



**ÍNDICE
ESPAÑOL DE
INNOVACIÓN**

MEMORIA **22**

Lola C. Duque y Lluís Santamaría

Instituto para el
Desarrollo de Empresas
y Mercados (INDEM)

Universidad Carlos III
de Madrid (UC3M)

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	2
2. SOBRE EL ÍNDICE ESPAÑOL DE INNOVACIÓN (ÍEI)	4
3. DATOS DEL ESTUDIO	6
4. RESULTADOS	8
A. ÍEI general	9
B. ÍEI desglosado por sectores	12
C. Ranking sectorial	34
5. APÉNDICE	38
A. Sobre las entidades implicadas	38
B. Sobre los Responsables del ÍEI	40

1. PRESENTACIÓN

El **Índice Español de Innovación (ÍEI)** es una iniciativa que nace con la firme voluntad de transferir conocimiento a la sociedad y, muy especialmente, a las empresas. En este primer informe, correspondiente al año 2022, 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). Para ello se ha contado con la colaboración de la consultora **Neovantas**, que ha sido fundamental para la óptima implementación de este índice. La recogida de datos de más de 24.000 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 los esfuerzos de las empresas en materia de innovación. Esto no es una cuestión menor ya que se hace un estudio desde la óptica de la demanda, en lugar de hacerlo desde la perspectiva de la oferta (estas metodologías suelen estar basadas 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 de las decisiones empresariales respecto a su estrategia innovadora.

El ÍEI no es una iniciativa aislada de la UC3M para España, sino que se enmarca dentro de una coalición de Índices de Innovación desarrollados en diversos países. Esta alianza está liderada por la Norwegian School of Eco-

nomics (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 tres ópticas: comercial, social y digital:

- ✓ **Índice de Innovación Comercial (ÍIC):** mide el nivel en el que los consumidores valoran el grado de innovación global
- ✓ **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
- ✓ **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 inicial agradeciendo a todas aquellas personas que, directa o indirectamente, nos han ayudado a que esta iniciativa pudiera ver finalmente la luz. De todo corazón, muchas 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 global como desglosado por sectores.

Partimos de un modelo de investigación académico, que está validado teórica y empíricamente en otros países. El nuestro (ver figura 1) se fundamenta en el trabajo “Competing through innovation: Let the customer judge!”, que ha sido publicado en el Journal of Business Research (Kurtmollaiev, Lervik-Olsen & Andreassen, 2022, vol. 153, pp. 87-101).

Nuestra investigación demuestra que las empresas que hacen **cambios en la creación de valor** para sus consumidores, son percibidas como **más innovadoras**, y 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 económico para la empresa**.

La satisfacción del consumidor ha sido un tema central para las empresas, y lo sigue siendo en el corto plazo. Sin embargo, la investigación de nuestros socios de la coalición identifica que los consumidores esperan más de las empresas (una experiencia satisfactoria o un precio conveniente). 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. Esto significa que 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. Como señala el profesor Tor W. Andreassen, líder de esta iniciativa a nivel global:

“Quality is a ticket to play. Innovation is a ticket to stay!”

