

RANKING EMPRESAS RESPONSABLES DE MERCO DE 2013: LA LABOR DESTACABLE DE INDITEX

Eugenia Reyes García (*Universidad de Sevilla, España*)

María Jesús Barroso Méndez
Víctor Valero Amaro

Resumen:

El presente trabajo se ha centrado en el análisis del Ranking Empresas Responsables del Monitor Español de Reputación Corporativa (Merco) de 2013, dirigido por el catedrático de la Universidad Complutense Justo Villafañe.

Los resultados del ranking realizado muestran que Inditex es considerada la empresa más responsable de España, destacando, especialmente su labor en dos campos: comportamiento ético y transparencia y buen gobierno corporativo.

Abstract:

This paper has focused on the analysis of Responsible Businesses Ranking of the Spanish Corporate Reputation Monitor (Merco) in 2013. This ranking is directed by Just Villafane, Professor at the Complutense University.

The ranking shows that Inditex is considered the most responsible company in Spain, highlighting, especially, its action in two fields: ethical behaviour and transparency and good corporate government.

1. Introducción

El pasado 22 de Abril, tuvo lugar la presentación de resultados de Merco España 2013 en Barcelona, los cuales señalan las 100 empresas y líderes con mejor reputación de España, y las 100 compañías más responsables y con mejor gobierno corporativo de nuestro país. En el acto intervinieron Justo Villafañe, Presidente de Merco, Jordi García Tabernero, Presidente de Dircom Cataluña, y del periodista Ángel Expósito.

A este respecto, debemos resaltar, que las primeras posiciones en los diferentes rankings mencionados han sido ocupadas por compañías de sectores diferentes. En primer lugar, en el ranking de las 100 empresas con mejor reputación, Inditex, Mercadona y Santander, han ocupado las tres primeras posiciones, siendo la solvencia, el valor de marca y los valores del producto, las variables más mencionadas en la valoración; En segundo lugar, en el ranking de los 100 líderes con mejor reputación, Amancio Ortega, Emilio Botín y Juan Roig, se han situado como los líderes con mayor reputación. Este hecho ha puesto de manifiesto la fuerte vinculación existente entre el reconocimiento de los presidentes de las empresas y el de las propias compañías; Y, en tercer lugar, en el ranking de las 100 empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo, Inditex, ha sido considerada la empresa más responsable y con mejor gobierno corporativo de España, seguida por Mercadona e Iberdrola, siendo el comportamiento ético, la transparencia y el buen gobierno, la contribución a la comunidad, el compromiso con el medioambiente y el cambio climático, así como el comportamiento con los empleados, las variables analizadas en dicha valoración.

Figura 1. Página web oficial de MERCO

Fuente: [http://www.merco.info/es/countries/4-es], a fecha 23/10/2013

2. Desarrollo del caso

¿Qué es MERCO?

El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, Merco, nació en el año 1999, con el objetivo de evaluar la reputación corporativa de las empresas que operan en España. A día de hoy, Merco se ha convertido en un instrumento de evaluación de referencia a nivel nacional e internacional, con un importante reconocimiento en el mundo empresarial.

El nacimiento de Merco está vinculado con el ámbito universitario, ya que es fruto de una investigación en el seno de la cátedra del profesor Justo Villafañe, en la Universidad Complutense de Madrid, donde se formaliza inicialmente su metodología. No obstante, actualmente, se articula como un proyecto dirigido por Justo Villafañe, y por José María San Segundo Encinar, Director General de Análisis e Investigación,

principal instituto independiente de investigación de mercados en España, que asume la realización de Merco.

Desde 2011, Merco cuenta con seis monitores diferentes dirigidos al ámbito empresarial:

- Merco Empresas, que valúa de manera anual las empresas con mejor reputación.
- Merco Líderes, que valora de forma anual los líderes empresariales más reputados.
- Merco Marcas Financieras, que evalúa de forma anual específicamente las organizaciones de este ámbito.
- Merco Tracking, que mide de forma semestral la reputación de las empresas desde el punto de vista de los consumidores.
- Merco Personas, que valora de forma anual el atractivo de las empresas como "marca-empleador".
- Merco Empresas Responsables, que mide de forma anual las empresas más responsables.

