

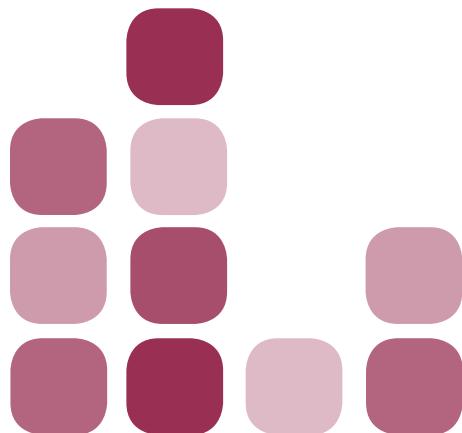


e

ÍNDICE MEXICANO  
DE REPUTACIÓN  
EMPRESARIAL

2006





UNA BREVE  
INTRODUCCIÓN  
**AL IMRE**



## Objetivos

- Promover entre la opinión pública una idea clara, precisa y cuantificable de la reputación de empresas que operan en México
- Desarrollar un instrumento de medición que permita identificar el lugar que ocupan las empresas de acuerdo con su reputación entre informantes calificados
- Diseñar un índice de reputación, que permita a las empresas cuantificar el éxito en modificar su prestigio

## Metodología

- El IMRE permite medir la percepción que se tiene de las empresas considerando los distintos factores y variables que conforman su reputación
- Se construye a partir de la aplicación de un cuestionario a informantes calificados con reactivos cerrados
- El cuestionario se aplicó mediante entrevista directa a los informantes entre el 13 de febrero y el 24 de marzo de 2006

## Variables

Atención a clientes  
y proveedores

Compromiso con el desarrollo  
de México

Preocupación por los intereses  
de los accionistas, inversionistas  
y socios

Relación con la competencia

Relación con la comunidad

Respeto a las leyes y normas  
vigentes

Respeto al derecho de los  
trabajadores

Respeto al medio ambiente

## Criterios de selección de las empresas

- Que la empresa pertenezca a alguno de los sectores empresariales propuestos en el diseño del Índice
- Que las ventas declaradas por la empresa se ubiquen dentro de las 500 más importantes del país (máximo de 11 empresas por sector). En algunos casos se incluyen empresas conocidas que no aparecen en ese rango por no haber dado la información para poder ser ubicadas

## Informantes

Entrevistas al menos a tres personas de nivel ejecutivo - directivo de los siguientes grupos de informantes:

### Académicos

**Agentes de bolsa**

**Analistas de riesgo financiero**

**Analistas económicos**

**Auditores externos**

### Certificadores

**Consultores**

**Empresarios**

**Funcionarios públicos**

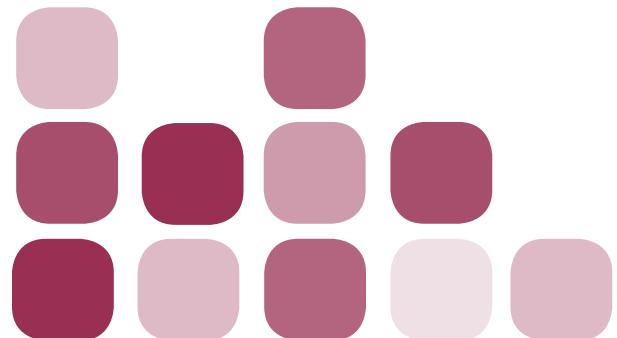
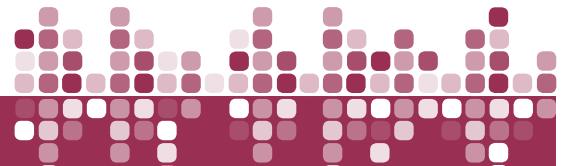
**Publicistas**

Los informantes debían conocer o estar familiarizados con los sectores y empresas incluidas en el Índice y no podían evaluar a empresas con las que tienen relación

En la elaboración del Índice se dio el mismo peso a todos los informantes encuestados

## Sectores de actividad

- Alimentos
- Automotriz
- Autoservicio, mayorista y departamental
- Bebidas alcohólicas y tabaco
- Bebidas no alcohólicas y lácteos
- Cemento, construcción, cerámica, vidrio y siderurgia
- Educación superior
- Energético
- Industria química farmacéutica
- Productos de consumo
- Publicidad, medios de comunicación y entretenimiento
- Servicios de telecomunicaciones e informática
- Servicios financieros
- Turismo y transporte aéreo y terrestre



