

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS MERCO EMPRESAS Y LÍDERES 2019

## **Inditex, Mercadona, Repsol, Santander y Telefónica son las cinco empresas con mejor reputación de España**

- Inditex se alza con el primer puesto en el ranking de Empresas con Mejor Reputación en España por octavo año consecutivo.
- Juan Roig ocupa el primer puesto como el líder empresarial más reconocido, le siguen Pablo Isla, Ana Patricia Botín, Amancio Ortega y José María Álvarez-Pallete que han sido elegidos como los cinco líderes empresariales con mejor reputación.
- Merco es el monitor de reputación de referencia en Iberoamérica por sus garantías de independencia e imparcialidad, contando con la participación de más de 47.556 encuestados entre los que están los siguientes expertos: directivos de grandes empresas (1.282), periodistas de información económica (111), catedráticos del área de empresa (75), analistas financieros (103), líderes de opinión (101), social media managers (84), ONG (125), sindicatos (100), asociaciones de consumidores (100) etc.; así como 8.289 ciudadanos y 37.042 trabajadores. Además analiza cerca de 200 indicadores de gestión.
- Este año, hemos incorporado tres novedades, un nuevo grupo de expertos, las agencias y consultoras de comunicación y PR; y nuevas variables de análisis para los sindicatos: la apuesta por la igualdad de género y el compromiso de inversión y empleo en el país de las empresas Merco. Por último, en el cuestionario de directivos se ha combinado para la elección de empresas con mejor reputación menciones en espontáneo con las sugeridas por sectores.
- Merco no recibe subvención o patrocinio alguno y se financia exclusivamente a través de la comercialización de los informes confidenciales a las empresas que libremente lo soliciten una vez publicados los resultados. Además Merco, para reforzar su independencia, no hace consultoría.
- El seguimiento de la metodología establecida por Merco para la elaboración del ranking es objeto de revisión independiente por parte de KPMG. Por este motivo KPMG no hace pública su posición.

Madrid, 23 de mayo de 2019.- La XIX edición de **Merco Empresas y Líderes**, el monitor empresarial de reputación corporativa, -referencia en Iberoamérica por su trayectoria (19 ediciones) y por ser un estudio de reputación corporativa con plenas garantías de independencia e imparcialidad- ha desvelado hoy las empresas y líderes con mejor reputación tras un exhaustivo y pormenorizado análisis de más de 47.556 encuestas, 25 evaluaciones y en torno a 200 indicadores objetivos; a los que se une la revisión independiente por parte de

KPMG, de acuerdo con la norma ISAE 3000. Todo ello convierte a Merco en el monitor con la metodología más completa del mundo.

## RESULTADOS

Merco incluye distintos rankings

- Ranking de las 100 empresas con mejor reputación en España.
- Ranking sectorial de empresas con mejor reputación en España.
- Ranking para cada experto.
- Ranking de los 100 líderes con mejor reputación en España.
- Las líderes empresariales con mejor reputación.

### 1. RANKING DE LAS 100 EMPRESAS CON MEJOR REPUTACIÓN EN ESPAÑA

Un año más, **Inditex (1º)** se sitúa a la cabeza de las empresas más reputadas de nuestro país en el ranking Merco Empresas, seguida de **Mercadona (2º)** que mantiene la segunda posición y **Repsol (3º)** que salta de la quinta a la tercera posición. El top 10 lo completan **Santander (4º)**, **Telefónica (5º)**, **CaixaBank (6º)**, **Grupo Social Once (7º)**, **Mapfre (8º)**, **Ikea (9º)**, que entra en este grupo por primera vez, y **BBVA (10º)**.

#### Top 10 de Empresas con mejor reputación en España

Empresa	2018	2019	Evolución	Puntuación
INDITEX	1º	1º	≡	10.000
MERCADONA	2º	2º	≡	9.640
REPSOL	5º	3º	↑	8.584
SANTANDER	3º	4º	↓	8.018
TELEFÓNICA	6º	5º	↑	8.002
CAIXABANK	7º	6º	↑	7.997
GRUPO SOCIAL ONCE	8º	7º	↑	7.951
MAPFRE	9º	8º	↑	7.949
IKEA	12º	9º	↑	7.936
BBVA	4º	10º	↓	7.929

#### Evolución en los últimos años

Respecto al año pasado las principales subidas son la del Grupo QuirónSalud que pasa de la posición 98 en 2018 a la 54 en la edición de este año, Ferrovial, de la 88 a la 67, Damm de la 49 a la 33, DKV Seguros de la 60 a la 45, Deloitte de la 68 a la 53 y ESADE de la 82 a la 69.

