

2017

Índice Stiga de Experiencia de Cliente

Informe Nacional

dic 2017



STIGA

PRESENTACIÓN - FICHA TÉCNICA

Con el ánimo de mantener un pulso constante de los niveles de satisfacción de los consumidores en España y a la vez, enriquecer el valor que ofrecemos a nuestros clientes en sus estudios ad hoc, desde enero de 2005, a través del ISCX (Índice STIGA de Experiencia de Cliente), evaluamos de forma continua niveles de Calidad Percibida (imagen, precio y servicio) y sus efectos en Fidelidad (tentativa de abandono o intención de recompra) y Prescripción (intención de recomendar).

En España, a través de un muestreo aleatorio que asegura la representatividad por provincia, sexo y edad, obtenemos al año más de 21.000 opiniones que evalúan 6 sectores económicos, que se desagregan a su vez en 13 subsectores de actividad.

Segmentación del Universo	Residentes en España. Mayores de 18 años. Con teléfono fijo.
Filtros de Selección del Universo/Muestra	Usuarios/consumidores de los servicios analizados en los doce meses anteriores a la realización de la entrevista.
Método de selección de la Muestra	Muestreo Aleatorio Estratificado, con afijación por provincia, sexo y edad, según datos del último censo de población publicado por el INE en el momento de realización del estudio.
Principios estadísticos aplicados	Fórmula del error para poblaciones infinitas Nivel de confianza del 95.5% Condiciones de muestreo relativamente favorables (p=70;q=30)
Modelo de Medición	SERVPERF (Cronin y Taylor)
Metodología de Obtención de Información	Entrevista Telefónica asistida por Ordenador (CATI)



SECTORES ANALIZADOS

El objetivo del Estudio asegura un diseño en el que el mix de sectores a analizar proporcione un índice consistente de la satisfacción de los usuarios de servicios. En la actualidad, se evalúan los siguientes sectores y

SUMINISTROS

- 01/ Gas canalizado
- 02/ Electricidad

DISTRIBUCIÓN

- 08/ Alimentación
- 09/ Moda
- 10/ Electrodomésticos

TELECOMUNICACIONES

- 03/ Telecomunicaciones en Hogar (tel. fija, Internet, TV de Pago)
- 04/ Telecomunicaciones en Movilidad (tel. móvil, Internet)

TURISMO Y HOSTELERÍA

- 11/ Restauración (comida rápida y a domicilio)

ASEGURADOR

- 05/ Seguros de Automóvil
- 06/ Seguros de Hogar
- 07/ Seguros de Salud

SERVICIOS DE AUTOMÓVIL

- 12/ Servicio Postventa (Servicios Oficiales)
- 13/ Estaciones de Servicio

Los informes de resultados del estudio se publican de forma periódica en la web de STIGA:

<http://www.stigacx.com/es/Home/Estudios>
[om/es/Home/Estudio](http://www.stigacx.com/es/Home/Estudio)

