



**ÍNDICE  
ESPAÑOL DE  
INNOVACIÓN**

# MEMORIA **24**

Lola C. Duque y Lluís Santamaría

---

Instituto para el  
Desarrollo de Empresas  
y Mercados (INDEM)

Universidad Carlos III  
de Madrid (UC3M)



**Editado en:**

Getafe (Madrid) por Universidad Carlos III de Madrid (UC3M), Instituto para el Desarrollo de Empresas y Mercados (INDEM), 2025.

**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. (2025).*

*Índice Español de Innovación: Memoria 24.*

*Universidad Carlos III de Madrid (UC3M),*

*Instituto para el Desarrollo de Empresas y*

*Mercados (INDEM), nº 3. Disponible en:*

*<https://hdl.handle.net/10016/46626>*



# CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</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	20
C. Ranking sectorial	42
<b>5. APÉNDICE</b>	46
A. Sobre los responsables del ÍEI	46
B. Sobre las entidades implicadas	47

# 1. INTRODUCCIÓN

Es incuestionable que la innovación tiene un papel central en el crecimiento económico, el progreso tecnológico y la prosperidad en general. Coherente con ello, la alta dirección de las empresas suele situar a la innovación entre sus tres principales prioridades de gestión<sup>1</sup>. Sin embargo, el éxito de la innovación depende en gran medida de la comprensión de las necesidades de los consumidores, por lo que, la información que se pueda obtener de ellos es un input indispensable para mejorar los resultados innovadores.

La mayoría de los CEOs reconoce la relevancia de la información de los consumidores para la innovación, aunque se muestran insatisfechos con la capacidad de sus empresas para aplicar y aprovechar esa información<sup>2</sup>. En esta línea, un estudio reciente indica que el 61% de los lanzamientos de nuevos productos fracasan en los dos primeros años, debido principalmente a una comprensión insuficiente del consumidor<sup>3</sup>. El ámbito académico tampoco es ajeno a la relevancia que tiene la información del consumidor para una innovación exitosa, por lo que la innovación percibida por el consumidor se ha convertido en una prioridad temática de investigación.

Por tanto, es necesario situar al consumidor en el centro del debate sobre la innovación empresarial y entender que, sin su implicación, perdemos información clave para medir adecuadamente dicha innovación. Este es el reto y el camino que llevamos recorriendo desde el año 2022 con el **Índice Español de Innovación (ÍEI)**. Conscientes de que hay un amplio espacio para mejorar la medición de la innovación, el ÍEI **incorpora la perspectiva del consumidor**: un actor clave y destinatario real de las innovaciones en productos y servicios. En concreto, el ÍEI adopta un **“enfoque centrado en el cliente”** (customer-centric focus), donde éste se erige como juez fundamental de la innovación, y su percepción proporciona información muy valiosa para la toma de decisiones de las empresas.



La investigación desarrollada dentro de la Coalición de Índices de Innovación (CII) demuestra que las empresas percibidas como **más innovadoras** son aquellas que **crean valor** para sus consumidores, por lo que son **más atractivas que sus competidores** y consiguen una mayor fidelidad de sus consumidores. Esto tiene un **impacto financiero positivo para la empresa**. Así, las empresas que innovan para dar soluciones a sus consumidores tienen más probabilidades de continuar en el mercado a **medio y largo plazo**.

Tras el trienio 2022-2024 del ÍEI, observamos una tendencia generalizada de aumento en la innovación percibida por el consumidor. Ello es una señal positiva respecto al buen trabajo que están haciendo las empresas para ajustar su oferta a las necesidades y expectativas de los consumidores. Los datos del 2024 nos permiten concluir que los consumidores han notado los esfuerzos efectuados por las empresas, y lo han reflejado en una mejora significativa de sus valoraciones. Por tanto, damos una enhorabuena generalizada a las empresas incluidas en este estudio por el gran trabajo realizado.

Nos gustaría finalizar esta introducción agradeciendo a las personas e instituciones que están apoyando esta iniciativa, y esperamos continuar ofreciendo este indicador de desempeño, que se elabora de forma independiente y con alto rigor científico.

Lola y Lluís

---

<sup>1</sup>Entre otros, se puede comprobar en los informes anuales de la Boston Consulting Group.  
<https://www.bcg.com/publications/most-innovative-companies-the-collection>

<sup>2</sup>Chief Executive (2021). CEOs Find Challenges in Using Customer Data to Drive Innovation.  
<https://chiefexecutive.net/new-poll-ceos-find-challenges-in-using-customer-data-to-drive-innovation/>

<sup>3</sup>Kantar Worldpanel (2022). How to ensure your innovation doesn't fail after launch.  
<https://www.kantar.com/uki/inspiration/brands/how-to-ensure-your-innovation-doesnt-fail-after-launch>



## 2. SOBRE EL ÍNDICE ESPAÑOL DE INNOVACIÓN

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. Este tercer informe, correspondiente al año 2024, aporta 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)**, con la colaboración de la consultora **Neovantas**. La recogida de más de 24.000 valoraciones de los consumidores la ha llevado a cabo 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**. Las puntuaciones de los índices de innovación (comercial, social y digital) representan un indicador de desempeño (key performance indicator, KPI) para que las empresas comprendan cómo son vistas por sus clientes y cómo se posicionan con relación a otras empresas en los ojos del consumidor. Por ello, creemos que el **ÍEI** es una **herramienta muy útil para la reflexión** y el análisis crítico de las decisiones empresariales respecto a su estrategia innovadora. Contar con 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 en la toma de decisiones sobre innovación.

El **ÍEI** se enmarca dentro de una Coalición de Índices de Innovación (CII) desarrollados en diversos países. Esta alianza está liderada por la Norwegian School of Economics (NHH), que fue la pionera en implementar este enfoque novedoso hace más de 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, The University of

Queensland en Australia, VinUniversity en Vietnam y Università degli Studi di Napoli Federico II en Italia.

El ÍEI abarca 127 empresas de 21 sectores de la economía española, que representan más del 70% del 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. Los resultados permiten identificar a las **empresas más innovadoras** en España desde las **perspectivas comercial** (más global), **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 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.

Nuestra referencia es un modelo de investigación académico validado teórica y empíricamente en otros países. Concretamente, 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).