El ranking presenta trece incorporaciones con respecto a la edición del año pasado, Seat (38º), Clínica Universidad de Navarra (51º), Netflix (56º), Grupo Fuertes (80º), Bayer (84º), Cabify (87º), Cerealto Siro Foods (90º), Corporación Hijos de Rivera (94º), 3M (95º), General Electric (97º), EY (98), Santalucía Seguros (99º) y Correos (100º).

## El Top 3 para cada experto y evaluación realizada (stakeholder):

Cada uno de los expertos entrevistados valora a las empresas del ranking provisional en las variables de las que son expertos. El resultado es el siguiente:

	Analistas financieros	Periodistas de información económica	Miembros de 'Gobierno'	ONG	Sindicatos
1º	AMAZON	MERCADONA	GRUPO SOCIAL ONCE	GRUPO SOCIAL ONCE	MERCADONA
2º	INDITEX	INDITEX	MERCADONA	TRIODOS BANK	RENFE
3º	GOOGLE	ADECCO	INDITEX	CAIXABANK	GRUPO SOCIAL ONCE

	Asociaciones consumidores	Catedráticos	Catedráticos	Social Media Managers	Agencias	Indicadores Objetivos
1º	NH HOTEL GROUP	GOOGLE	GOOGLE	NETFLIX	INDITEX	CAIXABANK
2º	AMAZON	INDITEX	INDITEX	AMAZON	IKEA	MERCADONA
3º	GRUPO SOCIAL ONCE	AMAZON	AMAZON	GOOGLE	MERCADONA	MUTUA MADRILEÑA

	Merco Digital	Merco Consumo	Merco Talento
1º	TELFÓNICA	DANONE	INDITEX
2º	IBERDROLA	GOOGLE	BBVA
3º	COCA-COLA	SAMSUNG	REPSOL

## 2. RANKING DE LOS 100 LÍDERES CON MEJOR REPUTACIÓN EN ESPAÑA

Los datos aportados por el monitor de líderes confirman la relación directamente proporcional que existe entre las compañías más reputadas y la valoración de sus líderes: 6 de los diez líderes tienen sus empresas en el top 10 con mejor reputación en España.

En los resultados de Merco Líderes 2019 el directivo con mayor reputación de España es **Juan Roig (1º)** [Mercadona]; seguido de **Pablo Isla (2º)** [Inditex]; **Ana Patricia Botín (3º)** [Santander]; **Amancio Ortega (4º)** [Inditex]; **José María Álvarez-Pallete (5º)** [Telefónica]; **Ignacio Sánchez Galán (6º)** [Iberdrola]; **Isidre Fainé Casas (7º)** [Fundación Bancaria La Caixa]; **Antonio Brufau (8º)** [Repsol], **José Ignacio Goirigolzarri (9º)** [Bankia]; y **María Dolores Dancausa (10º)** [Bankinter] que entra este año en el top 10.

## Top 10 de Líderes con mejor reputación en España

Líder	Empresa	2018	2019	Evolución	Puntuación
JUAN ROIG	MERCADONA	2º	1º	↑	10.000
PABLO ISLA	INDITEX	1º	2º	↓	9.409
ANA PATRICIA BOTÍN	SANTANDER	3º	3º	≡	8.382
AMANCIO ORTEGA	INDITEX	4º	4º	≡	8.113
JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE	TELEFÓNICA	7º	5º	↑	7.099
IGNACIO SÁNCHEZ GALÁN	IBERDROLA	10º	6º	↑	6.613
ISIDRE FAINÉ CASAS	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	6º	7º	↓	6.271
ANTONIO BRUFAU	REPSOL	8º	8º	≡	6.240
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI	BANKIA	9º	9º	≡	6.015
MARÍA DOLORES DANCAUSA	BANKINTER	11º	10º	↑	5.935

Respecto al año pasado cabe señalar las subidas de Luca de Meo de Seat, Esther Koplowitz de FCC, Fernando Abril-Martorell de Indra, Marta Martínez Alonso de IBM, Santiago Íñiguez del Instituto de Empresa, Alberto Rodríguez Toquero de Mahou San Miguel e Irene Cano de Facebook.

