º	57º
Sabadell Atlántico	-	-	-	53º	39º	46º	41º	55º	68º	61º
Caixa Catalunya	-	-	-	-	-	-	91º	72º	87º	94º
Kutxa	-	-	-	-	-	-	-	99º	98º	-



Presentación resultados 2010

Una metodología multistakeholder

- 1.448 directivos empresariales respondieron el cuestionario.
- 6 muestras de expertos evaluaron las 100 empresas:
 - ✓ 144 analistas valoraron sus resultados económicos.
 - ✓ 109 representantes de ONG evaluaron la RSC.
 - ✓ 100 miembros de sindicatos valoraron la reputación interna.
 - ✓ 102 miembros de asociaciones de consumidores la calidad comercial.
 - ✓ 80 periodistas de información económica la transparencia informativa.
 - ✓ 50 líderes de opinión evaluaron la reputación de los 100 líderes.
- 8.824 ciudadanos valoraron las empresas (Tracking Merco).
- 7.100 empleados, 1.000 universitarios, 500 alumni de escuelas de negocios, 1.120 de población general y 73 responsables de RR.HH. valoraron la reputación interna (Merco Personas).
- Técnicos de *Análisis e Investigación* han valorado, mediante Evaluación Directa, a 69 de las 100 empresas.

Rankings de la excelencia empresarial

En los rankings Merco sólo aparecen las 100 mejores empresas y los 100 líderes más reputados. A continuación figuran cientos de buenas compañías y directivos:

- En Merco Empresas 2010 aparecen 637 empresas.
- En Merco Líderes 2010 son citados 701 altos directivos.

1

Cambios importantes en el *top ten* Merco 2010:

- Telefónica nuevo líder en reputación en España.
- Se reducen distancias: Santander, Inditex y La Caixa obtienen más de 9.000 sobre 10.000 puntos.
- Entre el 1º y el 3º solo hay 111 puntos.

El top 10 de Merco Empresas 2010

Empresa	2010	2009	Evolución	Puntos
	1	2	↑	10.000
	2	4	↑	9.896
INDITEX	3	1	↓	9.889
	4	6	↑	9.067
	5	7	↑	8.885
	6	5	↓	8.447
BBVA	7	8	↑	8.173
	8	3	↓	7.816
	9	9	=	7.326
	10	10	=	5.667

Hasta la posición 20

Empresa	2010	2009	Evolución	Puntos
	11	29	↑	5.444
	12	15	↑	5.191
	13	22	↑	5.147
	14	16	↑	5.013
	15	13	↓	5.012
	16	28	↑	4.844
	17	14	↓	4.821
	18	12	↓	4.787
	19	17	↓	4.780
	20	11	↓	4.677

2

Se consolidan los liderazgos sectoriales:

- 28 rankings de reputación sectorial.
- 4 de los 28 sectores cambian de líder.
- 3 nuevos sectores.
- Sector financiero continúa líder:
recupera 75 posiciones medias respecto a 2009.

Sector	2010	2009
Agua	Agbar	--
Alimentación y bebidas	Coca-Cola	Nestlé
Aseguradoras	Mapfre	Mapfre
Asistencia sanitaria	Sanitas	Sanitas
Auditoría	PwC	PwC
Automoción	Grupo Volkswagen	--
Bancario	Santander	Santander
Cementeras	Portland Valderrivas	Holcim
Construcción e infraestructuras	Acciona	Acciona
Consultoría	Indra	Indra
Distribución generalista	El Corte Inglés	El Corte Inglés
Droguería y perfumería	L'Oréal	L'Oréal
Electricidad y Gas	Iberdrola	Iberdrola
Electrodomésticos y electrónica	Nokia	Nokia

Sector	2010	2009
Escuelas de negocios	IE	IE
Farmacéutico	Novartis	Novartis
Hostelería y turismo	NH Hoteles	NH Hoteles
Industrial	Bridgestone	--
Informático	Google	Microsoft
Medios de comunicación	Planeta	Planeta
Moda	Inditex	Inditex
Petroleras	Repsol	Repsol
Químico	Dow	Basf
Tecnológico	Siemens	Siemens
Telecomunicaciones	Telefónica	Telefónica
Trabajo temporal	Adecco	Adecco
Transporte de viajeros	Renfe	Renfe
Transporte de mercancías	MRW	MRW

