

Obtiene la mayor puntuación de las empresas del sector en el índice que mide los clientes muy satisfechos, muy fieles y que la recomendarían

Canal de Isabel II se sitúa como la compañía de agua española mejor valorada por sus clientes

- La empresa pública madrileña encabeza la lista por delante de Emasa y Emasesa, según un estudio de la consultora Stiga
- En los cuestionarios, los consumidores valoran del 0 al 10 distintos aspectos relativos a la compañía de la que son clientes

10 de enero de 2021.- La empresa pública de la Comunidad de Madrid Canal de Isabel II es la compañía de agua española mejor valorada por sus clientes, según el índice ISCX que elabora la consultora independiente Stiga, una firma que evalúa y analiza desde 2004 los niveles de satisfacción y experiencia de cliente de las principales empresas proveedoras de servicios en los diferentes sectores de actividad.

Dentro del sector del agua, Canal sitúa como la compañía mejor valorada de nuestro país con un total de 16,9 puntos porcentuales en el índice ISCX, que refleja el nivel de compromiso de los clientes de una empresa. A continuación están Emasa y Emasesa, las empresas municipales de agua de Málaga y Sevilla, con 15,4 y 14,5 puntos respectivamente.

La puntuación de la compañía madrileña subió considerablemente en el primer semestre del año, pasando de los 11,3 puntos porcentuales de finales de 2019 a la valoración obtenida tras los resultados del primer trimestre. En este incremento ha tenido una incidencia significativa la labor realizada por la empresa durante la crisis sanitaria por el COVID-19, destacando su rápida actuación para garantizar el abastecimiento de agua, protegiendo la seguridad y la salud de todos los trabajadores, y para colaborar con los clientes que atraviesan dificultades económicas.

Una de las particularidades de este estudio de Stiga es que los clientes no responden a las encuestas telefónicamente, sino que lo hacen a través de Facebook e Instagram. Durante la realización del trabajo de campo se efectúa un control y cumplimiento de cuotas por sexo y tramos de edad. De este modo, se asegura la representatividad de los resultados. Aun así, la participación más activa se da entre la población más joven. En la última oleada, la muestra de encuestados en España ha sido de 3.335 clientes, la mitad de los cuales tenían entre 18 y 30 años.

En los cuestionarios, los consumidores deben valorar del 0 al 10 distintos aspectos relativos a la compañía. Se les pregunta por la imagen que tienen de la empresa, por su satisfacción con el servicio, por la relación calidad-precio, por la intención de continuar siendo clientes de la marca o por la probabilidad de recomendarla a un amigo, entre otras cuestiones.

SUMA DE SATISFACCIÓN, FIDELIDAD Y RECOMENDACIÓN

Para obtener el índice ISCX, Stiga combina tres factores determinantes: la satisfacción con el servicio, la intención de continuar como usuario y la intención de recomendar la empresa a un familiar o amigo. Por tanto, ISCX aúna en un solo indicador la satisfacción, la fidelidad y la recomendación.

En primer lugar, se discrimina a los clientes verdaderamente satisfechos. Después, se posiciona a los clientes muy satisfechos que también son fieles y, por último, se identifica a los satisfechos y fieles que, además, recomendarían la empresa. El resultado final refleja la proporción de clientes que valoran con 9 y 10 puntos cada uno de los tres factores citados.

El ISCX, por tanto, mide el compromiso de los usuarios para con las empresas que les prestan algún servicio, pues presenta la proporción de clientes muy satisfechos con la empresa, muy fieles a ella y con total intención de recomendarla. Gracias a ese 16,9 % de clientes altamente comprometidos, Canal de Isabel II se mantiene a la cabeza en el ranking de empresas de agua en España.

Este resultado se suma a los que la propia empresa de agua maneja gracias a las encuestas que realiza a sus clientes: el último de sus estudios de satisfacción refleja que los clientes otorgan al servicio de Canal de Isabel II una calificación media del 8,64, por encima de otros suministros de hogar la electricidad (7,69), el gas (7,61) y el teléfono (7,13).