

2015

Índice Stiga de Experiencia de Cliente

Informe Nacional

sep 2015



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 16.000 opiniones que evalúan 8 sectores económicos, que se desagregan a su vez en 21 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

- 1/ Gas canalizado
- 2/ Agua
- 3/ Electricidad

DISTRIBUCIÓN

- 12/ Alimentación
- 13/ Moda
- 14/ Electrodomésticos

TELECOMUNICACIONES

- 4/ Telefonía Fija
- 5/ Telefonía Móvil
- 6/ Acceso a Internet
- 7/ Televisión de pago

TURISMO Y HOSTELERÍA

- 15/ Hoteles
- 16/ Agencias de Viajes
- 17/ Restauración (comida rápida y a domicilio)

FINANCIERO

- 8.a/ Bancos
- 8.b/ Cajas de Ahorros
- 8.c/ Cooperativas de Crédito

SERVICIOS DE AUTOMÓVIL

- 18/ Servicio Postventa (Servicios Oficiales)
- 19/ Estaciones de Servicio

ASEGURADOR

- 9/ Seguros de Automóvil
- 10/ Seguros de Hogar
- 11/ Seguros de Salud

TRANSPORTE

- 20/ Urbano (Autobús y Metro)
- 21/ Aéreo

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

<http://www.stigacx.com/es/Home/Estudios>

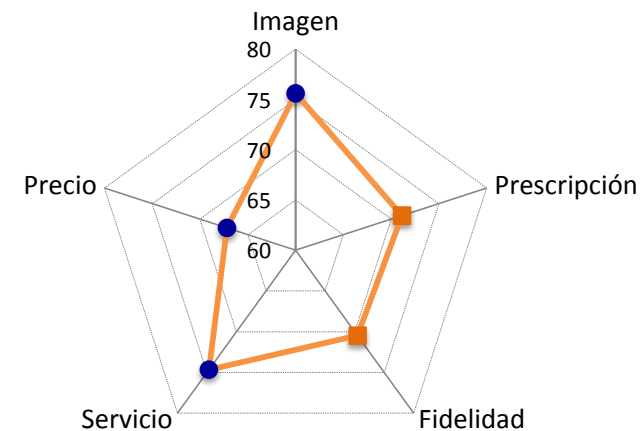
RESULTADOS GLOBALES

Acumulado interanual

palancas

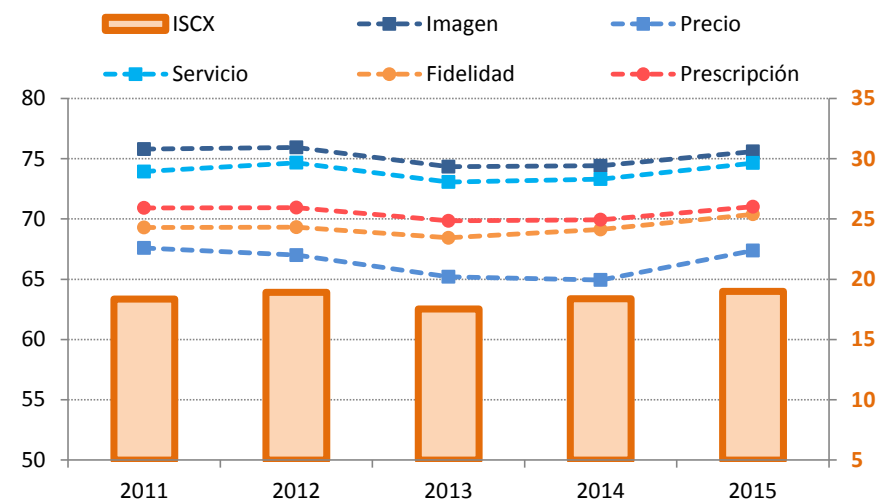
efectos

	Muestra	Resultados
Imagen	15511	75.60
Precio	15511	67.18
Servicio	15511	74.68
Fidelidad	15511	70.49
Prescripción	15511	71.13
ISCX	15511	19.10



