



Presentación resultados **2011**

Los compromisos de Merco

- 1 Rigor metodológico
- 2 Independencia
- 3 Pluralidad
- 4 Transparencia

Rigor metodológico

1

- Es el único monitor en el mundo con cinco evaluaciones
 1. Encuesta a directivos
 2. Valoración de 7 muestras de expertos
 3. El juicio de los consumidores según Merco Tracking
 4. La opinión de los empleados a través de Merco Personas
 5. Una Evaluación Directa de las empresas del ranking
- Avalado por el instituto Análisis e Investigación

Independencia

2

- Por segundo año, Merco 2011 cuenta con el Informe de Revisión Independiente ISAE 3000 de KPMG*
- Es el primer monitor de reputación verificado en el mundo

* El seguimiento de la metodología establecida por Merco para la elaboración del ranking ha sido objeto de revisión independiente por parte de KPMG. La metodología Merco Empresas se encuentra disponible en la página web. Por esta razón, la posición de KPMG en la presente clasificación no se hace pública.

Pluralidad

3

- Una treintena de organizaciones colaboradoras y más de 14.000 personas valoran a las empresas y sus líderes en España a través de Merco
- Directivos, ONG's, asociaciones de consumidores, analistas financieros, sindicatos, periodistas de información económica, empleados, clientes...

Transparencia

4

- Todos los criterios de ponderación de Merco son públicos
- Puede consultarse en la web de merco (www.merco.info)

Lo más destacable de Merco 2011

1 Nuevo ranking: Las 50 empresas más responsables

2 Incorporaciones al Consejo Asesor Merco

3 Internacionalización Merco

Las 50 empresas más responsables

1

1ª evaluación: 1455 directivos eligen mediante cuestionario las 50 empresas más responsables en España en función de 5 variables:

1. Comportamiento ético
2. Transparencia y buen gobierno corporativo
3. Contribución a la comunidad
4. Compromiso con el MA y el cambio climático
5. Comportamiento con los empleados

2ª evaluación: Una muestra de 50 expertos en RSC evalúan a las 50 empresas del ranking provisional.

Incorporación al 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.
- Juan Pedro Galiano Forética
- Susana Gutiérrez Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas.
- Josep María Jordá 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.

Internacionalización Merco

3

Merco aspira a convertirse en 2012 en el *monitor euroamericano de referencia* elaborándose en 9 países.



Los tres rankings Merco 2011

- 1** **Reputación**
Las 100 empresas con mejor reputación corporativa
- 2** **Liderazgo**
Los 100 líderes más reputados
- 3** **Responsabilidad**
Las 50 empresas más responsables



reputación

Merco, una visión holística de la reputación

- 1.455 directivos empresariales respondieron el cuestionario.
- 631 expertos evaluaron a las empresas:
 - ✓ 150 analistas valoraron sus resultados económicos.
 - ✓ 107 representantes de ONG evaluaron la RSC.
 - ✓ 100 miembros de sindicatos valoraron la reputación interna.
 - ✓ 93 miembros de asociaciones de consumidores la calidad comercial.
 - ✓ 81 periodistas de información económica la transparencia informativa.
 - ✓ 50 líderes de opinión evaluaron la reputación de los líderes empresariales.
 - ✓ 50 expertos en RSC evaluaron a las empresas más responsables
- 4.648 ciudadanos valoraron a las empresas (Merco Tracking).
- 5.275 empleados, 1.002 universitarios, 357 *alumni* de escuelas de negocios, 1.000 ciudadanos y 83 responsables de RR.HH. valoraron la reputación interna (Merco Personas).
- Técnicos de *Análisis e Investigación* han valorado, mediante Evaluación Directa, a 75 de las 100 empresas.

El seguimiento de la metodología establecida por Merco para la elaboración del ranking ha sido objeto de Revisión Independiente por parte de KPMG. La metodología Merco Empresas se encuentra disponible en la página web.