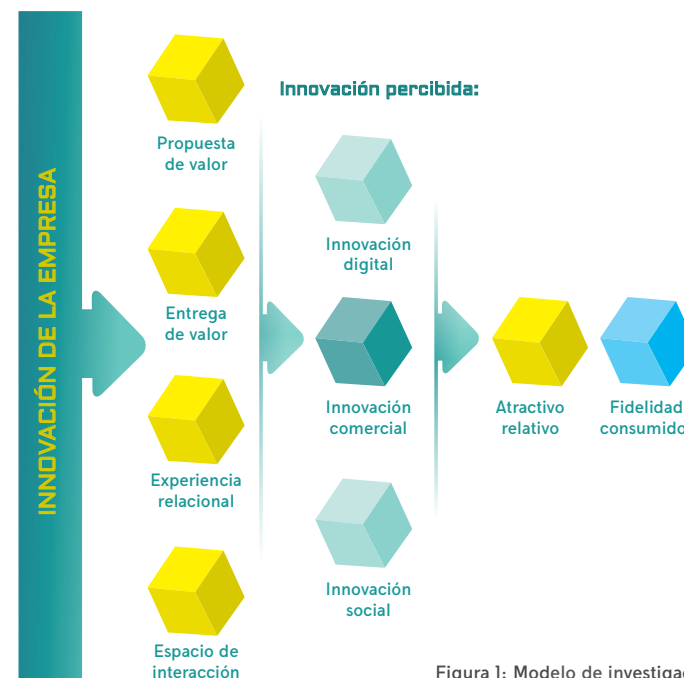


Figura 1: Modelo de investigación del ÍEI

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. Tomamos como referencia el 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, la facturación, la relevancia para los consumidores, porque son empresas emergentes o porque tienen algún elemento innovador como, por ejemplo, las empresas de “economía compartida”.

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 mide cada una de las variables del modelo de investigación) hasta un máximo de 3 empresas/marcas. Para cada una de las empresas 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 24.000 respuestas de clientes recogidas en 2022, respecto a 120 empresas de 21 sectores de la economía española.

Descriptivos: La muestra de datos está formada por un 45% de hombres y un 55% de mujeres. Por grupos de edad hay un 16,4% en el rango de 16-29 años, 67,2% en el rango de 30-59 años y 15,4% en el rango de más de 60 años. La duración media de la respuesta es de 5,6 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 2022, 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 al completo)

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.

C. El **Ranking sectorial** nos da una visión de conjunto, acerca de cuáles son los sectores más innovadores, según la percepción de los consumidores.

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 más innovadora en su oferta comercial, con un índice de 78,4 puntos.

Las siguientes columnas, dentro del bloque “Ranking general”, 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, mientras que su posición es la 17ª (de 120) en el ranking de innovación social.

Por su parte, Toyota es percibida como la empresa más innovadora en la dimensión social.

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.



Premio Global a la Innovación Comercial | Apple
Silvia Martin Prat, Directora de Comunicación



Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
Apple	78,4	57,7	82,5	1	17	1	1	2	1
Ikea	75,4	62,1	56,2	2	5	68	1	1	3
Toyota	74,7	71,8	59,8	3	1	52	1	1	2
Amazon	73,0	55,6	78,0	4	31	4	1	3	1
Nike	73,0	53,1	57,9	5	62	58	1	3	3
Samsung	71,8	60,6	78,7	6	9	3	2	1	2
Tiktok	71,4	50,6	72,8	7	82	12	1	5	4
Mercedes-Benz	71,2	54,6	61,0	8	41	47	2	5	1
Zara	70,8	53,6	59,6	9	52	53	2	2	1
Danone	69,4	57,1	36,0	10	22	112	1	1	2
Spotify	69,4	51,8	77,9	11	74	5	2	2	1
Coca-Cola	69,0	48,4	42,7	12	103	105	2	2	1
Sony	69,0	54,8	72,4	13	37	15	3	3	5
ING	69,0	56,4	81,6	14	26	2	1	1	1
Airbnb	68,7	54,7	72,6	15	38	13	1	1	2
El Corte Inglés	68,6	57,8	57,5	16	16	60	2	2	2
Xiaomi/Redmi	67,9	56,7	76,0	17	25	7	4	4	3
Decathlon	67,9	56,0	51,0	18	29	84	3	3	4
Adidas	67,8	52,0	50,1	19	70	88	3	3	4
Primark	67,6	50,4	29,5	20	85	120	4	4	5
Bosch	67,5	61,7	57,4	21	6	61	1	1	3
McDonalds	67,0	50,4	53,4	22	86	75	1	1	3
Netflix	66,7	48,7	74,1	23	100	10	1	1	1
Balay	66,6	66,1	56,5	24	2	65	2	2	4
Ouigo	66,6	64,0	67,7	25	3	30	1	1	3