# PRINCIPALES **RESULTADOS**

## IMRE por **empresa**

Posición	Empresa	Índice 2006
<b>1</b>	Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey	0.92
<b>2</b>	Grupo Bimbo	0.91
<b>3</b>	Nestlé de México	0.90
<b>4</b>	Grupo Modelo	0.89
<b>5</b>	Bayer de México	0.87
	Procter & Gamble de México	0.87
	Universidad Iberoamericana	0.87
	Instituto Tecnológico Autónomo de México	0.87
<b>6</b>	Universidad de las Américas, Puebla	0.86
	Pfizer	0.86

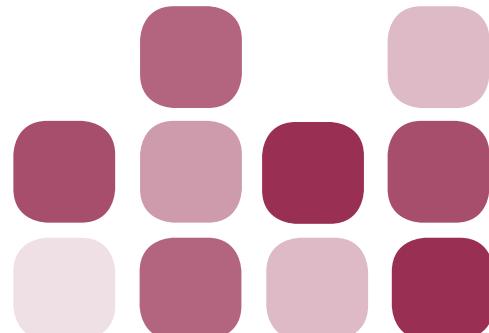
## IMRE por **sector de actividad**

Posición	Sector	Índice 2006
<b>1</b>	Industria química farmacéutica	0.85
<b>2</b>	Educación superior	0.84
<b>3</b>	Alimentos	0.81
<b>3</b>	Productos de consumo	0.81
<b>5</b>	Automotriz	0.80
<b>6</b>	Bebidas no alcohólicas y lácteos	0.78
<b>7</b>	Bebidas alcohólicas y tabaco	0.76
<b>7</b>	Servicios financieros	0.76
<b>9</b>	Autoservicio, mayorista y departamental	0.75
<b>9</b>	Servicios de telecomunicaciones e informática	0.75
<b>11</b>	Cemento, construcción, cerámica, vidrio y siderurgia	0.74
<b>12</b>	Publicidad, medios de comunicación y entretenimiento	0.73
<b>13</b>	Turismo y transporte aéreo y terrestre	0.66
<b>14</b>	Energético	0.61
<b>Índice Mexicano de Reputación Empresarial</b>		<b>0.76</b>

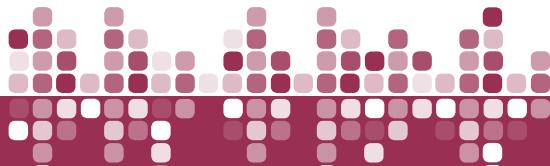


## IMRE por **variable**

Posición 2004	Posición 2006	Variable	Índice 2004	Índice 2006
1	<b>1</b>	Preocupación por los intereses de los accionistas, inversionistas y socios	0.80	0.88
2	<b>2</b>	Respeto a las leyes y normas vigentes	0.76	0.80
5	<b>3</b>	Respeto al derecho de los trabajadores	0.72	0.79
4	<b>4</b>	Respeto al medio ambiente	0.72	0.77
3	<b>5</b>	Atención a clientes y proveedores	0.73	0.74
6	<b>6</b>	Relación con la comunidad	0.70	0.73
7	<b>7</b>	Compromiso con el desarrollo de México	0.68	0.71
8	<b>8</b>	Relación con la competencia	0.63	0.66
<b>Índice Mexicano de Reputación Empresarial</b>			<b>0.72</b>	<b>0.76</b>



EMPRESAS CON MAYOR  
REPUTACIÓN **POR**  
**SECTOR DE ACTIVIDAD**



## Alimentos

Posición	Empresa	Índice 2006
1	Grupo Bimbo	0.91
2	Sabritas	0.84
3	Kraft Foods de México	0.82
4	Sigma Alimentos	0.80
5	Gamesa	0.79
	Grupo Herdez	0.79

## Automotriz

Posición	Empresa	Índice 2006
1	Honda Motors de México	0.84
2	General Motors de México	0.82
	Nissan Mexicana	0.82
3	Ford Motor Company	0.81
	Volkswagen de México	0.81

## Autoservicio, mayorista y departamental

Posición	Empresa	Índice 2006
1	El Puerto de Liverpool	0.80
	Grupo Palacio de Hierro	0.80
2	Costco de México	0.77
3	Organización Soriana	0.76
	Grupo Comercial Mexicana	0.76

## Bebidas alcohólicas y tabaco

Posición	Empresa	Índice 2006
1	Grupo Modelo	0.89
2	Cervecería Cuauhtémoc Moctezuma	0.85
3	Bacardí y Compañía	0.79
4	Casa Cuervo	0.75
5	Diageo	0.71