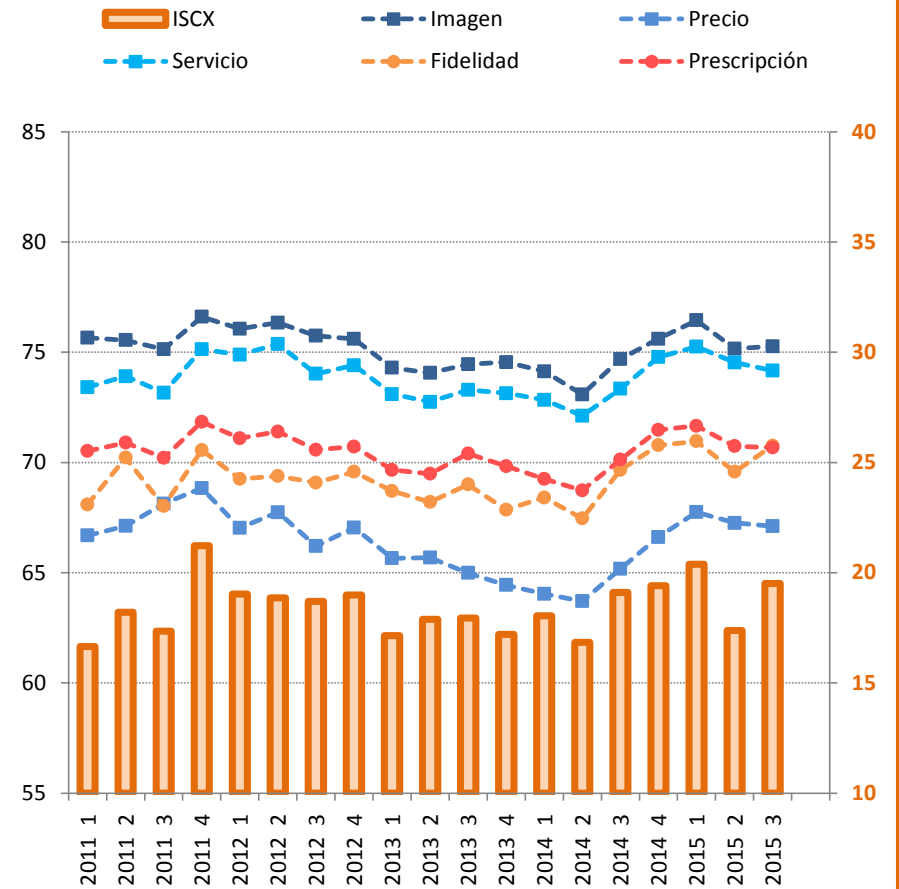
EVOLUCIÓN ANUAL

Año	Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	ISCX
2011	75.79	67.59	73.94	69.30	70.91	18.36
2012	75.94	67.00	74.67	69.32	70.94	18.90
2013	74.34	65.19	73.07	68.44	69.84	17.53
2014	74.42	64.93	73.31	69.12	69.94	18.38
2015	75.60	67.37	74.64	70.39	71.01	19.00