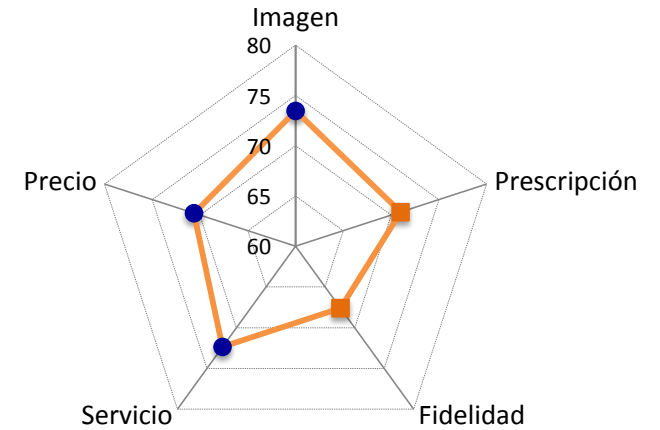
RESULTADOS GLOBALES

Acumulado interanual

palancas

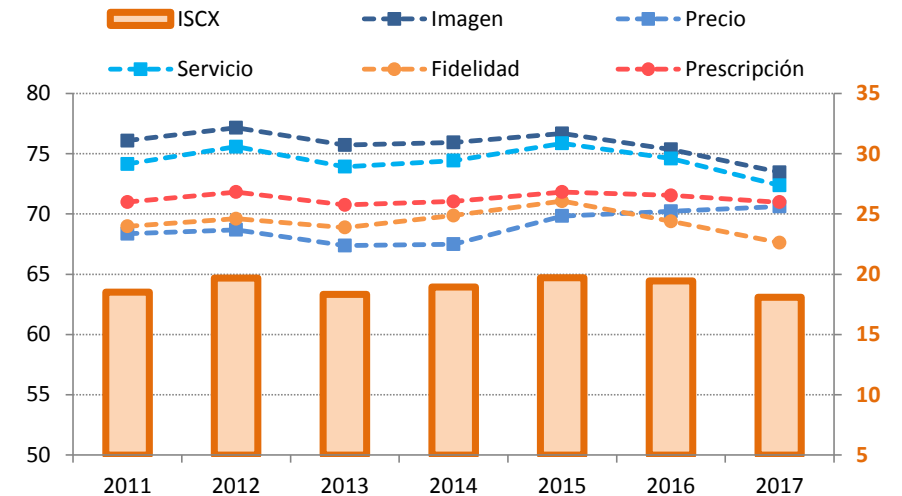
efectos

	Muestra	Resultados
Imagen	33826	73.46
Precio	33826	70.63
Servicio	33826	72.37
Fidelidad	33826	67.61
Prescripción	33826	70.98
ISCX	33826	18.09



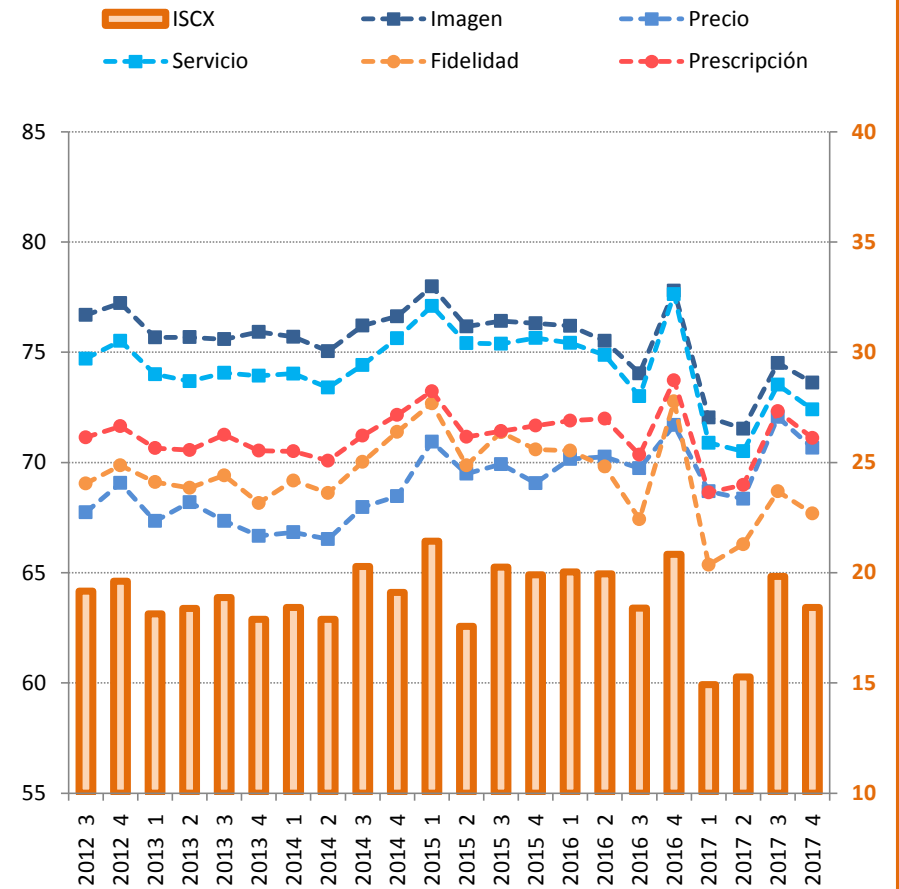
EVOLUCIÓN ANUAL

Año	Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	ISCX
2011	76.09	68.36	74.15	68.98	71.00	18.50
2012	77.17	68.69	75.59	69.61	71.82	19.67
2013	75.72	67.38	73.92	68.88	70.75	18.32
2014	75.93	67.49	74.43	69.87	71.04	18.93
2015	76.69	69.83	75.86	71.06	71.83	19.70
2016	75.36	70.23	74.60	69.39	71.54	19.45
2017	73.46	70.63	72.37	67.61	70.98	18.09