## Bebidas no alcohólicas y lácteos

Posición	Empresa	Índice 2006
1	Nestlé de México	0.90
2	Grupo Industrial Lala	0.83
3	Coca-Cola FEMSA	0.80
4	Jugos del Valle	0.77
5	Pepsico de México	0.76

## Cemento, construcción, cerámica, vidrio y siderurgia

Posición	Empresa	Índice 2006
1	Cemex	0.85
2	Vitro Corporativo	0.79
3	Concretos Apasco	0.77
4	Grupo Condumex	0.76
5	Corporación Moctezuma	0.74

## Educación superior

Posición	Empresa	Índice 2006
1	Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey	0.92
2	Universidad Iberoamericana	0.87
	Instituto Tecnológico Autónomo de México	0.87
3	Universidad de las Américas, Puebla	0.86
4	Universidad Veracruzana	0.83
5	Universidad Nacional Autónoma de México	0.80
	Universidad Autónoma Metropolitana	0.80

## Energético

Posición	Empresa	Índice 2006
1	Sempra Energy Internacional	0.65
	Unión Fenosa de México	0.65
2	Alpek	0.63
3	Gas Natural México	0.62
4	Consorcio Maxi-Gas	0.61
5	Compañía Mexicana de gas	0.59

## Industria química farmacéutica

Posición	Empresa	Índice 2006
1	Bayer de México	0.87
2	Pfizer	0.86
3	Eli Lilly de México	0.85
	Schering Plough	0.85
	Boehringer Ingelheim Promeco	0.85
	Merck Sharp & Dohme	0.85

## Productos de consumo

Posición	Empresa	Índice 2006
1	Procter & Gamble de México	0.87
2	Colgate Palmolive	0.84
3	Kimberly-Clark de México	0.83
4	3M de México	0.82
5	Citizen de México	0.80



## Publicidad, medios de comunicación y entretenimiento

Posición	Empresa	Índice 2006
1	Grupo Cinemex	0.79
2	Cinépolis	0.78
3	Grupo Acir	0.75
4	Grupo Televisa	0.74
5	Grupo Imagen	0.73
	El Universal	0.73

## Servicios de telecomunicaciones e informática

Posición	Empresa	Índice 2006
1	Microsoft México	0.84
2	IBM de México	0.83
3	Hewlett-Packard México	0.83
	Ericsson Telecom	0.77
4	Nextel	0.76
5	Telcel	0.74

## Servicios financieros

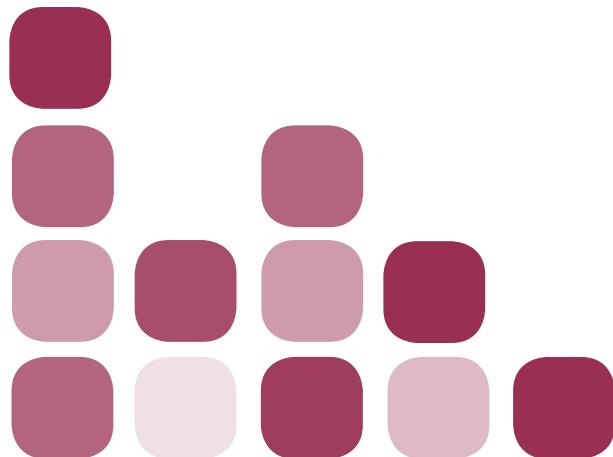
Posición	Empresa	Índice 2006
1	Grupo Financiero Banorte	0.80
2	Grupo Financiero Banamex	0.79
3	Metlife México	0.77
	Grupo Financiero HSBC México	0.77
4	Seguros ING-Comercial América	0.76
	Grupo Financiero BBVA-Bancomer	0.76
	Grupo Nacional Provincial	0.76

## Turismo y transporte aéreo y terrestre

Posición	Empresa	Índice 2006
1	Compañía Mexicana de Aviación	0.73
2	Aerovías de México	0.70
3	Aerolitoral	0.66
4	Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México	0.63
	Grupo Ferroviario Mexicano	0.63

## HOLDINGS, CONTROLADORAS Y GRUPOS

Posición	Índice 2006
1	0.84
2	0.81
3	0.81
	0.79
4	0.79
	0.78



EMPRESAS CON  
MAYOR REPUTACIÓN  
**POR VARIABLE**



## Atención a clientes y proveedores

Posición	Empresa	Índice 2006
1	Nestlé de México	0.92
2	Grupo Modelo	0.90
	Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey	0.90
	Cemex	0.90
	Procter & Gamble de México	0.90
3	Bayer de México	0.89
	Honda Motors de México	0.89
4	Colgate Palmolive	0.88
5	Grupo Bimbo	0.87
	Instituto Tecnológico Autónomo de México	0.87