Preguntamos a los consumidores de las empresas (marcas) analizadas respecto a si recientemente han percibido cambios en diversas dimensiones relacionadas con la interacción consumidor-empresa (propuesta de valor, procesos de entrega, experiencia relacional, espacio de interacción), que permitan explicar la innovación que perciben (a nivel

comercial, digital y social). A partir de ahí, la innovación repercute en el atractivo relativo (respecto otros proveedores) que, en última instancia, permite conseguir una mayor fidelidad de los consumidores.

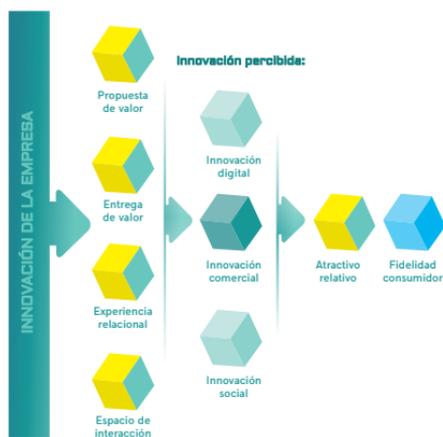


Figura 1: Modelo de investigación del ÍEI



### 3. DATOS DEL ESTUDIO

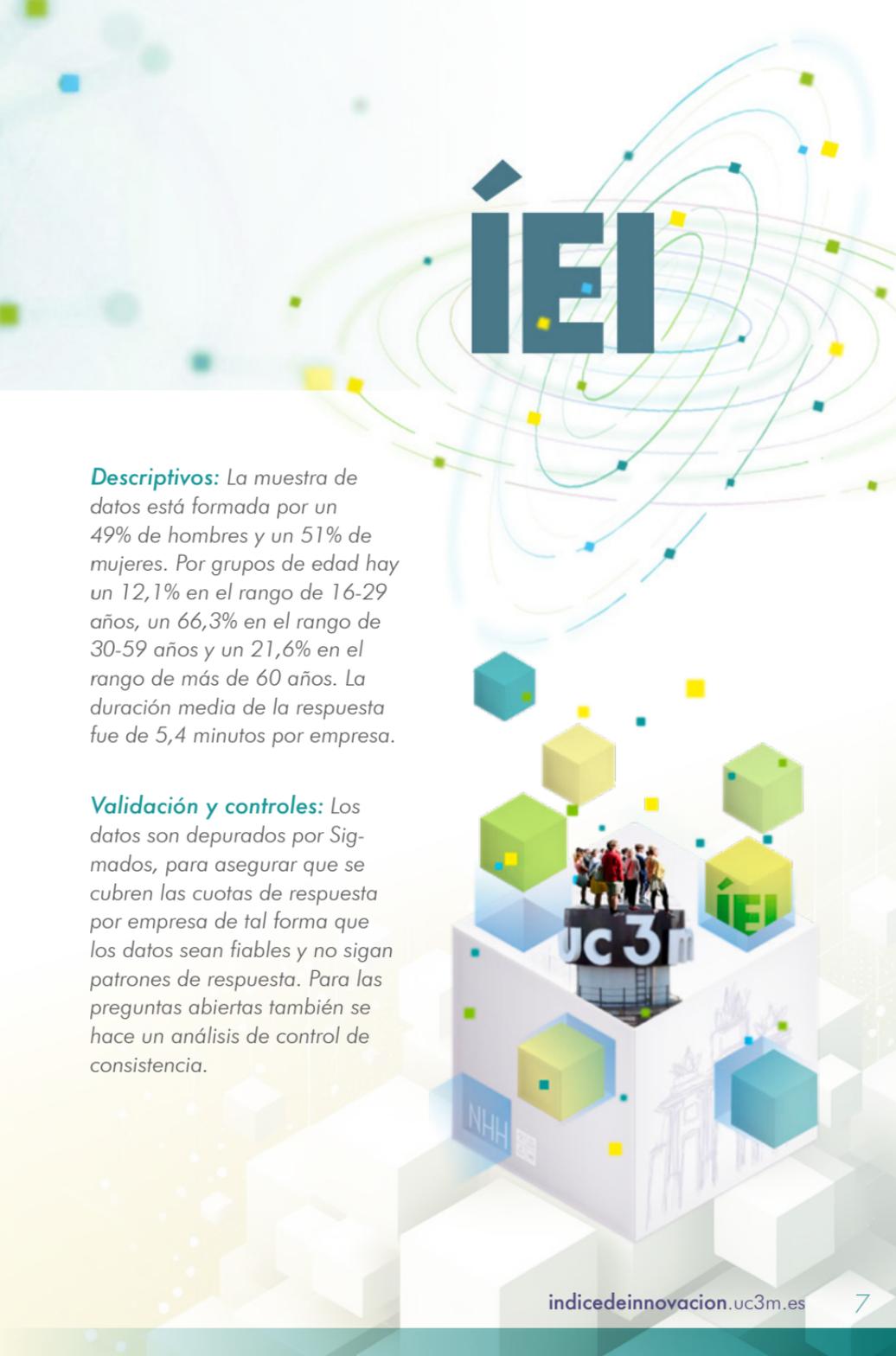
#### **Proceso para definir las empresas que se incluyen en el estudio:**

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 tiene 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, por su cuota de mercado, facturación o, incluso, la relevancia que tienen para los consumidores (ser empresas emergentes o tener algún elemento innovador, como por ejemplo las empresas de “economía compartida”). En el año 2024 se añadieron 7 nuevas empresas con el fin de dotar de mayor heterogeneidad a los sectores con menor número de empresas, abarcando un total de 127 empresas.

**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, cuando se procede con la recogida de datos, en primer lugar, se le pide a cada 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 3 empresas/marcas. Para cada empresa se recogen entre 100 y 300 respuestas anualmente.

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). Para este año 2024, se han recogido 24.619 respuestas de clientes respecto a las mencionadas 127 empresas que pertenecen a 21 sectores de la economía española.

# ÍEI



**Descriptivos:** La muestra de datos está formada por un 49% de hombres y un 51% de mujeres. Por grupos de edad hay un 12,1% en el rango de 16-29 años, un 66,3% en el rango de 30-59 años y un 21,6% en el rango de más de 60 años. La duración media de la respuesta fue de 5,4 minutos por empresa.