Quince son los líderes empresariales que se incorporan este año en el top cien, Petra Axdorff (Ikea), Ángeles Santamaría (Iberdrola), Sarah Harmon (LinkedIn), Helena Herrero (Hewlett Packard), Ramón Aragonés (NH Hotel Group), Tomás Fuertes (Grupo Fuertes), Jesús Nuño de la Rosa (El Corte Inglés), Ignacio González (Pescanova), Javier Solans (P&G), Ignacio Rivera (Corporación Hijos de Rivera), Jaume Alsina I Calvet (Bonàrea), Juan de Antonio Rubio (Cabify), Javier Goyeneche (Ecoalf), Tolga Öncü (Ikea) y Franz Heukamp (IESE).

### Las 10 líderes con mejor reputación:

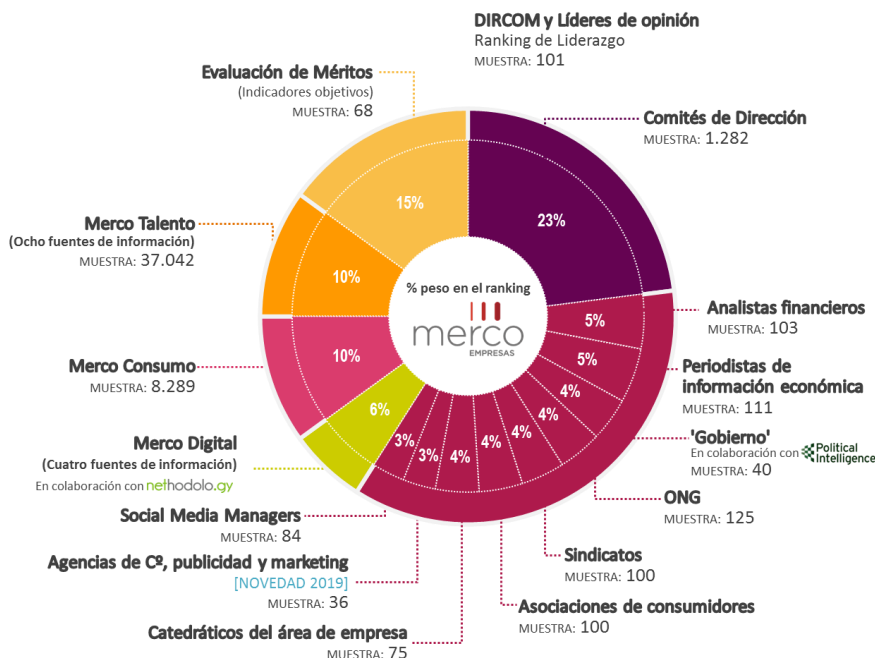
Posición TOP 10	Líder	Empresa
1º	ANA PATRICIA BOTÍN	SANTANDER
2º	MARÍA DOLORES DANCAUSA	BANKINTER
3º	FUENCISLA CLEMARES	GOOGLE
4º	BELÉN FRAU	IKEA
5º	KORO CASTELLANO	AMAZON
6º	SOL DAURELLA	COCA COLA EUROPEAN PARTNERS
7º	PILAR LÓPEZ ÁLVAREZ	MICROSOFT
8º	MARÍA GARAÑA	GOOGLE
9º	PETRA AXDORFF	IKEA
10º	MARTA MARTÍNEZ ALONSO	IBM

23 mujeres aparecen en el top cien de líderes empresariales, clasificación que encabeza, Ana Patricia Botín, seguida de María Dolores Dancausa, Fuencisla Clemares, Belén Frau , Koro Castellano, Sol Daurella, Pilar López Alvarez , María Garaña, Petra Axdorff y Marta Martínez Alonso.