EVOLUCIÓN TRIMESTRAL

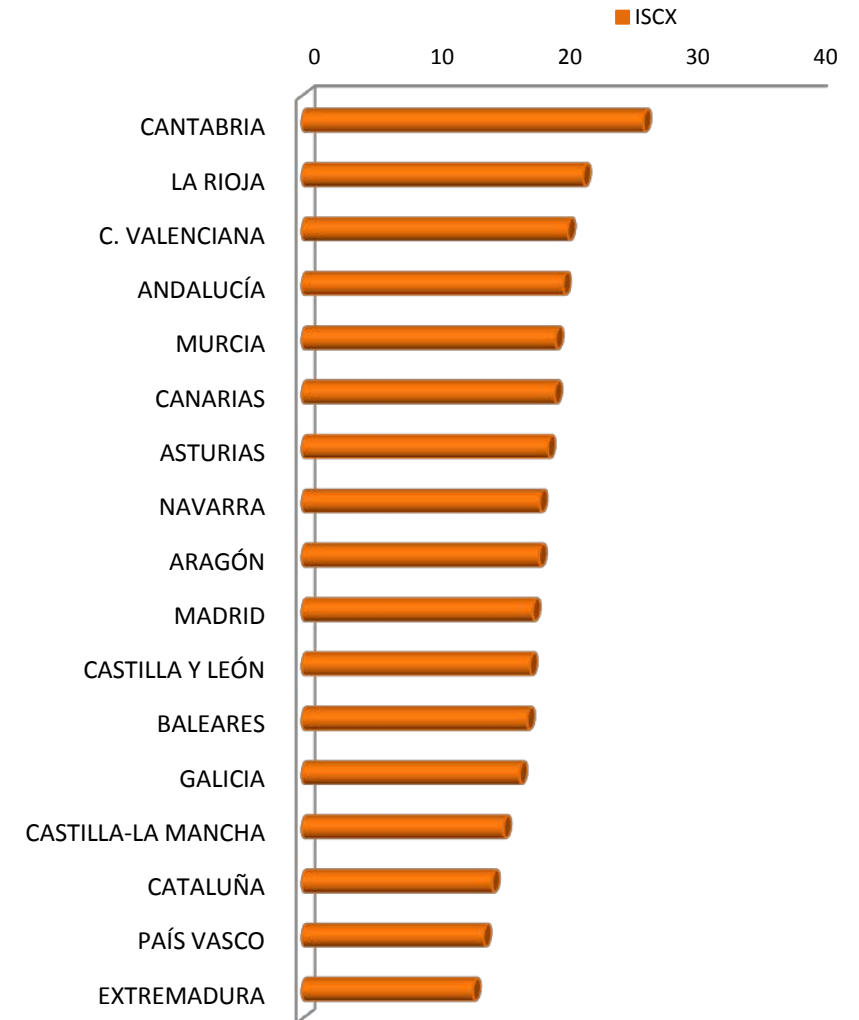
Trimestre	Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	ISCX
2012 3	76.69	67.74	74.71	69.05	71.14	19.17
2012 4	77.23	69.07	75.51	69.87	71.64	19.61
2013 1	75.67	67.34	74.00	69.11	70.65	18.14
2013 2	75.68	68.19	73.69	68.85	70.56	18.38
2013 3	75.59	67.35	74.06	69.41	71.26	18.88
2013 4	75.92	66.67	73.93	68.16	70.53	17.88
2014 1	75.70	66.83	74.03	69.18	70.51	18.42
2014 2	75.05	66.52	73.40	68.61	70.08	17.88
2014 3	76.21	67.97	74.42	70.02	71.22	20.29
2014 4	76.63	68.47	75.63	71.39	72.16	19.11
2015 1	77.98	70.94	77.10	72.68	73.23	21.43
2015 2	76.17	69.49	75.41	69.87	71.16	17.57
2015 3	76.42	69.92	75.38	71.37	71.42	20.26
2015 4	76.31	69.06	75.64	70.59	71.67	19.91
2016 1	76.20	70.16	75.42	70.54	71.90	20.04
2016 2	75.52	70.26	74.88	69.81	71.98	19.95
2016 3	74.04	69.74	73.00	67.42	70.35	18.40
2016 4	77.79	71.70	77.63	72.77	73.73	20.84
2017 1	72.04	68.69	70.89	65.36	68.64	14.93
2017 2	71.53	68.35	70.51	66.29	68.98	15.27
2017 3	74.51	72.06	73.53	68.69	72.32	19.83
2017 4	73.62	70.67	72.40	67.69	71.11	18.42