El sector financiero en Merco 2010

Empresa	2010	2009	+ / -
Santander	2	4	+ 2
La Caixa	4	6	+ 2
BBVA	7	8	+ 1
Caja Madrid	20	11	- 9
Bankinter	31	45	+ 14
Banesto	38	36	- 2
Caja Navarra	41	65	+ 24
Bancaja	49	61	+ 12
Popular	51	47	- 4
ING Direct	57	70	+ 13
Sabadell Atlántico	61	68	+ 7
Caixa Catalunya	94	87	- 7

- Santander y La Caixa obtienen sus mejores posiciones históricas.
- El sector recupera valoraciones anteriores a la crisis: gana 53 posiciones medias de las 114 que perdió en Merco 2009 (ejercicio 2008).
- En Merco 2008 (ejercicio 2007) la posición media de las 13 entidades era de 37,8; en Merco 2010 (ejercicio 2009) la posición media de las 12 entidades es de 37,9.

3

Ascensos más notables en 2010:

- 4 compañías suben más de 20 posiciones.
- 15 nuevas empresas entran en el *top 100*.

Compañías que suben más de 20 puestos

Procter & Gamble y Abengoa son las empresas que más puestos ascienden en 2010.

Empresa	2010	2009	+
Abengoa	37	66	29
Caja Navarra	41	65	24
Procter & Gamble	48	86	38
Adif	63	88	25

15 nuevas compañías top 100 en Merco 2010

2010 es el año que más se ha renovado Merco, un 15% con relación a Merco 2009. Algunas compañías vuelven al ranking.

Empresa	2010	Empresa	2010
La Fageda	69	Portland Valderribas	85
Apple	74	Dow	88
Everis	78	Tecnove	89
Grupo Volkswagen	79	McKinsey *	97
Enagás	80	Caf	98
El Bulli	82	Zeltia *	99
BCG	83	Mondragon *	100
ABB	84		

* Compañías presentes en anteriores ediciones

4

La valoración de los *stakeholders*:

- Google: la mejor para los analistas financieros.
- El Bulli: la mejor para las asociaciones de consumidores.
- La Fageda: la más ética y responsable.
- Google: la que tiene mejor calidad laboral.
- El Corte Inglés: la preferida por la población general.
- La Caixa: la mejor para trabajar.
- Sabadell Atlántico: la más transparente.

El top 5 para cada stakeholder

Resultados económicos

Analistas financieros

GOOGLE
COCA-COLA
SANTANDER
INDITEX
TELEFÓNICA

Ética y RSC

Tercer sector

LA FAGEDA
ONCE
LA CAIXA
CAJA NAVARRA
DKV

Calidad comercial

Asociaciones de consumidores

EL BULLI
MERCADONA
EL CORTE INGLÉS
AC HOTELES
PASCUAL

Reputación interna

Sindicatos

GOOGLE
EL BULLI
MERCADONA
NOKIA
DANONE

Tracking Merco

Población general

EL CORTE INGLÉS
DANONE
PASCUAL
NESTLÉ
MERCADONA

Merco Personas

Empleados y expertos en talento

LA CAIXA
MICROSOFT
IBERDROLA
BBVA
SANTANDER

La opinión de los periodistas económicos

Transparencia informativa
y accesibilidad

Periodistas información económica

SABADELL ATLÁNTICO

ADECCO

ESIC

LA CAIXA

SANTANDER

Cambios en la reputación de los líderes:

- Emilio Botín lidera por primera vez el top 10.
- Renovación de los líderes del top 100: 11 nuevos.
- Aparecen 12 mujeres en 2010.
- Ana Patricia Botín, nueva líder empresarial.
- El binomio virtuoso de la reputación.
- Correlación líder/empresa.