Algunos de estos monitores ya han trascendido el ámbito español. A día de hoy, Merco Empresas y Merco Líderes son elaborados en Colombia, Argentina, Chile, Ecuador, Perú, México y Brasil, siendo la cuarta edición de Merco Personas en Colombia, y sus primeras ediciones en Argentina y Chile. Asimismo, cabe destacarse, que se prevé la expansión de estos monitores, comenzando siempre con Merco Empresas y Merco Líderes, a otros países de América, como Bolivia (2013); y europeos, como Alemania (2013).

Llegados a este punto, conviene resaltar, que la mayor parte de los monitores existentes tienen su base en una encuesta entre directivos. No obstante, dado su carácter multistakeholder, además de la encuesta a directivos, cuenta con otro conjunto de evaluaciones más, convirtiéndose, así, en el monitor con la metodología más integral del mundo. Esquemáticamente, la metodología de Merco es la siguiente:

En una primera fase, la evaluación de directivos, generales y sectoriales, es llevada a cabo:

- Total Directivos. Directivos pertenecientes al Comité de Dirección de empresas que facturan más de 50M € eligen las empresas y los líderes empresariales con mejor reputación en España, señalando las variables que más destacan o contribuyen a la buena reputación de las empresas elegidas.
- Directivos del Sector. Dentro de cada sector los directivos eligen las empresas y líderes con mejor reputación en su sector.

En función de las respuestas de ambos directivos (total y sectorial) se elabora un ranking provisional de empresas y líderes, que no se hará público. Solamente 97 empresas (las más votadas) pasarán a ser puntuadas en el resto de evaluaciones. Por tanto, una vez finalizada esta fase, se llevan a cabo, en primer lugar, las evaluaciones de expertos:

- Analistas financieros. Una muestra de analistas financieros puntúan de 0 a 100 los resultados económico-financieros y la calidad de la información económica de las empresas.
- ONG. Responsables de ONG puntúan de 0 a 100 el compromiso con la comunidad y la responsabilidad social y medioambiental de las empresas del ranking provisional.
- Sindicatos. Responsables de sindicatos puntúan de 0 a 100 la calidad laboral de cada una de las empresas del ranking provisional.
- Asociaciones de Consumidores. Responsables de asociaciones de consumidores puntúan de 0 a 100 la calidad de producto-servicio y el respeto a los derechos del consumidor de las diferentes empresas.
- Periodistas de Información Económica. Los periodistas de información económica puntúan de 0 a 100 la transparencia informativa y la accesibilidad de las empresas del ranking provisional.
- Catedráticos de Economía y Empresa. Los catedráticos puntúan de 0 a 100 la calidad de gestión empresarial y la innovación.

- Socios de Dircom y Líderes de Opinión. Los socios de Dircom y líderes de opinión puntúan de 0 a 100 el liderazgo y la transferencia reputacional de los líderes empresariales.
- Expertos en RSC. Los expertos en RSC puntúan de 0 a 100 la responsabilidad y el gobierno corporativo de las empresas.

Seguidamente, se llevan a cabo las tres últimas evaluaciones: Merco Personas, Merco Tracking, y la Evaluación directa:

- Evaluación Merco Personas. Una muestra de trabajadores, estudiantes universitarios, antiguos alumnos de escuelas de negocio, responsables de recursos humanos y ciudadanos evalúan la reputación interna de las empresas y su atractivo como marca empleador.
- Evaluación Merco Tracking. La población (consumidores) valoran la reputación comercial de las empresas en función de 10 variables: trayectoria, calidad-precio, calidad, innovación, ética, empatía, compromiso ecológico, compromiso social, atractivo para trabajar y buena para invertir.
- Evaluación directa. Esta evaluación la llevan a cabo los técnicos de Análisis e Investigación que verifican directamente mediante un “cuestionario de méritos” la reputación atribuida a cada empresa, siguiendo criterios homologados con los principales índices (DJSI, GRI...).

Resulta clave mencionar, que la metodología empleada por Merco para la elaboración de sus diferentes rankings es objeto en todo momento de una revisión independiente por parte de KPMG.