DIFERENCIAS GEOGRÁFICAS

Acumulado interanual

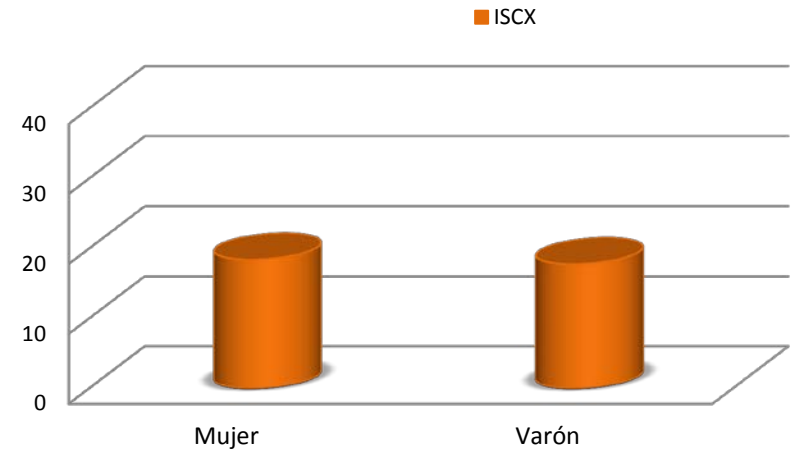
CC.AA.	Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	ISCX
CANTABRIA	76.82	74.63	76.51	72.52	75.18	26.69
LA RIOJA	75.48	70.87	72.41	70.08	71.20	21.99
C. VALENCIANA	73.85	71.59	72.97	68.55	72.06	20.77
ANDALUCÍA	74.64	71.45	73.43	68.54	71.88	20.42
MURCIA	74.99	71.46	74.16	69.23	72.95	19.83
CANARIAS	75.22	71.52	72.57	70.78	70.65	19.75
ASTURIAS	75.15	71.90	74.10	67.45	72.33	19.22
NAVARRA	71.54	69.72	71.64	68.44	70.00	18.58
ARAGÓN	74.69	71.10	74.11	69.55	71.92	18.53
MADRID	73.79	71.18	72.48	67.16	71.49	18.04
CASTILLA Y LEÓN	72.16	69.45	70.56	67.05	69.35	17.83
BALEARES	75.12	71.25	73.72	69.16	72.30	17.60
GALICIA	72.44	70.24	71.32	67.41	69.80	17.02
CASTILLA-LA MANCHA	73.46	70.59	72.44	67.15	71.15	15.76
CATALUÑA	71.50	68.43	70.57	65.10	68.90	14.86
PAÍS VASCO	72.89	70.99	72.07	68.62	70.89	14.21
EXTREMADURA	71.44	68.77	70.90	65.47	68.86	13.38