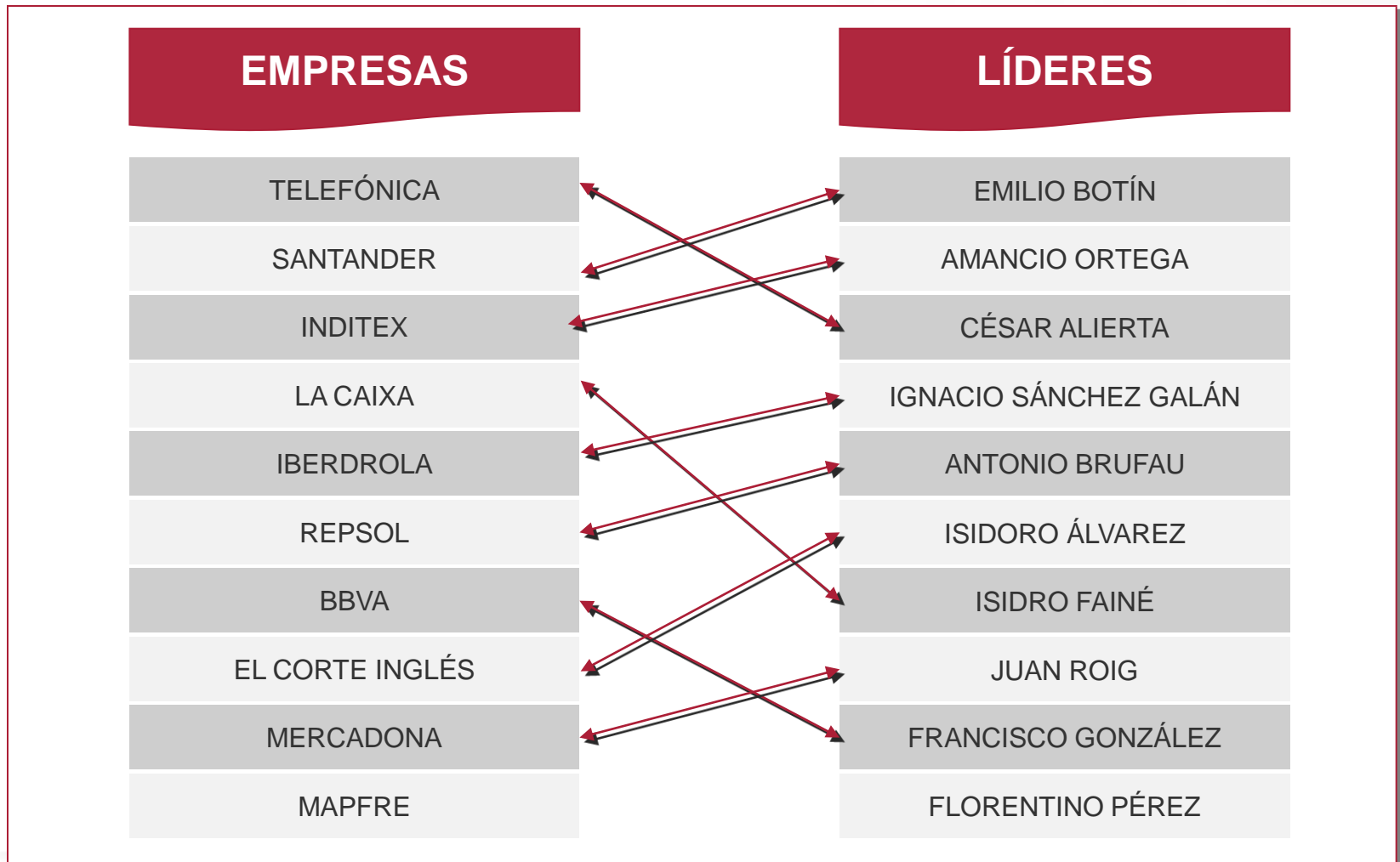
El top 10 de Merco Líderes 2010

Líder	2010	2009	Evolución	Puntos
Emilio Botín	1	2	↑	10.000
Amancio Ortega	2	1	↓	9.957
César Alierta	3	4	↑	7.165
Ignacio Sánchez Galán	4	6	↑	6.365
Antonio Brufau	5	5	=	6.349
Isidoro Álvarez	6	3	↓	6.279
Isidro Fainé	7	7	=	5.864
Juan Roig	8	9	↑	5.503
Francisco González	9	8	↓	5.349
Florentino Pérez	10	15	↑	4.607