Ponderación de cada stakeholder

- Valoración general cuestionario directivos: 37%
- Valoración sectorial cuestionario directivos: 8%
- Analistas financieros: 8%
- Sindicatos: 6%
- ONG: 6%
- Asociaciones de consumidores: 6%
- Periodistas de información económica: 8%
- Evaluación directa: 6%
- Merco Personas: 9%
- Merco Tracking: 6%

Rankings de la excelencia empresarial

En los rankings Merco sólo aparecen las 100 mejores empresas y los 100 líderes más reputados y, desde este año, las 50 empresas más responsables. A continuación figuran cientos de buenas compañías y directivos:







- En Merco Empresas **2011** aparecen **637** empresas
- En Merco Líderes **2011** son citados **720** altos directivos
- En Merco Responsabilidad **2011** se mencionan **224** empresas

1











El *top ten* Merco 2011:

- Santander nuevo líder en reputación en España
- Se reducen distancias: Santander, Inditex y Telefónica obtienen más de 9.000 sobre 10.000 puntos
- Solo 18 empresas han figurado en estos once años en el top ten de Merco y 4 lo han liderado

El top 10 de Merco Empresas 2011

Empresa	2011	2010	Evolución	Puntos
 Santander	1º	2º	↑	10.000
INDITEX	2º	3º	↑	9.405
<i>Telefonica</i>	3º	1º	↓	9.255
 REPSOL	4º	6º	↑	8.942
 "la Caixa"	5º	4º	↓	8.885
 MERCADONA	6º	9º	↑	8.878
 IBERDROLA	7º	5º	↓	8.626
BBVA	8º	7º	↓	8.064
<i>El Corte Inglés</i>	9º	8º	↓	7.554
 MAPFRE	10º	10º	=	7.269

Hasta la posición 20

Empresa	2011	2010	Evolución	Puntos
	11º	16º	↑	7.146
	12º	11º	↓	7.135
	13º	12º	↓	6.716
	14º	13º	↓	6.715
	15º	21º	↑	6.686
	16º	17º	↑	6.646
	17º	24º	↑	6.439
	18º	35º	↑	6.287
	19º	30º	↑	6.149
	20º	36º	↑	6.112

Solo 18 empresas en el top 10

2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
El Corte Inglés	El Corte Inglés	El Corte Inglés	El Corte Inglés	El Corte Inglés	El Corte Inglés	El Corte Inglés	INDITEX	INDITEX	Telefonica	Santander
BBVA	BBVA	INDITEX	INDITEX	INDITEX	Telefonica	INDITEX	Telefonica	Telefonica	Santander	INDITEX
REPSOL	Telefonica	Telefonica	Telefonica	Telefonica	INDITEX	Telefonica	El Corte Inglés	El Corte Inglés	INDITEX	Telefonica
Telefonica	REPSOL	REPSOL	REPSOL	REPSOL	REPSOL	REPSOL	REPSOL	Santander	"la Caixa"	REPSOL
Santander	INDITEX	BBVA	BBVA	BBVA	BBVA	BBVA	Santander	REPSOL	IBERDROLA	"la Caixa"
bankinter	Santander	Santander	Santander	Santander	Santander	Santander	"la Caixa"	"la Caixa"	REPSOL	MERCADONA
endesa	BANCO POPULAR	BANCO POPULAR	"la Caixa"	"la Caixa"	"la Caixa"	"la Caixa"	BBVA	IBERDROLA	BBVA	IBERDROLA
INDITEX	endesa	endesa	BANCO POPULAR	IBERDROLA	IBERDROLA	IBERDROLA	IBERDROLA	BBVA	El Corte Inglés	BBVA
MAPFRE	"la Caixa"	bankinter	endesa	IBERIA	SIEMENS	endesa	MERCADONA	MERCADONA	MERCADONA	El Corte Inglés
"la Caixa"	bankinter	gasNatural	IBERIA	endesa	IBERIA	ferrovial	acciona	MAPFRE	MAPFRE	MAPFRE

2

Se consolidan los liderazgos sectoriales:

- 29 rankings de reputación sectorial
- Solo 2 de los 29 sectores cambian de líder
- El sector financiero mantiene la mayor presencia entre las 100 empresas del ranking