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: 54,2

Índice de Innovación Social - ÍIS: 48,3

Índice de Innovación Digital - ÍID: 61,2

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
Iberia	58,0	53,2	63,3	70	60	40	1	1	1
Air Europa	53,7	53,0	61,4	93	64	46	2	2	3
Vueling	53,4	48,5	61,7	94	101	44	3	3	2
Ryanair	51,9	38,4	58,4	105	120	57	4	4	4

Destaca la primera posición de Iberia en los tres índices 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: 62,6

Índice de Innovación Social - ÍIS: 57,3

Índice de Innovación Digital - ÍID: 53,3

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
Toyota	74,7	71,8	59,8	3	1	52	1	1	2
Mercedes-Benz	71,2	54,6	61,0	8	41	47	2	5	1
Volkswagen	61,8	57,2	53,6	47	21	72	3	3	3
Renault	60,6	59,1	53,6	55	11	73	4	2	4
Seat	59,2	54,6	50,0	64	43	90	5	6	6
Peugeot	57,9	53,7	48,0	71	51	93	6	7	8
Ford	57,9	52,8	49,0	73	67	92	7	8	7
Opel	57,4	54,7	51,5	76	40	80	8	4	5

Destaca Toyota como primera empresa en innovación comercial y social/medioambiental, con más de 10 puntos por encima de la segunda en este índice. Por su parte, Mercedes Benz es la única empresa con una puntuación de más de 60 puntos en el índice de innovación digital.

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: 51,2

Índice de Innovación Social - ÍIS: 49,1

Índice de Innovación Digital - ÍID: 63,2

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
ING	69,0	56,4	81,6	14	26	2	1	1	1
BBVA	56,2	51,1	68,8	79	78	29	2	3	2
Bankinter	55,9	53,9	66,9	82	49	31	3	2	3
Santander	52,3	48,2	62,8	101	104	41	4	6	5
CaixaBank	50,7	49,6	65,4	108	91	36	5	4	4
Sabadell	46,7	45,0	57,7	112	113	59	6	8	6
Kutxabank	46,5	47,1	57,1	113	108	62	7	7	7
Ibercaja	44,9	49,1	57,0	117	98	63	8	5	8
Unicaja	38,5	41,1	51,1	120	118	83	9	9	9

Destaca ING como primera empresa en los tres índices de innovación, mostrando una gran ventaja en innovación digital

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: 59,8

Índice de Innovación Social - ÍIS: 52,4

Índice de Innovación Digital - ÍID: 37,0

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
Estrella Galicia	62,1	51,3	36,1	43	77	111	1	4	4
Mahou	61,3	50,9	38,6	50	79	107	2	5	1
Damm	60,4	53,4	35,9	56	54	113	3	1	5
Cruzcampo	59,0	53,4	37,9	65	55	108	4	2	2
San Miguel	56,3	53,2	36,6	78	58	110	5	3	3

Las percepciones en esta categoría son muy similares para todas las marcas. Destacan los bajos valores en innovación digital, ya que en este tipo de productos, la implementación de la dimensión digital es más compleja.

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: 55,9

Índice de Innovación Social - ÍIS: 54,7

Índice de Innovación Digital - ÍID: 54,5

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
Mutua Madrileña	64,0	58,9	63,4	36	12	39	1	1	1
Mapfre	59,0	56,1	56,5	66	28	64	2	2	2
Allianz	57,5	55,9	56,2	75	30	67	3	3	3
Generali	54,3	54,2	53,0	90	47	77	4	5	6
Zurich	54,1	54,7	54,7	91	39	70	5	4	4
SantaLucía	53,8	52,9	47,9	92	65	95	6	7	8
Catalana Occidente	52,5	53,1	50,8	99	63	85	7	6	7
Axa	52,4	51,8	53,5	100	73	74	8	8	5