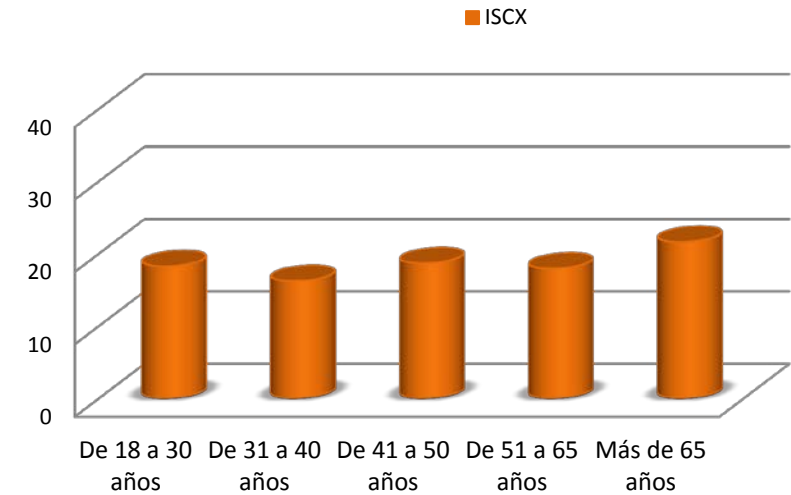
DIFERENCIAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Acumulado interanual

Sexo	Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	ISCX
Mujer	73.37	70.63	72.40	68.12	71.21	18.39
Varón	73.57	70.62	72.34	67.03	70.70	17.74



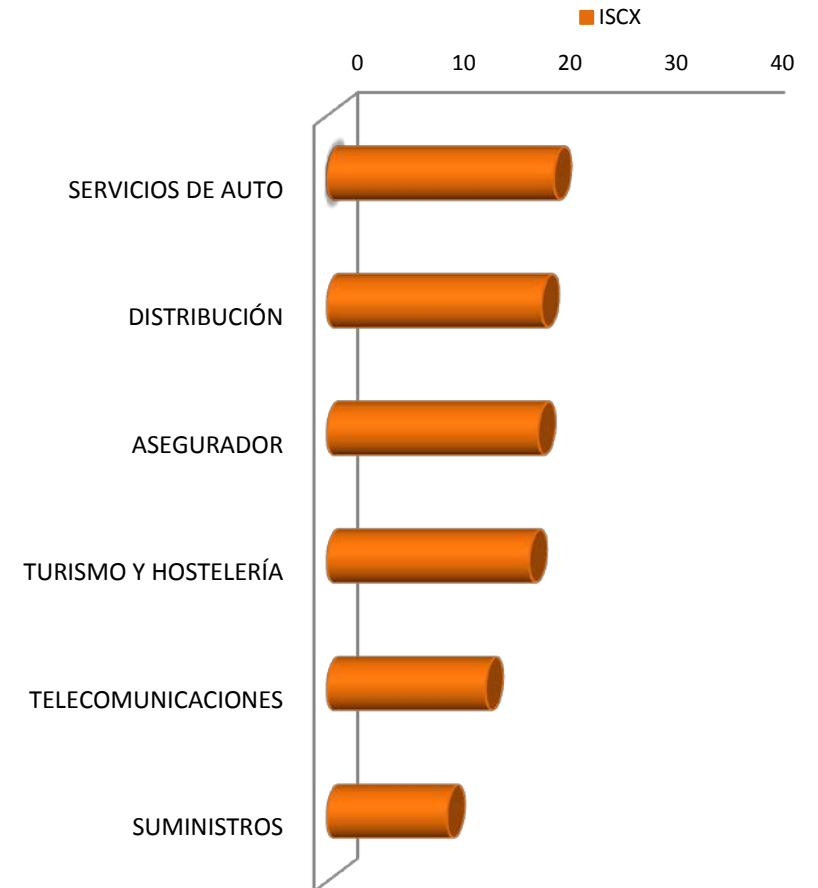
Tramo de Edad	Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	ISCX
De 18 a 30 años	74.35	70.75	72.54	66.58	71.15	18.23
De 31 a 40 años	72.01	69.41	70.76	65.92	69.79	16.18
De 41 a 50 años	73.16	70.99	72.04	67.70	71.24	18.64
De 51 a 65 años	73.34	70.60	72.68	68.41	70.86	17.91
Más de 65 años	75.93	72.39	75.94	71.92	73.16	21.58