Sector	2011	2010
Agua	Agbar	Agbar
Alimentación y bebidas	Coca-Cola	Coca-Cola
Aseguradoras	Mapfre	Mapfre
Asistencia sanitaria	Sanitas	Sanitas
Auditoría	PwC	PwC
Automoción	Grupo Volkswagen	Grupo Volkswagen
Bancario	Santander	Santander
Cementeras	Portland Valderrivas	Portland Valderrivas
Infraestructuras, Servicios y Construcción	Acciona	Acciona
Consultoría	Indra	Indra
Distribución generalista	Mercadona	El Corte Inglés
Droguería y perfumería	L'Oréal	L'Oréal
Energía	Iberdrola	Iberdrola

Sector	2011	2010
Electrodomésticos y electrónica de consumo	Nokia	Nokia
Escuelas de negocios	IESE	IE
Farmacéutico	Novartis	Novartis
Hostelería y turismo	NH Hoteles	NH Hoteles
Informático	Google	Google
Medios de comunicación	Grupo Planeta	Grupo Planeta
Distribución moda	Inditex	Inditex
Petroleras	Repsol	Repsol
Químico	Dow Chemical	Dow Chemical
Tecnológico	Siemens	Siemens
Telecomunicaciones	Telefónica	Telefónica
Trabajo temporal	Adecco	Adecco
Transporte de viajeros	Renfe	Renfe
Transporte de mercancías	MRW	MRW

Dos nuevos sectores

Sector	2011
Abogados	Garrigues
Gran distribución especializada del hogar	Ikea

El sector financiero en Merco 2011

Empresa	2011	2010	+ / -
Santander	1	2	+ 1
La Caixa	5	4	- 1
BBVA	8	7	- 1
Caja Madrid	41	20	- 21
Bankinter	56	31	- 25
ING Direct	57	57	=
Banco Sabadell	59	61	+ 2
Bancaja	61	49	- 12
Popular	63	51	- 12
Banesto	81	38	- 43
Banca Cívica	94	41	- 53

- El sector financiero, que en Merco 2010 había recuperado 53 posiciones de las 114 perdidas en Merco 2009, pierde 167 posiciones en Merco 2011.
- La posición media del sector financiero en Merco 2011 (48^a) está por debajo a la de Merco 2009 (46^a).
- En Merco 2011 la posición media de los siete bancos es 46^a y la de las cuatro cajas 50.

3

Ascensos más notables en 2011:

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

Compañías que suben más de 20 puestos

Garrigues y Vidacaixa Grupo son las empresas que más puestos ascienden en 2011

Empresa	2011	2010	+
Sol Meliá	28	55	27
FCC	31	54	23
Apple	32	74	42
Vidacaixa Grupo	47	90	43
Garrigues	49	96	47
Grupo Volkswagen	52	79	27
Zeltia	71	99	28
Corporación MONDRAGON	72	100	28

Nuevas compañías en Merco 2011

Empresa	2011
Metro de Madrid	64
Toyota	69
BMW	75
BSH Electrodomésticos	78
Prosegur	82
Bassat Ogilvy	84
Grupo Villar Mir	90

4

Las mejores empresas para cada stakeholder:

- Inditex la mejor para los analistas financieros.
- ONCE la mejor para las asociaciones de consumidores.
- La Fageda la mejor para las ONG's.
- Google la mejor para los sindicatos.
- El Corte Inglés la mejor para la población general.
- Microsoft la mejor para trabajar.
- Repsol la mejor para los periodistas económicos.