Destaca el liderazgo de la Mutua Madrileña como primera empresa del sector en los tres índices de innovación, seguida en las tres categorías por Mapfre y Allianz, respectivamente. Los valores promedio de los 3 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: 65,5

Índice de Innovación Social - ÍIS: 53,0

Índice de Innovación Digital - ÍID: 71,6

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
Amazon	73,0	55,6	78,0	4	31	4	1	3	1
Wallapop	66,2	62,5	69,9	26	4	22	2	1	3
Zalando	64,8	57,2	69,4	31	20	26	3	2	5
Aliexpress	62,5	46,2	70,8	42	110	20	4	4	2
Idealista	61,2	43,4	69,7	51	116	24	5	5	4

Destaca la posición de Amazon como primera empresa en innovación comercial y digital, mientras que en innovación social lideran el ranking Wallapop, seguida de Zalando.

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: 65,5

Índice de Innovación Social - ÍIS: 61,9

Índice de Innovación Digital - ÍID: 60,3

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
Bosch	67,5	61,7	57,4	21	6	61	1	2	3
Balay	66,6	66,1	56,5	24	2	65	2	1	4
Siemens	64,4	59,3	60,8	33	10	49	3	4	2
LG	63,5	60,7	66,7	38	8	32	4	3	1



Premio Español a la Innovación Social | Balay
Fernando Alonso, Director de la marca Balay

Este sector presenta valores similares dentro de cada uno de los índices. Bosch lidera en innovación comercial, Balay lidera en innovación social y LG en innovación digital. Este sector es considerado como el más innovador en la dimensión social (61,9 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: 62,9

Índice de Innovación Social - ÍIS: 57,2

Índice de Innovación Digital - ÍID: 65,4

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
Airbnb	68,7	54,7	72,6	15	38	13	1	5	2
Booking	64,7	53,3	75,0	32	57	8	2	6	1
Iberostar	62,1	61,1	61,9	44	7	43	3	1	4
Meliá	61,9	58,4	62,4	45	14	42	4	3	3
Barceló	60,3	57,5	60,7	58	18	50	5	4	5
NH	59,8	58,4	60,1	61	13	51	6	2	6

Este sector combina hoteles con intermediarios de alojamiento turístico. Airbnb lidera el ranking en innovación comercial y Booking el ranking en innovación digital. En innovación social, lidera el ranking Iberostar.

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 ÍEl para este sector son:

Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 64,1

Índice de Innovación Social - ÍIS: 51,9

Índice de Innovación Digital - ÍID: 36,3

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
Danone	69,4	57,1	36,0	10	22	112	1	1	2
Coca-Cola	69,0	48,4	42,7	12	103	105	2	5	1
Nestlé	65,6	54,3	35,1	27	46	116	3	3	5
Casa Tarradellas	61,4	47,8	33,2	49	106	118	4	6	6
Campofrio	60,9	54,6	35,3	53	42	115	5	2	4
El Pozo	58,3	48,9	35,6	69	99	114	6	4	3

Destaca Danone como primera marca en innovación comercial y social. En innovación digital, ocupa el primer lugar Coca-Cola, aunque las puntuaciones en este índice son todas menores de 43 puntos.

En este sector, junto al de las cervezas, la digitalización es más difícil de implementar (o menos necesaria) en comparación con otros sectores que basan su modelo de negocio en la tecnología y en la digitalización.

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 ÍEl para este sector son:

Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 50,5

Índice de Innovación Social - ÍIS: 47,2

Índice de Innovación Digital - ÍID: 47,9

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
Repsol	56,1	49,6	51,8	80	92	79	1	1	1
Cepsa	52,3	43,7	43,6	102	115	104	2	6	6
Iberdrola	51,0	49,5	51,4	107	95	81	3	3	2
BP	50,3	49,5	45,4	109	94	100	4	2	4
Endesa	48,7	45,5	49,7	111	111	91	5	4	3
Naturgy	44,6	45,3	45,3	118	112	101	6	5	5

Destaca la primera posición de Repsol en los tres índices de innovación. Llama la atención que ninguna empresa supere los 50 puntos en innovación social.

