

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS MERCOS EMPRESAS Y LÍDERES 2020

Inditex, Mercadona, Repsol, Grupo Social Once y Santander son las cinco empresas con mejor reputación de España en 2020

- Inditex se alza con el primer puesto en el ranking de Merco Empresas con Mejor Reputación en España por noveno año consecutivo.
- Como en la anterior edición, Juan Roig (Mercadona) ocupa el primer puesto como el líder empresarial más reconocido. Le siguen Pablo Isla (Inditex), Ana Botín (Santander), Amancio Ortega (Inditex) y José María Álvarez-Pallete (Telefónica).
- Merco Empresas y Líderes, monitor de referencia en Iberoamérica por su metodología, ha contado con la participación de 44.505 encuestados de 16 stakeholders diferentes, un análisis de la reputación en el ámbito digital de las empresas (Merco Digital), con más de 2.099.215 menciones analizadas, y una evaluación de méritos reputacionales con más de 200 indicadores objetivos que recogen los principales apartados de la realidad de las empresas.
- Este año, con motivo de la 20ª edición, se ha elaborado un ranking con las 20 empresas con mejor reputación en los 20 años de evaluación Merco, encabezando dicha clasificación Inditex (1º), Telefónica (2º) y El Corte Inglés (3º).
- 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 de empresas con mejor reputación en España ha sido objeto de revisión independiente por parte de KPMG. Por este motivo Merco no hace pública la posición de KPMG.

Madrid, 8 de octubre de 2020.- Merco ha presentado este jueves 8 de octubre en un evento online junto con ESIC las 100 empresas y los 100 líderes con mejor reputación de 2020. Estos rankings nacen tras un exhaustivo y pormenorizado análisis de más de 44.505 encuestas, 6 evaluaciones y 24 fuentes de información; verificado a través de una revisión independiente por parte de KPMG, de acuerdo con la norma ISAE 3000.

Merco ha contado con la participación de 1.141 directivos de grandes empresas, 82 periodistas de información económica, 32 miembros de gobierno, 52 catedráticos del área de empresa, 72 analistas financieros, 82 líderes de opinión, 63 social media managers, 88 responsables de ONG, 71 de sindicatos y 79 responsables de asociaciones de consumidores, así como 5.970 ciudadanos (Merco Consumo), 17.933 trabajadores, 9.398 estudiantes universitarios, 1.447 antiguos alumnos de escuelas de negocio, 143 responsables de recursos humanos y 52 expertos headhunters. Junto a estas evaluaciones se considera un análisis de la reputación en el ámbito digital de las empresas (Merco Digital), con más de 2.099.215 menciones, y la realidad de éstas por medio de una evaluación de méritos reputacionales por parte de 70 empresas.

En 1999 nace Merco en España, monitor que dió el salto a Iberoamérica en 2008 con Merco Colombia. Tras ello, su expansión internacional no ha dejado de producirse, incorporando al 'mundo Merco' Argentina, Chile, Ecuador, Perú, Bolivia,....

Con motivo de esta 20ª edición, en esta ocasión se ha querido homenajear a las 20 empresas con mejor reputación en los 20 años de evaluación Merco con un ranking acumulado que encabezan Inditex (1º), Telefónica (2º) y El Corte Inglés (3º)

RESULTADOS

Merco incluye distintos rankings:

- Ranking de las 20 empresas más reputadas durante las 20 ediciones Merco.
- Ranking de las 100 empresas con mejor reputación en España.
- Ranking sectorial de empresas con mejor reputación en España.
- Ranking de los 100 líderes con mejor reputación en España.