**Validación y controles:** Los datos son depurados por Sig-mados, 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.

## 4. RESULTADOS



A continuación, presentamos los resultados correspondientes al año 2024, 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 127 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. 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 analizar las primeras empresas del ranking del 2024 en cada uno de los sectores, observamos que ha habido pocas variaciones respecto al año 2023. En concreto, tan solo ha habido cambios en 6 sectores de los 21 que componen la muestra. Así, 15 empresas continúan ocupando el primer lugar en su sector, lo que es indicativo de una gran estabilidad, así como del buen posicionamiento innovador que perciben sus consumidores. En cambio, para el resto de posiciones en el ranking de cada sector, sí se han producido destacadas variaciones.

**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 posición en el ranking con relación al año anterior (evolución respecto al resto de sectores).

En este año 2024 se incluyen siete nuevas empresas en el IEI: easyJet, Grupo MásMóvil, JOMA, Pescanova, Seur, Teka y VIPS. En las tablas que se presentan en la memoria, éstas se identifican con un asterisco (N) en la columna Evolución (Evol.) dado que no se puede calcular la variación de su posición respecto al año anterior.

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

En el bloque “Puntuaciones por índice”, las tres columnas 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 79,7 puntos (muy cercano al del año anterior).

En el bloque “Ranking general” se muestran las posiciones de cada empresa en cada uno de los tres rankings. En este sentido, las puntuaciones se mueven entre 1 y 127 (que es el número de empresas incluidas en el estudio de 2024). Es destacable el caso de Apple que, además de ser la primera en innovación comercial, también es considerada por los consumidores como la empresa más innovadora en digitalización. En cambio, su posición en el ranking de innovación social es la 25ª (de 127). También es remarcable el caso de Toyota que es percibida como la empresa más innovadora en la dimensión social/medioambiental. La variación en la posición del ranking de innovación comercial (respecto al año 2023) se ilustra en la columna “Evol.”

Además, en este ranking podemos constatar que no se han producido cambios drásticos. Por ejemplo, si nos fijamos en el top10 de empresas con respecto al año anterior, se mantienen 6 empresas dentro de las 10 primeras (Apple, Ikea, Nike, Toyota, Sony y Amazon). Aparecen 4 nuevas empresas en esta lista de las 10 primeras: Adidas, Coca-Cola, Zara y Uber, de las cuales las tres primeras ya se encontraban dentro de las 25 empresas con mejor puntuación en el año 2023. Por lo que Uber sería la empresa que más destacaría en su ascenso al top10.



Marca /Empresa	Puntuaciones por índice			Evol.	Ranking general			Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID
Apple	79,7	60,4	84,0	⊞	1	25	1	1	2	1
Nike	78,5	60,1	61,3	⬆	2	28	60	1	1	2
Ikea	78,0	65,3	54,7	⬇	3	7	90	1	1	4
Toyota	75,8	70,9	64,7	⬆	4	1	50	1	1	2
Adidas	75,4	59,8	53,8	⬆	5	30	92	2	2	4
Sony	75,1	62,2	78,1	⬇	6	16	6	2	1	4
Uber	74,7	67,2	79,9	⬆	7	2	5	1	1	1
Amazon	74,5	61,0	76,7	⬇	8	20	7	1	2	1
Coca-Cola	74,4	51,6	40,6	⬆	9	108	119	1	7	3
Zara	74,2	57,7	61,8	⬆	10	46	59	3	3	1
Mercedes-Benz	74,2	63,5	68,0	⬇	11	10	38	2	2	1
Nestlé	74,0	60,2	44,1	⬆	12	27	113	2	2	1
Decathlon	73,9	62,3	54,8	⬆	13	15	89	2	2	3
Bosch	73,0	66,6	66,6	⬇	14	4	45	1	1	3
ING	71,9	59,6	81,1	⬇	15	31	2	1	1	1
Airbnb	71,8	57,6	75,0	⬇	16	47	12	1	5	1
Pescanova	71,7	61,0	41,3	N	17	21	116	3	1	2
Siemens	71,1	64,3	69,8	⬆	18	8	28	2	3	2
Samsung	71,1	60,3	76,4	⬇	19	26	8	3	3	5
Meliá	70,8	67,2	68,2	⬆	20	3	37	2	1	3
Tiktok	70,7	48,9	70,3	⬇	21	120	24	1	5	3
Volkswagen	70,1	60,7	59,7	⬆	22	22	66	3	4	3
Xiaomi	70,0	58,3	80,2	⬇	23	40	4	4	5	3
Spotify	70,0	55,2	75,2	⬇	24	73	11	2	2	1
Damm	69,8	52,9	35,3	⬆	25	98	125	1	5	5

Dentro del top 25 observamos la entrada de nuevas empresas como Pescanova, Nestlé, Siemens y Damm.

De esta tabla podemos extraer dos conclusiones preliminares: 1) al no existir movimientos drásticos de posiciones entre las empresas del top 25 de innovación comercial, se mantiene la tendencia de las empresas que lideran la innovación en el mercado español, y 2) se constata que, para estas empresas, la innovación es un elemento clave, lo cual se ve reflejado en la percepción de sus consumidores.

En el bloque “Ranking en el sector” se indica la posición de la empresa (para cada índice) dentro de su sector de actividad. Así, por ejemplo, ING y Uber ocupan el primer lugar en los tres rankings dentro de sus respectivos sectores. Por su parte, Ikea, Nike, Bosch y Toyota ocupan el primer lugar en innovación comercial y social dentro de sus sectores. Ello nos da una idea más precisa sobre el posicionamiento de cada empresa dentro de su sector específico.



A continuación, se muestra la comparativa de las 25 empresas más innovadoras en cada uno de los 3 rankings elaborados: comercial, social y digital entre los años 2023 y 2024. Ello permite observar los cambios en el ranking junto con las diferencias en las puntuaciones otorgadas por los consumidores.

