

10
AÑOS |||
merco
CHILE

Al servicio de las empresas de **Chile**

www.merco.info

La primera edición de mercoCHILE

- 1 ----- El desiderátum de **merco**
- 2 ----- Internacionalización de **merco**
- 3 ----- Un monitor riguroso, independiente y plural
- 4 ----- Resultados de **merco**CHILE 2010

1

El desiderátum de **merco**

- Ser el monitor euroamericano de referencia.
- Convertirse en la primera fuente de diagnóstico reputacional en todos los países en los que opera.

2

Internacionalización de **merco**

- Merco está en el ecuador de su primera etapa de internacionalización: ***América***.
- Merco aspira a ser reconocido como el ***monitor euroamericano de referencia***, elaborándose en 2012 en 9 países.

merco en 2010

España (2001)

Colombia (2008)

Argentina (2010)

Chile (2010)

merco en 2012

Ecuador (2011)

Perú (2011)

México (2011)

Brasil (2012)

EE.UU. (2012)

3

Un monitor riguroso, independiente y plural

- **Rigor metodológico:** Es el único monitor de reputación, universal y multistakeholder, con cuatro evaluaciones.
- **Independencia:** Es el único monitor de reputación en el mundo verificado (ISAE 3000) por una auditora. Verificado en su edición en España.
- **Pluralidad:** **merco**CHILE es el resultado de 2.000 valoraciones de 4 categorías diferentes de públicos.

4

Resultados de **merco** 2010

- Metodología **merco**.
- Criterios de evaluación
- Ficha técnica **merco** 2010: 2.000 valoraciones.
- **Merco**: los ranking de la excelencia empresarial en Chile.
- Resultados más notables de la primera edición de **merco** 2010.

4 Resultados de **merco** 2010. Metodología **merco**



Monitor Empresarial de Reputación Corporativa

4 Resultados de **merco** 2010. Criterios para evaluar

Las variables de evaluación que utiliza el **merco** son muy similares a las empleadas por otros monitores de referencia. La reputación corporativa depende de las siguientes seis variables primarias, las cuales se desagregan cada una de ellas en otras tres secundarias que explican el sentido de las anteriores.

RESULTADOS ECONÓMICO FINANCIEROS

- Beneficio contable.
- Rentabilidad.
- Calidad de la información económica.

ÉTICA Y RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

- Comportamiento corporativo ético.
- Compromiso con la comunidad.
- Responsabilidad social y medioambiental.

CALIDAD DE LA OFERTA COMERCIAL

- Valores de producto.
- Valores de marca.
- Servicio y atención al cliente.

DIMENSIÓN INTERNACIONAL DE LA EMPRESA

- Número de países en los que opera.
- Cifra de negocio en el extranjero.
- Alianzas estratégicas internacionales.

REPUTACIÓN INTERNA

- Calidad laboral.
- Valores éticos y profesionales.
- Identificación con el proyecto empresarial.

INNOVACIÓN

- Inversiones en I+D.
- Nuevos productos y servicios.
- Nuevos canales.

4 Resultados de **merco** 2010. **Ficha técnica merco** CHILE 2010

Universo:

5.200 altos directivos de empresas con facturación superior a 30 millones de US\$.

Muestra obtenida:

545 casos. Supone un error teórico de muestreo del $\pm 4.05\%$ con un nivel de confianza del 95,5 y $p=q$.

Tipo de entrevista y Trabajo de Campo :

Personal (mayoritariamente), postal y Web.

Evaluación de Expertos:

Las empresas han sido evaluadas por:

- 53 Analistas Financieros
- 57 miembros de ONG
- 65 miembros de Sindicatos
- 58 miembros de Asociaciones de Consumidores

Y 72 Líderes de Opinión han evaluado a los 50 líderes elegidos por los directivos.

Evaluación Directa:

Se han realizado 24 evaluaciones directas y análisis de información publicada del resto de las empresas.

Evaluación TRACKINGmerco:

Se hicieron 1.200 encuestas a la Población General lo que supone un error de muestreo del $\pm 2.87\%$ con un nivel de confianza del 95,5 y $p=q$.

Director de Proyecto:

Justo Villafañe.

Instituto Responsable de Realización:

Análisis e Investigación

- Director Técnico merco: D. Jose María San Segundo Encinar.

