

2015

Índice Stiga de Experiencia de Cliente

Informe Nacional

jun 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>

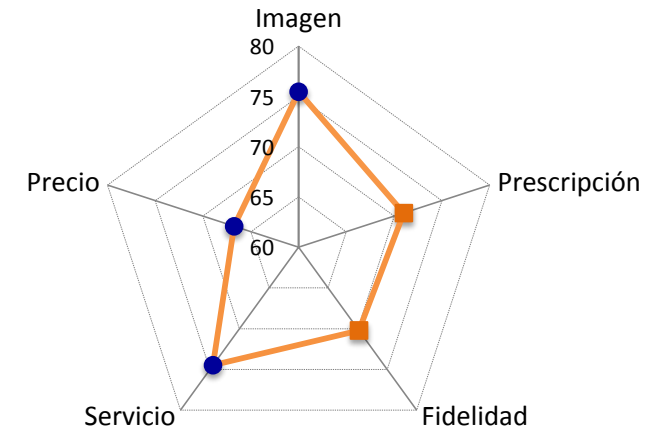
RESULTADOS GLOBALES

Acumulado interanual

palancas

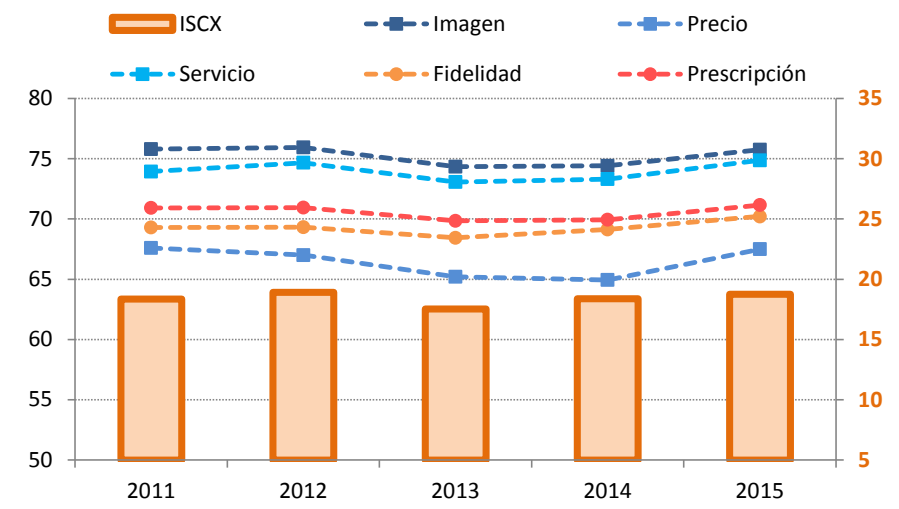
efectos

	Muestra	Resultados
Imagen	15309	75.47
Precio	15309	66.74
Servicio	15309	74.49
Fidelidad	15309	70.23
Prescripción	15309	71.01
ISCX	15309	19.00