---

### **INNOVACIÓN COMERCIAL**

Cómo se puede observar en la tabla, hay una gran diversidad sectorial en las empresas situadas en los primeros puestos del ranking de innovación comercial. Ello sugiere que el consumidor es capaz de percibir la innovación independientemente de las características del sector por el que se le está preguntando. En estas primeras posiciones se observan sectores tales como ropa y calzado deportivo (Adidas, Nike, Zara), marcas de alimentación (Coca-Cola, Nestlé), automóviles (Mercedes-Benz, Toyota), electrodomésticos (Bosch, Siemens), tiendas especializadas (Decathlon, Ikea), servicios de transporte (Uber), e-commerce (Amazon), y bancos (ING) entre otros.

---

### **INNOVACIÓN SOCIAL**

Globalmente se observa una mejora en las puntuaciones otorgadas por los consumidores respecto a la innovación social percibida. En las primeras posiciones del ranking observamos a empresas que pertenecen a sectores tales como automóviles, hoteles y electrodomésticos, donde las mejoras y ajustes medioambientales repercuten directamente en el consumidor. Cabe destacar la subida sostenida en las percepciones de innovación social en los hoteles (Meliá, Iberostar y Barceló) así como el caso de Uber que asciende varias posiciones. En todo caso, Toyota continúa liderando este ranking con 70,9 puntos sobre 100.

---

### **INNOVACIÓN DIGITAL**

El ranking de innovación digital lo sigue liderando Apple con un índice de 84 puntos sobre 100. Como sería esperable, en las primeras posiciones de este ranking observamos a empresas que pertenecen a sectores de un marcado carácter tecnológico, ya sea porque proveen este tipo de productos o porque sus servicios se sustentan en una base tecnológica.

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

Ranking	Marca / Empresa	2023		Marca / Empresa	2024
1	Apple	78,9		Apple	79,7
2	Ikea	76,4		Nike	78,5
3	Mercedes-Benz	75,3		Ikea	78,0
4	Sony	74,1		Toyota	75,8
5	Nike	74,0		Adidas	75,4
6	YouTube	72,4		Sony	75,1
7	Amazon	71,8		Uber	74,7
8	Toyota	71,2		Amazon	74,5
9	Samsung	70,5		Coca-Cola	74,4
10	ING	70,4		Zara	74,2
11	Zara	70,2		Mercedes-Benz	74,2
12	Ouigo	69,9		Nestlé	74,0
13	Bosch	69,2		Decathlon	73,9
14	Adidas	69,2		Bosch	73,0
15	Airbnb	68,8		ING	71,9
16	Tiktok	68,7		Airbnb	71,8
17	Xiaomi	68,7		Pescanova	71,7
18	Spotify	68,3		Siemens	71,1
19	Coca-Cola	68,3		Samsung	71,1
20	Decathlon	68,2		Meliá	70,8
21	Meliá	67,9		Tiktok	70,7
22	Mahou	67,5		Volkswagen	70,1
23	Balay	67,5		Xiaomi	70,0
24	Volkswagen	67,0		Spotify	70,0
25	Cruzcampo	66,9		Damm	69,8

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

Ranking	Marca / Empresa	2023		Marca / Empresa	2024
1	Toyota	69,2		Toyota	70,9
2	Balay	65,0		Uber	67,2
3	Bosch	64,7		Meliá	67,2
4	Ikea	63,8		Bosch	66,6
5	Ouigo	63,5		Iberostar	66,6
6	Meliá	63,4		Balay	65,4
7	Wallapop	62,7		Ikea	65,3
8	Renault	62,5		Siemens	64,3
9	Barceló	61,2		LG	63,5
10	Mercedes-Benz	60,7		Mercedes-Benz	63,5
11	Decathlon	60,5		Metro	63,3
12	Sanitas	60,0		Barceló	63,0
13	Iberostar	59,3		Zalando	62,9
14	Autobuses públicos	58,9		Ouigo	62,6
15	Seat	58,9		Decathlon	62,3
16	Samsung	58,8		Sony	62,2
17	ING	58,7		Iberdrola	61,9
18	Zurich	58,6		Renault	61,3
19	Huawei	58,3		Lidl	61,0
20	Siemens	57,9		Amazon	61,0
21	Sony	57,8		Pescanova	61,0
22	Metro	57,7		Volkswagen	60,7
23	NH	57,7		Wallapop	60,7
24	Cruzcampo	57,4		Sanitas	60,4
25	LG	57,4		Apple	60,4

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

Ranking	Marca / Empresa	2023	Marca / Empresa	2024
1	Apple	82,5	Apple	84,0
2	YouTube	80,6	ING	81,1
3	ING	79,6	Asus	80,3
4	Spotify	79,0	Xiaomi	80,2
5	Amazon	78,0	Uber	79,9
6	Xiaomi	77,8	Sony	78,1
7	Booking	76,6	Amazon	76,7
8	Lenovo	76,6	Samsung	76,4
9	Twitter	76,5	Netflix	76,2
10	Samsung	76,2	HBO	75,5
11	Instagram	76,0	Spotify	75,2
12	Linkedin	75,7	Airbnb	75,0
13	Facebook	75,2	Booking	74,7
14	Uber	75,2	Movistar	74,7
15	Huawei	74,7	Idealista	73,8
16	Sony	73,9	Huawei	73,4
17	PrimeVideo	73,9	Lenovo	72,9
18	HBO	73,8	Zalando	72,0
19	Asus	73,2	BBVA	71,8
20	Airbnb	73,0	YouTube	71,8
21	Aliexpress	72,4	PrimeVideo	71,8
22	Netflix	72,3	LG	70,8
23	Disney	70,7	Bankinter	70,4
24	Cabify	70,5	Tiktok	70,3
25	Movistar	70,1	Disney	70,2

Las 5 empresas españolas más innovadoras en las dimensiones **comercial**, **social** y **digital** en 2024

Ranking	DIMENSIÓN COMERCIAL (íic)	
1	Zara	74,2
2	Pescanova	71,7
3	Meliá	70,8
4	Damm	69,8
5	El Pozo	69,3

Ranking	DIMENSIÓN SOCIAL (íis)	
1	Meliá	67,2
2	Iberostar	66,6
3	Balay	65,4
4	Metro	63,3
5	Barceló	63,0

Ranking	DIMENSIÓN DIGITAL (íid)	
1	Movistar	74,7
2	Idealista	73,8
3	BBVA	71,8
4	Bankinter	70,4
5	Cabify	70,1

En las tablas se observan las empresas españolas con mejores puntuaciones en los 3 índices de innovación. Zara continúa siendo la empresa mejor valorada por los consumidores españoles por su oferta comercial e innovaciones continuas (ocupando esta posición de liderazgo en las 3 ediciones del ÍEI). Meliá lidera el ranking en innovación social y medioambiental (Balay había ocupado esta posición en las dos ediciones anteriores). Movistar ocupa ahora el primer puesto en innovación digital (que había ocupado Cabify en las dos ediciones anteriores).