1. RANKING DE LAS 20 EMPRESAS MÁS REPUTADAS DURANTE LAS 20 EDICIONES MERCO

1º	INDITEX
2º	TELEFÓNICA
3º	EL CORTE INGLÉS
4º	REPSOL
5º	SANTANDER
6º	BBVA
7º	CAIXABANK
8º	MERCADONA
9º	IBERDROLA
10º	MAPFRE

11º	NATURGY
12º	NESTLÉ
13º	GRUPO SOCIAL ONCE
14º	COCA-COLA
15º	DANONE
16º	ENDESA
17º	SIEMENS
18º	BANKINTER
19º	INDRA
20º	MICROSOFT

2. RANKING DE LAS 100 EMPRESAS CON MEJOR REPUTACIÓN EN ESPAÑA

Un año más, y ya van nueve, **Inditex (1º)** se sitúa a la cabeza de las empresas más reputadas de nuestro país en el ranking Merco Empresas, seguida de **Mercadona (2º)** y **Repsol (3º)**, que mantienen las mismas posiciones que en 2019. El top 10 lo completan Grupo Social Once (4º), Santander (5º), Telefónica (6º), Iberdrola -que pasa del 11º al 7º-, Mapfre (8º), CaixaBank (9º) e Ikea (10º).

Top 10 de Empresas con mejor reputación en España

Empresa	2019	2020	Evolución	Puntuación
INDITEX	1º	1º	≡	10.000
MERCADONA	2º	2º	≡	9.483
REPSOL	3º	3º	≡	7.771
GRUPO SOCIAL ONCE	7º	4º	↑	7.714
SANTANDER	4º	5º	↓	7.530
TELEFÓNICA	5º	6º	↓	7.485
IBERDROLA	11º	7º	↑	7.466
MAPFRE	8º	8º	≡	7.434
CAIXABANK	6º	9º	↓	7.381
IKEA	9º	10º	↓	7.346

Evolución en los últimos años

Entre las principales subidas de esta 20ª edición destacan la de **Correos**, que pasa del puesto 100º al 43º; **Endesa**, del 76º al 38º; **Bayer**, del 84º al 59º; **EY** (Ernst & Young), del 98º al 78º; **Netflix**, del 56º al 40º; y **Orange**, del 82º al 69º.

Cabe señalar las incorporaciones al ranking de Holaluz (100º), Cuatrecasas (95º), Roche (94º), Adidas (77º), Tesla (76º), Enagás (70º), Lidl (61º) y HP (41º).

3. RANKING SECTORIAL DE EMPRESAS CON MEJOR REPUTACIÓN EN ESPAÑA

Sectores	Empresas
ABOGADOS	(1º)GARRIGUES, (2º)CUATRECASAS
ALIMENTACIÓN	(1º)NESTLÉ, (2º)DANONE, (3º)CALIDAD PASCUAL
ASEGURADORAS	(1º)MAPFRE, (2º)MUTUA MADRILEÑA, (3º)AXA
ASISTENCIA SANITARIA	(1º)SANITAS, (2º)CLÍNICA UNIVERSIDAD DE NAVARRA, (3º)GRUPO QUIRÓN-SALUD
AUDITORÍA (*)	(1º)DELOITTE, (2º)PWC, (3º)EY
AUTOMOCIÓN	(1º)SEAT, (2º)MERCEDES-BENZ, (3º)BMW
BANCARIO	(1º)SANTANDER, (2º)CAIXABANK, (3º)BBVA
BEBIDAS	(1º)COCA-COLA, (2º)MAHOU SAN MIGUEL, (3º)HEINEKEN
CONSULTORÍA	(1º)ACCENTURE, (2º)INDRA, (3º)EVERIS