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: 66,6

Índice de Innovación Social - ÍIS: 56,5

Índice de Innovación Digital - ÍID: 75,2

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
Apple	78,4	57,7	82,5	1	17	1	1	2	1
Samsung	71,8	60,6	78,7	6	9	3	2	1	2
Sony	69,0	54,8	72,4	13	37	15	3	6	5
Xiaomi/Redmi	67,9	56,7	76,0	17	25	7	4	4	3
Lenovo	61,1	56,7	74,8	52	24	9	5	3	4
Huawei	60,7	55,4	69,7	54	32	25	6	5	7
Asus	57,6	53,7	72,3	74	50	16	7	7	6

Destaca Apple con su primera posición en el ranking de innovación comercial y digital (no sólo ocurre a nivel de sector sino también en el ranking general), y Samsung destaca con su primera posición en innovación social.

Esta categoría es considerada por sus usuarios como la más innovadora en la dimensión digital, con más de 75 puntos en promedio.

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: 63,5

Índice de Innovación Social - ÍIS: 49,3

Índice de Innovación Digital - ÍID: 73,0

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
Tiktok	71,4	50,6	72,8	7	82	12	1	5	4
Spotify	69,4	51,8	77,9	11	74	5	2	2	1
Instagram	65,1	51,7	73,6	28	75	11	3	3	3
YouTube	64,3	51,6	76,6	34	76	6	4	4	2
Linkedin	63,0	51,8	71,0	40	72	18	5	1	6
Twitter	56,0	43,1	72,5	81	117	14	6	7	5
Facebook	55,7	44,8	66,4	83	114	33	7	6	7

En esta categoría se presenta variabilidad entre las marcas: Tiktok ocupa el primer puesto en innovación comercial y Spotify en innovación digital. LinkedIn es la primera en innovación social, si bien las puntuaciones en este índice están todas por debajo de los 52 puntos.

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: 63,3

Índice de Innovación Social - ÍIS: 50,6

Índice de Innovación Digital - ÍID: 53,2

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
McDonalds	67,0	50,4	53,4	22	86	75	1	3	3
BurgerKing	65,0	53,9	56,3	29	48	66	2	1	2
Telepizza	62,9	50,8	58,9	41	80	56	3	2	1
Foster's Hollywood	58,5	47,3	44,1	68	107	102	4	4	4

Las puntuaciones para los restaurantes son en general muy homogéneas. McDonalds ocupa la primera posición en innovación comercial, BurgerKing en innovación social y Telepizza en innovación digital.



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 ÍEI para este sector son:

Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 68,2

Índice de Innovación Social - ÍIS: 52,5

Índice de Innovación Digital - ÍID: 51,3

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
Nike	73,0	53,1	57,9	5	62	58	1	3	3
Zara	70,8	53,6	59,6	9	52	53	2	1	1
Adidas	67,8	52,0	50,1	19	70	88	3	4	4
Primark	67,6	50,4	29,5	20	85	120	4	5	5
Mango	61,8	53,5	59,2	46	53	54	5	2	2

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 ÍEI para este sector son:

Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 53,8

Índice de Innovación Social - ÍIS: 52,9

Índice de Innovación Digital - ÍID: 54,4

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
Sanitas	57,0	54,5	60,8	77	44	48	1	2	1
DKV	55,5	56,4	55,0	84	27	69	2	1	2
Adeslas	52,9	50,5	50,4	97	83	86	3	3	4
Asisa	50,0	50,1	51,2	110	88	82	4	4	3

Destaca Sanitas, liderando el ranking en innovación comercial e innovación digital. DKV ocupa el primer puesto en innovación social.