EVOLUCIÓN TRIMESTRAL

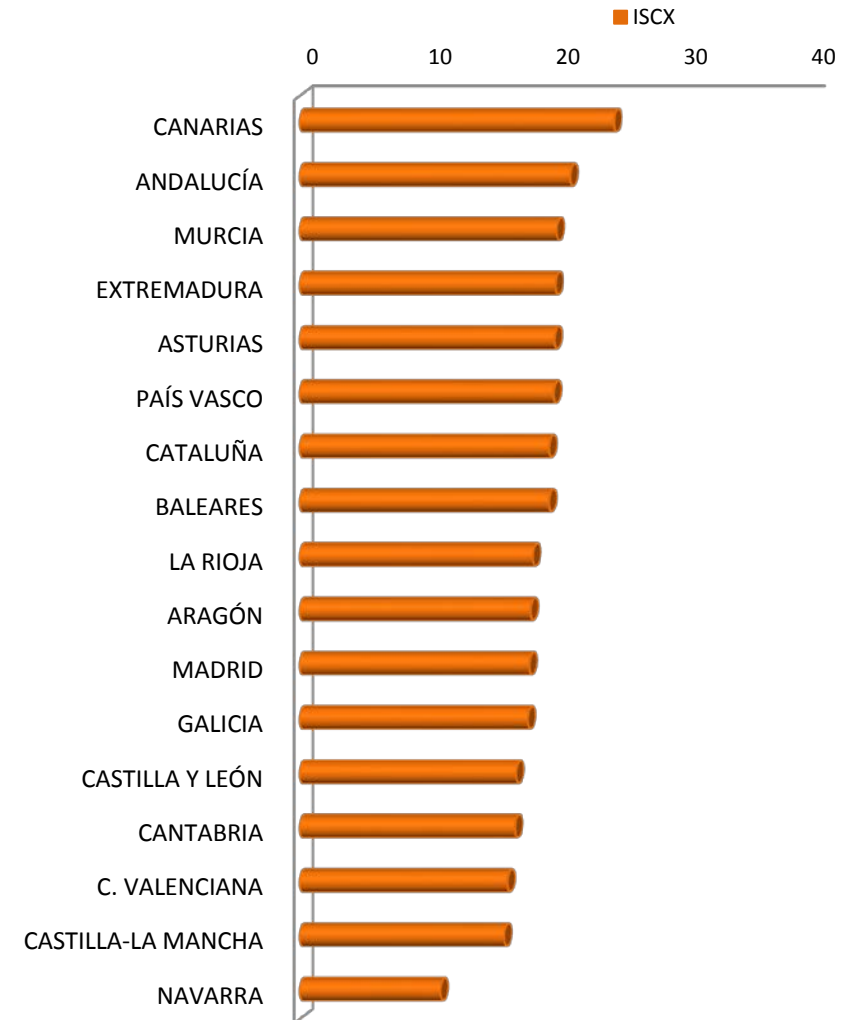
Trimestre	Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	ISCX
2011 1	75.66	66.69	73.41	68.09	70.52	16.66
2011 2	75.55	67.12	73.91	70.22	70.90	18.21
2011 3	75.13	68.13	73.16	68.02	70.21	17.35
2011 4	76.61	68.84	75.13	70.56	71.84	21.23
2012 1	76.06	67.03	74.89	69.26	71.10	19.04
2012 2	76.34	67.74	75.37	69.38	71.40	18.86
2012 3	75.75	66.21	74.02	69.08	70.57	18.70
2012 4	75.60	67.05	74.41	69.58	70.72	18.99
2013 1	74.30	65.66	73.10	68.70	69.66	17.14
2013 2	74.06	65.68	72.75	68.21	69.49	17.89
2013 3	74.45	64.99	73.29	69.00	70.40	17.95
2013 4	74.55	64.44	73.14	67.86	69.83	17.20
2014 1	74.13	64.04	72.84	68.41	69.25	18.05
2014 2	73.09	63.71	72.11	67.46	68.73	16.84
2014 3	74.69	65.18	73.34	69.66	70.13	19.10
2014 4	75.61	66.62	74.78	70.78	71.48	19.41
2015 1	76.45	67.75	75.25	70.96	71.66	20.38
2015 2	75.16	67.26	74.54	69.58	70.74	17.38
2015 3	75.26	67.11	74.17	70.76	70.68	19.52