**Premio a la primera empresa española en el ranking de Innovación Comercial | Meliá**  
*María Umbert, Corporate Communications & Institutional Relations Senior Director*



**Premio a la primera empresa española en el ranking de Innovación Digital | Movistar**  
*Borja Caro Suárez-Guano, Gerente Ventas Administraciones Locales y Universidades de Telefónica Empresas*

Con la colaboración de:

**NEOVANTAS**

## 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: 58,9

Índice de Innovación Social - ÍIS: 51,8

Índice de Innovación Digital - ÍID: 66,2

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Iberia	62,5	56,1	68,8	70	63	32	=	1	2	1
Air Europa	62,1	58,5	65,7	72	39	48	^	2	1	3
Vueling	58,4	49,6	68,7	93	118	33	^	3	4	2
Ryanair	57,0	42,7	63,5	100	126	55	v	4	5	5
easyJet	54,6	52,4	64,2	112	100	52	N	5	3	4

Iberia continúa liderando los rankings de innovación comercial y digital del sector. AirEuropa asciende una posición para liderar el ranking de innovación social. easyJet entra en la quinta posición del índice de innovación comercial.



Premio sectorial a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector aerolíneas | Iberia

Martín Beitia, Responsable de Innovación, Diseño e Investigación

## ✓ 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: 66,4

Índice de Innovación Social - ÍIS: 61,1

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
Toyota	75,8	70,9	64,7	4	1	50	⬆	1	1	2
Mercedes-Benz	74,2	63,5	68,0	11	10	38	⬇	2	2	1
Volkswagen	70,1	60,7	59,7	22	22	66	=	3	4	3
Renault	64,5	61,3	56,3	55	18	80	=	4	3	5
Seat	62,5	58,8	57,5	69	33	75	=	5	5	4
Opel	62,1	58,7	55,4	73	36	87	⬆	6	6	6
Ford	61,7	57,5	52,2	75	50	99	⬇	7	8	7
Peugeot	60,1	57,5	48,8	83	49	109	=	8	7	8

Se consolidan Toyota y Mercedes-Benz en las primeras posiciones de este sector: Toyota lidera en innovación comercial y social, mientras Mercedes-Benz lidera en innovación digital.



Premio Global a la Innovación Social | Toyota  
Yoan Garnier, One Toyota & Corporate  
Planning Senior Manager

## ✓ 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: 54,9

Índice de Innovación Social - ÍIS: 52

Índice de Innovación Digital - ÍID: 67,6

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
ING	71,9	59,6	81,1	15	31	2	⊞	1	1	1
Santander	58,7	52,6	68,5	90	99	35	⬆	2	5	4
BBVA	58,5	53,4	71,8	92	85	19	⬇	3	4	2
Bankinter	58,1	55,2	70,4	95	74	23	⊞	4	2	3
CaixaBank	54,3	53,7	68,0	113	83	39	⊞	5	3	5
Sabadell	54,1	51,2	66,7	114	111	44	⬆	6	7	6
Ibercaja	50,2	52,2	63,5	122	102	56	⬇	7	6	7
Kutxabank	45,3	45,5	62,2	126	122	58	⊞	8	8	8
Unicaja	43,2	44,5	55,8	127	124	81	⊞	9	9	9



ING continúa liderando el sector, siendo la primera empresa en los tres índices de innovación.

Premio sectorial a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector bancos y servicios financieros | ING  
Cayetana Pablos, Directora de Innovación de España y Portugal

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

## ✓ 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 ÍEl para este sector son:

Índice de Innovación Comercial - ÍIC: 67,9

Índice de Innovación Social - ÍIS: 55,8

Índice de Innovación Digital - ÍID: 40,1

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Damm	69,8	52,9	35,3	25	98	125	⬆️	1	5	5
Cruzcampo	68,6	58,1	44,6	34	41	112	⚖️	2	1	1
San Miguel	67,2	58,1	42,8	42	42	115	⬆️	3	2	2
Estrella Galicia	67,2	56,7	40,8	43	59	118	⬇️	4	3	3
Mahou	66,9	53,1	36,8	45	91	124	⬇️	5	4	4

Las percepciones de innovación en este sector son relativamente similares entre las diversas marcas. Damm asciende posiciones para ocupar el primer lugar en innovación comercial del sector. Por su parte, Cruzcampo continúa ocupando el primer lugar en los rankings de innovación social y digital.



Premio sectorial a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector cervezas | Damm  
Laura Gil, Chief Digital and Data Officer

## ✓ 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: 59,7

Índice de Innovación Social - ÍIS: 56,3

Índice de Innovación Digital - ÍID: 58,4

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Mutua Madrileña	63,1	56,9	64,5	64	57	51	⊖	1	4	1
SantaLucía	61,3	56,3	51,4	78	62	104	⬆	2	6	8
Mapfre	60,8	55,6	60,2	80	67	63	⬇	3	7	2
Axa	60,1	57,2	60,0	84	53	64	⬆	4	2	3
Zurich	59,9	56,7	59,4	86	58	67	⬆	5	5	4
Catalana Occidente	58,7	57,2	58,4	89	52	70	⬇	6	1	5
Allianz	58,3	56,9	57,6	94	56	74	⬇	7	3	6
Generali	55,3	53,9	55,5	108	81	84	⬇	8	8	7

Mutua Madrileña se mantiene como líder del sector en innovación comercial y digital.

Catalana Occidente se posiciona primera en innovación social. Es destacable que SantaLucía ha escalado posiciones para situarse segunda en el ranking de innovación comercial.