4 Resultados de **merco** 2010. **Ranking de la excelencia empresarial**

Los rankings **merco** evalúan la reputación empresarial, es decir, el reconocimiento público de la excelencia empresarial. En **merco**CHILE aparecen las 50 mejores empresas y los 50 líderes con mejor reputación, luego figuran cientos de buenas compañías:

- En el ranking de empresas aparecen **489 compañías**.
- En el de líderes son citados **580 altos directivos**.

Sin duda la empresa número 50, igual que el líder que ocupe esa posición, son una gran compañía y un gran ejecutivo.

Top ten **merco** EMPRESAS



- LAN Airlines, líder en reputación.

4 Resultados de **merco** 2010. **Ranking de la excelencia empresarial**

Top ten **merco** EMPRESAS 2010

POSICIÓN	EMPRESA	PUNTOS
1º	LAN Airlines	10.000
2º	Copec	8.951
3º	Coca-cola	8.830
4º	Falabella	8.587
5º	Nestlé	7.990
6º	Cencosud	7.788
7º	Banco de chile	7.669
8º	Entel	7.085
9º	Banco Santander Chile	6.919
10º	BHP Billinton	6.817

4 Resultados de **merco** 2010. **Ranking de la excelencia empresarial**

Liderazgos sectoriales

SECTOR	LÍDER
Alimentación	NESTLÉ CHILE
Automóviles	TOYOTA
Bancos e instituciones financieras	BANCO DE CHILE
Bebidas	COCA-COLA
Calzados	BATA
Combustible	COPEC
Construcción	BESALCO
Consultoría	SONDA
Educación Superior	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA
Electrodomésticos	NOKIA
Energía y servicios básicos	ENERSIS
Industrial y Forestal	EMPRESAS CMPC
Informático	MICROSOFT
Laboratorios	LABORATORIO CHILE

Liderazgos sectoriales

SECTOR	LÍDER
Limpieza y cosmeticos	UNILEVER
Medios de Comunicación	EL MERCURIO
Minería	BHP BILLITON
Retail	FALABELLA
Salud	CLÍNICA ALEMANA
Seguros	CONSORCIO
Siderúrgico	GERDAU AZA
Telecomunicaciones	ENTEL
Transporte	LAN AIRLINES

Banca, alimentación y minería los sectores más reputados

- Seis Bancos e instituciones financieras están en el ranking general y es el sector con mejor reputación.
- El sector Alimentación y el sector minería tienen cinco empresas en el ranking general.

4 Resultados de **merco** 2010. **Ranking de la excelencia empresarial**

Los sectores con más empresas en **merco**

SECTOR	EMPRESAS
Bancos e instituciones financieras	6
Alimentación	5
Minería	5
Retail	4
Bebidas	3
Energía y servicios básicos	3
Industrial y Forestal	3
Telecomunicaciones	3
Transporte	3

La valoración de los *Stakeholders*

- LAN Airlines la mejor para los analistas financieros.
- Banco de Estado, la más ética y responsable.
- Corporación Nacional de Cobre de Chile, la mejor calidad laboral.
- Empresas Carozzi, la mejor empresa para las asociaciones de consumidores.

