



**ÍNDICE  
ESPAÑOL DE  
INNOVACIÓN**

# MEMORIA **23**

Lola C. Duque y Lluís Santamaría

---

Instituto para el  
Desarrollo de Empresas  
y Mercados (INDEM)

Universidad Carlos III  
de Madrid (UC3M)

**uc3m**  
INDEM

||| Innovation  
Index  
Coalition

**NEOVANTAS**  
consulting

**SIGMADOS**

# CONTENIDO

<b>1. PRESENTACIÓN</b>	2
<b>2. SOBRE EL ÍNDICE ESPAÑOL DE INNOVACIÓN (ÍEI)</b>	4
<b>3. DATOS DEL ESTUDIO</b>	6
<b>4. RESULTADOS</b>	8
A. ÍEI general	10
B. ÍEI desglosado por sectores	16
C. Ranking sectorial	38
<b>5. APÉNDICE</b>	
A. Sobre los responsables del ÍEI	42
B. Sobre las entidades implicadas	43

## Editado en:

Getafe (Madrid) por Universidad Carlos III de Madrid (UC3M), Instituto para el Desarrollo de Empresas y Mercados (INDEM), 2024.

## Depósito legal:

ISSN 3020-1144  
Índice Español de Innovación

## Autores:

Lola C. Duque  
(Código ORCID: 0000-0003-2301-9030)

Lluís Santamaría  
(Código ORCID: 0000-0002-3356-4342)

## Cómo citar esta memoria:

Duque, L.C. y Santamaría, L. (2024). Índice Español de Innovación: Memoria 23. Universidad Carlos III de Madrid (UC3M), Instituto para el Desarrollo de Empresas y Mercados (INDEM), nº 2. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10016/39204>

# 1. PRESENTACIÓN



El **Índice Español de Innovación (ÍEI)** se consolida como una iniciativa orientada a la transferencia de conocimiento a la sociedad y, muy especialmente, a las empresas. En este segundo informe, correspondiente al año 2023, queremos aportar los principales resultados de un amplio estudio realizado por el **Instituto para el Desarrollo de Empresas y Mercados (INDEM)**, perteneciente a la **Universidad Carlos III de Madrid (UC3M)**. Una vez más, como socio estratégico, se ha contado con la colaboración de la consultora **Neovantas** que ha sido fundamental en la implementación de este índice. La recogida de datos de más de 23.000 valoraciones por los consumidores se ha llevado a cabo por parte de la empresa de investigación de mercados **Sigmados**.

El ÍEI se elabora a partir de las valoraciones que otorgan los **consumidores españoles** a las empresas, según el **grado de innovación percibida**. Ahí radica el valor añadido del ÍEI: aportar información **desde la perspectiva del consumidor** que, al ser el receptor final de los productos y servicios, se encuentra en una posición destacada a la hora de valorar el grado de innovación de las empresas. Esto no es una cuestión menor ya que se hace un estudio desde la óptica de **la demanda**, en lugar de hacerlo desde la habitual perspectiva de **la oferta** (dónde la medida del grado de innovación se suele basar en las percepciones de los directivos, expertos e incluso indicadores macroeconómicos). En este sentido, consideramos que el ÍEI puede ser una **herramienta muy útil para la reflexión** y el análisis crítico de las decisiones empresariales respecto a su estrategia innovadora. Tener un **baremo sobre el grado de innovación que perciben los clientes** y, además, elaborado de forma independiente y con alto rigor científico es un **input muy valioso** a tener en cuenta a la hora de plantear decisiones sobre innovación.

El ÍEI no es una iniciativa aislada de la UC3M para España, sino que se enmarca dentro de una Coalición de Índices de Innovación (CII) desarrolla-

dos en diversos países. Esta alianza está liderada por la Norwegian School of Economics (NHH), que fue la pionera en implementar este enfoque novedoso hace 10 años. A ella se unieron prestigiosas universidades como Fordham University en Estados Unidos, Aarhus University en Dinamarca, Karlstad Business School en Suecia, Hanken School of Economics en Finlandia, Hasselt University en Bélgica, y recientemente, The University of Queensland en Australia y VinUniversity en Vietnam.

Los resultados permiten identificar a las **empresas más innovadoras** en España desde **las perspectivas comercial, social y digital**:

- ✓ **Índice de Innovación Comercial (ÍIC):** mide el nivel en el que los consumidores valoran el grado de innovación global de los productos y servicios de la empresa
- ✓ **Índice de Innovación Social (ÍIS):** mide la percepción de los consumidores sobre de la contribución de la empresa a la sociedad y al medio ambiente a través de la innovación
- ✓ **Índice de Innovación Digital (ÍID):** mide el grado en el que los consumidores perciben a la empresa como innovadora en sus soluciones digitales

Queremos finalizar esta presentación agradeciendo a todas aquellas personas que, directa o indirectamente, nos han ayudado a que esta iniciativa se vaya consolidando y que podamos estar mostrando los resultados de esta segunda edición del ÍEI. De todo corazón ¡gracias!

Lola y Lluís

## 2. SOBRE EL ÍNDICE ESPAÑOL DE INNOVACIÓN

El ÍEI abarca 120 empresas de 21 sectores de la economía española, que representan más del 80% de todo el consumo de los hogares. Las puntuaciones se calculan siguiendo una metodología cuidadosa y detallada, que permite crear distintos rankings, tanto a nivel sectorial como para toda España.

Partimos de un modelo de investigación académico, que está validado teórica y empíricamente en otros países. Nuestro modelo (ver figura 1) se fundamenta en el trabajo “Competing through innovation: Let the customer judge!”, que fue publicado en el Journal of Business Research (Kurtmollaiev, Lervik-Olsen & Andreassen, 2022, vol. 153, pp. 87-101). Se pregunta a los consumidores (usuarios) de las empresas (marcas) analizadas respecto a si ha percibido cambios en diversas dimensiones relacionadas con la interacción consumidor-empresa (propuesta de valor, procesos de entrega, experiencia relacional, espacio de interacción) que permiten explicar la innovación percibida.

Esta medición contribuye a resolver parte del problema complejo que tanto académicos como gestores empresariales llevan abordando históricamente. Con un enfoque esencialmente centrado en la empresa (**firm-centric focus**), se han usado medidas de input (como el esfuerzo en I+D), número y citas de patentes, hasta diferentes medidas de outputs (como el número de anuncios de nuevos productos o el porcentaje de ventas debido a nuevos productos). Estas medidas, siendo útiles para muchos objetivos (como capturar el esfuerzo innovador, difusión y excelencia científica o el impacto en sectores altamente tecnológicos), se caracterizan por un denominador común: **la innovación se define a partir de la opinión de la empresa**.

Claramente, hay un amplio espacio para la mejora de la medición de la innovación si **incorporamos el punto de vista de un actor clave: el**

**consumidor**, quien es el destinatario real de las innovaciones en productos y servicios, y pieza clave en los ingresos empresariales. Así, vamos hacia un “**customer-centric focus**” donde el cliente se erige como juez fundamental, cuya percepción de la capacidad innovadora empresarial puede proporcionar información muy valiosa para la toma de decisiones.