Premio sectorial a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector compañías aseguradoras | Mutua Madrileña

Carmen del Campo, Chief Innovation Officer

## ✓ 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: 67,6

Índice de Innovación Social - ÍIS: 55,9

Índice de Innovación Digital - ÍID: 71,1

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Amazon	74,5	61,0	76,7	8	20	7	⊞	1	2	1
Zalando	69,4	62,9	72,0	26	13	18	⬆	2	1	3
Idealista	67,4	51,4	73,8	40	109	15	⬇	3	4	2
Aliexpress	63,9	43,5	66,1	59	125	47	⬆	4	5	5
Wallapop	62,8	60,7	66,8	67	23	42	⬇	5	3	4

Amazon lidera los rankings del sector en innovación comercial y digital. Por su parte, Zalando asciende una posición para liderar el ranking de innovación social.



Premio sectorial a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector e-commerce | Amazon  
David Morán, Corporate Communications  
Policy 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: 68,2

Índice de Innovación Social - ÍIS: : 63,8

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
Bosch	73,0	66,6	66,6	14	4	45	⊖	1	1	3
Siemens	71,1	64,3	69,8	18	8	28	⬆	2	3	2
Balay	68,7	65,4	60,8	32	6	62	⬇	3	2	4
LG	68,2	63,5	70,8	36	9	22	⬇	4	4	1
Teka	60,1	59,1	51,6	82	32	102	⊖	5	5	5



Premio sectorial a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector electrodomésticos | Bosch

Raquel Sanromán, Brand Manager

Es remarkable que este sector sigue siendo percibido como el más innovador en la dimensión social (63,8 puntos).

Bosch mantiene la primera posición del sector en innovación comercial y, además, este año se posiciona como líder en innovación social. LG sigue ocupando el primer puesto en innovación digital. Teka entra en la quinta posición del índice de innovación comercial.

## ✓ 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**: 67,9

Índice de Innovación Social - **ÍIS**: 61,4

Índice de Innovación Digital - **ÍID**: 68,2

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Airbnb	71,8	57,6	75,0	16	47	12	=	1	5	1
Meliá	70,8	67,2	68,2	20	3	37	=	2	1	3
Booking	68,8	54,2	74,7	31	80	13	=	3	6	2
Iberostar	66,3	66,6	66,5	47	5	46	^	4	2	4
Barceló	66,0	63,0	63,8	50	12	53	v	5	3	5
NH	63,8	60,0	60,9	60	29	61	v	6	4	6

Airbnb encabeza los rankings de innovación comercial y digital, mientras que Meliá continúa siendo el primero en el ranking de innovación social.

En 2024 este sector obtiene puntuaciones promedio superiores a 60 puntos en los tres índices.



Premio sectorial a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector hoteles y alojamiento turístico | Airbnb

Ángela Torres, Public Policy Associate

## ✓ 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: 70,5

Índice de Innovación Social - ÍIS: 57,8

Índice de Innovación Digital - ÍID: 38,6

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Coca-Cola	74,4	51,6	40,6	9	108	119	=	1	7	3
Nestlé	74,0	60,2	44,1	12	27	113	=	2	2	1
Pescanova	71,7	61,0	41,3	17	21	116	N	3	1	2
El Pozo	69,3	58,6	34,9	27	38	126	▲	4	4	6
Danone	69,2	58,7	40,0	28	34	120	▼	5	3	4
Casa Tarradellas	69,1	56,4	30,2	30	61	127	▼	6	6	7
Campofrío	66,2	57,9	39,4	49	44	122	▼	7	5	5

Este sector escala posiciones para ser considerado, en promedio, como el más innovador en la dimensión comercial (70,5 puntos). Coca-Cola continúa liderando en el ranking de innovación comercial. Pescanova entra en el ÍEI en 2024 posicionándose como líder en innovación social. Nestlé asciende una posición y es la nueva líder en 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: 57,3

Índice de Innovación Social - ÍIS: 54,6

Índice de Innovación Digital - ÍID: 53,7

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Iberdrola	62,0	61,9	60,0	74	17	65	▲	1	1	1
Repsol	61,6	54,7	55,4	76	77	86	=	2	3	2
BP	57,9	52,9	50,0	96	97	106	▼	3	4	5
Cepsa/Moeve	57,5	56,5	49,2	98	60	107	=	4	2	6
Naturgy	52,5	51,4	52,4	120	110	97	▲	5	5	4
Endesa	52,4	50,4	54,9	121	115	88	▼	6	6	3

Iberdrola mejora sus puntuaciones en los tres índices de innovación (todos por encima de 60) posicionándose como líder del sector. En la segunda posición encontramos a Repsol en las dimensiones comercial y digital, y Cepsa/Moeve en la dimensión social.



Premio sectorial a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector proveedores de electricidad, gas y otros | Iberdrola  
Mariluz Cruz Aparicio, Innovation Manager

## ✓ 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: 70

Índice de Innovación Social - ÍIS: 58,9

Índice de Innovación Digital - ÍID: 77,9

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Apple	79,7	60,4	84,0	1	25	1	=	1	2	1
Sony	75,1	62,2	78,1	6	16	6	=	2	1	4
Samsung	71,1	60,3	76,4	19	26	8	=	3	3	5
Xiaomi	70,0	58,3	80,2	23	40	4	=	4	5	3
Asus	68,0	58,7	80,3	38	35	3	^	5	4	2
Huawei	66,2	57,0	73,4	48	55	16	v	6	6	6
Lenovo	60,1	55,2	72,9	85	71	17	=	7	7	7



Este sector sigue siendo considerado como el más innovador en la dimensión digital (77,9 puntos). Apple continúa liderando los rankings de innovación comercial y digital. Sony asciende una posición para liderar el ranking de innovación social.