Merco Empresas Responsables 2013

El monitor Merco Empresas Responsables se elabora a partir de la evaluación de directivos y se complementa con una evaluación de expertos: Líderes de opinión y expertos en RSC. En concreto, en 2013, el peso de dicha evaluación ha sido: directivos, un 80%, y Expertos en RSC, un 20%. Este conjunto de actores ha valorado el siguiente conjunto de variables y sub-variables:

1. Comportamiento ético.
 - 1.1. Código ético o código de conducta.
 - 1.2. Mecanismos para gestionar incidencias éticas.
 - 1.3. Comité o comisión de ética.
 - 1.4. Política anticorrupción.
2. Transparencia y Buen Gobierno.
 - 2.1. Política de transparencia y buen gobierno.
 - 2.2. Sistema de control del riesgo relacionado con el buen gobierno.
 - 2.3. Canales de comunicación para accionistas y empleados.
 - 2.4. Informe de gobierno corporativo.
3. Responsabilidad con los empleados.
 - 3.1. Programas de gestión del talento.
 - 3.2. Programas de conciliación.
 - 3.3. Gestión de diversidad e igualdad de oportunidades.
 - 3.4. Diálogo con los empleados.
4. Compromiso con el medioambiente y el cambio climático.
 - 4.1. Medición y gestión del impacto medioambiental.
 - 4.2. Procedimientos de gestión/compra de productos responsables.
 - 4.3. Iniciativas para mitigar los impactos medioambientales.
 - 4.4. Posicionamiento frente al cambio climático.
5. Contribución a la comunidad.

- 5.1. Política de relaciones con la comunidad.
- 5.2. Sistemas de evaluación del impacto social.
- 5.3. Requerimientos sociales para la cadena de suministro.
- 5.4. Programas con el entorno.

Según el monitor Merco Empresas Responsables de 2013, las diez empresas que han obtenido una mayor puntuación global en este conjunto de variables han sido las siguientes:

EMPRESA	2013	2012	EVOLUCIÓN	PUNTOS 2013
INDITEX	1º	4º	↑ 1	10.000
MERCADONA	2º	3º	↑ 2	9.765
IBERDROLA	3º	2º	↓ 3	9.132
CAIXABANK	4º	1º	↓ 4	8.195
REPSOL	5º	5º	= 5	7.501
TELEFÓNICA	6º	6º	= 6	6.672
SANTANDER	7º	7º	= 7	6.590
ONCE	8º	10º	↑ 8	6.459
BBVA	9º	8º	↓ 9	6.346
GOOGLE	10º	11º	↑ 10	6.309

Fuente: Página web oficial de Merco

Como podemos observar, las cuatro primeras empresas, Inditex, Mercadona, Iberdrola y CaixaBank se encuentran entre las 4 primeras posiciones en ambos años. Este hecho evidencia que la importancia de la política de Responsabilidad Social Corporativa en dichas empresas no es casual, sino que dichos valores responsables se encuentran altamente integrados en sus respectivas culturas empresariales.

Asimismo, resulta interesante destacar, las compañías más responsables por cada variable considerada en dicho monitor. En las variables “Comportamiento Ético” y “Transparencia y Buen Gobierno Corporativo” ha destacado la labor de Inditex; En “Compromiso con el Medioambiente y el Cambio Climático” ha resaltado el papel de Iberdrola; En la variable “Contribución a la Comunidad” ha destacado CaixaBank; Y, finalmente, en “Responsabilidad con Empleados” ha destacado la labor de la empresa de distribución Mercadona.

Por tanto, como hemos podido observar, Inditex ha ocupado la primera posición del monitor Merco Empresas Responsables, especialmente, por su labor en dos de las variables consideradas en dicha evaluación. A continuación, vamos a realizar un análisis general de la política de Responsabilidad Social Corporativa de dicha compañía, haciendo especial hincapié, en las variables en la que ha obtenido una mayor puntuación.

Inditex: La empresa más responsable y con mejor gobierno corporativo de España

Inditex es uno de los principales distribuidores de moda a escala mundial, con ocho formatos comerciales -Zara, Pull & Bear, Massimo Dutti, Bershka, Stradivarius, Oysho, Zara Home y Uterqüe - que cuentan con 6.104 establecimientos en 86 mercados diferentes.

