

Ránking de las diez primeras empresas



1. Inditex



2. Telefónica



3. El Corte Inglés



4. Santander



5. Repsol

INDITEX, LA EMPRESA CON MEJOR REPUTACIÓN EN ESPAÑA

Una evaluación plural de la reputación

Comportamiento corporativo

Merco 2009 destaca el descenso reputacional del sector financiero y de la construcción

Por el contrario, ganan puntos las compañías de seguros

Inditex es, por segundo año consecutivo, la empresa con mejor reputación en España seguida de Telefónica y El Corte Inglés, de acuerdo a las valoraciones que más de doce mil personas han hecho del comportamiento corporativo en 2008 de las compañías que operan en nuestro país. Amancio Ortega es, un año más, el líder más reputado seguido por Emilio Botín e Isidoro Álvarez.

El top ten de Merco 2009 apenas sufre variación, manteniéndose en él nueve de las diez compañías del pasado año: el Santander ocupa la cuarta posición, seguido de Repsol, la Caixa, Iberdrola, BBVA, Mercadona y Mapfre, que reingresa en el citado top ten donde ya figuró en 2001.

Dentro del sector financiero, el sector bancario —que sigue siendo con trece entidades en el ranking, el de mejor reputación corporativa— sufre una pérdida generalizada de posiciones en Merco 2009.

Sólo el Santander, Banesto, Caja Navarra y Kutxa mejo-

ran sus posiciones respecto a 2008. Por el contrario, las cuatro compañías de seguros presentes en dicho ranking —Mapfre, DKV Seguros, Mutua Madrileña y Allianz— mejoran sus posiciones. Igualmente las únicas dos empresas públicas —Renfe y Adif— experimentan un notable ascenso.

El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, Merco, es el resultado de una compleja y plural evaluación en cuatro etapas: La primera ofrece los resultados de una encuesta a 15.000 directivos empresariales que reduce a un ranking provisional de 100 empresas y líderes el universo empresarial en España.

La segunda integra los resultados del Tracking Merco que recoge las valoraciones que 3.350 consumidores hacen de la reputación de nuestras empresas.

La tercera es una valoración de expertos: analistas financieros, representantes de ONGs, asociaciones de consumidores, sindicatos y líderes de opinión. Además, se incorporan

Ficha técnica

Universo: 15.000 altos directivos de 3.000 empresas (facturación más 50 mill. de €).

Muestreo: 1.503 casos. Error teórico del 2,45%.

Tipo de entrevista y trabajo de campo: Postal y web. Octubre-2008 a enero-2009.

Evaluación directa: Entrevistas y/o análisis de las cien primeras empresas.

Evaluac. Expertos: 140 analistas financ., 105 miembros ONG, 100 miembros sindicatos, 100 miembros asociac. consumidores, 55 líderes opinión que evalúan a 100 CEOs elegidos.

Evaluac. TrackingMerco: Oct.-nov. 2008: primera oleada cuatrimestral (3.350 encuestas a consumidores).

Responsable del trabajo de campo: Análisis e Investigación

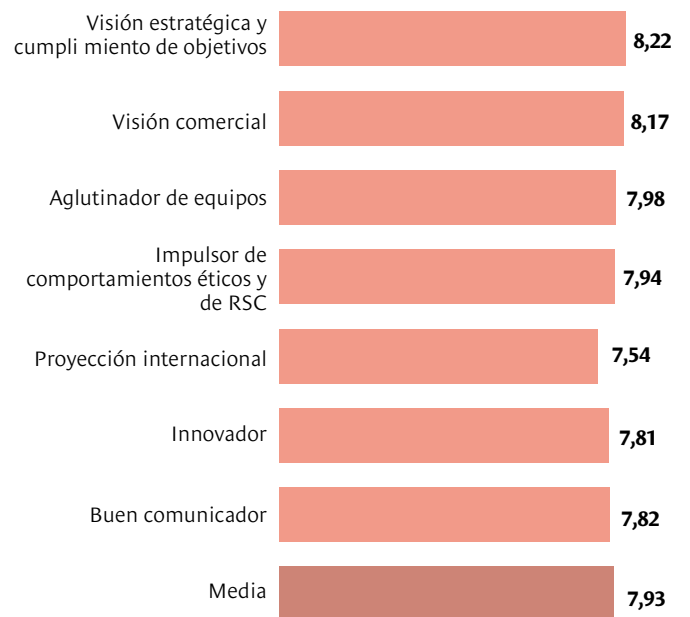
Instituto Responsable del trabajo de campo: Análisis e Investigación.

Director técnico trabajo: Jose María San Segundo Encinar.

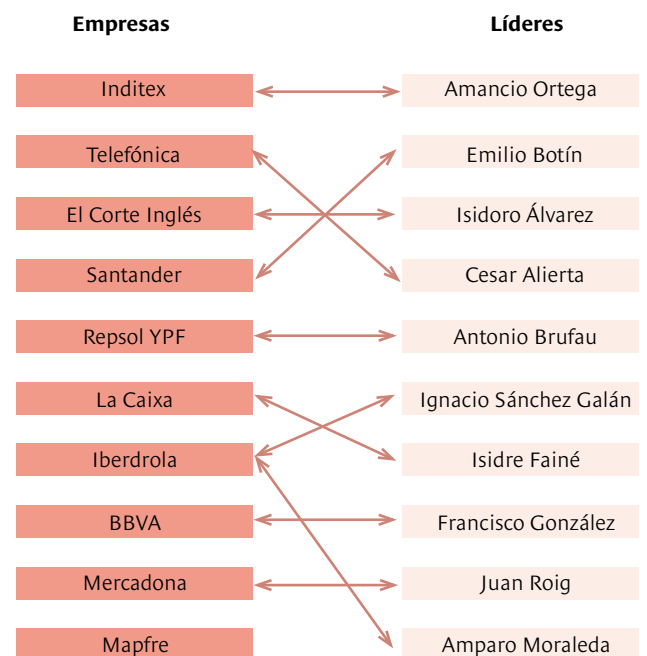
los resultados de Merco Personas que identifica las mejores empresas para trabajar en España.