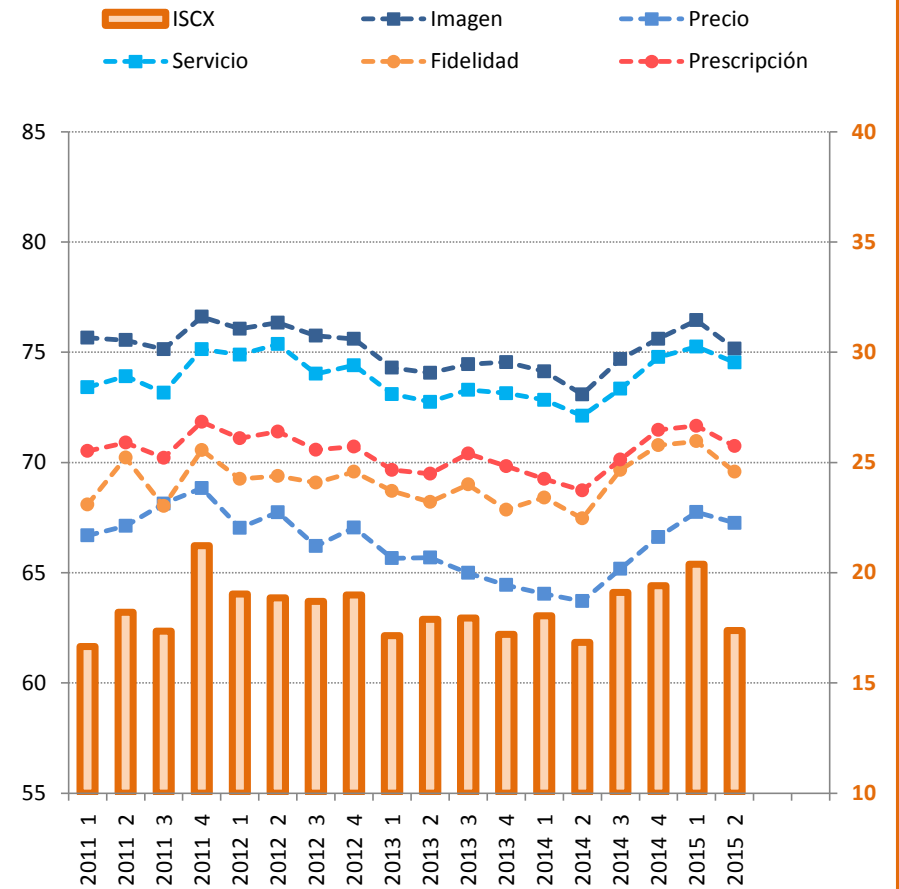
EVOLUCIÓN ANUAL

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	75.75	67.49	74.86	70.21	71.16	18.76



EVOLUCIÓN TRIMESTRAL

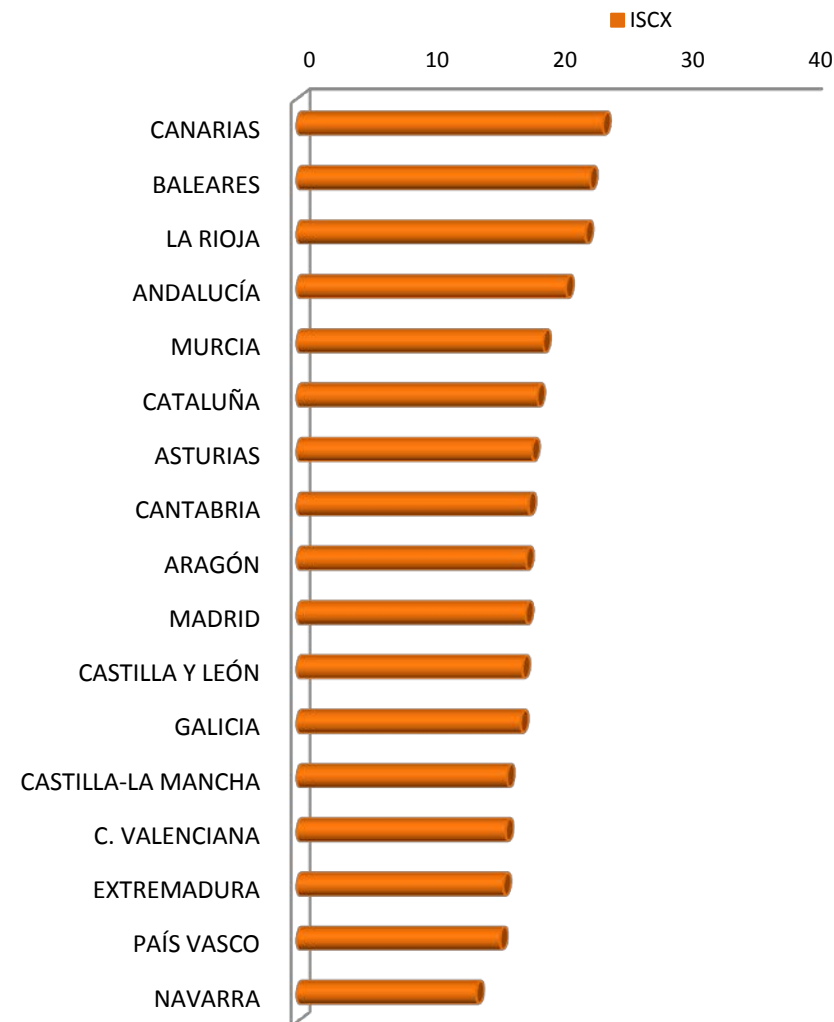
Trimestre	Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	ISCX
2011 1	75.66	66.69	73.41	68.09	70.52	16.66
2011 2	75.55	67.12	73.91	70.22	70.90	18.21
2011 3	75.13	68.13	73.16	68.02	70.21	17.35
2011 4	76.61	68.84	75.13	70.56	71.84	21.23
2012 1	76.06	67.03	74.89	69.26	71.10	19.04
2012 2	76.34	67.74	75.37	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