El top 5 para cada stakeholder

Los analistas financieros

Resultados económicos

INDITEX
GOOGLE
APPLE
SANTANDER
MERCADONA

Las asociaciones de consumidores

Calidad comercial

ONCE
LA FAGEDA
MERCADONA
CORP. MONDRAGON
NH HOTELES

Las ONG's

Ética y RSC

LA FAGEDA
ONCE
LA CAIXA
VIDACAIXA GRUPO
CORP. MONDRAGON

Los sindicatos

Calidad laboral

GOOGLE
ONCE
AGBAR
VIDACAIXA GRUPO
ADIF

Los periodistas económicos

*Transparencia informativa
y accesibilidad*

REPSOL
LA CAIXA
IBERDROLA
IE
MUTUA MADRILEÑA

Merco Tracking

Población general

EL CORTE INGLÉS
NESTLÉ
COCA-COLA
MANGO
G. LECHE PASCUAL

Merco Personas

Reputación interna

MICROSOFT
LA CAIXA
SANTANDER
MERCADONA
IBERDROLA



liderazgo

1

Escasos cambios en la reputación de los líderes:

- Emilio Botín lidera nuevamente el top 10
- 14 nuevos líderes en 2011
- Aparecen 11 mujeres en 2011
- Ana Patricia Botín, se mantiene en la primera posición de las líderes empresariales

El binomio virtuoso de la reputación

EMPRESAS



INDITEX

Telefonica

LÍDERES



Emilio Botín



Amancio Ortega



César Alierta

El top 10 de Merco Líderes 2011

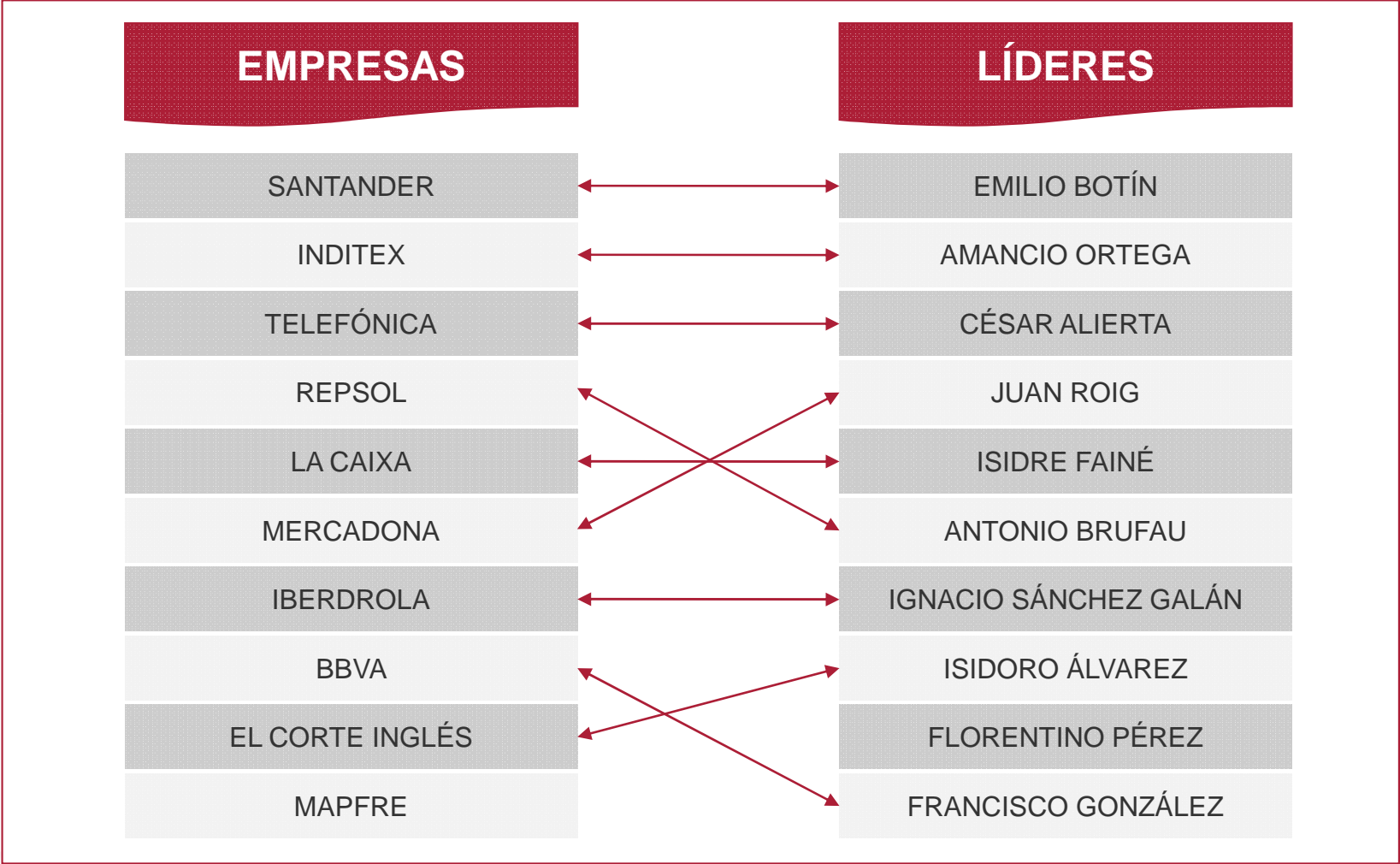
Líder	2011	2010	Evolución	Puntos
Emilio Botín	1	1	=	10.000
Amancio Ortega	2	2	=	9.113
César Alierta	3	3	=	8.188
Juan Roig	4	8	↑	7.392
Isidre Fainé	5	7	↑	7.227
Antonio Brufau	6	5	↓	6.950
Ignacio Sánchez Galán	7	4	↓	6.916
Isidoro Álvarez	8	6	↓	6.068
Florentino Pérez	9	10	↑	5.733
Francisco González	10	9	↓	5.726