## Compromiso con el desarrollo de México

Posición	Empresa	Índice 2006
1	Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey	1.00
2	Cemex	0.97
	Grupo Bimbo	0.97
	Universidad Nacional Autónoma de México	0.97
	Instituto Tecnológico Autónomo de México	0.93
3	Volkswagen de México	0.93
	Grupo Modelo	0.92
	Instituto Politécnico Nacional	0.92
	Procter & Gamble de México	0.92
4	Universidad Autónoma Metropolitana	0.92

## Preocupación por los intereses de los accionistas, inversionistas y socios

Posición	Empresa	Índice 2006
1	Procter & Gamble de México	1.00
	Colgate Palmolive	1.00
	Cemex	0.99
	Grupo Modelo	0.99
2	Wal-Mart de México	0.99
	Microsoft México	0.99
	Grupo Bimbo	0.98
	Cervecería Cuauhtémoc Moctezuma	0.98
3	Pfizer	0.98
	Bayer de México	0.98
	3M de México	0.98

## Relación con la competencia

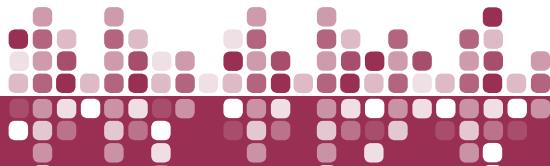
Posición	Empresa	Índice 2006
1	Nestlé de México	0.82
2	Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey	0.79
	Universidad Nacional Autónoma de México	0.79
3	Universidad de las Américas, Puebla	0.78
	Universidad Veracruzana	0.78
	Kraft Foods de México	0.78
4	Grupo Industrial Lala	0.77
	Instituto Tecnológico Autónomo de México	0.77
	Universidad Iberoamericana	0.77
	Honda Motors de México	0.77

## Relación con la comunidad

Posición	Empresa	Índice 2006
1	Grupo Bimbo	0.95
2	Grupo Modelo	0.90
	Coca-Cola FEMSA	0.90
3	Nestlé de México	0.89
	Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey	0.89
	Sabritas	0.88
5	Cervecería Cuauhtémoc Moctezuma	0.85
	Microsoft México	0.85

## Respeto a las leyes y normas vigentes

Posición	Empresa	Índice 2006
1	Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey	0.95
2	Honda Motors de México	0.94
3	Instituto Tecnológico Autónomo de México	0.93
	Universidad Veracruzana	0.93
4	Grupo Bimbo	0.92
	Universidad Iberoamericana	0.92
	Pfizer	0.92
	Roche Corporation	0.92
	Universidad de las Américas, Puebla	0.92
	Eli Lilly de México	0.92
	Organon	0.92



## Respeto al derecho de los trabajadores

Posición	Empresa	Índice 2006
1	Grupo Modelo	0.97
2	Nestlé de México	0.96
3	Grupo Bimbo	0.91
	IBM de México	0.91
4	Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey	0.90
	Procter & Gamble de México	0.90
	Bayer de México	0.90
5	Audi de México	0.89
	Cemex	0.89
	Sabritas	0.89
	BMW de México	0.89
	Pfizer	0.89