DIFERENCIAS GEOGRÁFICAS

Acumulado interanual

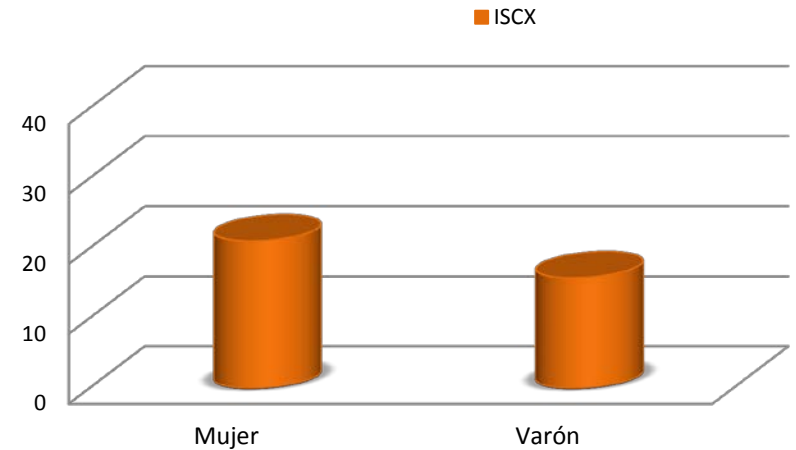
CC.AA.	Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	ISCX
CANARIAS	76.64	68.55	75.20	70.53	72.17	23.92
BALEARES	78.30	67.60	77.40	72.04	74.15	22.91
LA RIOJA	77.53	70.29	76.16	73.93	73.20	22.56
ANDALUCÍA	75.88	67.60	74.78	70.13	71.52	21.05
MURCIA	75.61	66.26	74.41	69.05	70.19	19.25
CATALUÑA	76.25	66.74	75.62	71.66	72.24	18.79
ASTURIAS	75.69	63.60	75.44	73.46	72.13	18.38
CANTABRIA	72.06	65.27	71.81	68.79	67.59	18.09
ARAGÓN	76.92	69.62	76.46	73.08	73.50	17.92
MADRID	74.49	65.76	72.85	69.53	69.55	17.89
CASTILLA Y LEÓN	75.08	66.17	74.49	69.96	70.50	17.62
GALICIA	74.38	65.23	74.17	69.12	70.85	17.50
CASTILLA-LA MANCHA	74.58	65.99	74.62	69.52	70.35	16.43
C. VALENCIANA	73.74	64.62	72.24	67.48	68.00	16.31
EXTREMADURA	75.26	67.72	76.41	71.30	73.09	16.14
PAÍS VASCO	75.82	66.61	74.18	70.40	71.21	15.88
NAVARRA	73.75	60.22	73.46	69.72	65.14	14.02