Cabe recordar que han participado directivos pertenecientes al comité de dirección de empresas que facturan más de 50 millones de euros en España (en 2019 han participado 1.282 directivos); además de analistas financieros (103), periodistas de información económica (111), DIRCOM y líderes de opinión

(101), catedráticos del área de empresa (75), responsables de sindicatos (100), representantes de ONG (125), miembros de asociaciones de consumidores (100), social media managers (84); agencias y consultoras de comunicación y PR (36), universitarios (9.100), alumni de escuelas de negocio (1.206), trabajadores de las principales empresas (18.415), responsables de RRHH (107) y expertos y headhunters (53) y población general (8.091 ciudadanos). Además se han analizado 4.525.815 de menciones a empresas en el entorno digital y 475 canales propios de las compañías presentes en el ranking.

## La metodología de evolución reputacional más completa del mundo



La elaboración de **Merco** ha sido realizada por Análisis e Investigación, primer instituto español de investigación de mercados, y la metodología para la elaboración del ranking de empresas con mejor reputación ha sido objeto de revisión independiente por parte de KPMG de acuerdo con la norma ISAE3000. Por esta razón, KPMG no hace pública su posición en la presente clasificación.

Además los criterios de evaluación de Merco Empresas España y sus criterios de ponderación son públicos y se encontrarán disponibles en [www.merco.info](http://www.merco.info).

### Datos importantes sobre el Monitor Merco

**Merco** (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) es un instrumento de evaluación reputacional lanzado en el año 1999, que cuenta con una metodología multistakeholder compuesta por 25 evaluaciones; habiéndose convertido en uno de los monitores de referencia en todo el mundo.

En la actualidad Merco elabora 8 rankings (Merco Empresas, Merco Líderes, Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo, Merco Talento, Merco Consumo, Merco Ciudad, Merco Universitarios y MRS - Merco Salud) y tiene presencia en 12 países: España, Colombia, Argentina, Chile, Ecuador, Bolivia, Brasil, México, Perú, Costa Rica, Panamá, y Portugal. En estos momentos está en proceso en Uruguay, Paraguay y Guatemala.

### Más información y entrevistas: Departamento de prensa

Andrea Herrero  
e-mail: [andrea.herrero@merco.info](mailto:andrea.herrero@merco.info)  
Teléfono: 915 71 27 77

Gema de Santiago  
e-mail: [gema.desantiago@merco.info](mailto:gema.desantiago@merco.info)  
Teléfono: 915 71 27 77

TRANSPARENCIA, INDEPENDENCIA Y RIGOR DE Merco

**1. ¿Qué es Merco?**

El monitor corporativo de referencia en Iberoamérica que viene evaluando la reputación de las empresas desde el año 1999.

**2. ¿Quién está detrás de Merco?**

Un monitor con el aval y el rigor de una empresa de estudios de mercado: Análisis e Investigación (Sociedad profesional).

**3. ¿Cuánto cuesta participar?**

Un monitor abierto y gratuito donde la participación depende exclusivamente del reconocimiento obtenido.

**4. ¿Qué se evalúa?**

Una evaluación global que integra la percepción y valoración de 25 fuentes de información (47.556 encuestas) con la realidad de los méritos reputacionales.

**5. ¿Qué garantías tiene el proceso?**

El estudio y el ranking son realizados por Análisis e Investigación, de acuerdo a la Norma ISO 20252 y al código de conducta ICC/ESOMAR.

**6. ¿Qué controles externos hay?**

El único 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.

**7. ¿La metodología es totalmente transparente?**

La metodología de Merco Empresas es pública y accesible en la web [www.merco.info](http://www.merco.info).

**8. ¿Qué ingresos tiene Merco?**

El monitor se financia exclusivamente con la venta de informes confidenciales. El número de informes vendidos determina el beneficio o la pérdida.

**9. ¿Cuál es el contenido de los informes?**

Los informes recogen y analizan comparativamente las valoraciones de los diferentes stakeholders con el objetivo de realizar un diagnóstico reputacional global de cada empresa.

**10. ¿El monitor es un instrumento para otros fines?**

Merco no hace consultoría, lo que supone un aval fundamental de su independencia.