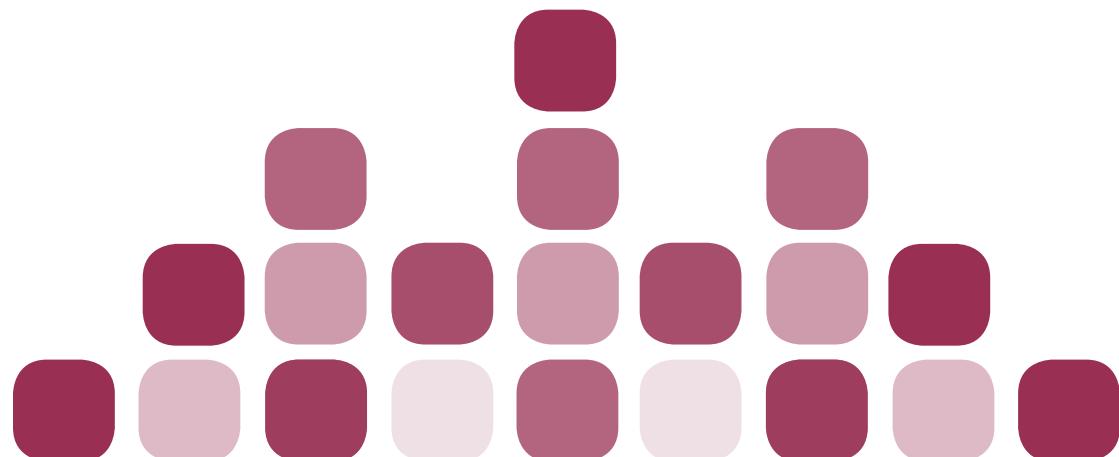
## Respeto al medio ambiente

Posición	Empresa	Índice 2006
1	Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey	0.95
2	Bayer de México	0.94
	Grupo Bimbo	0.94
3	Nestlé de México	0.92
	Pfizer	0.92
	Schering Plough	0.92
4	Boehringer Ingelheim Promeco	0.91
	Merck Sharp & Dohme	0.91
	Roche Corporation	0.91
	Glaxosmithkline	0.91

## Factores que determinan mayor o menor reputación de las empresas

Factor	%
Calidad en sus productos y servicios	35.5
Imagen pública / Publicidad	35.5
Prestigio / Profesionalismo, disciplina, dar soluciones	29.0
Satisfacción y relación con los clientes	25.8
Relación y contribución con la comunidad	25.8
Comportamiento ético / Honestidad	22.6
Respeto por las leyes	22.6
Relación con los empleados	16.1
Tipo de servicio que ofrece	16.1
Dirección (Management) de empresa	12.9
Situación financiera	9.7
Valores corporativos	6.5
El tiempo de vida / Vigencia	6.4

Respuesta múltiple no suma 100%



¿CÓMO SE  
CONSTRUYE  
**EL IMRE?**

## Índice Mexicano de Reputación Empresarial **para una empresa**

Cada una de las 8 variables (Vi) se mide con escalas que van de 3 a 5 probables respuestas, por ejemplo:

**¿Qué tan bien considera usted, que cada una de las siguientes empresas atiende a sus clientes y proveedores?**



**¿Qué tan ética cree usted que es la relación de las siguientes empresas con su competencia?**



Se calcula la distribución efectiva de respuestas en cada variable para una empresa dada, ejemplo:

$$V_i = P_1 + P_2 + P_3 + P_4 = 100\%$$

(Para realizar este cálculo se consideran los porcentajes eliminando la no respuesta)

Se calcula un valor estandarizado para cada una de las variables de acuerdo al número de posibles respuestas (Ri) para que su máximo valor sea 1 y el mínimo 0.

$$\text{Si } R = 3 \Rightarrow K_i = \frac{(2P_1 + P_2)}{200}$$

$$\text{Si } R = 4 \Rightarrow K_i = \frac{(3P_1 + 2P_2 + P_3)}{300}$$

$$\text{Si } R = 5 \Rightarrow K_i = \frac{(4P_1 + 3P_2 + 2P_3 + P_4)}{400}$$

El Índice Mexicano de Reputación Empresarial (IMRE) para la empresa "j" se obtiene a través de la siguiente expresión:

$$(IMRE)_j = \frac{\sum_{i=1}^8 k_i}{8}$$



## Índice Mexicano de Reputación Empresarial **para un sector de actividad**

Para obtener el índice se promedian los índices de las empresas que lo componen

$$(IMRE)_s = \frac{\sum_{j=1}^J (IMRE)_j}{J}$$

## Índice Mexicano de Reputación Empresarial **para una variable “i” dentro de un sector**

La expresión que permite obtener este índice es la siguiente

$$(IMRE)_i^{(s)} = \frac{\sum_{j \in s}^{J(s)} K_j^{(i)}}{J(s)}$$

## Índice Mexicano de Reputación Empresarial **para una variable “i” en el conjunto de los 14 sectores**

La expresión que permite obtener este índice es la siguiente

$$(IMRE)_i = \frac{\sum_{s=1}^{14} (IMRE)_i^{(s)}}{14}$$

## Índice Mexicano de Reputación Empresarial

Se obtiene de las siguientes expresiones equivalentes

$$(IMRE) = \frac{\sum_{s=1}^{14} (IMRE)_s}{14} = \frac{\sum_{i=8}^8 (IMRE)_i}{8}$$

**La realización y difusión del Índice Mexicano de Reputación Empresarial  
es posible gracias a la generosa contribución de Consulta Mitofsky  
y del Fondo de Oportunidades Globales del Reino Unido**

Esta publicación es posible gracias  
a la generosa contribución del Fondo  
de Oportunidades Globales del Reino Unido



**Embajada Británica  
México**