DIFERENCIAS GEOGRÁFICAS

Acumulado interanual

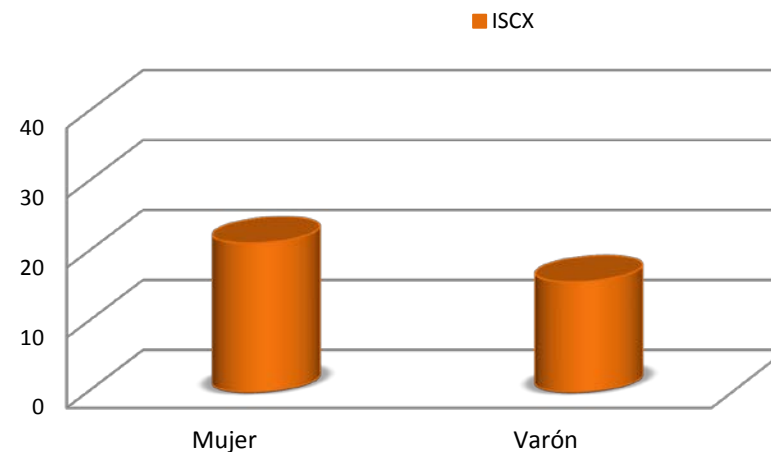
CC.AA.	Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	ISCX
CANARIAS	76.91	68.73	75.77	71.22	72.54	24.50
ANDALUCÍA	76.29	68.20	75.35	70.89	72.08	21.10
MURCIA	75.32	66.94	73.79	68.29	69.73	20.04
EXTREMADURA	77.08	71.10	77.57	72.93	74.69	19.94
ASTURIAS	75.21	64.73	75.27	72.05	72.60	19.86
PAÍS VASCO	76.79	67.53	75.64	72.23	72.83	19.80
CATALUÑA	76.57	67.21	75.60	71.75	72.07	19.44
BALEARES	77.04	66.61	75.41	70.64	71.85	19.43
LA RIOJA	75.45	67.42	74.17	72.10	70.97	18.18
ARAGÓN	76.39	69.24	76.15	73.14	73.36	18.00
MADRID	74.47	66.28	73.02	69.64	69.74	17.91
GALICIA	74.66	65.70	74.36	69.29	70.69	17.79
CASTILLA Y LEÓN	74.96	65.63	73.96	69.19	69.71	16.88
CANTABRIA	72.41	66.43	72.30	68.41	67.81	16.78
C. VALENCIANA	73.56	65.08	72.52	68.09	68.35	16.19
CASTILLA-LA MANCHA	74.76	67.26	74.65	69.07	69.78	15.94
NAVARRA	75.49	58.25	72.80	69.15	65.61	10.98



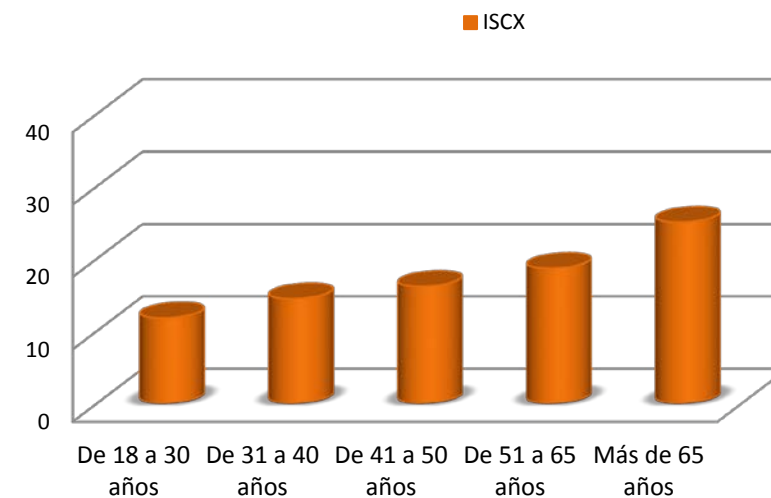
DIFERENCIAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Acumulado interanual

Sexo	Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	ISCX
Mujer	76.11	67.87	75.52	71.43	72.09	21.25
Varón	74.79	66.10	73.35	68.99	69.62	15.73