A día de hoy, los principios generales que rigen su compromiso en materia de Responsabilidad Social Corporativa son los siguientes: en primer lugar, la buena fe en el establecimiento de relaciones con las diferentes partes interesadas; en segundo lugar, el diálogo constante con dichos grupos de interés; y,

finalmente, la transparencia en relación con sus actividades empresariales y, más específicamente, con el desarrollo de su estrategia de sostenibilidad.

Según el Monitor Merco Empresas Responsables, Inditex destaca principalmente en este campo por su comportamiento ético y por su transparencia y buen gobierno corporativo. A continuación, vamos a realizar un pequeño análisis de su valiosa actuación en dichos campos.

Comportamiento Ético

En Inditex, todos los miembros de su equipo humano tienen la obligación de basar su comportamiento en los principios y valores del Código de Conducta y Prácticas Responsables del grupo corporativo.

Dicho Código de Conducta se define como un compromiso ético que incluye principios y valores básicos para el desarrollo adecuado de las relaciones entre INDITEX y sus principales grupos de interés allí donde desarrolle sus actividades de negocio. El Código se basa en los siguientes principios:

- Todas las operaciones de Inditex se desarrollarán bajo un prisma ético y responsable.
- El cumplimiento de la legislación vigente en cada país es presupuesto necesario del presente Código.
- El comportamiento de los empleados de Inditex se ajustará al espíritu y a la letra de este Código de Conducta y Prácticas Responsables.
- Todas las personas, físicas y jurídicas, que mantengan de forma directa o indirecta cualquier relación laboral, económica, social y/o industrial con Inditex, recibirán un trato justo y digno.
- Todas las actividades de Inditex se realizarán de la manera más respetuosa con el medioambiente, favoreciendo la conservación de la biodiversidad y la gestión sostenible de los recursos naturales.

Empleados:

- Inditex no emplea a nadie que no tenga 16 años cumplidos.
- Ninguna persona empleada en Inditex será objeto de discriminación por razón de raza, discapacidad física, enfermedad, religión, orientación sexual, opinión política, edad, nacionalidad o género.
- Inditex prohíbe toda forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal a sus empleados, así como cualquier otra conducta que pudiera generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil.
- Los empleados de Inditex tienen reconocido el derecho de sindicación, de libertad de asociación y de negociación colectiva.
- El horario laboral semanal y las horas extraordinarias no excederán el límite legal establecido por la legislación de cada país. Las horas extraordinarias serán siempre voluntarias y retribuidas en consonancia con la ley.
- El salario que reciben los empleados de Inditex es acorde con la función desempeñada, siempre respetando los convenios de cada sector en cada país.
- Todos los empleados de Inditex desarrollan su trabajo en lugares seguros y saludables.

Clientes

- Inditex se compromete a ofrecer a todos sus clientes un alto estándar de excelencia, calidad, salud y seguridad en sus productos, y a comunicarse con ellos de manera clara y transparente. Estos productos se elaborarán de forma ética y responsable.

Accionistas

- Inditex desarrolla su actividad de conformidad con el interés social, entendido como la viabilidad y la maximización del valor de la empresa a largo plazo en interés común de todos los accionistas.

Socios de negocio

- Inditex extiende a sus socios de negocio la obligación de cumplir los principios expuestos en este Código.

Proveedores

- Los fabricantes de los productos que comercializa Inditex, están obligados a cumplir el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores y el presente Código, en lo que les resulte aplicable. El resto de proveedores de bienes y servicios de Inditex deberán cumplir ambos Códigos en lo que les resulte aplicable.
- Asimismo, deben permitir que se realice cualquier revisión por parte de Inditex o de terceros autorizados para verificar su cumplimiento.

Sociedad

- Inditex se compromete a colaborar con las comunidades locales, nacionales o internacionales en las que desarrolla su negocio.

A fin de garantizar el cumplimiento de todos y cada uno de los principios del presente Código, existe un Comité de Ética que podrá actuar por propia iniciativa o a instancia de cualquier empleado de Inditex, fabricante, proveedor o de un tercero con relación directa e interés comercial o profesional legítimo, mediante denuncia realizada de buena fe.

Finalmente, en cuanto a su publicidad, el Código se hace llegar en su propio idioma a todos los empleados, permanece publicado en la página WEB de Inditex (www.inditex.com) y es objeto de las adecuadas acciones de comunicación, formación y sensibilización para su oportuna comprensión y puesta en práctica en toda la organización.