El podium de los *Stakeholders*

Resultados económicos y financieros

Analistas financieros

LAN AIRLINES
COCA-COLA
MICROSOFT

Ética y RSC

ONG

BANCO DE ESTADO
UNIVERSIDAD DE CHILE
BHP BILLITON

Reputación interna y calidad laboral

Sindicatos

CORPORACIÓN NACIONAL DE COBRE DE CHILE
BANCO DEL ESTADO DE CHILE
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE

Calidad de la oferta comercial

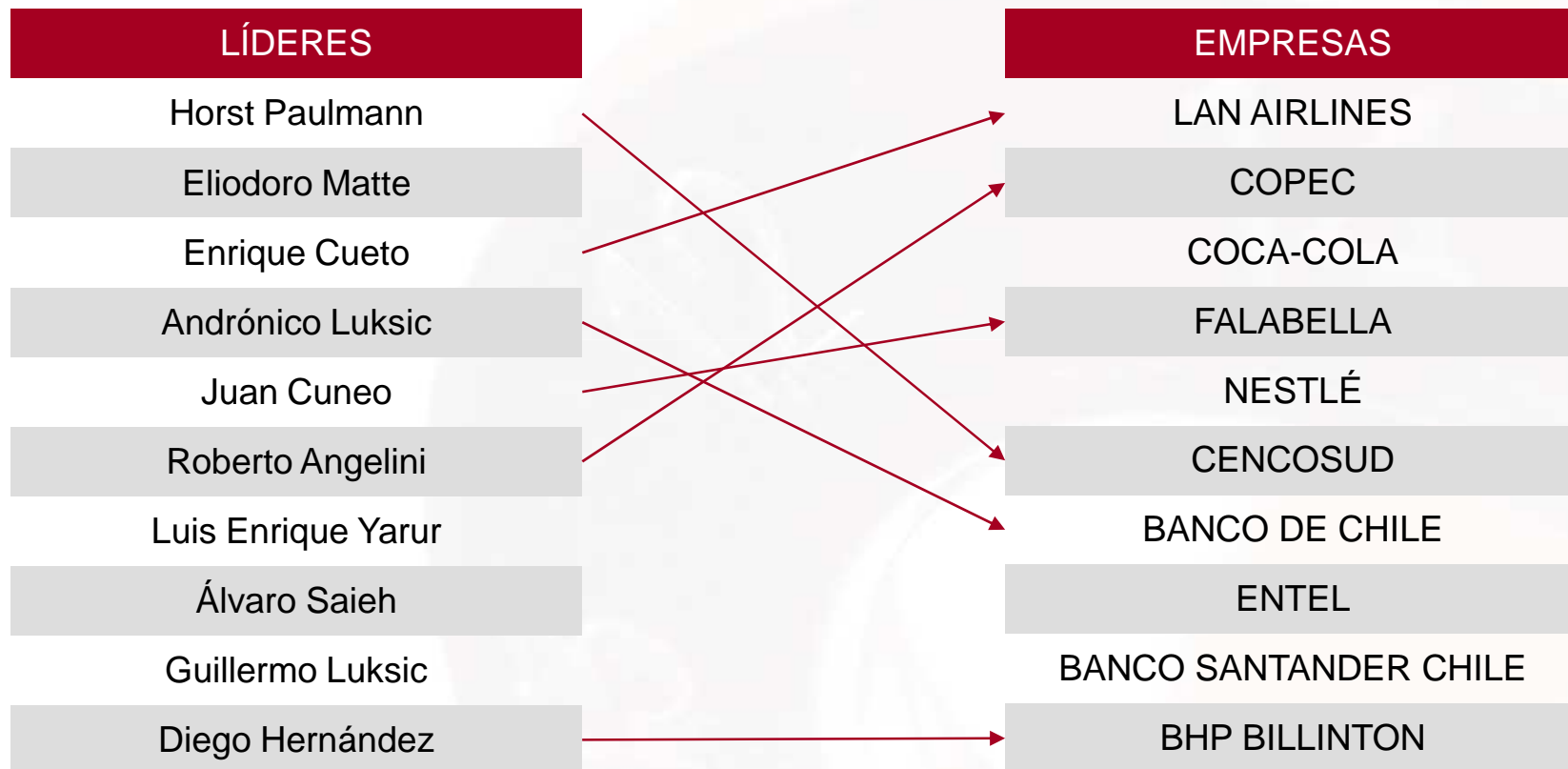
Asociaciones de consumidores

EMPRESAS CAROZZI
NESTLÉ
CONCHA Y TORO

Reputación de empresas y líderes

- La reputación del líder es decisiva.
- Paralelismo reputacional líder/ empresa.
- Ninguna mujer entre los cincuenta líderes más reputados.
- La primera mujer que aparece en el ranking es Josefina Correa de D&S, en el puesto ochenta y ocho.