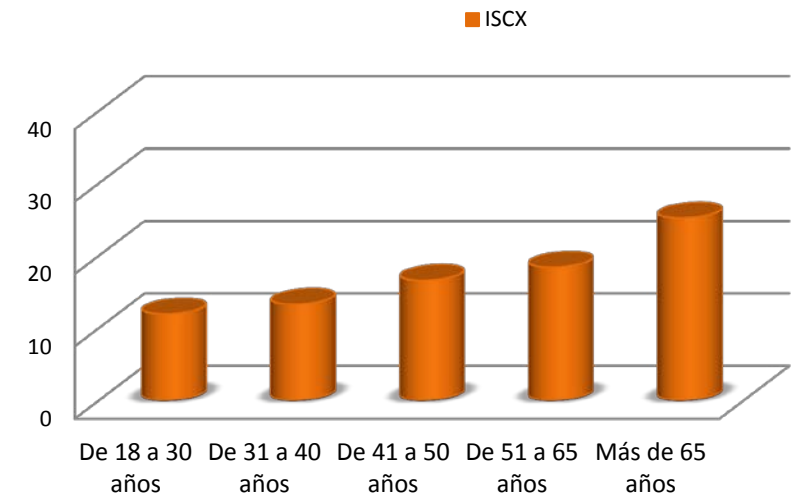
DIFERENCIAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Acumulado interanual

Sexo	Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	ISCX
Mujer	76.06	67.72	75.48	71.30	72.05	21.04
Varón	74.54	65.19	72.92	68.54	69.36	15.77