Las 11 líderes más reputadas

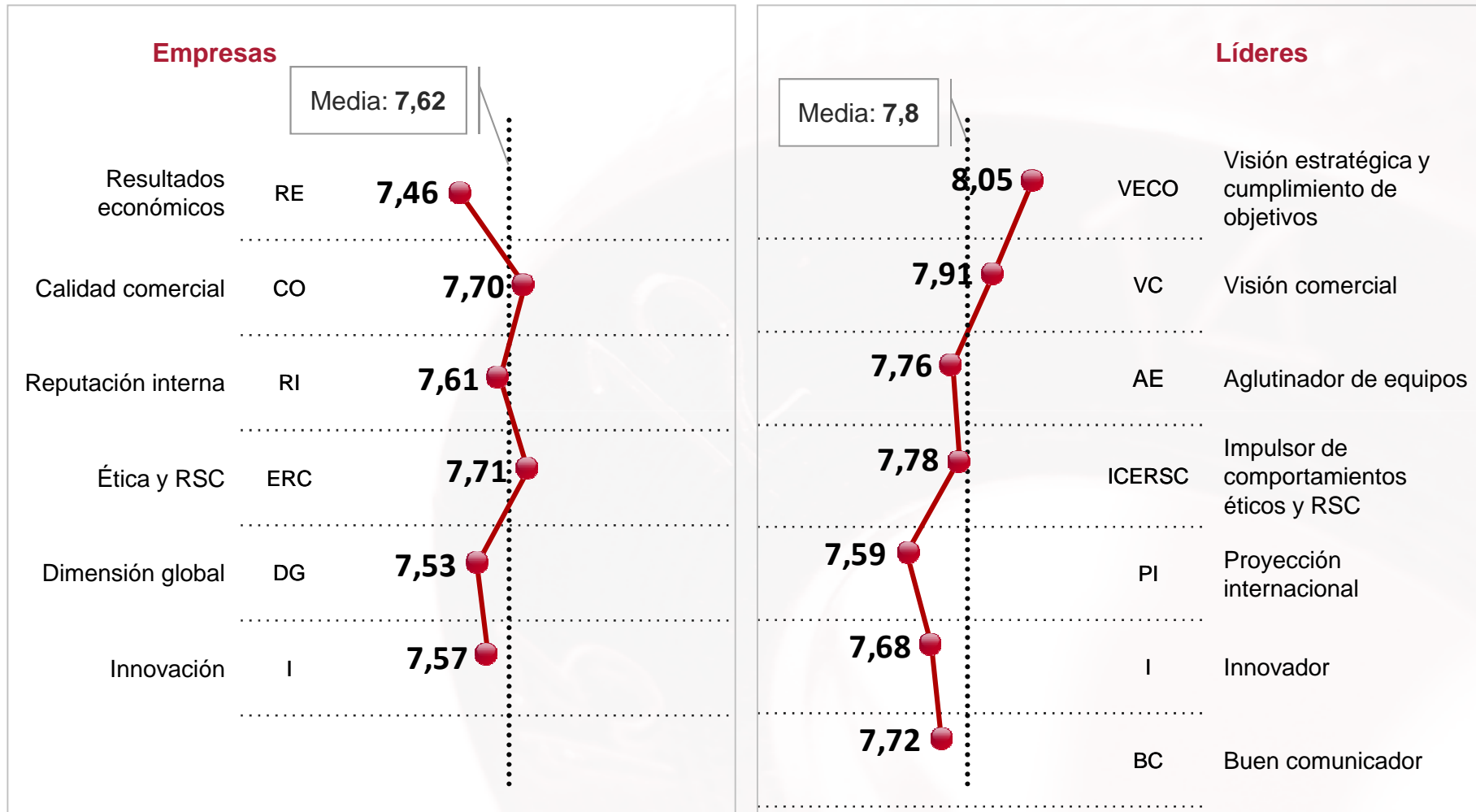
Líder	Empresa	2011	2010	Evolución
Ana Patricia Botín	Santander	17	12	↓
Esther Koplowitz	FCC	24	27	↑
Marieta del Rivero	Nokia	31	37	↑
Carmen Mur	Manpower	38	84	↑
María Garaña	Microsoft	39	33	↓
María Dolores Dancausa	Bankinter	50	69	↑
Amparo Moraleda	Iberdrola	53	19	↓
Eugenia Bieto	ESADE	80	--	--
Rosa María García	Ex Microsoft*	92	40	↓
María del Mar Raventós	Codorniu	94	95	↑
Patricia Abril Sánchez	Mcdonald's	100	79	↑