Transparencia y Buen Gobierno Corporativo

En España, a fecha 22 de mayo del año 2006, el Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, acordó aprobar el denominado “Código Unificado de Buen Gobierno”, como documento único con el conjunto de reflexiones sobre los principios y las prácticas que deben regir el gobierno corporativo de las sociedades cotizadas.

Cada año, el Consejo de Administración de Inditex elabora y publica a través de su página web corporativa el denominado “Informe Anual de Gobierno Corporativo”, con toda la información relevante correspondiente al ejercicio en cuestión.

El contenido y la estructura de cada informe se ajustan perfectamente al modelo establecido por la Circular 4/2007, de 27 de diciembre, de la CNMV, por la que se modifica el modelo de informe anual de gobierno corporativo de las sociedades anónimas cotizadas, y a las nuevas exigencias contenidas en la Ley 2/2011, de 4 de Marzo, de Economía Sostenible, que mediante su disposición adicional quinta añade un nuevo Capítulo VI al Título IV de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, que regula la información adicional que ha de incluirse en el modelo de informe anual de gobierno corporativo vigente.

3. Preguntas/cuestiones para la discusión

Cuestión 1. ¿Crees que se debe premiar a las empresas y líderes que han ocupado las primeras posiciones en el informe Merco de 2013?

Sí. La actual crisis económica y financiera puede minar el compromiso de las empresas españolas en las diferentes categorías mencionadas, principalmente en la categoría de responsabilidad social y mejor gobierno corporativo. Debido a ello, la entrega de reconocimientos, y su posterior publicidad, puede ser considerada clave para muchas compañías españolas, estimulando un mayor compromiso por su parte.

Cuestión 2. ¿Crees que el conjunto de variables consideradas en este informe por el monitor Merco Empresas Responsables son apropiadas para una valoración correcta de una actuación corporativa responsable?

Sí. En términos generales, el conjunto de variables consideradas contemplan las tres dimensiones de la Responsabilidad Social Corporativa: económica, social y medioambiental.

Cuestión 3. ¿Crees que habrá cambios de posiciones en el monitor Merco Empresas Responsables por sectores debido a la crisis económica y financiera actual?

La actual crisis económica y financiera está implicando reformas en muchos sectores. No obstante, el Sector Financiero está siendo el más perjudicado. Quizás, debido a ello, en los próximos años, CaixaBank podría ser incapaz de mantener su enorme compromiso responsable (por ejemplo, la continuidad de su presupuesto de Obra Social), y podría descender algunas posiciones y abandonar, así, su posición líder.

4. Conclusiones

En este trabajo, y con el fin de elogiar la labor en materia de Responsabilidad Social Corporativa de una empresa española en 2013, se ha realizado un análisis en detalle de uno de los rankings del Monitor Español de Reputación Corporativa (Merco), en concreto, del ranking centrado en la evaluación de la Responsabilidad Social y el Gobierno Corporativo de las empresas españolas, denominado Merco Empresas Responsables. La elección de Merco tiene como base en que dicho monitor se ha convertido en un instrumento de evaluación de referencia a nivel nacional e internacional, con un importante reconocimiento en el mundo empresarial.

Según los resultados Merco, Inditex, es considerada la empresa más responsable de España del año 2013, debido, principalmente, a su compromiso ético y a sus prácticas de transparencia y buen gobierno corporativo. Desde sus orígenes, este grupo de diseño textil, se ha caracterizado por un fuerte compromiso social, situándose, año tras año, entre las primeras posiciones de dicho ranking.

Agradecimientos

María Jesús Barroso Méndez agradece a la Consejería de Economía, Comercio e Innovación del Gobierno de Extremadura y al Fondo Social Europeo por la concesión de una beca predoctoral FPI (DOE nº 130 de 08/07/2010).

Referencias

Informe “El proceso de elaboración de Merco Empresas 2013”, correspondiente al año 2013.
http://www.merco.info/datafiles/0000/4004/El_proceso_de_elaboracion_de_Merco_2013.pdf

Webgrafía:

Página oficial de Merco. <http://www.merco.info/es/countries/4-es>. Consultada a fecha 24/10/2013.

Página oficial de Inditex. <http://www.inditex.com/es>. Consultada a fecha 25/10/2013.