DISTRIBUCIÓN ESPECIALIZADA	(1º)DECATHLON, (2º)IMAGINARIUM
DISTRIBUCIÓN GENERALISTA	(1º)MERCADONA, (2º)EL CORTE INGLÉS, (3º)AMAZON
DISTRIBUCIÓN MODA	(1º)INDITEX, (2º)MANGO, (3º)ADIDAS
DISTRIBUCIÓN EQUIPAMIENTO PARA EL HOGAR	(1º)IKEA, (2º)LEROY MERLÍN
DROGUERÍA Y PERFUMERÍA	(1º)L'ORÉAL, (2º)P&G, (3º)UNILEVER
ELECTRÓNICA CONSUMO/HOGAR	(1º)SAMSUNG, (2º)APPLE, (3º)BSH ELECTRODOMÉSTICOS/BALAY
ENERGÍA, GAS Y AGUA	(1º)REPSOL, (2º)IBERDROLA, (3º)NATURGY
ETT Y SERVICIO RRHH	(1º)ADECCO, (2º)MANPOWER
FARMACÉUTICO	(1º)BAYER, (2º)NOVARTIS, (3º)ROCHE
FORMACIÓN	(1º)INSTITUTO DE EMPRESA, (2º)ESIC BUSINESS AND MARKETING SCHOOL, (3º)ESADE
HOSTELERÍA Y TURISMO	(1º)MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL, (2º)NH HOTEL GROUP, (3º)TELEPIZZA
INDUSTRIAL	(1º)GESTAMP, (2º)AIRBUS GROUP, (3º)MICHELIN
INFORMÁTICA Y SOFTWARE	(1º)MICROSOFT, (2º)HP, (3º)IBM
INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS Y CONSTRUCCIÓN	(1º)ACCIONA, (2º)AENA, (3º)FERROVIAL
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	(1º)GRUPO PLANETA, (2º)GRUPO PRISA
MOVILIDAD, SERVICIOS Y TECNOLOGÍA	(1º)CABIFY
OCIO Y ENTRETENIMIENTO	(1º)NETFLIX
ONG, FUNDACIONES Y ASOCIACIONES	(1º)GRUPO SOCIAL ONCE
PETROLERAS	(1º)CEPSA, (2º)CLH
SEGURIDAD	(1º)PROSEGUR
SERVICIOS INTERNET	(1º)GOOGLE, (2º)FACEBOOK
TECNOLÓGICO / INDUSTRIAL	(1º)SIEMENS, (2º)CORPORACIÓN MONDRAGÓN, (3º)GENERAL ELECTRIC
TELECOMUNICACIONES	(1º)TELEFÓNICA, (2º)ORANGE, (3º)VODAFONE
TRANSPORTE DE VIAJEROS	(1º)RENFE, (2º)ALSA, (3º)IAG
TRANSPORTE DE MERCANCÍAS	(1º)CORREOS, (2º)DHL

(*) El seguimiento de la metodología establecida por Merco ha sido objeto de revisión independiente por parte de KPMG. Por esta razón, KPMG no hace pública su posición en la presente clasificación.

4. RANKING DE LOS 100 LÍDERES CON MEJOR REPUTACIÓN EN ESPAÑA

En los resultados de Merco Líderes 2020, por segundo año consecutivo, el directivo con mayor reputación de España es **Juan Roig (1º)** [Mercadona]; seguido de **Pablo Isla (2º)** [Inditex]; **Ana 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]; **María Dolores Dancausa (8º)** [Bankinter], que sube dos puestos respecto a 2019; **José Ignacio Goirigolzarri (9º)** [Bankia]; y **Antonio Brufau (10º)** [Repsol].

Las posiciones en el top ten se mantienen iguales respecto a 2019 a excepción de las de María Dolores Dancausa y Antonio Brufau, que se intercambian.

Se da a su vez la **directa correlación entre las empresas y los líderes** con mejor reputación, pues 7 de los mejores líderes tienen sus empresas en el top 10 de las empresas con mejor reputación de España en 2020.

Top 10 de Líderes con mejor reputación en España

Líder	Empresa	2019	2020	Evolución	Puntuación
JUAN ROIG	MERCADONA	1º	1º	==	10.000
PABLO ISLA	INDITEX	2º	2º	==	9.722
ANA BOTÍN	SANTANDER	3º	3º	==	9.259
AMANCIO ORTEGA	INDITEX	4º	4º	==	8.425
JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE	TELEFÓNICA	5º	5º	==	7.544
IGNACIO SÁNCHEZ GALÁN	IBERDROLA	6º	6º	==	6.215
ISIDRE FAINÉ CASAS	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	7º	7º	==	6.133
MARÍA DOLORES DANCAUSA	BANKINTER	10º	8º	↑	6.123
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI	BANKIA	9º	9º	==	6.068
ANTONIO BRUFAU	REPSOL	8º	10º	↓	5.939