La cuarta y última es una evaluación directa, mediante un «cuestionario de méritos» de las cien empresas del ranking provisional por parte de los técnicos del instituto responsable del trabajo de campo.

VARIABLES DE REPUTACIÓN DE LÍDERES



REPUTACIÓN DE EMPRESAS Y LÍDERES



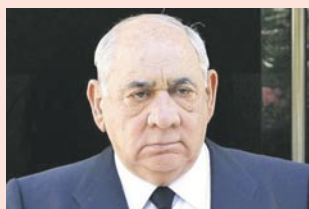
Ránking de líderes



1. Amancio Ortega (Inditex)



2. Emilio Botín (Santander)



3. Isidoro Álvarez (El Corte Inglés)



4. César Alierta (Telefónica)



5. Antonio Brufau (Repsol)



6. La Caixa



7. Iberdrola



8. BBVA



9. Mercadona



10. Mapfre

EVOLUCIÓN DEL RANKING MERCO EMPRESAS

	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1-	El Corte Inglés	El Corte Inglés	El Corte Inglés	El Corte Inglés	El Corte Inglés	Inditex
2-	Inditex	Inditex	Inditex	Telefónica	Inditex	Telefónica
3-	Telefónica	Telefónica	Telefónica	Inditex	Telefónica	El Corte Inglés
4-	Repsol	Repsol	Repsol	Repsol	Repsol	Repsol
5-	BBVA	BBVA	BBVA	BBVA	BBVA	Santander
6-	Santander	Santander	Santander	Santander	Santander	La Caixa
7-	Banco Popular	La Caixa	La Caixa	La Caixa	La Caixa	BBVA
8-	Endesa	Banco Popular	Iberdrola	Iberdrola	Iberdrola	Iberdrola
9-	Bankinter	Endesa	Iberia	Siemens	Endesa	Mercadona
10-	Gas Natural	Iberia	Endesa	Iberia	Ferrovial	Acciona

EL PODIO DE LOS STAKEHOLDERS

Analistas financieros
Resultados económicos y financieros
Telefónica
Inditex
BBVA

Tercer sector
Ética y RSC
Once Fundosa
Caja Madrid
La Caixa

Asociaciones de consumidores
Calidad de la oferta comercial
Danone
Mercadona
El Corte Inglés

Sindicatos
Reputación interna y calidad laboral
Iberdrola
Microsoft
Adeslas

Sociedad
Reputación para los ciudadanos
El Corte Inglés
Once Fundosa
Danone

Empleados
Las mejores empresas para trabajar
La Caixa
Microsoft
BBVA



JUSTO VILLAFANE

EL AÑO DE LA CRISIS

El grueso del trabajo de campo de Merco 2009 se desarrolló entre noviembre y diciembre de 2008. Este es un hecho relevante a la hora de interpretar los resultados que el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa ofrece sobre el balance empresarial de las seis variables de cabecera que miden la reputación de las empresas: sus resultados económicos y financieros, la calidad de su oferta comercial, la reputación interna, la ética empresarial y la RSC, la innovación y la dimensión global de las empresas que operan en España. En el último trimestre de 2008 los efectos de la crisis fueron tan contundentes que su hondura —que no su desarrollo en el tiempo— no dejaba margen para la duda. Sin embargo, y en mi opinión, dichos efectos no se reflejan suficientemente en los resultados Merco 2009 por dos motivos: porque la reputación de las empresas es un valor muy estable que no se disuelve coyunturalmente, por adversa que sea esa coyuntura y, segundo, porque —de acuerdo con la doctrina reputacional— los resultados económicos cobran mayor im-

portancia en crisis, y el balance de 2008 de la mayoría de las empresas del top cien ha sido suficientemente bueno.

Los resultados de Merco 2009 sí aportan elementos que dibujan el perfil de la crisis. Pongamos dos ejemplos ilustrativos: el descenso reputacional de los sectores financiero y de la construcción. Y, a mayor abundamiento, otros indicadores menos significativos pero que van en igual dirección: el ascenso de las compañías de seguros —en un contexto de pérdida generalizada de confianza en el sector financiero— la subida de las empresas de tecnologías de la información, que parece anunciar un modelo de crecimiento económico más equilibrado y, aunque sea poco significativo cuantitativamente, el brioso ascenso de las dos únicas empresas públicas que figuran entre las 100 compañías más reputadas en España: Renfe y Adif.

Nueve de los trece bancos y cajas de ahorro que aparecen este año en el ranking pierden posiciones respecto al año anterior. En total caen 114 posiciones en términos absolutos (la cifra es la «suma lógica» de los puestos que pierden y ganan en conjunto), una media de casi 9 puestos por cada una de las trece entidades del ranking. Las cinco constructoras que permanecen en el top cien se dejan 43 puestos. Frente a estos dos sectores, los de tecnologías de la información y seguros avanzan 63 y 44 puestos respectivamente y las citadas Renfe y Adif —que aparecen por vez primera en Merco— ascienden 31. Como anécdota de este Merco de la crisis, baste decir que una firma Garrigues, entra por primera vez en el ranking Merco.



6. Ignacio Sánchez (Iberdrola)



7. Isidre Fainé (La Caixa)



8. Francisco González (BBVA)



9. Juan Roig (Mercadona)



10. Amparo Moraleda (Iberdrola)