Nuestra investigación demuestra que las empresas que hacen **cambios en la creación del valor** para sus consumidores, son percibidas como **más innovadoras**, en consecuencia, son **más atractivas que sus competidores**, por lo que consiguen una **mayor fidelidad de sus consumidores**. Esto, finalmente se ve reflejado en un **mayor impacto financiero para la empresa**. No es solamente cuestión de mantener o incrementar la satisfacción del consumidor, hay que dar un paso más. Las empresas innovadoras son más atractivas para los consumidores, por lo que éstos las prefieren sobre otras que se limitan a mejoras en la calidad. Las empresas que innovan para dar soluciones a sus consumidores tienen una mayor probabilidad de continuar en el mercado **en el medio y largo plazo**.

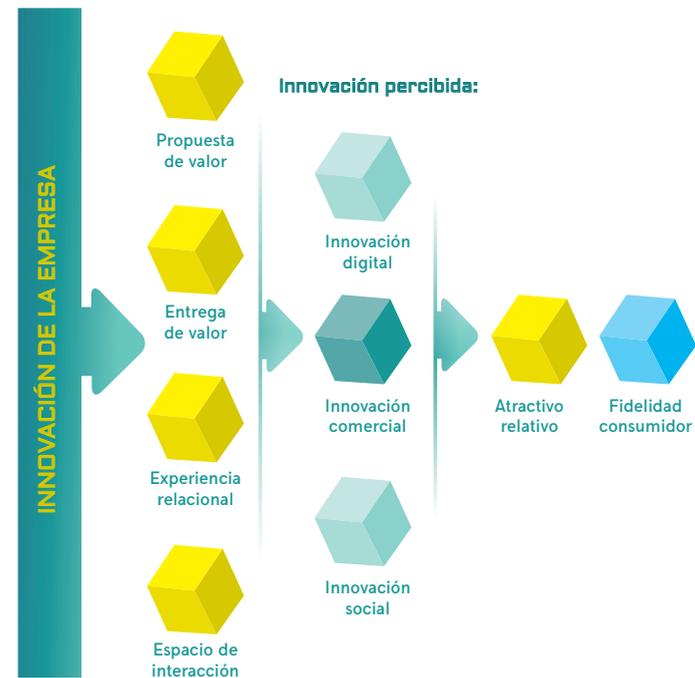


Figura 1: Modelo de investigación del ÍEI

### 3. DATOS DEL ESTUDIO

#### **Proceso para definir las empresas que se incluyen en el estudio:**

Primero, se definen los sectores con mayor proporción de gasto en los hogares, para lo que utilizamos como referencia la Encuesta de Presupuestos Familiares del Instituto Nacional de Estadística INE. Se continúa teniendo la referencia del año 2019 (antes de la pandemia), y cubrimos los sectores en los que las familias españolas dedican el 82,6% de sus ingresos. A partir de ahí, dentro de cada sector se eligen al menos 3 empresas representativas, ya sea por su cuota de mercado, facturación, relevancia que tienen para los consumidores, porque son empresas emergentes o por tienen algún elemento innovador, como por ejemplo las empresas de “economía compartida”. Las 120 empresas incluidas en el estudio son las mismas en 2022 y en 2023.

**Proceso de recogida de datos:** La empresa de investigación de mercados Sigmados utiliza su propio panel online de consumidores, que es representativo a nivel nacional. A partir de ahí, primero, se le pide al participante que, de un listado de empresas/marcas, indique aquellas que ha utilizado o comprado en los últimos 6 meses. A continuación, se le pide responder el cuestionario (que utiliza escalas de medida para cada una de las variables del modelo de investigación) hasta un máximo de 6 empresas/marcas. Para cada empresa se recogen entre 100 y 300 respuestas.

Los datos se recogen de forma trimestral (en 4 oleadas, para cubrir diferentes períodos del año en los que las empresas han comunicado sus innovaciones o han lanzado sus nuevos productos y servicios). Finalmente, contamos con más de 23.000 respuestas de clientes recogidas en 2023,

respecto a 120 empresas de 21 sectores de la economía española.

**Descriptivos:** La muestra de datos está formada por un 47% de hombres y un 53% de mujeres. Por grupos de edad hay un 16,4% en el rango de 16-29 años, 63% en el rango de 30-59 años y 20,6% en el rango de más de 60 años. La duración media de la respuesta es de 5,4 minutos por empresa.

**Validación y controles:** Los datos son depurados por Sigmados, para asegurar que se cubren las cuotas de respuesta por empresa de tal forma que los datos sean fiables y no sigan patrones de respuesta. Para las preguntas abiertas también se hace un análisis de control de consistencia.

# ÍEI



## 4. RESULTADOS



A continuación, presentamos los resultados correspondientes al año 2023, en tres categorías diferentes, que nos permiten analizar las puntuaciones del ÍEI en diferentes contextos:

**A. ÍEI general:** consiste en tres rankings (comercial, social y digital) que se realizan sobre el conjunto de la muestra: las 120 empresas incluidas en este estudio. Sin embargo, en este informe por motivos de espacio, mostramos únicamente los resultados de las 25 empresas más innovadoras (en la página web del ÍEI, en la pestaña Resultados, se pueden consultar los resultados completos). En la columna “Evol.” (Evolución) se indica si la empresa ha cambiado su lugar en el ranking según el índice de innovación comercial (subió, bajó o continúa igual) con relación al año anterior.

**B. En el ÍEI desglosado por sectores** se muestran los resultados agrupados del siguiente modo:

- Aerolíneas
- Automóviles
- Bancos y servicios financieros
- Cervezas
- Compañías aseguradoras
- E-commerce
- Electrodomésticos
- Hoteles y alojamiento turístico
- Marcas de alimentación relevantes
- Proveedores de electricidad, gas, y otros
- Proveedores tecnológicos
- Redes sociales
- Restaurantes de cadena
- Ropa y calzado
- Seguros de salud
- Servicios de entrega y envío
- Servicios de streaming
- Supermercados
- Telecomunicaciones
- Tiendas especializadas y por departamentos
- Transporte de pasajeros

En cada caso se ofrecen distintos indicadores, destacando el valor de referencia (benchmark o valor promedio) de cada uno de los sectores analizados, lo que permite a cada empresa saber cuál es su posición no sólo en el ranking general, sino también en su propio sector. Se indica si este valor promedio ha variado con relación al del año anterior (si ha subido o bajado más de 1 punto) o si continúa igual (si es menor de 1 punto). Visualmente, en la columna “Evol.” se indica si ha habido cambio en el ranking según el índice de innovación comercial con relación al año anterior.

Al comparar las primeras empresas en el ranking del 2023 en cada uno de los sectores respecto al año 2022, observamos que ha habido cambios en sólo 5 sectores de los 21. Así, 16 empresas continúan en el primer lugar en su sector, indicando una gran estabilidad, así como un buen posicionamiento innovador que perciben sus consumidores. Sin embargo, para la mayoría de empresas de cada sector sí se observan variaciones en la composición de los rankings, en su mayoría.