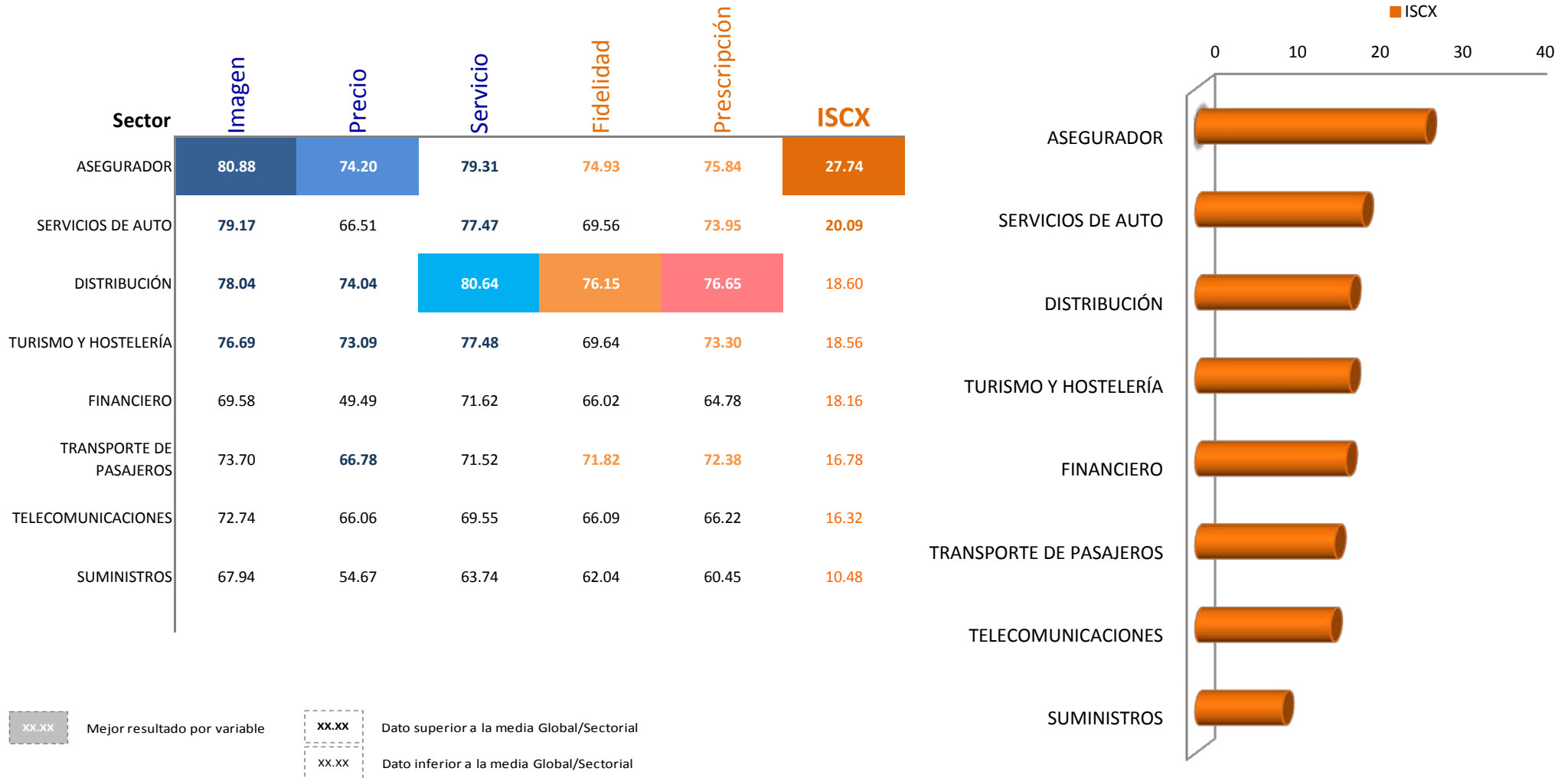


Tramo de Edad	Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	ISCX
De 18 a 30 años	72.53	64.71	71.15	64.96	68.46	11.90
De 31 a 40 años	72.31	63.67	71.22	65.90	67.78	13.24
De 41 a 50 años	74.34	65.49	72.96	68.17	69.76	16.55
De 51 a 65 años	74.96	66.45	73.99	69.74	70.65	18.36
Más de 65 años	78.73	69.52	78.17	75.03	74.05	25.16