Premio Español a la Innovación Comercial | Zara
Francisco Galán, Responsable de Tecnología en Tienda de Inditex

Destaca Zara, liderando dos rankings: innovación digital y social. Nike ocupa el primer puesto en innovación comercial. Este sector ocupa el primer puesto en el ranking sectorial en innovación comercial (promedio del sector 68,2)

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: 54,2

Índice de Innovación Social - ÍIS: 51,6

Índice de Innovación Digital - ÍID: 54,7

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
Glovo	60,4	53,2	66,2	57	61	35	1	1	1
Nacex	52,2	51,9	53,1	103	71	76	2	2	2
Correos	52,1	50,4	47,7	104	84	96	3	4	4
DHL	51,9	50,7	51,9	106	81	78	4	3	3

Destaca Glovo, como empresa emergente en este mercado, ocupando la primera posición en los 3 rankings de innovación en este sector.

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: 61,2

Índice de Innovación Social - ÍIS: 49,4

Índice de Innovación Digital - ÍID: 71,7

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
Netflix	66,7	48,7	74,1	23	100	10	1	4	1
Disney	64,2	49,6	69,8	35	93	23	2	2	4
HBO	58,7	50,1	71,9	67	87	17	3	1	2
PrimeVideo	55,5	49,4	70,9	85	96	19	4	3	3

Netflix ocupa el primer puesto en el índice de innovación comercial y en el digital. En innovación social, lidera HBO, siendo la única empresa con un valor de más de 50 puntos en este índice.

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: 57,3

Índice de Innovación Social - ÍIS: 53,0

Índice de Innovación Digital - ÍID: 43,5

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
Lidl	65,0	55,2	47,4	30	33	97	1	3	3
Alcampo	59,9	57,9	43,7	60	15	103	2	1	4
Mercadona	59,6	48,2	32,3	62	105	119	3	5	6
Carrefour	57,9	56,7	50,0	72	23	89	4	2	2
Hiperacor	55,5	53,2	50,3	86	59	87	5	4	1
Día	45,9	46,5	37,5	114	109	109	6	6	5

Lidl lidera el ranking en innovación comercial, Alcampo lidera en innovación social, e Hiperacor lidera en innovación digital.

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: 55,2

Índice de Innovación Social - ÍIS: 49,2

Índice de Innovación Digital - ÍID: 65,5

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
Movistar	59,4	49,2	69,0	63	97	28	1	2	1
Vodafone	53,3	48,5	63,9	95	102	37	2	3	2
Orange	53,0	50,0	63,7	96	90	38	3	1	3

Destaca Movistar, liderando el ranking en innovación comercial y en innovación digital. Orange es la primera en innovación social.



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 ÍEI para este sector son:

Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 67,4

Índice de Innovación Social - ÍIS: 56,4

Índice de Innovación Digital - ÍID: 54,8

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
Ikea	75,4	62,1	56,2	2	5	68	1	1	3
El Corte Inglés	68,6	57,8	57,5	16	16	60	2	2	2
Decathlon	67,9	56,0	51,0	18	29	84	3	3	4
Media Markt	63,4	52,7	61,6	39	68	45	4	5	1
Leroy Merlin	61,5	53,4	47,9	48	56	94	5	4	5

Destacan IKEA, liderando el ranking de innovación comercial y el de innovación social, y Media Markt liderando la innovación digital.