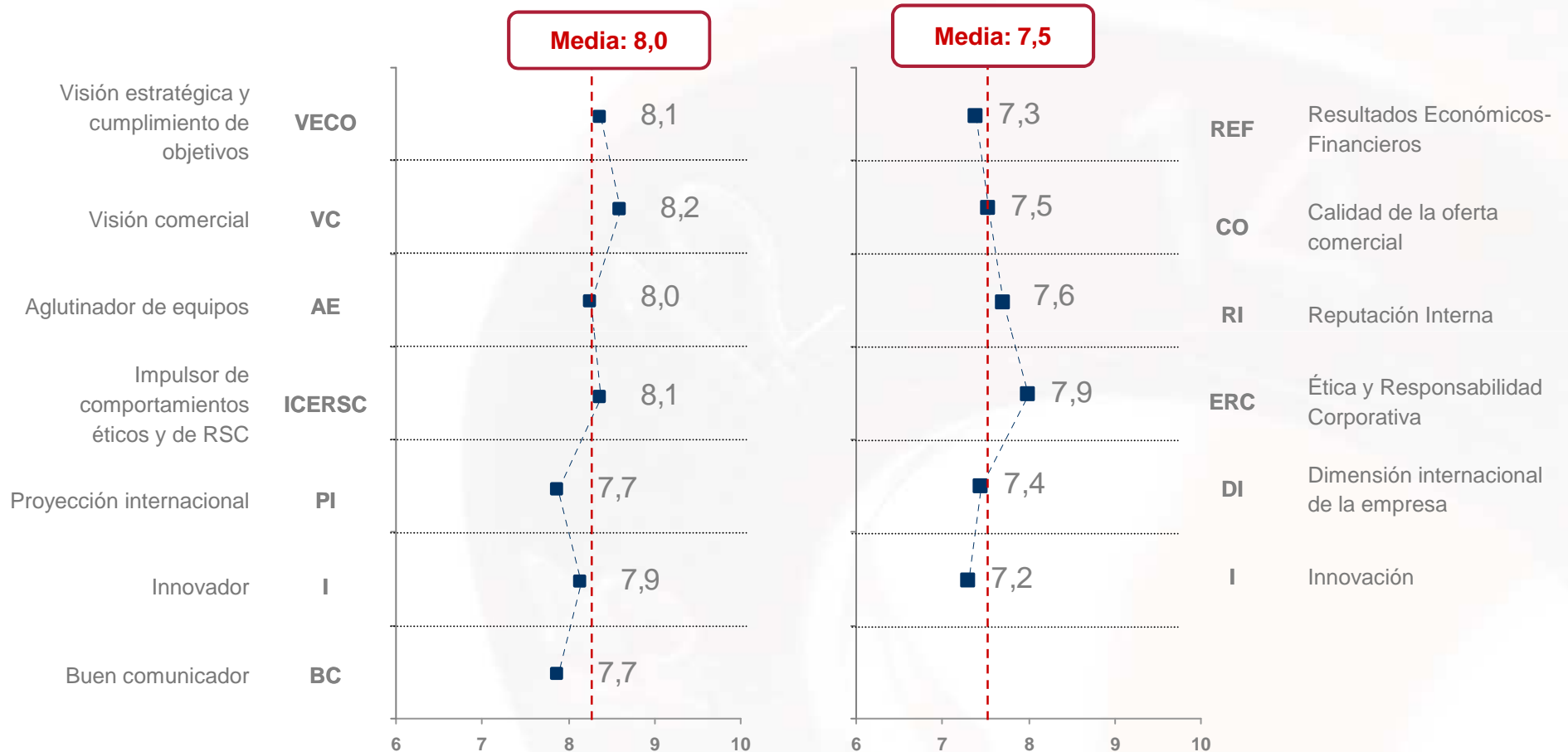
La reputación del líder es decisiva



6 de 10 coincidencias entre los top ten de merco empresas y merco líderes

4 Resultados de **merco** 2010. **Ranking de la excelencia empresarial**

Paralelismo reputacional líder/ empresa



4 Resultados de **merco** 2010. **Ranking de la excelencia empresarial**

El merco LÍDERES 2010

LÍDER	EMPRESA	POSICIÓN	PUNTOS
Horst Paulmann	Cencosud	1º	10.000
Eliodoro Matte	Empresas CMPC	2º	6.890
Enrique Cueto	LAN Airlines	3º	6.738
Andrónico Luksic	Banco de Chile	4º	6.288
Juan Cúneo Solari	Falabella	5º	4.835
Roberto Angelini	Copec	6º	4.678
Luis Enrique Yarur	BCI	7º	4.672
Álvaro Saieh	Corpbanca	8º	4.641
Guillermo Luksic	CCU	9º	4.350
Diego Hernández	Ex-BHP Billiton	10º	4.103

10
AÑOS |||
merco
CHILE



merco 2010 puede consultarse en

www.merco.info

www.villafane.com