**C. El Ranking sectorial** nos da una visión de conjunto, acerca de cuáles son los sectores más innovadores, según la percepción de los consumidores. En la columna “Evol.” se indica si el sector ha cambiado su lugar en el ranking (subió, bajó o continúa igual) con relación al año anterior.

## A. ÍEI general: Las 25 empresas más innovadoras

Las tres primeras columnas, dentro del bloque “Puntuaciones por índice”, muestran el valor calculado para cada empresa de los tres índices en una escala de 100 puntos: Índice de Innovación Comercial (ÍIC), Índice de Innovación Social (ÍIS) y el Índice de Innovación Digital (ÍID).

Se puede observar como Apple es la empresa percibida por los consumidores como la más innovadora en su oferta comercial, con un índice de 78,9 puntos.

En el siguiente bloque “Ranking general”, las puntuaciones fluctúan entre 1 y 120 (que es el número de empresas incluidas en el estudio), indicando la posición de cada empresa en cada uno de los tres rankings. Así, vemos como Apple también es considerada por los consumidores como la empresa más innovadora en digitalización (1ra en innovación comercial y 1ra en innovación digital), mientras que su posición es la 38ª (de 120) en el ranking de innovación social. Por su parte, Toyota es percibida como la empresa más innovadora en la dimensión social.

La columna “Evol.” muestra el cambio con relación a la posición en el ranking de innovación comercial del año anterior. Así, vemos como Apple e Ikea se mantienen en la misma posición, mientras que Mercedes-Benz ha ascendido en el ranking con relación al año 2022.

Finalmente, el bloque “Ranking en el sector” indica la posición de la empresa dentro de su sector concreto. Así, por ejemplo, Ikea ocupa el primer lugar en innovación comercial y social dentro del sector “Tiendas especializadas y por departamentos”, lo que nos da una idea más detallada para cada empresa.



Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Evol.	Ranking general			Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
Apple	78,9	56,2	82,5	⊖	1	38	1	1	5	1
Ikea	76,4	63,8	55,0	⊖	2	4	72	1	1	3
Mercedes-Benz	75,3	60,7	61,2	⬆	3	10	51	1	3	1
Sony	74,1	57,8	73,9	⬆	4	21	16	2	2	6
Nike	74,0	56,0	52,3	⊖	5	41	85	1	1	3
YouTube	72,4	46,9	80,6	⬆	6	104	2	1	3	1
Amazon	71,8	53,4	78,0	⬇	7	56	5	1	3	1
Toyota	71,2	69,2	60,5	⬇	8	1	54	2	1	2
Samsung	70,5	58,8	76,2	⬇	9	16	10	3	7	4
ING	70,4	58,7	79,6	⬆	10	17	3	1	1	1
Zara	70,2	54,5	58,8	⬇	11	47	58	2	3	1
Ouigo	69,9	63,5	68,2	⬆	12	5	31	1	1	3
Bosch	69,2	64,7	61,8	⬆	13	3	47	1	2	3
Adidas	69,2	47,8	44,5	⬆	14	97	99	3	5	4
Airbnb	68,8	54,5	73,0	⊖	15	48	20	1	5	2
Tiktok	68,7	44,2	68,4	⬇	16	114	30	2	5	7
Xiaomi	68,7	52,8	77,8	⊖	17	62	6	4	6	2
Spotify	68,3	51,2	79,0	⬇	18	70	4	3	2	2
Coca-Cola	68,3	46,8	34,0	⬇	19	106	113	1	6	3
Decathlon	68,2	60,5	54,0	⬇	20	11	77	2	2	4
Meliá	67,9	63,4	64,5	⬆	21	6	38	2	1	3
Mahou	67,5	49,0	30,6	⬆	22	90	117	1	4	5
Balay	67,5	65,0	58,5	⬆	23	2	59	2	1	4
Volkswagen	67,0	56,4	52,5	⬆	24	34	84	3	5	5
Cruzcampo	66,9	57,4	43,4	⬆	25	24	103	2	1	1

A continuación, se muestran tres tablas con la comparativa de las 25 empresas más innovadoras según los 3 rankings: comercial, social y digital de los años 2022 y 2023. Así, podemos observar los cambios en el ranking, además de las diferencias en las puntuaciones otorgadas por los consumidores.

Hay gran diversidad de sectores representados por las empresas que se encuentran en los primeros puestos del ranking de **innovación comercial**. Ello sugiere que los consumidores pueden identificar innovaciones en los distintos sectores analizados. Entre ellos, observamos sectores como proveedores tecnológicos (Apple, Sony, Samsung), tiendas especializadas y por departamentos (Ikea), automóviles (Mercedes-Benz, Toyota), ropa y calzado deportivo (Nike, Zara), redes sociales (YouTube), e-commerce (Amazon), y bancos (ING). Apple obtiene la máxima puntuación con 78,9 puntos sobre 100 (similar al del año anterior). Es destacable la continuada posición 1ª y 2ª de Apple e Ikea, respectivamente.

En las primeras posiciones del ranking de **innovación social** observamos grupos de empresas que pertenecen a sectores tales como automóviles, electrodomésticos y hoteles, en los que los cambios medioambientales afectan directamente al consumidor. Toyota obtiene la máxima puntuación con 69,2 puntos sobre 100. Cabe resaltar la continuada posición 1ª y 2ª de Toyota y Balay, respectivamente.

En el ranking de **innovación digital** es donde se observan las valoraciones más altas de los tres índices. En las primeras posiciones del ranking de innovación digital observamos, como es lógico, grupos de empresas que pertenecen a sectores tales como redes sociales y proveedores tecnológicos. Apple continúa liderando este ranking, pero destaca YouTube que pasa a ocupar el 2º puesto en el ranking, tras escalar cuatro posiciones.

## Las 25 Empresas más innovadoras en la **DIMENSIÓN COMERCIAL (ÍIC)**

Ranking	Marca / Empresa	2022	Marca / Empresa	2023
1	Apple	78,4	Apple	78,9
2	Ikea	75,4	Ikea	76,4
3	Toyota	74,7	Mercedes-Benz	75,3
4	Amazon	73,0	Sony	74,1
5	Nike	73,0	Nike	74,0
6	Samsung	71,8	YouTube	72,4
7	Tiktok	71,4	Amazon	71,8
8	Mercedes-Benz	71,2	Toyota	71,2
9	Zara	70,8	Samsung	70,5
10	Danone	69,4	ING	70,4
11	Spotify	69,4	Zara	70,2
12	Coca-Cola	69,0	Ouigo	69,9
13	Sony	69,0	Bosch	69,2
14	ING	69,0	Adidas	69,2
15	Airbnb	68,7	Airbnb	68,8
16	El Corte Inglés	68,6	Tiktok	68,7
17	Xiaomi/Redmi	67,9	Xiaomi	68,7
18	Decathlon	67,9	Spotify	68,3
19	Adidas	67,8	Coca-Cola	68,3
20	Primark	67,6	Decathlon	68,2
21	Bosch	67,5	Meliá	67,9
22	McDonalds	67,0	Mahou	67,5
23	Netflix	66,7	Balay	67,5
24	Balay	66,6	Volkswagen	67,0
25	Ouigo	66,6	Cruzcampo	66,9