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 ÍEI para este sector son:

Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 54,2

Índice de Innovación Social - ÍIS: 53,7

Índice de Innovación Digital - ÍID: 55,5

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
Ouigo	66,6	64,0	67,7	25	45	30	1	1	3
Uber	63,7	54,5	70,5	37	34	21	2	6	1
Cabify	60,1	55,1	69,3	59	66	27	3	3	2
AVE	55,2	52,9	59,1	87	69	55	4	7	5
Alsa	55,2	52,2	54,6	88	19	71	5	8	6
Bolt	55,2	57,4	66,3	89	36	34	6	2	4
Metro	52,8	54,8	47,3	98	89	98	7	5	7
Renfe Cercanías	45,7	50,1	45,6	115	35	99	8	9	8
Autobuses públicos	45,0	54,9	39,5	116	119	106	9	4	9
Consortios de Taxi	42,1	40,7	35,0	119		117	10	10	10



Premio Español a la Innovación Digital | Cabify

Irene Recio, Global Head de Relaciones Públicas

Destaca Ouigo, que una empresa de reciente ingreso en el mercado español, ocupando la primera posición en dos rankings: innovación comercial e innovación social. En esta categoría destacan también las empresas de "economía compartida", siendo Uber la primera en el ranking de innovación digital, seguida por Cabify.

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 "Ropa y calzado" es percibido por los consumidores como el más innovador en su oferta comercial, el sector de "Electrodomésticos" es percibido como el más innovador en la dimensión social y medioambiental, y el sector de "Proveedores tecnológicos" es percibido como el sector más innovador en la dimensión digital.

Sector	Puntuaciones por índice			Ranking		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
Ropa y calzado	68,2	52,5	51,3	1	11	17
Tiendas especializadas y por departamentos	67,4	56,4	54,8	2	5	11
Proveedores tecnológicos	66,6	56,5	75,2	3	4	1
E-commerce	65,5	53,0	71,6	4	8	4
Electrodomésticos	65,5	61,9	60,3	5	1	9
Marcas de alimentación relevantes	64,1	51,9	36,3	6	13	21
Redes sociales	63,5	49,3	73,0	7	17	2
Restaurantes de cadena	63,3	50,6	53,2	8	15	16
Hoteles y alojamiento turístico	62,9	57,2	65,4	9	3	6
Automóviles	62,6	57,3	53,3	10	2	15
Streaming	61,2	49,4	71,7	11	16	3
Cervezas	59,8	52,4	37,0	12	12	20
Supermercados	57,3	53,0	43,5	13	9	19
Compañías aseguradoras	55,9	54,7	54,5	14	6	13
Telecomunicaciones	55,2	49,2	65,5	15	18	5
Aerolíneas	54,2	48,3	61,2	16	20	8
Transporte de pasajeros	54,2	53,7	55,5	17	7	10
Servicios de entrega y envío	54,2	51,6	54,7	18	14	12
Seguros de salud	53,8	52,9	54,4	19	10	14
Bancos y servicios financieros	51,2	49,1	63,2	20	19	7
Proveedores de electricidad, gas, y otros	50,5	47,2	47,9	21	21	18



ÍEI 2023, grupo de premiados



Network Índices de Innovación

Tor W. Andreassen, Norwegian Innovation Index; Lola Duque, Spanish Innovation Index; Hellen Sondergaard, Danish Innovation Index; Luis Santamaría, Spanish Innovation Index



Convenio NHH y UC3M

Tor W. Andreassen, Norwegian Innovation Index; Lola Duque, Spanish Innovation Index



ÍEI 2023, panel de empresas ganadoras



ÍEI 2023, mesa presidencial

Juan José Vaquero, vicerrector de Política Científica de la UC3M; Ignacio García Fenoll, subdirector general de Coordinación de la Innovación del Ministerio de Ciencia e Innovación; Rosa Rodríguez, decana de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la UC3M; Juan Manuel García, director del Departamento de Economía de la Empresa en la UC3M y José Luis Cortina, presidente de Neovantas.

5. APÉNDICE

A. 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 tejido productivo: 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.

IIC Innovation
Index
Coalition

NHH 

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 (Universtiy 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.

B. 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 análisis institucional comparativo. En la actualidad imparte docencia en contabilidad financiera y dirección presupuestaria.

Para conocer **más detalles sobre el ÍEI**,
puede visitar nuestra página web
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



indiceinnovacion.uc3m.es