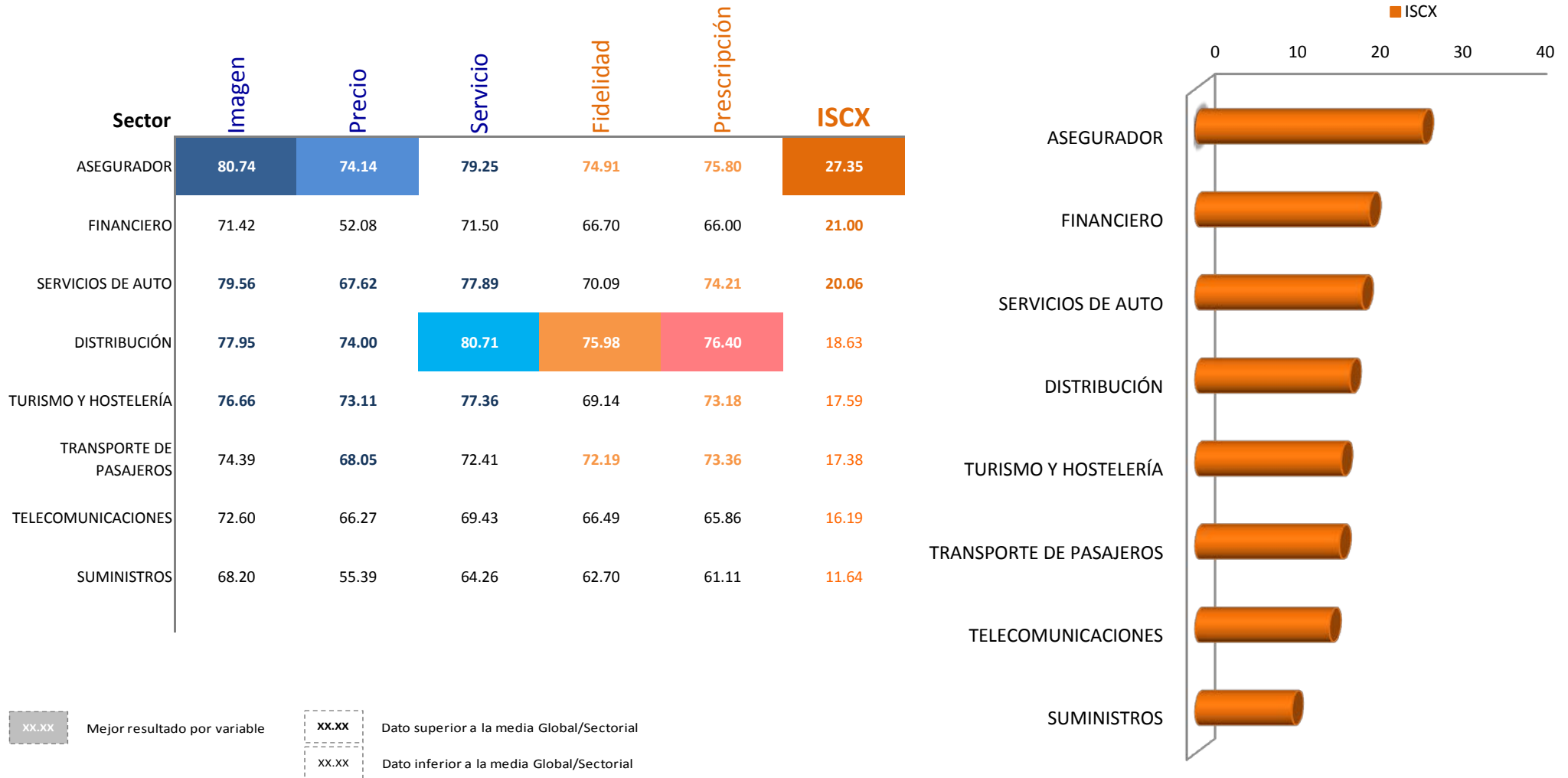


Tramo de Edad	Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	ISCX
De 18 a 30 años	72.07	65.05	71.10	65.77	68.21	11.77
De 31 a 40 años	72.52	64.17	71.02	66.21	68.03	14.42
De 41 a 50 años	74.38	65.73	73.21	68.15	69.87	16.12
De 51 a 65 años	75.22	67.04	74.29	70.10	70.84	18.61
Más de 65 años	78.69	69.76	78.15	75.05	73.99	24.99