* Ejecutivas vinculadas durante el ejercicio 2010 (periodo de evaluación) a la compañía

Reputación corporativa y liderazgo



Correlación reputacional líder/empresa






responsabilidad

1

¿Qué evalúa Merco en responsabilidad?:

- Comportamiento ético
- Transparencia y buen gobierno
- Contribución a la Comunidad
- Compromiso con el M.A. y el cambio climático
- Comportamiento con los empleados

Las empresas más responsables en España

Empresa	2011	Puntos
 "la Caixa"	1	10.000
 IBERDROLA	2	9.249
 MERCADONA	3	8.708
 Telefonica	4	7.852
 Santander	5	6.971
 INDITEX	6	6.569
 REPSOL	7	6.087
 Google™	8	5.857
 BBVA	9	5.780
 acciona	10	5.697

Las mejores compañías en cada variable

Comportamiento ético

LA CAIXA
INDITEX
MERCADONA
ONCE
EL CORTE INGLÉS

Transparencia y buen gobierno corporativo

SANTANDER
TELEFÓNICA
BBVA
LA CAIXA
INDITEX

Contribución a la comunidad

LA CAIXA
TELEFÓNICA
CAJA MADRID
ONCE
SANTANDER

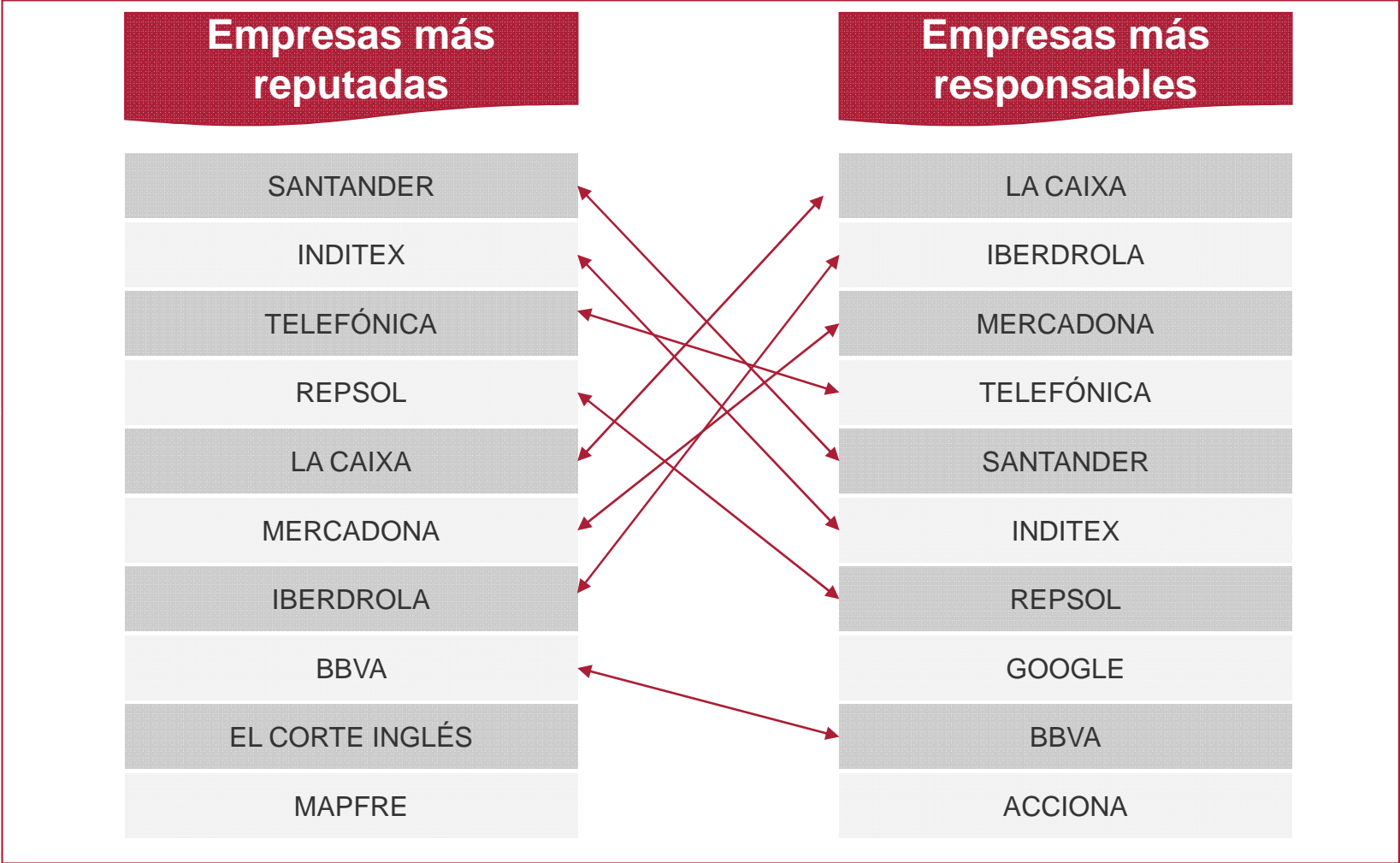
Compromiso con el M.A. y el cambio climático

IBERDROLA
ACCIONA
REPSOL
GAS NATURAL FENOSA
ENDESA

Comportamiento con los empleados

MERCADONA
GOOGLE
LA CAIXA
IBERDROLA
TELEFÓNICA

Reputación y responsabilidad corporativas





INDITEX

Telefónica



 "la Caixa"
The logo for la Caixa, featuring a blue star-like icon to the left of the text "la Caixa" in a serif font.


The logo for MERCADONA, featuring a yellow and orange circular icon above the word "MERCADONA" in a bold, sans-serif font.


The logo for IBERDROLA, featuring a stylized green and yellow leaf-like icon above the word "IBERDROLA" in a bold, sans-serif font.

BBVA

El Corte Inglés



Consulte los datos de Merco 2011 en:

www.merco.info