POSICIONAMIENTO DE SECTORES

Acumulado interanual



POSICIONAMIENTO DE SUBSECTORES

Acumulado interanual

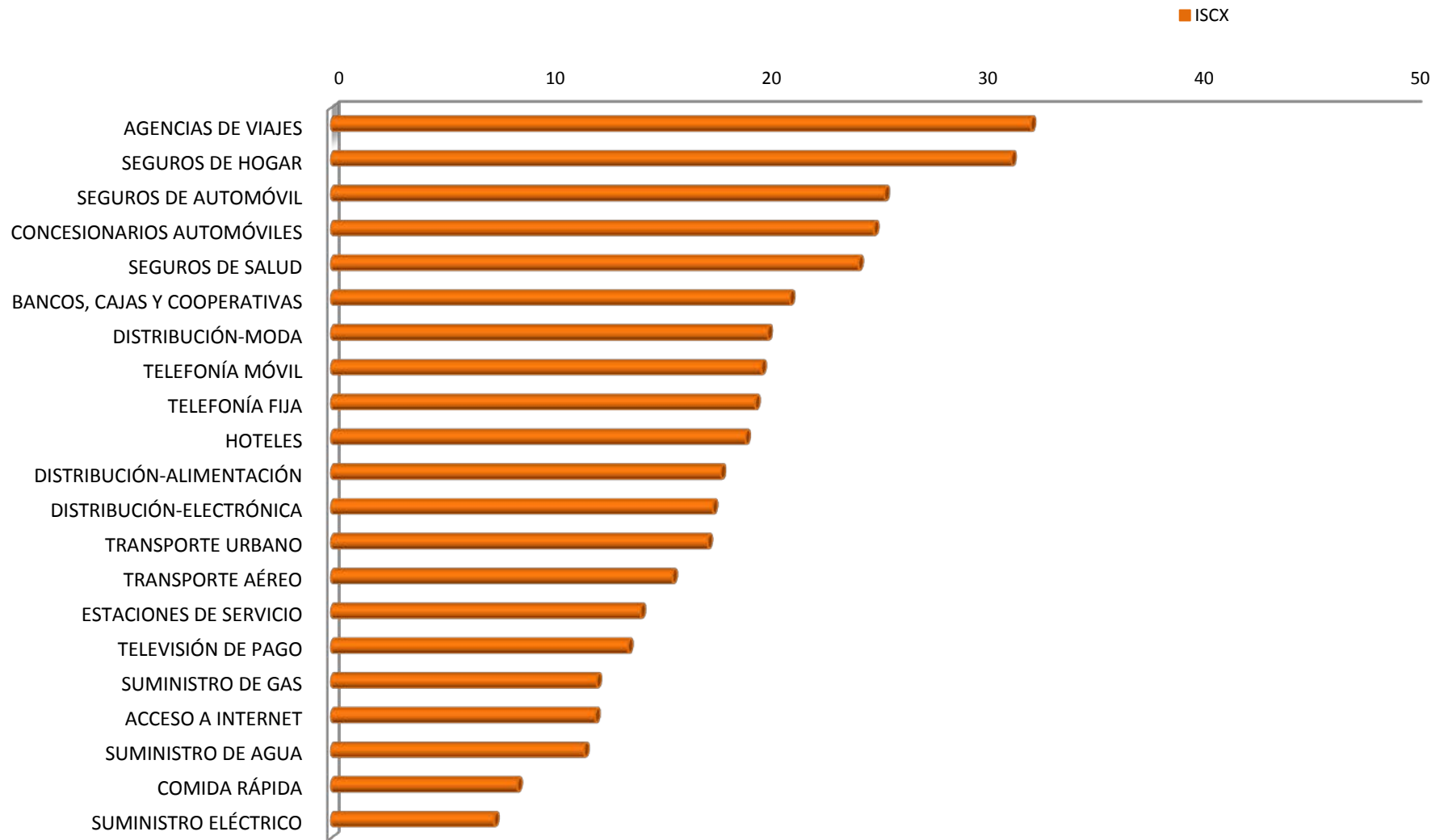
xx.xx Mejor resultado por variable

xx.xx Dato superior a la media Global/Sectorial

xx.xx Dato inferior a la media Global/Sectorial

Sector	Subsector	Imagen	Precio	Servicio	Fidelidad	Prescripción	ISCX
TURISMO Y HOSTELERÍA	AGENCIAS DE VIAJES	82.04	78.23	83.21	76.63	80.65	32.34
ASEGURADOR	SEGUROS DE HOGAR	80.98	74.17	79.33	75.31	75.59	31.44
ASEGURADOR	SEGUROS DE AUTOMÓVIL	80.81	75.15	79.25	74.75	76.67	25.58
SERVICIOS DE AUTO	CONCESIONARIOS AUTOMÓVILES	82.21	66.48	79.62	71.60	76.14	25.08
ASEGURADOR	SEGUROS DE SALUD	80.82	71.87	79.38	74.44	74.35	24.37
FINANCIERO	BANCOS, CAJAS Y COOPERATIVAS	70.88	51.96	71.70	66.80	66.10	21.20
DISTRIBUCIÓN	DISTRIBUCIÓN-MODA	79.50	75.20	80.12	76.95	77.83	20.17
TELECOMUNICACIONES	TELEFONÍA MÓVIL	74.06	68.46	70.59	68.30	67.42	19.88
TELECOMUNICACIONES	TELEFONÍA FIJA	73.18	68.12	71.56	67.70	67.52	19.60
TURISMO Y HOSTELERÍA	HOTELES	79.32	75.45	79.62	72.34	77.28	19.15
DISTRIBUCIÓN	DISTRIBUCIÓN-ALIMENTACIÓN	77.17	72.26	81.16	76.13	76.14	18.01
DISTRIBUCIÓN	DISTRIBUCIÓN-ELECTRÓNICA	77.85	76.35	80.21	75.01	76.08	17.64
TRANSPORTE DE PASAJEROS	TRANSPORTE URBANO	74.52	65.32	71.61	74.76	73.78	17.40
TRANSPORTE DE PASAJEROS	TRANSPORTE AÉREO	72.38	69.13	71.38	67.08	70.12	15.77
SERVICIOS DE AUTO	ESTACIONES DE SERVICIO	75.65	66.55	74.98	67.20	71.42	14.30
TELECOMUNICACIONES	TELEVISIÓN DE PAGO	73.08	61.59	67.95	64.53	64.53	13.73
SUMINISTROS	SUMINISTRO DE GAS	72.35	59.67	68.48	67.28	63.87	12.27
TELECOMUNICACIONES	ACCESO A INTERNET	70.94	65.43	68.05	63.89	65.26	12.21
SUMINISTROS	SUMINISTRO DE AGUA	67.78	54.74	64.12	61.83	61.35	11.69
TURISMO Y HOSTELERÍA	COMIDA RÁPIDA	71.74	68.41	72.49	63.52	66.35	8.60
SUMINISTROS	SUMINISTRO ELÉCTRICO	64.97	50.95	59.77	58.52	56.76	7.53