POSICIONAMIENTO DE SECTORES

Acumulado interanual



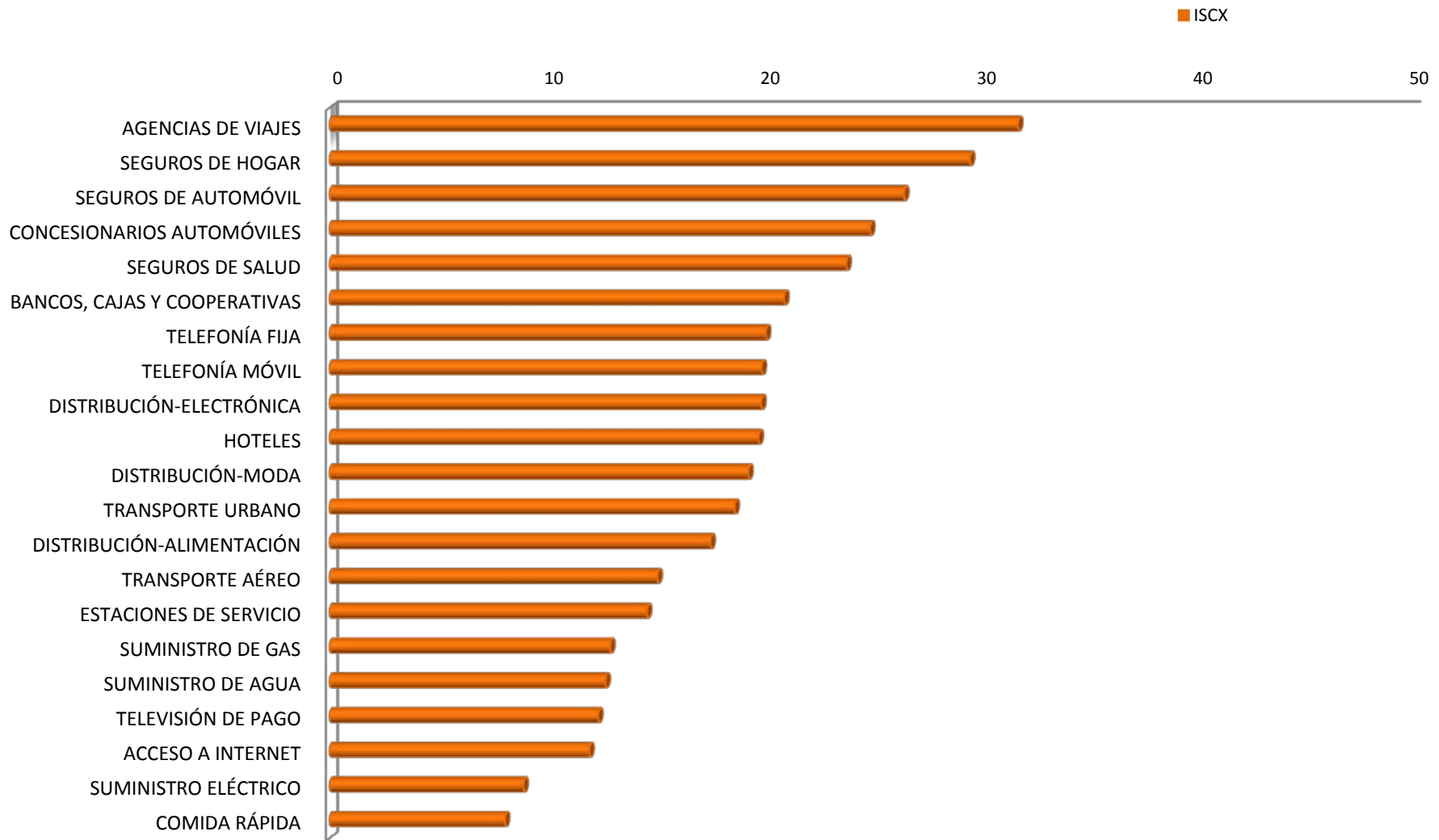
POSICIONAMIENTO DE SUBSECTORES

Acumulado interanual

xx.xx	Mejor resultado por variable	xx.xx	Dato superior a la media Global/Sectorial
xx.xx		xx.xx	Dato inferior a la media Global/Sectorial