Premio sectorial a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector proveedores tecnológicos | Apple María Castiella, Head of Government Affairs

## ✓ 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: 64,5

Índice de Innovación Social - ÍIS: : 50,1

Índice de Innovación Digital - ÍID: 69,4

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Tiktok	70,7	48,9	70,3	21	120	24	⬆️	1	5	3
Spotify	70,0	55,2	75,2	24	73	11	⬆️	2	2	1
YouTube	68,1	50,8	71,8	37	113	20	⬇️	3	4	2
Instagram	66,4	52,9	69,5	46	96	31	⬆️	4	3	5
Linkedin	62,9	55,9	66,9	66	66	41	⬇️	5	1	6
Twitter	56,8	42,1	69,6	102	127	29	⬆️	6	7	4
Facebook	56,2	45,2	62,4	106	123	57	⬇️	7	6	7

Tiktok asciende una posición para ocupar el primer lugar en el ranking sectorial de innovación comercial. LinkedIn se mantiene como líder en el ranking sectorial de innovación social. Spotify asciende un puesto en el sector para liderar la innovación digital. Cabe destacar que las valoraciones en innovación digital para este sector han bajado considerablemente con relación al 2023.

## ✓ 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: 64,9

Índice de Innovación Social - ÍIS: 54,0

Índice de Innovación Digital - ÍID: 54,8

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Foster's Hollywood	67,6	55,1	52,2	39	75	100	⬆️	1	2	4
McDonalds	65,1	53,2	56,4	53	89	79	⬇️	2	4	3
Telepizza	64,3	55,4	58,3	56	69	71	⚖️	3	1	1
BurgerKing	64,2	53,0	58,1	57	95	72	⬇️	4	5	2
VIPS	63,5	53,2	48,9	61	87	108	Ⓝ	5	3	5

Foster's Hollywood escala varias posiciones para liderar el sector en innovación comercial. Telepizza continúa liderando el ranking de innovación social. Además, asciende un puesto para liderar también el ranking de innovación digital. VIPS entra en el ÍEI ocupando la quinta posición del sector en el índice de innovación comercial.



Premio sectorial a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector restaurantes de cadena | Foster's Hollywood  
Cristina Mendizabal, Head of Communication and Public Affairs de Alease



El **ÍEI** es **único** porque mide la innovación teniendo en cuenta el **punto de vista de los consumidores**, lo que lo 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: 69,5

Índice de Innovación Social - ÍIS: 56,4

Índice de Innovación Digital - ÍID: 53,6

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Nike	78,5	60,1	61,3	2	28	60	=	1	1	2
Adidas	75,4	59,8	53,8	5	30	92	▲	2	2	4
Zara	74,2	57,7	61,8	10	46	59	▼	3	3	1
Primark	63,9	50,1	39,0	58	116	123	=	4	6	6
JOMA	63,4	57,6	50,3	62	48	105	N	5	4	5
Mango	61,4	53,2	55,5	77	88	83	▼	6	5	3



Nike mantiene el primer puesto del sector en los rankings de innovación comercial y social. Zara mantiene su primera posición en el ranking de innovación digital. JOMA entra en el ÍEI, ocupando la 5ta posición del índice de innovación comercial.

## ✓ 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: 57,7

Índice de Innovación Social - ÍIS: 54,6

Índice de Innovación Digital - ÍID: 58,8

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Sanitas	65,1	60,4	65,4	51	24	49	⊖	1	1	1
DKV	57,7	55,2	57,8	97	70	73	⊖	2	2	2
Adeslas	55,2	51,7	55,6	110	107	82	⬆	3	3	4
Asisa	52,7	51,2	56,4	119	112	77	⬇	4	4	3

Sanitas mantiene el liderazgo en el sector, siendo la primera empresa con las mejores puntuaciones en los tres índices de innovación. Por su parte, DKV mantiene la segunda posición en los tres rankings.



Premio sectorial a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector seguros de salud | Sanitas

Jesús Jerónimo, Director de Nuevos Productos y Servicios Digitales de Sanitas y Bupa Europa y Latinoamérica

## ✓ 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: 57,4

Índice de Innovación Social - ÍIS: 54,1

Índice de Innovación Digital - ÍID: 57,9

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Glovo	67,0	56,0	69,9	44	64	27	=	1	2	1
Correos	57,0	56,0	53,0	101	65	94	▲	2	3	5
Nacex	56,4	57,2	59,0	103	51	68	▼	3	1	2
Seur	53,3	49,5	53,4	117	119	93	N	4	5	4
DHL	53,2	51,7	54,3	118	105	91	▼	5	4	3

Glovo continúa liderando el sector, ocupando el primer puesto en los rankings de innovación comercial y digital. Nacex escala un puesto y lidera el ranking de innovación social. Seur entra en el ÍEI, ocupando la cuarta posición del índice de innovación comercial.



Premio a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector de servicios de entrega y envío | Glovo  
Álvaro Jiménez, Lead Global Affairs

## ✓ 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: 62,3

Índice de Innovación Social - ÍIS: 51,7

Índice de Innovación Digital - ÍID: 73,4

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Netflix	68,7	51,9	76,2	33	104	9	=	1	3	1
Disney	62,8	52,2	70,2	68	101	25	=	2	2	4
HBO	59,2	49,8	75,5	88	117	10	=	3	4	2
PrimeVideo	58,6	53,0	71,8	91	94	21	=	4	1	3

Netflix mantiene su primer lugar en el ranking de innovación comercial y, escalando dos posiciones, también lidera el ranking de innovación digital. Por su parte, PrimeVideo escala dos puestos para liderar el ranking de innovación social.



Premio a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector de streaming | Netflix  
 Claudia Cruz, Account Director en Rud Pedersen España, agencia de comunicación de Netflix en España

## ✓ 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: 60,0

Índice de Innovación Social - ÍIS: 55,4

Índice de Innovación Digital - ÍID: 48,2

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Lidl	67,3	61,0	52,2	41	19	101	=	1	1	3
Mercadona	62,3	53,1	40,0	71	90	121	=	2	5	6
Carrefour	61,0	57,7	52,5	79	45	95	▲	3	2	1
Hipercor	60,5	55,2	52,5	81	72	96	▼	4	3	2
Alcampo	55,2	53,4	45,6	109	86	111	=	5	4	5
Día	53,5	51,7	46,5	116	106	110	=	6	6	4

Lidl mantiene la primera posición del sector en los rankings de innovación comercial y social. Carrefour continúa liderando el ranking sectorial de innovación digital.