Las 25 Empresas más innovadoras  
en la **DIMENSIÓN SOCIAL (iis)**

Ranking	Marca / Empresa	2022	Marca / Empresa	2023
1	Toyota	71,8	Toyota	69,2
2	Balay	66,1	Balay	65,0
3	Ouigo	64,0	Bosch	64,7
4	Wallapop	62,5	Ikea	63,8
5	Ikea	62,1	Ouigo	63,5
6	Bosch	61,7	Meliá	63,4
7	Iberostar	61,1	Wallapop	62,7
8	LG	60,7	Renault	62,5
9	Samsung	60,6	Barceló	61,2
10	Siemens	59,3	Mercedes-Benz	60,7
11	Renault	59,1	Decathlon	60,5
12	Mutua Madrileña	58,9	Sanitas	60,0
13	NH	58,4	Iberostar	59,3
14	Meliá	58,4	Autobuses públicos	58,9
15	Alcampo	57,9	Seat	58,9
16	El Corte Inglés	57,8	Samsung	58,8
17	Apple	57,7	ING	58,7
18	Barceló	57,5	Zurich	58,6
19	Bolt	57,4	Huawei	58,3
20	Zalando	57,2	Siemens	57,9
21	Volkswagen	57,2	Sony	57,8
22	Danone	57,1	Metro	57,7
23	Carrefour	56,7	NH	57,7
24	Lenovo	56,7	Cruzcampo	57,4
25	Xiaomi/Redmi	56,7	LG	57,4

Las 25 Empresas más innovadoras  
en la **DIMENSIÓN DIGITAL (iíd)**

Ranking	Marca / Empresa	2022	Marca / Empresa	2023
1	Apple	82,5	Apple	82,5
2	ING	81,6	YouTube	80,6
3	Samsung	78,7	ING	79,6
4	Amazon	78,0	Spotify	79,0
5	Spotify	77,9	Amazon	78,0
6	YouTube	76,6	Xiaomi	77,8
7	Xiaomi/Redmi	76,0	Booking	76,6
8	Booking	75,0	Lenovo	76,6
9	Lenovo	74,8	Twitter	76,5
10	Netflix	74,1	Samsung	76,2
11	Instagram	73,6	Instagram	76,0
12	Tiktok	72,8	Linkedin	75,7
13	Airbnb	72,6	Facebook	75,2
14	Twitter	72,5	Uber	75,2
15	Sony	72,4	Huawei	74,7
16	Asus	72,3	Sony	73,9
17	HBO	71,9	PrimeVideo	73,9
18	Linkedin	71,0	HBO	73,8
19	PrimeVideo	70,9	Asus	73,2
20	Aliexpress	70,8	Airbnb	73,0
21	Uber	70,5	Aliexpress	72,4
22	Wallapop	69,9	Netflix	72,3
23	Disney	69,8	Disney	70,7
24	Idealista	69,7	Cabify	70,5
25	Huawei	69,7	Movistar	70,1

## B. ÍEI desglosado por sectores

### SECTOR AEROLÍNEAS

Los siguientes valores de referencia se basan en la experiencia de consumidores que viajaron en cada una de las aerolíneas analizadas en los 6 meses previos a la realización de la encuesta. Las puntuaciones medias de los tres índices que componen el ÍEI para este sector son:

▲ Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 56,4

▲ Índice de Innovación Social - ÍIS: 50,1

⊖ Índice de Innovación Digital - ÍID: 60,9

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Iberia	60,3	56,4	63,5	64	36	42	⊖	1	1	1
Ryanair	57,7	43,9	57,9	76	115	60	▲	2	4	4
Air Europa	56,3	54,0	61,6	82	53	48	▼	3	2	2
Vueling	51,3	46,3	60,8	106	110	53	▼	4	3	3

Destaca la primera posición de Iberia en los tres índices de innovación.



Premio a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector aerolíneas | Iberia  
Martín Beitia, Head de Innovación

### SECTOR AUTOMÓVILES

Los siguientes valores de referencia se basan en la experiencia de consumidores que han sido usuarios de cada una de las marcas de coches durante los 6 meses previos a la realización de la encuesta. Las puntuaciones medias de los tres índices que componen el ÍEI para este sector son:

▲ Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 64,6

▲ Índice de Innovación Social - ÍIS: 58,8

⊖ Índice de Innovación Digital - ÍID: 54,0

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Mercedes-Benz	75,3	60,7	61,2	3	10	51	▲	1	3	1
Toyota	71,2	69,2	60,5	8	1	54	▼	2	1	2
Volkswagen	67,0	56,4	52,5	24	34	84	⊖	3	5	5
Renault	65,5	62,5	57,5	30	8	62	⊖	4	2	3
Seat	60,9	58,9	54,3	61	15	75	⊖	5	4	4
Ford	59,8	56,2	49,2	66	39	92	▲	6	6	7
Opel	59,6	56,0	49,8	68	40	90	▲	7	7	6
Peugeot	57,3	50,5	47,0	78	79	95	▼	8	8	8

Destaca Mercedes-Benz como primera empresa en innovación comercial e innovación digital. Toyota continúa siendo líder del sector en innovación social.



Premio Global a la Innovación Social | Toyota  
Marta Martín, People & Organization Manager de Toyota

## SECTOR BANCOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Los siguientes valores de referencia se basan en la experiencia de consumidores que han sido usuarios de cada una de las entidades financieras en los 6 meses previos a la realización de la encuesta. Las puntuaciones medias de los tres índices que componen el ÍEI para este sector son:

- ⊖ Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 51,0
- ⊖ Índice de Innovación Social - ÍIS: 48,5
- ⊖ Índice de Innovación Digital - ÍID: 63,9

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
ING	70,4	58,7	79,6	10	17	3	⊖	1	1	1
BBVA	56,1	50,8	69,2	85	75	29	⊖	2	3	2
Santander	54,4	46,7	63,4	94	107	43	⬆️	3	7	5
Bankinter	54,0	50,7	67,0	98	77	34	⬇️	4	4	3
CaixaBank	50,2	50,9	65,4	108	74	37	⊖	5	2	4
Ibercaja	49,6	50,5	57,8	112	78	61	⬆️	6	5	8
Sabadell	46,2	44,2	59,1	116	113	56	⬇️	7	8	7
Kutxabank	45,5	47,8	61,2	118	96	50	⬇️	8	6	6
Unicaja	32,5	35,8	52,8	120	120	83	⊖	9	9	9

ING continúa en la primera posición en los tres índices de innovación.