Sector	Subsector	Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	ISCX
TURISMO Y HOSTELERÍA	AGENCIAS DE VIAJES	82.84	78.29	83.21	76.24	80.89	31.80
ASEGURADOR	SEGUROS DE HOGAR	80.55	73.91	79.03	74.73	75.22	29.58
ASEGURADOR	SEGUROS DE AUTOMÓVIL	81.14	75.38	79.62	75.42	76.93	26.54
SERVICIOS DE AUTO	CONCESIONARIOS AUTOMÓVILES	82.71	66.92	80.11	72.79	76.74	24.97
ASEGURADOR	SEGUROS DE SALUD	80.22	71.57	78.86	74.07	74.42	23.88
FINANCIERO	BANCOS, CAJAS Y COOPERATIVAS	71.42	52.08	71.50	66.70	66.00	21.00
TELECOMUNICACIONES	TELEFONÍA FIJA	73.39	69.78	71.94	67.72	67.68	20.16
TELECOMUNICACIONES	TELEFONÍA MÓVIL	73.48	68.08	70.35	68.43	67.42	19.96
DISTRIBUCIÓN	DISTRIBUCIÓN-ELECTRÓNICA	77.96	76.24	80.41	75.40	76.09	19.94
TURISMO Y HOSTELERÍA	HOTELES	79.82	75.86	80.00	70.84	77.22	19.82
DISTRIBUCIÓN	DISTRIBUCIÓN-MODA	79.42	75.05	79.97	76.67	77.32	19.35
TRANSPORTE DE PASAJEROS	TRANSPORTE URBANO	75.46	66.98	72.81	75.36	74.90	18.71
DISTRIBUCIÓN	DISTRIBUCIÓN-ALIMENTACIÓN	77.03	72.33	81.32	75.81	75.95	17.60
TRANSPORTE DE PASAJEROS	TRANSPORTE AÉREO	72.61	69.84	71.73	66.89	70.78	15.14
SERVICIOS DE AUTO	ESTACIONES DE SERVICIO	76.10	68.39	75.46	67.12	71.43	14.66
SUMINISTROS	SUMINISTRO DE GAS	72.22	60.02	68.67	66.98	64.55	12.96
SUMINISTROS	SUMINISTRO DE AGUA	67.82	55.14	64.41	62.65	62.37	12.74
TELECOMUNICACIONES	TELEVISIÓN DE PAGO	72.83	61.71	68.10	66.25	64.57	12.41
TELECOMUNICACIONES	ACCESO A INTERNET	70.89	64.93	67.31	63.73	63.75	12.00
SUMINISTROS	SUMINISTRO ELÉCTRICO	65.49	52.00	60.47	59.29	56.49	8.96
TURISMO Y HOSTELERÍA	COMIDA RÁPIDA	71.62	68.84	72.73	64.16	66.85	8.10

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
TRANSPORTE URBANO	Metro de Bilbao	89.52	77.62	86.19	85.40	88.25	49.21
SEGUROS DE AUTOMÓVIL	RACC	86.61	80.18	86.79	81.43	83.75	44.64
SEGUROS DE SALUD	santalucía	88.84	83.95	88.37	78.14	88.60	41.86
SEGUROS DE HOGAR	santalucía	84.12	75.16	82.47	77.97	79.40	36.81
CONCESIONARIOS AUTOMÓVILES	BMW	88.71	63.87	82.26	73.55	80.00	35.48
BANCOS, CAJAS Y COOPERATIVAS	ING Direct	79.74	77.40	82.60	82.10	85.80	33.90
AGENCIAS DE VIAJES	Halcón Viajes	81.72	78.71	81.98	72.50	79.14	33.62
DISTRIBUCIÓN-ELECTRÓNICA	El Corte Inglés	85.51	79.20	86.52	81.76	83.21	33.16
DISTRIBUCIÓN-MODA	C & A	78.08	80.19	84.42	84.23	84.23	32.69
DISTRIBUCIÓN-ALIMENTACIÓN	Supermercados GADIS	81.94	73.71	86.94	83.87	82.26	32.26
TELEFONÍA MÓVIL	Jazztel	77.78	76.22	75.33	70.44	72.44	28.89
ESTACIONES DE SERVICIO	BP	78.10	69.62	80.00	70.51	76.96	25.32
HOTELES	Sol Meliá Tryp	80.59	77.35	83.24	74.85	80.29	25.00
TELEFONÍA FIJA	Jazztel	75.43	74.35	74.13	68.91	69.89	21.74
TRANSPORTE AÉREO	Iberia	77.18	66.21	72.05	68.62	71.59	19.49
SUMINISTRO DE AGUA	Consortio de Aguas de Bilbao	74.35	67.97	73.33	70.87	69.57	17.39
ACCESO A INTERNET	Jazztel	74.74	73.20	72.89	66.60	68.97	16.49
SUMINISTRO DE GAS	Endesa Gas	71.86	60.00	69.46	65.99	63.71	14.37
TELEVISIÓN DE PAGO	Vodafone	71.97	65.76	70.15	66.36	63.79	13.64
SUMINISTRO ELÉCTRICO	E.ON	64.56	53.16	60.00	60.88	54.21	10.53
COMIDA RÁPIDA	Telepizza	73.01	66.94	74.92	63.50	71.37	9.84