POSICIONAMIENTO DE SECTORES

Acumulado interanual

Sector	Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	ISCX
SERVICIOS DE AUTO	76.51	71.91	75.32	70.10	73.66	21.26
DISTRIBUCIÓN	75.81	75.08	76.62	71.65	76.49	20.11
ASEGURADOR	74.32	72.59	74.21	68.68	72.14	19.77
TURISMO Y HOSTELERÍA	75.78	73.50	73.86	67.97	71.92	18.97
TELECOMUNICACIONES	70.42	65.91	66.48	61.85	64.21	14.86
SUMINISTROS	66.40	60.93	63.42	61.02	61.82	11.25



xx.xx Mejor resultado por variable

xx.xx Dato superior a la media Global/Sectorial

xx.xx Dato inferior a la media Global/Sectorial

POSICIONAMIENTO DE SUBSECTORES

Acumulado interanual

XX.XX

Mejor resultado por variable

XX.XX

Dato superior a la media Global/Sectorial

XX.XX

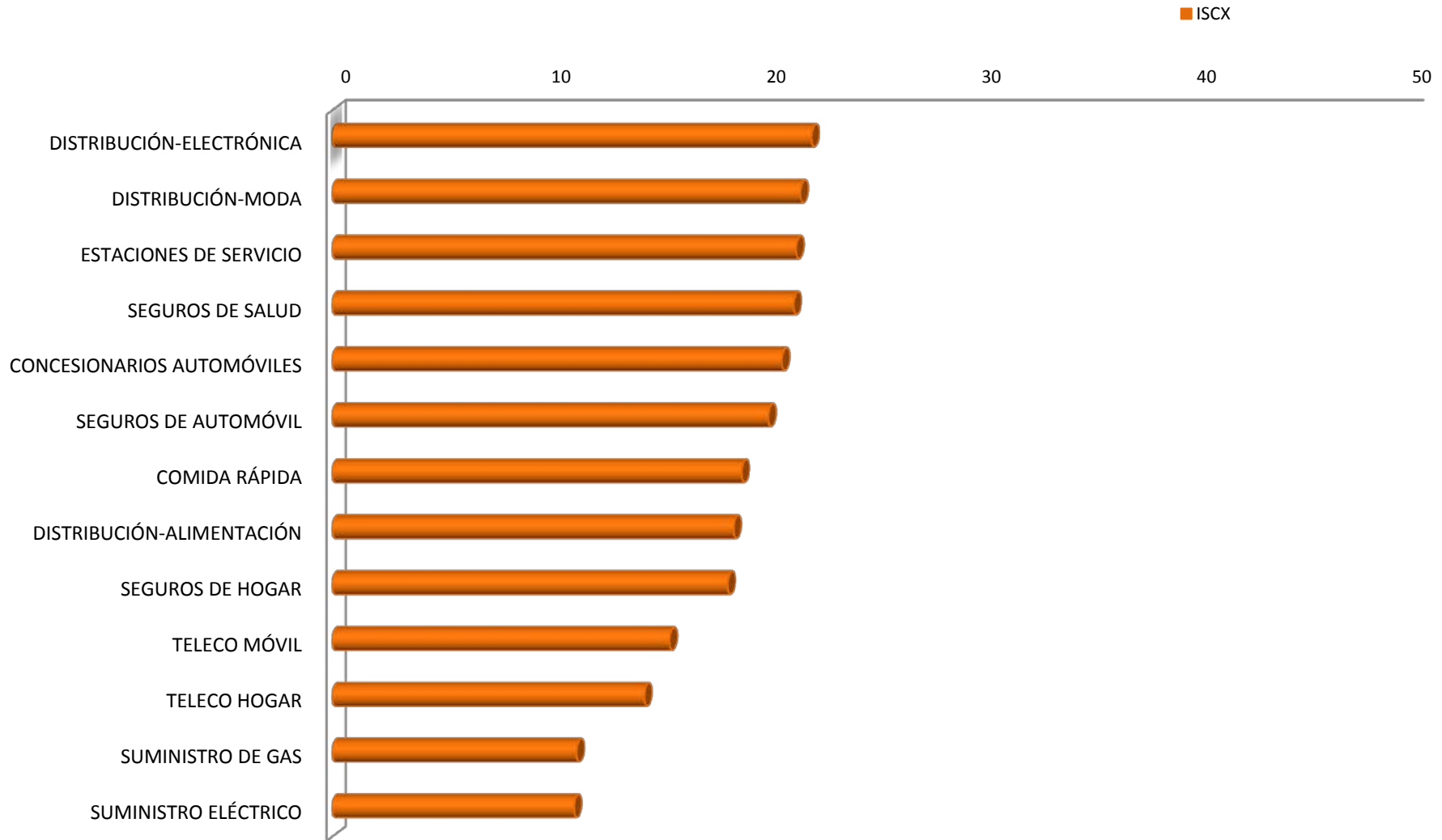
Dato inferior a la media Global/Sectorial