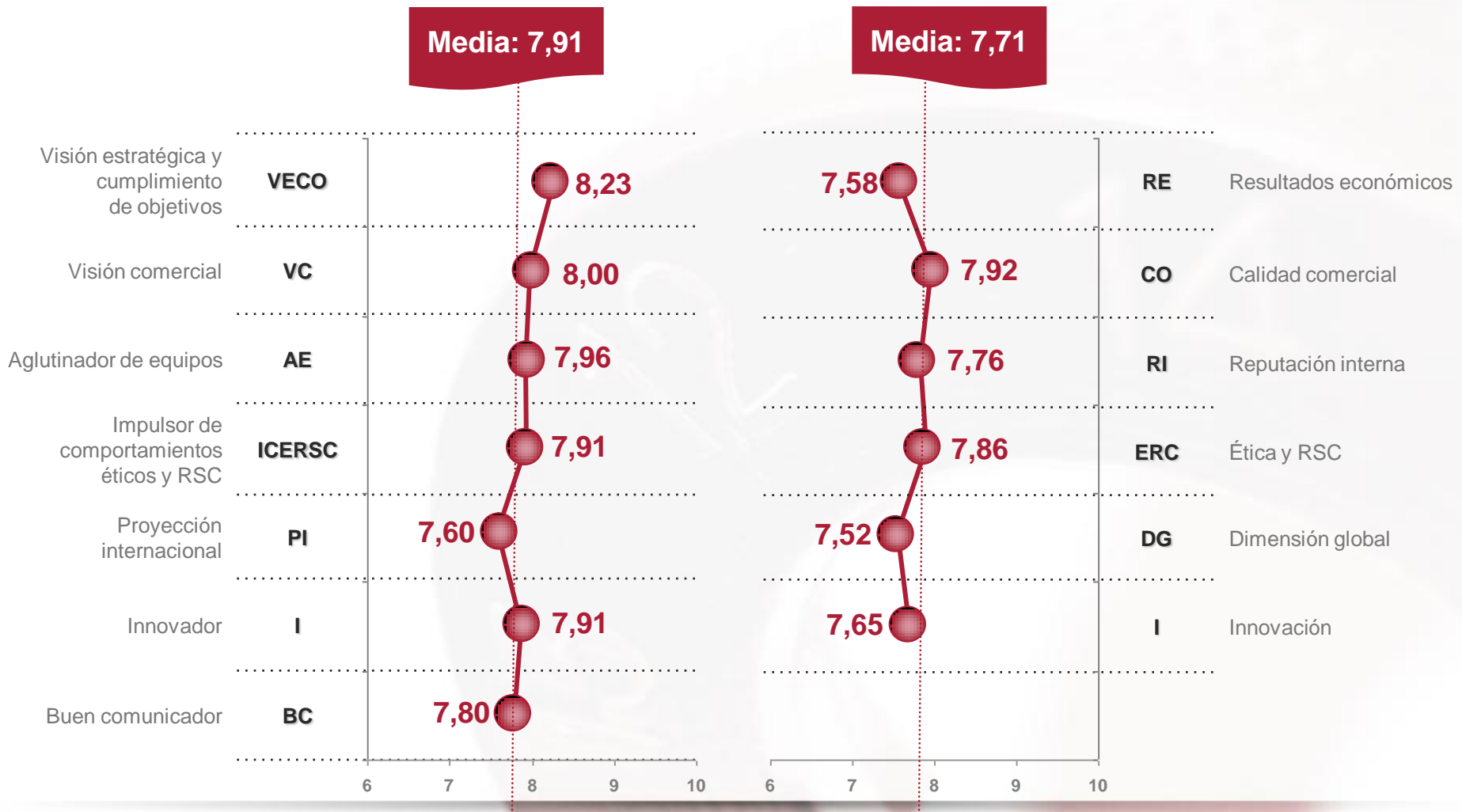
Las 12 líderes más reputadas

Líder	Empresa	2010	2009
Ana Patricia Botín	Banesto	12	14
Amparo Moraleda	Iberdrola	19	10
Esther Koplowitz	FCC	27	22
María Garaña	Microsoft	33	82
Marieta del Rivero	Nokia	37	63
Rosa María García	Microsoft	40	26
María Dolores Dancausa	Línea Directa	69	87
Patricia Abril	McDonald's	79	--
Carmen Mur	Manpower	84	--
Helena Revoredo	Prosegur	87	--
Isabel Aguilera	GE	89	52
María del Mar Raventós	Codorníu	95	68

El binomio virtuoso de la reputación



Correlación Líder/empresa





INDITEX



BBVA

El Corte Inglés



Consulte los datos de Merco 2010 en:

www.merco.info