## SECTOR CERVEZAS

Los siguientes valores de referencia se basan en la experiencia de consumidores de las respectivas marcas de cerveza, en los 6 meses previos a la realización de la encuesta. Las puntuaciones medias de los tres índices que componen el ÍEI para este sector son:

- ⬆️ Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 62,9
- ⊖ Índice de Innovación Social - ÍIS: 51,9
- ⬇️ Índice de Innovación Digital - ÍID: 35,1

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Mahou	67,5	49,0	30,6	22	90	117	⬆️	1	4	5
Cruzcampo	66,9	57,4	43,4	25	24	103	⬆️	2	1	1
Estrella Galicia	65,6	53,3	34,3	29	57	110	⬇️	3	2	2
Damm	60,1	51,0	32,9	65	72	115	⬇️	4	3	4
San Miguel	54,4	48,6	34,1	95	93	112	⊖	5	5	3

Mahou se posiciona en el primer lugar en innovación comercial, mientras Cruzcampo lo hace en innovación social y digital, siendo la única con una puntuación mayor de 40 puntos en esta última dimensión. Las percepciones en esta categoría son relativamente similares entre las diferentes marcas.

## SECTOR COMPAÑÍAS ASEGURADORAS

Los siguientes valores de referencia se basan en la experiencia de consumidores que han sido usuarios de cada una de estas compañías aseguradoras, en los 6 meses previos a la realización de la encuesta. Las puntuaciones medias de los tres índices que componen el ÍEI para este sector son:

- ⊖ Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 56,4
- ⊖ Índice de Innovación Social - ÍIS: 54,1
- ⊖ Índice de Innovación Digital - ÍID: 54,4

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Mutua Madrileña	62,2	56,9	62,1	52	27	46	⊖	1	3	1
Mapfre	58,8	54,3	57,5	72	50	64	⊖	2	4	2
Generali	56,4	57,1	55,5	81	26	69	⬆️	3	2	5
Allianz	56,1	52,2	54,2	84	66	76	⬇️	4	6	6
Catalana Occidente	55,9	54,1	55,9	86	51	67	⬆️	5	5	4
SantaLucía	55,3	51,0	42,9	88	73	104	⊖	6	7	8
Zurich	54,5	58,6	56,5	93	18	66	⬇️	7	1	3
Axa	52,1	48,8	50,3	104	92	88	⊖	8	8	7

Mutua Madrileña continúa siendo la primera empresa del sector en innovación comercial y digital. Zurich ha escalado posiciones para liderar el sector en innovación social. Los valores promedio de los tres índices son muy similares, entre 54 y 56 puntos.

## SECTOR E-COMMERCE

Los siguientes valores de referencia se basan en la experiencia de consumidores que han sido usuarios o han realizado transacciones en estos sitios de comercio electrónico, durante los 6 meses previos a la realización de la encuesta. Las puntuaciones medias de los tres índices que componen el ÍEI para este sector son:

- ⬇️ Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 64,5
- ⬇️ Índice de Innovación Social - ÍIS: 51,4
- ⊖ Índice de Innovación Digital - ÍID: 71,3

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Amazon	71,8	53,4	78,0	7	56	5	⊖	1	3	1
Idealista	63,7	46,5	70,1	42	108	26	⬆️	2	4	3
Zalando	63,6	55,6	69,7	44	42	28	⊖	3	2	4
Wallpop	62,6	62,7	66,3	50	7	35	⬇️	4	1	5
Aliexpress	61,0	39,0	72,4	60	118	21	⬇️	5	5	2

Amazon continúa siendo la primera empresa en innovación comercial y digital, mientras que en innovación social Wallpop continúa liderando el ranking sectorial.



Premio a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector e-commerce | Amazon  
Patricia Ares Groba, Corporate communications Manager

## SECTOR ELECTRODOMÉSTICOS

Los siguientes valores de referencia se basan en la experiencia de consumidores que han sido usuarios de cada una de estas marcas de electrodomésticos durante los 6 meses previos a la realización de la encuesta. Las puntuaciones medias de los tres índices que componen el ÍEI para este sector son:

▲ Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 66,8

▬ Índice de Innovación Social - ÍIS: 61,2

▲ Índice de Innovación Digital - ÍID: 63,1

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Bosch	69,2	64,7	61,8	13	3	47	▬	1	2	3
Balay	67,5	65,0	58,5	23	2	59	▬	2	1	4
LG	65,3	57,4	69,7	32	25	27	▲	3	4	1
Siemens	65,3	57,9	62,4	33	20	45	▼	4	3	2

Las 3 empresas líderes en cada índice para el año 2022 continúan encabezando los rankings en 2023: Bosch en innovación comercial, Balay en innovación social y LG en innovación digital. Este sector sigue siendo considerado como el más innovador en la dimensión social (61,2 puntos). Además, este sector es el único que presenta valores promedio superiores a 60 puntos en los tres índices.

## SECTOR HOTELES Y ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Los siguientes valores de referencia se basan en la experiencia de consumidores que han sido usuarios de éstas cadenas de hoteles o de los intermediarios turísticos incluidos en esta categoría, durante los 6 meses previos a la realización de la encuesta. Las puntuaciones medias de los tres índices que componen el ÍEI para este sector son:

▲ Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 64,5

▬ Índice de Innovación Social - ÍIS: 58,1

▲ Índice de Innovación Digital - ÍID: 66,7

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Airbnb	68,8	54,5	73,0	15	48	20	▬	1	5	2
Meliá	67,9	63,4	64,5	21	6	38	▲	2	1	3
Booking	65,1	52,7	76,6	34	63	7	▼	3	6	1
Barceló	63,9	61,2	63,2	41	9	44	▲	4	2	4
NH	61,7	57,7	61,1	53	23	52	▲	5	4	6
Iberostar	59,6	59,3	61,5	69	13	49	▼	6	3	5

Este sector combina hoteles con intermediarios de alojamiento turístico. Airbnb continúa liderando el ranking de innovación comercial y Booking el ranking en innovación digital. En innovación social, Meliá es el nuevo líder del sector.



Premio a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector electrodomésticos | Bosch  
Belén García Arnau, Digital Manager

## SECTOR MARCAS DE ALIMENTACIÓN RELEVANTES

Los siguientes valores de referencia se basan en la experiencia de consumidores de las respectivas marcas de alimentación, en los 6 meses previos a la realización de la encuesta. Las puntuaciones medias de los tres índices que componen el ÍEI para este sector son:

- ⊖ Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 64,0
- ⬇ Índice de Innovación Social - ÍIS: 50,8
- ⬇ Índice de Innovación Digital - ÍID: 32,9

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Coca-Cola	68,3	46,8	34,0	19	106	113	⬆	1	6	3
Nestlé	65,5	51,5	34,1	31	67	111	⬆	2	3	2
Danone	64,8	54,0	33,3	36	52	114	⬇	3	2	4
Campofrío	64,3	56,5	38,0	40	32	108	⬆	4	1	1
Casa Tarradellas	62,3	47,0	27,3	51	102	120	⬇	5	5	6
El Pozo	59,1	49,2	30,5	71	89	118	⊖	6	4	5

En este sector, Coca-Cola ha escalado un puesto y lidera el ranking de innovación comercial, Campofrío también ha escalado posiciones y lidera los rankings de innovación social e innovación digital.