Sector

Subsector

		Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	ISCX
DISTRIBUCIÓN	DISTRIBUCIÓN-ELECTRÓNICA	77.31	76.21	77.12	71.12	75.48	22.21
DISTRIBUCIÓN	DISTRIBUCIÓN-MODA	78.96	76.08	77.56	72.59	77.18	21.70
SERVICIOS DE AUTO	ESTACIONES DE SERVICIO	76.40	73.92	76.38	70.86	74.47	21.50
ASEGURADOR	SEGUROS DE SALUD	76.70	74.16	76.66	71.13	74.20	21.38
SERVICIOS DE AUTO	CONCESIONARIOS AUTOMÓVILES	76.71	68.32	73.44	68.75	72.21	20.84
ASEGURADOR	SEGUROS DE AUTOMÓVIL	74.91	73.60	74.77	68.97	73.12	20.21
TURISMO Y HOSTELERÍA	COMIDA RÁPIDA	75.78	73.50	73.86	67.97	71.92	18.97
DISTRIBUCIÓN	DISTRIBUCIÓN-ALIMENTACIÓN	73.70	74.19	75.98	71.35	76.48	18.60
ASEGURADOR	SEGUROS DE HOGAR	72.25	70.36	72.15	67.01	69.70	18.32
TELECOMUNICACIONES	TELECO MÓVIL	71.52	67.16	67.42	62.37	65.30	15.63
TELECOMUNICACIONES	TELECO HOGAR	69.84	65.24	65.98	61.57	63.62	14.46
SUMINISTROS	SUMINISTRO DE GAS	68.44	63.93	66.78	63.87	65.70	11.32
SUMINISTROS	SUMINISTRO ELÉCTRICO	65.22	59.19	61.47	59.38	59.57	11.20

POSICIONAMIENTO DE SUBSECTORES



LÍDERES SECTORIALES

Acumulado interanual

xx.xx

Mejor resultado por variable

xx.xx

Dato superior a la media Global/Sectorial

xx.xx

Dato inferior a la media Global/Sectorial

Subsector

Compañía Líder

		Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	ISCX
ESTACIONES DE SERVICIO	Alcampo	75.80	83.31	80.89	75.41	81.85	29.94
DISTRIBUCIÓN-ELECTRÓNICA	El Corte Inglés-Hipercon	81.21	79.43	81.17	74.92	79.96	29.45
DISTRIBUCIÓN-ALIMENTACIÓN	El Corte Inglés-Hipercon	81.33	74.78	80.89	75.00	81.50	29.44
CONCESIONARIOS AUTOMÓVILES	BMW	82.94	71.18	80.29	75.59	77.21	29.41
SEGUROS DE AUTOMÓVIL	Direct Seguros	75.69	78.10	78.04	70.59	76.73	28.10
SEGUROS DE SALUD	Mapfre	78.20	74.19	78.49	75.00	75.76	27.91
TELECO MÓVIL	Yoigo	77.59	76.90	77.44	69.51	75.57	26.11
DISTRIBUCIÓN-MODA	El Corte Inglés-Hipercon	80.21	75.96	78.56	74.17	77.00	25.32
SEGUROS DE HOGAR	santalucía	74.17	72.65	74.66	69.64	72.78	23.77
COMIDA RÁPIDA	Burger King	76.81	76.03	75.05	70.53	74.01	21.34
SUMINISTRO ELÉCTRICO	Viesgo	73.26	70.11	71.09	71.20	70.22	20.65
TELECO HOGAR	Orange	70.88	67.34	67.12	62.76	63.85	15.70
SUMINISTRO DE GAS	EDP	70.47	68.72	69.71	67.85	69.65	13.37