Hay que destacar las importantes subidas de Carlota Pi Amorós (Holaluz), del 93º al 42º; de Javier Goyeneche (Ecoalf), del 98º al 54º; de Juan de Antonio Rubio (Cabify), del 97 al 53º; de Ignacio Rivera (Corporación Hijos de Rivera), del 90º al 56º; de Manuel Pizarro (El Corte Inglés), del 77º al 55º; de Mikel García Prieto (Triodos Bank), del 89º al 65º; de Eugenia Bieto (Esade), del 94º al 71º; de Javier Solans (P&G), del 81º al 59º; de Gonzalo Sánchez (PWC), del 79º al 58º; de Fernando Ruiz (Deloitte), del 68º al 40º; de Víctor Grifols (Grifols), del 62º al 44º; de Cristóbal Colón Palasí (La Fageda), del 86º al 69º y de Iñaki Ereño (Sanitas), del 69º al 52º

Por otro lado, entran este año en la clasificación: Antonio Llarden (100º) [Enegás], Rafael Juan (99º) [Vicky Foods], Tobías Martínez (98º) [Cellnex], Verónica Pascual (97º) [Asti], Isaías Táboas (85º) [Renfe], Fernando Gil Bayona (76º) [BSH Electrodomésticos/Balay], Rami Baitiéh (75º), [Carrefour], José Bogas (70º) [Endesa], Marta Álvarez (62º) [El Corte Inglés], Jacques Reber (61º) [Nestlé] y Jaime Guardiola (46º) [Banco Sabadell].

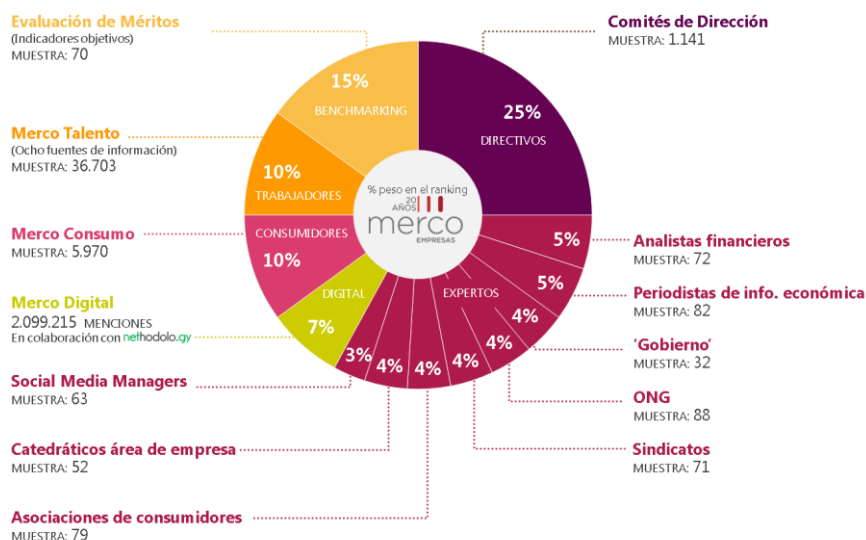
La metodología de evolución reputacional más completa del mundo

La metodología de evaluación reputacional más completa del mundo

6 EVALUACIONES
24 FUENTES DE INFORMACIÓN
44.505 ENCUESTAS

El seguimiento de la metodología establecida por Merco para la elaboración del ranking de empresas con mejor reputación en España ha sido objeto de revisión independiente por parte de KPMG

DIRCOM y Líderes de opinión
Ranking de Liderazgo
MUESTRA: 82



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.

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; 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 España, Colombia, Argentina, Chile, Ecuador, Bolivia, Brasil, México, Perú, Costa Rica, Panamá, Portugal, Italia y Uruguay. En estos momentos está en proceso en Paraguay y Guatemala.

Más información y entrevistas:

Departamento de prensa

Andrea Herrero e-mail: andrea.herrero@merco.
Teléfono: 915 71 27 77

Daniel Oller Jorge e-mail: daniel.oller@merco.info
Teléfono: 915 71 27 77

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 24 fuentes de información (44.505 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.

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.