## SECTOR PROVEEDORES DE ELECTRICIDAD, GAS Y OTROS

Los siguientes valores de referencia se basan en la experiencia de consumidores que han sido usuarios de éstos proveedores de electricidad y gas, durante los 6 meses previos a la realización de la encuesta. Las puntuaciones medias de los tres índices que componen el ÍEI para este sector son:

- ⬆ Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 54,1
- ⬆ Índice de Innovación Social - ÍIS: 50,9
- ⬆ Índice de Innovación Digital - ÍID: 49,7

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
BP	58,5	55,5	45,7	73	43	97	⬆	1	1	5
Repsol	58,2	53,2	54,0	75	59	78	⬇	2	3	2
Iberdrola	55,1	54,6	54,7	91	46	74	⊖	3	2	1
Cepsa	54,1	47,0	44,0	96	103	101	⬇	4	6	6
Endesa	50,0	47,1	51,7	111	101	86	⊖	5	5	3
Naturgy	48,4	47,9	48,1	113	95	94	⊖	6	4	4



Premio a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector proveedores de electricidad, gas y otros | BP

Estrella Jara, Head of Communication and Advocacy, Spain and Portugal

BP se posiciona en el primer lugar en innovación comercial y social. Iberdrola escala un puesto y se posiciona como nuevo líder en innovación digital. En esta ocasión, observamos que varias empresas están aumentando su percepción en innovación social sobrepasando la barrera de los 50 puntos. En este sector observamos una subida en los valores promedio de los tres rankings.

## SECTOR PROVEEDORES TECNOLÓGICOS

Los siguientes valores de referencia se basan en la experiencia de consumidores que han sido usuarios de éstas diversos productos de estas marcas tecnológicas, en los 6 meses previos a la realización de la encuesta. Las puntuaciones medias de los tres índices que componen el ÍEI para este sector son:

▲ Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 68,5

▬ Índice de Innovación Social - ÍIS: 56,7

▲ Índice de Innovación Digital - ÍID: 76,4

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Apple	78,9	56,2	82,5	1	38	1	▬	1	5	1
Sony	74,1	57,8	73,9	4	21	16	▲	2	2	6
Samsung	70,5	58,8	76,2	9	16	10	▼	3	7	4
Xiaomi	68,7	52,8	77,8	17	62	6	▬	4	6	2
Huawei	63,7	58,3	74,7	43	19	15	▲	5	1	5
Asus	62,8	56,2	73,2	49	37	19	▲	6	4	7
Lenovo	61,1	56,4	76,6	59	35	8	▼	7	3	3

Apple continúa con su primera posición en el ranking de innovación comercial y digital (tanto en el sector como en el ranking general). Huawei escala varias posiciones y lidera el ranking de innovación social. Este sector es considerado por sus usuarios como el más innovador en dos rankings: innovación comercial e innovación digital.

## SECTOR REDES SOCIALES

Los siguientes valores de referencia se basan en la experiencia de consumidores que han sido usuarios de estas redes sociales, en los 6 meses previos a la realización de la encuesta. Las puntuaciones medias de los tres índices que componen el ÍEI para este sector son:

▬ Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 64,2

▼ Índice de Innovación Social - ÍIS: : 45,6

▲ Índice de Innovación Digital - ÍID: 75,9

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
YouTube	72,4	46,9	80,6	6	104	2	▲	1	3	1
Tiktok	68,7	44,2	68,4	16	114	30	▼	2	5	7
Spotify	68,3	51,2	79,0	18	70	4	▼	3	2	2
Linkedin	65,9	51,5	75,7	28	68	12	▲	4	1	5
Instagram	65,1	45,0	76,0	35	112	11	▼	5	4	4
Facebook	55,1	43,2	75,2	90	117	13	▲	6	6	6
Twitter	54,0	37,1	76,5	97	119	9	▼	7	7	3

YouTube escala varias posiciones y lidera los rankings de innovación comercial y digital. LinkedIn continúa liderando el ranking de innovación social.

## SECTOR RESTAURANTES DE CADENA

Los siguientes valores de referencia se basan en la experiencia de consumidores en estos restaurantes de cadena durante los 6 meses previos a la realización de la encuesta. Las puntuaciones medias de los tres índices que componen el ÍEI para este sector son:

- ▼ Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 61,1
- ▲ Índice de Innovación Social - ÍIS: 49,6
- ▲ Índice de Innovación Digital - ÍID: 51,0

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
McDonald's	63,3	50,7	55,4	45	76	70	⊖	1	2	1
Burger King	61,3	50,1	53,1	58	82	80	⊖	2	3	3
Telepizza	60,8	51,3	55,1	62	69	71	⊖	3	1	2
Foster's Hollywood	59,2	46,2	40,5	70	111	107	⊖	4	4	4

McDonald's continúa liderando el ranking de innovación comercial y en 2023 lidera también el ranking de innovación digital. Telepizza asciende una posición y lidera el ranking de innovación social. El orden de las empresas en el ranking continúa igual que en 2022.



ÍNDICE ESPAÑOL DE INNOVACIÓN

El ÍEI es único porque mide la innovación teniendo en cuenta el **punto de vista de los consumidores**, lo que diferencia de otros índices que consideran la perspectiva de los empresarios, las opiniones de expertos o los indicadores macroeconómicos.

## SECTOR ROPA Y CALZADO DEPORTIVO

Los siguientes valores de referencia se basan en la experiencia de consumidores que han sido usuarios de estas marcas de ropa y calzado deportivo, en los 6 meses previos a la realización de la encuesta. Las puntuaciones medias de los tres índices que componen el ÍEl para este sector son:

- ⊖ Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 68,3
- ⊖ Índice de Innovación Social - ÍIS: 52,4
- ⊖ Índice de Innovación Digital - ÍID: 48,6

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Nike	74,0	56,0	52,3	5	41	85	⊖	1	1	3
Zara	70,2	54,5	58,8	11	47	58	⊖	2	3	1
Adidas	69,2	47,8	44,5	14	97	99	⊖	3	5	4
Primark	66,5	48,5	30,0	27	94	119	⊖	4	4	5
Mango	61,6	55,3	57,5	54	45	63	⊖	5	2	2

Nike escala posiciones en 2023, y pasa a liderar el ranking de innovación social. Además, continúa liderando el ranking de innovación comercial. Zara continúa liderando el ranking de innovación digital. El orden de las empresas en el ranking continúa igual que en 2022.

## SECTOR SEGUROS DE SALUD

Los siguientes valores de referencia se basan en la experiencia de consumidores que han sido usuarios de estos seguros de salud durante los 6 meses previos a la realización de la encuesta. Las puntuaciones medias de los tres índices que componen el ÍEl para este sector son:

- ⊖ Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 54,4
- ⊖ Índice de Innovación Social - ÍIS: 53,2
- ⬆ Índice de Innovación Digital - ÍID: 57,1

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Sanitas	62,9	60,0	63,7	47	12	41	⊖	1	1	1
DKV	53,4	53,2	56,9	99	58	65	⊖	2	2	2
Asisa	51,4	50,4	54,8	105	81	73	⬆	3	3	3
Adeslas	50,1	49,2	53,0	109	88	81	⬇	4	4	4

Destaca Sanitas liderando los 3 rankings de innovación (en 2022 lideraba en innovación comercial y digital).