Premio a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector supermercados | Lidl  
Mercedes Alsina, National Public Affairs

## ✓ 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: 57,5

Índice de Innovación Social - ÍIS: 53, 0

Índice de Innovación Digital - ÍID: 69,5

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Movistar	65,1	54,3	74,7	52	79	14	=	1	2	1
Grupo MásMóvil	56,4	55,1	67,9	104	76	40	N	2	1	3
Orange	54,8	52,0	68,5	111	103	34	▼	3	3	2
Vodafone	53,7	50,6	66,8	115	114	43	▼	4	4	4

Movistar continúa ocupando el primer puesto del sector en los rankings de innovación comercial y digital. El Grupo MásMóvil (Yoigo, Euskaltel, R, Telecable, Pepephone, Levara, Lycamobile, Llamaya, Virgin Telco, Embou, Guuk y MásMóvil) es una nueva empresa en el ÍEI, y se posiciona como primera en el ranking de innovación social.



Premio a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector telecomunicaciones | Movistar  
 Borja Caro Suárez-Guano, Gerente Ventas Administraciones Locales y Universidades de Telefónica Empresas

## ✓ 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: 69,4

Índice de Innovación Social - ÍIS: 58,7

Índice de Innovación Digital - ÍID: 56,3

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Ikea	78,0	65,3	54,7	3	7	90	⊞	1	1	4
Decathlon	73,9	62,3	54,8	13	15	89	⊞	2	2	3
Leroy Merlin	68,5	58,7	51,6	35	37	103	⊞	3	3	5
El Corte Inglés	63,3	53,5	56,4	63	84	78	⬆	4	5	2
Media Markt	63,1	53,7	63,8	65	82	54	⬇	5	4	1

Ikea continúa liderando el sector siendo la primera en los rankings de innovación comercial y social. 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: 58,3

Índice de Innovación Social - ÍIS: 57,0

Índice de Innovación Digital - ÍID: 59,5

Marca / Empresa	Puntuaciones por índice			Ranking general			Evol.	Ranking en el sector		
	ÍIC	ÍIS	ÍID	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Uber	74,7	67,2	79,9	7	2	5	⬆️	1	1	1
Ouigo	69,1	62,6	69,5	29	14	30	⬇️	2	3	3
Cabify	65,0	58,1	70,1	54	43	26	⚖️	3	4	2
Metro	59,7	63,3	55,5	87	11	85	⬆️	4	2	7
Alsa	57,2	53,0	57,0	99	93	76	⬇️	5	9	6
AVE	56,3	54,4	58,5	105	78	69	⬇️	6	7	5
Bolt	56,1	53,1	68,4	107	92	36	⬇️	7	8	4
Renfe Cercanías	50,1	55,5	52,3	123	68	98	⬆️	8	6	8
Autobuses públicos	48,0	57,0	42,9	124	54	114	⬇️	9	5	9
Consortios de Taxi	47,0	45,9	40,9	125	121	117	⚖️	10	10	10



Uber lidera el sector, siendo la primera empresa en los tres rankings.

Premio a la primera empresa en el ranking de Innovación Comercial en el sector transporte de pasajeros | Uber

Lola Vilas, Country Manager

## 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 por 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. La columna “Evol.” indica si ha habido un cambio en el ranking con relación al índice de innovación comercial del año 2023.

Observamos que el sector “Marcas de alimentación relevantes” es percibido por los consumidores como el más innovador en su oferta comercial, escalando varias posiciones respecto al año 2023 (que lo lideró el sector “Proveedores tecnológicos”). El sector “electrodomésticos”, seguido por el de “Hoteles y alojamiento turístico” lideran el ranking de innovación social. El sector “Proveedores tecnológicos” continúa liderando el ranking de innovación digital.

Sector	Puntuaciones por índice			Evol.	Ranking		
	ÍIC	ÍIS	ÍID		ÍIC	ÍIS	ÍID
Marcas de alimentación relevantes	70,5	57,8	38,6	▲	1	6	21
Proveedores tecnológicos	70,0	58,9	77,9	▼	2	4	1
Ropa y calzado deportivo	69,5	56,4	53,6	▼	3	8	18
Tiendas especializadas y por departamentos	69,4	58,7	56,3	▼	4	5	15
Electrodomésticos	68,2	63,8	63,9	▼	5	1	9
Cervezas	67,9	55,8	40,1	▲	6	11	20
Hoteles y alojamiento turístico	67,9	61,4	68,2	=	7	2	6
E-commerce	67,6	55,9	71,1	▼	8	10	3
Automóviles	66,4	61,1	57,8	▼	9	3	14
Restaurantes de cadena	64,9	54,0	54,8	▲	10	16	16
Redes sociales	64,5	50,1	69,4	▼	11	21	5
Streaming	62,3	51,7	73,4	=	12	20	2
Supermercados	60,0	55,4	48,2	▲	13	12	19
Compañías aseguradoras	59,7	56,3	58,4	=	14	9	12
Aerolíneas	58,9	51,8	66,2	▼	15	19	8
Transporte de pasajeros	58,3	57,0	59,5	▼	16	7	10
Seguros de salud	57,7	54,6	58,8	▲	17	13	11
Telecomunicaciones	57,5	53,0	69,5	▼	18	17	4
Servicios de entrega y envío	57,4	54,1	57,9	▼	19	15	13
Proveedores de electricidad, gas, y otros	57,3	54,6	53,7	=	20	14	17
Bancos y servicios financieros	54,9	52,0	67,6	=	21	18	7



**Bienvenida Institucional**  
*Cristina Castejón, Vicerrectora UC3M*



**Ponentes y network Índices de Innovación**



Resultados de un trienio del Índice Español de Innovación presentado por Lola Duque, UC3M



### Company Innovativeness in the AI area

Werner Kunz, Professor of Marketing, University of Massachusetts Boston and Senior Editor in Marketing, Journal of Service Research



## 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) pertenece a la Universidad Carlos III de Madrid, y es la entidad responsable (en exclusiva) de implementar el Índice de Innovación en España. El 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. Las labores realizadas en el INDEM se desarrollan bajo criterios de transparencia y excelencia.

**NEOVANTAS**

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.

**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.

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 University), Finlandia (Hanken School of Economics), Australia (University of Queensland), e Italia (Università degli Studi di Napoli Federico II). 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.



Para conocer **más detalles sobre el IEI**,  
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)