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
SEGUROS DE AUTOMÓVIL	RACC	86.53	78.78	87.35	80.20	83.06	40.82
SEGUROS DE HOGAR	Zurich	83.26	74.19	81.16	78.37	78.60	39.53
TRANSPORTE URBANO	Metro de Bilbao	88.21	76.61	85.18	84.82	87.14	39.29
DISTRIBUCIÓN-MODA	C & A	78.39	80.16	84.35	84.68	84.52	35.48
SEGUROS DE SALUD	santalucía	87.39	82.39	86.52	77.39	83.70	34.78
DISTRIBUCIÓN-ALIMENTACIÓN	Supermercados GADIS	81.60	74.40	87.20	84.80	83.00	34.00
AGENCIAS DE VIAJES	Viajes El Corte Inglés	83.38	79.21	83.18	79.54	80.66	33.11
DISTRIBUCIÓN-ELECTRÓNICA	El Corte Inglés	85.67	80.19	86.56	81.27	82.80	31.21
CONCESIONARIOS AUTOMÓVILES	Toyota	84.39	70.91	83.03	74.09	80.15	30.30
BANCOS, CAJAS Y COOPERATIVAS	Ing Direct	78.78	78.78	81.90	82.00	86.10	30.00
TELEFONÍA MÓVIL	Jazztel	78.67	76.67	76.00	70.67	73.67	30.00
HOTELES	Sol Meliá Tryp	80.80	77.20	82.27	76.40	80.53	26.67
ESTACIONES DE SERVICIO	Carrefour	81.38	83.23	82.15	75.69	77.69	26.15
TELEFONÍA FIJA	Jazztel	73.10	71.61	71.84	68.16	68.39	21.84
TRANSPORTE AÉREO	Iberia	76.04	64.73	71.30	68.31	70.05	19.81
SUMINISTRO DE GAS	Iberdrola	70.77	60.26	66.15	68.08	64.23	16.67
TELEVISIÓN DE PAGO	Vodafone	73.29	64.47	69.87	62.76	64.47	15.79
SUMINISTRO DE AGUA	Emasesa (Aguas de Sevilla)	71.84	58.47	67.65	68.67	67.24	15.31
ACCESO A INTERNET	Jazztel	73.47	72.65	72.55	66.33	69.49	14.29
SUMINISTRO ELÉCTRICO	EDP	70.14	59.30	64.23	65.07	62.96	9.86
COMIDA RÁPIDA	Telepizza	72.90	67.43	75.19	61.75	70.82	9.84