## SECTOR SERVICIOS DE ENTREGA Y ENVÍO

Los siguientes valores de referencia se basan en la experiencia de consumidores que han sido usuarios de estos servicios de entrega y envío durante los 6 meses previos a la realización de la encuesta. Las puntuaciones medias de los tres índices que componen el ÍEI para este sector son:

- ▼ Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 55,2
- ⊖ Índice de Innovación Social - ÍIS: 52,2
- ⊖ Índice de Innovación Digital - ÍID: 55,2

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Glovo	61,6	53,8	67,4	55	54	32	⊖	1	1	1
Nacex	53,2	53,0	53,6	100	60	79	⊖	2	2	2
DHL	53,1	49,5	52,9	101	86	82	▲	3	4	3
Correos	52,7	52,7	47,0	103	64	96	▼	4	3	4

Los resultados de este sector son muy estables. Glovo continúa ocupando la primera posición en los 3 rankings de innovación en este sector, seguido por Nacex.



Premio a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector de servicios de entrega y envío | Glovo  
Carla Cabedo, Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales de Glovo en España

## SECTOR SERVICIOS DE STREAMING

Los siguientes valores de referencia se basan en la experiencia de consumidores que han sido usuarios de estos servicios de streaming durante los 6 meses previos a la realización de la encuesta. Las puntuaciones medias de los tres índices que componen el ÍEI para este sector son:

- ⊖ Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 60,5
- ⊖ Índice de Innovación Social - ÍIS: 48,6
- ▲ Índice de Innovación Digital - ÍID: 72,7

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Netflix	64,6	46,5	72,3	38	109	22	⊖	1	4	3
Disney	62,9	51,1	70,7	48	71	23	⊖	2	1	4
HBO	58,2	49,6	73,8	74	85	18	⊖	3	2	2
PrimeVideo	56,2	47,2	73,9	83	100	17	⊖	4	3	1

Netflix continúa liderando el ranking de innovación comercial. Disney escala una posición y lidera el ranking de innovación social. PrimeVideo escala dos posiciones y lidera el ranking de innovación digital. El orden de las empresas en el ranking continúa igual que en 2022.



Premio a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector de streaming | Netflix  
Ana Herrero Moreno, Consultora de comunicación

## SECTOR SUPERMERCADOS

Los siguientes valores de referencia se basan en la experiencia de usuarios de estos supermercados en los 6 meses previos a la realización de la encuesta. Las puntuaciones medias de los tres índices que componen el ÍEI para este sector son:

- ✓ Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 55,3
- ✓ Índice de Innovación Social - ÍIS: 50,7
- ✓ Índice de Innovación Digital - ÍID: 42,3

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Lidl	61,5	56,9	49,2	56	28	93	⊖	1	1	2
Mercadona	59,8	47,3	30,7	67	98	116	⬆️	2	5	6
Hipercor	57,6	49,8	44,1	77	84	100	⬆️	3	3	3
Carrefour	54,9	54,3	49,6	92	49	91	⊖	4	2	1
Alcampo	50,0	46,9	36,3	110	105	109	⬇️	5	6	5
Día	47,8	48,9	43,7	115	91	102	⊖	6	4	4

Lidl continúa liderando el ranking de innovación comercial y, en 2023 pasa a liderar también el ranking de innovación social. Carrefour escala una posición para liderar el ranking de innovación digital.



Premio a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector supermercados | Lidl  
Josep Sans, Public Affairs en Lidl España

## SECTOR TELECOMUNICACIONES

Los siguientes valores de referencia se basan en la experiencia de consumidores que han sido usuarios de estas marcas que operan en el sector telecomunicaciones, en los 6 meses previos a la realización de la encuesta. Las puntuaciones medias de los tres índices que componen el ÍEI para este sector son:

- ⊖ Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 55,7
- ⊖ Índice de Innovación Social - ÍIS: 50,1
- ⊖ Índice de Innovación Digital - ÍID: 65,1

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Movistar	63,2	52,9	70,1	46	61	25	⊖	1	1	1
Orange	52,8	50,1	64,4	102	83	39	⬆️	2	2	2
Vodafone	51,2	47,2	63,9	107	99	40	⬇️	3	3	3

Movistar escala una posición en el ranking de innovación social, y en 2023 lidera los 3 rankings del sector.



Premio a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector telecomunicaciones | Movistar  
Paz Bringas García, Gerente Acción Institucional, Relaciones Públicas, Cátedras y Universidades

## SECTOR TIENDAS ESPECIALIZADAS Y POR DEPARTAMENTOS

Los siguientes valores de referencia se basan en la experiencia de consumidores que han sido usuarios de estas tiendas durante los 6 meses previos a la realización de la encuesta. Las puntuaciones medias de los tres índices que componen el ÍEl para este sector son:

- ⊖ Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 66,9
- ⬆ Índice de Innovación Social - ÍIS: 58,0
- ⬆ Índice de Innovación Digital - ÍID: 56,5

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Ikea	76,4	63,8	55,0	2	4	72	⊖	1	1	3
Decathlon	68,2	60,5	54,0	20	11	77	⬆	2	2	4
Leroy Merlin	64,7	56,5	50,5	37	33	87	⬆	3	4	5
MediaMarkt	64,4	56,7	67,1	39	31	33	⊖	4	3	1
El Corte Inglés	60,7	52,6	55,9	63	65	68	⬇	5	5	2

IKEA continúa liderando en los rankings de innovación comercial y social. Por su parte, MediaMarkt continúa liderando el ranking de innovación digital.



Premio a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector tiendas especializadas y por departamentos | Ikea  
Alfonso Negrete, Country Digital and Innovation Manager

## SECTOR TRANSPORTE DE PASAJEROS

Los siguientes valores de referencia se basan en la experiencia de pasajeros de diversos servicios de transporte terrestre, que viajaron con estos proveedores de servicio de transporte durante los 6 meses previos a la realización de la encuesta. Las puntuaciones medias de los tres índices que componen el ÍEl para este sector son:

- ⬆ Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 56,2
- ⊖ Índice de Innovación Social - ÍIS: 54,6
- ⬆ Índice de Innovación Digital - ÍID: 57,8

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Ouigo	69,9	63,5	68,2	12	5	31	⊖	1	1	3
Uber	66,6	56,7	75,2	26	29	14	⊖	2	4	1
Cabify	61,4	50,4	70,5	57	80	24	⊖	3	8	2
Alsa	56,8	55,4	58,9	79	44	57	⬆	4	6	6
AVE	56,5	56,7	60,2	80	30	55	⬇	5	5	5
Bolt	55,9	53,7	65,9	87	55	36	⊖	6	7	4
Metro	55,3	57,7	50,3	89	22	89	⊖	7	3	7
Autobuses públicos	48,0	58,9	42,9	114	14	105	⬆	8	2	9
Renfe Cercanías	46,2	49,3	45,3	117	87	98	⬇	9	9	8
Consortios de Taxi	45,0	43,8	41,0	119	116	106	⊖	10	10	10



Ouigo continúa ocupando la primera posición en los rankings de innovación comercial y social. El ranking de innovación digital lo sigue liderando Uber, seguido de Cabify.

Premio a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector transporte de pasajeros | Ouigo  
Francisco Martín, Director de Recursos Humanos y Tecnología

### C. Ranking sectorial

La interpretación de la siguiente tabla es similar a las anteriores. En el primer bloque, titulado "Puntuaciones por índice", observamos el promedio de las puntuaciones de los tres índices en cada sector, en una escala de 100 puntos. En el segundo bloque, titulado "Ranking", se indica la posición ordinal de cada sector para cada uno de los índices. Así, vemos como el sector de "Proveedores tecnológicos" es percibido por los consumidores como el más innovador en su oferta comercial y en la dimensión digital. El sector electrodomésticos, seguido por automóviles, continúa liderando el ranking de innovación social. La columna "Evol." indica si ha habido un cambio en el ranking con relación al índice de innovación comercial del año 2022.

Sector	Puntuaciones por índice			Evol.	Ranking		
	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Proveedores tecnológicos	68,5	56,7	76,4	▲	1	5	1
Ropa y calzado deportivo	68,3	52,4	48,6	▼	2	9	18
Tiendas especializadas y por departamentos	66,9	58,0	56,5	▼	3	4	12
Electrodomésticos	66,8	61,2	63,1	▲	4	1	8
Automóviles	64,6	58,8	54,0	▲	5	2	15
E-commerce	64,5	51,4	71,3	▼	6	12	4
Hoteles y alojamiento turístico	64,5	58,1	66,7	▲	7	3	5
Redes sociales	64,2	45,6	75,9	▼	8	21	2
Marcas de alimentación relevantes	64,0	50,8	32,9	▼	9	14	21
Cervezas	62,9	51,9	35,1	▲	10	11	20
Restaurantes de cadena	61,1	49,6	51,0	▼	11	18	16
Streaming	60,5	48,6	72,7	▼	12	19	3
Aerolíneas	56,4	50,1	60,9	▲	13	16	9
Compañías aseguradoras	56,4	54,1	54,4	▬	14	7	14
Transporte de pasajeros	56,2	54,6	57,8	▲	15	6	10
Telecomunicaciones	55,7	50,1	66,1	▼	16	17	6
Supermercados	55,3	50,7	42,3	▼	17	15	19
Servicios de entrega y envío	55,2	52,2	55,2	▬	18	10	13
Seguros de salud	54,4	53,2	57,1	▬	19	8	11
Proveedores de electricidad, gas, y otros	54,1	50,9	49,7	▲	20	13	17
Bancos y servicios financieros	51,0	48,5	63,9	▼	21	20	7



ÍEI 2024, grupo de premiados



**Bienvenida Institucional**  
Mercedes Esteban, Directora del Departamento de Economía de la Empresa de la UC3M; Teresa Riesgo, Secretaria General de Innovación, Ciencia y Universidades; Mario Merino, Vicerector Adjunto de Innovación, Transferencia y Parque Científico de UC3M; José Luis Cortina, Presidente de Neovantas



**Premios a la Innovación 2024**  
ÍIS Global: Toyota  
ÍIS Español: Balay  
ÍID Español: Cabify



**Neovantas**  
Juan de Rus, Director de Neovantas y Profesor Asociado UC3M



ÍEI 2024, panel de empresas ganadoras: Balay, Ikea y Oiuo



ÍEI 2024, coffee break

## 5. APÉNDICE

### A. Sobre los responsables del ÍEI



#### Lola C. Duque

Profesora Titular de marketing en el Departamento de Economía de la Empresa de la Universidad Carlos III de Madrid. Es licenciada en Administración y Dirección de Empresas (Universidad Nacional de Colombia), tiene un Máster en Economía y Empresa (Universidad Pompeu Fabra), y es doctora en Estudios Empresariales por la Universidad de Barcelona.

Sus principales áreas de investigación son el marketing de servicios y el bienestar del consumidor. Actualmente, Lola imparte diversas asignaturas del área de Marketing en programas de grado y posgrado, y es una de las personas encargadas del Índice Español de Innovación.



#### Lluís Santamaría

Profesor Titular de contabilidad en el Departamento de Economía de la Empresa de la Universidad Carlos III de Madrid. Lluís obtuvo su doctorado en Dirección de empresas y su licenciatura en Ciencias Económicas y Empresariales en la Universidad Autónoma de Barcelona (España).

Sus principales áreas de investigación son: la gestión de la innovación y los sistemas de información contables. En su investigación examina aspectos de Gobierno de la empresa, gestión de la innovación, cooperación tecnológica, así como sistemas de control de gestión. En la actualidad imparte docencia en contabilidad de gestión, análisis financiero y gestión de la innovación.

### B. Sobre las entidades implicadas

**uc3m**

**INDEM**

El Instituto para el Desarrollo de Empresas y Mercados (INDEM) pretende ser el puente entre la universidad y el mundo real: un vínculo entre sus miembros y el mundo empresarial y social, con un compromiso de impulso y divulgación de la investigación aplicada a la mejora de la eficiencia y la eficacia de la actividad empresarial. La actividad del INDEM tiene un especial énfasis en la innovación empresarial. El INDEM cuenta con más de 60 investigadores: la mayoría pertenecen al Departamento de Economía de la empresa y otros proceden de otros departamentos de la propia Universidad Carlos III de Madrid (Economía y Estadística) así como de otras universidades prestigiosas a nivel internacional.

**NEOVANTAS**  
consulting

Neovantas es una consultora internacional de dirección y es socio estratégico de la UC3M en la implementación del ÍEI. Neovantas trabaja para acelerar el cambio mediante analítica avanzada, entendiendo los mecanismos cognitivos detrás del dato.

Su metodología experimental permite garantizar resultados que reduzcan el gap entre intención y comportamiento de forma sostenible en el tiempo.



Después del Índice Noruego de Innovación (desarrollado por los investigadores Tor W. Andreassen, Line Lervik-Olsen and Seidali Kurtmollaiev de la Norwegian School of Economics), otros países han implementado el índice análogo que utiliza esta misma metodología; entre ellos: los Estados Unidos de América (Fordham University's Gabelli School of Business), Dinamarca (Aarhus University), Suecia (Karlstad Business School), Bélgica (Hasselt Universtiy) y Finlandia (Hanken School of Economics).

Recientemente, se ha unido Australia (University of Queensland). Las entidades que hacemos parte de esta Coalición de Índices de Innovación trabajamos de forma coordinada en temas de investigación y extensión de los resultados.



## SIGMADOS

Empresa decana española de estudios de mercado y demoscopia, que tras un escrupuloso proceso de licitación fue seleccionada para la recolección de datos de los consumidores.

Para conocer **más detalles sobre el ÍEI**,  
puede visitar nuestra página web  
**[indicedeinnovacion.uc3m.es](http://indicedeinnovacion.uc3m.es)**





**ÍNDICE  
ESPAÑOL DE  
INNOVACIÓN**

Calle Madrid, 126  
28903 Getafe (Madrid)  
Spain

---

phone: +34 91 624 84 27  
e-mail: [indiceinnovacion@uc3m.es](mailto:indiceinnovacion@uc3m.es)

---



[indiceinnovacion.uc3m.es](http://indiceinnovacion.uc3m.es)