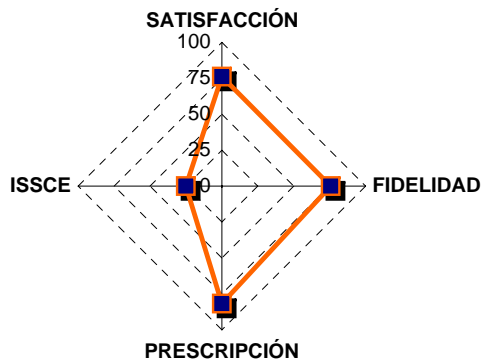
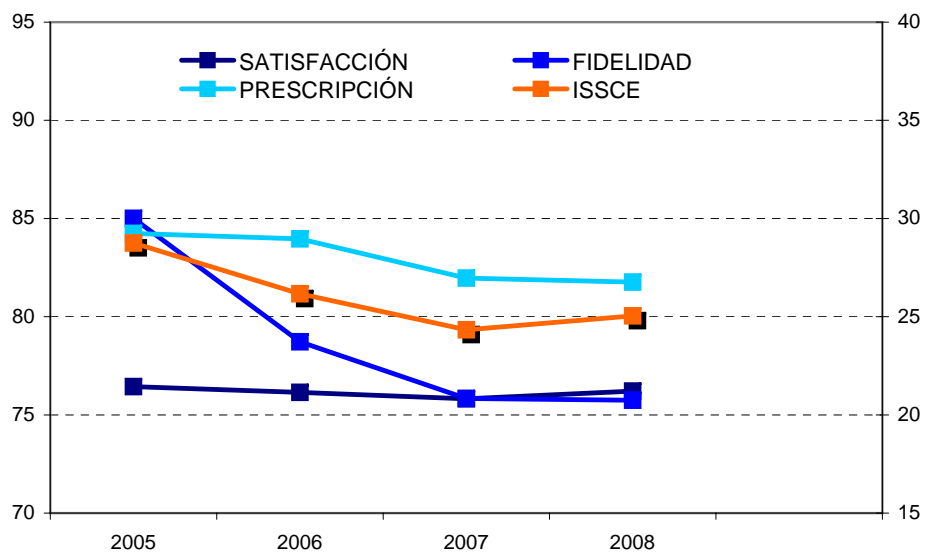


ANÁLISIS BÁSICO



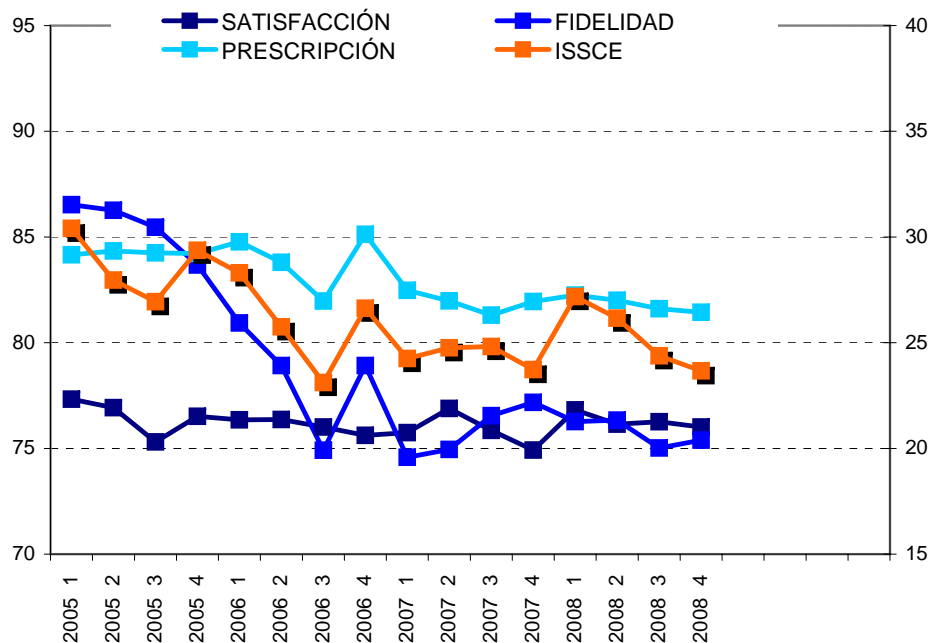
	MUESTRA	ACUMULADO INTERANUAL
SATISFACCIÓN	23034	76,21
FIDELIDAD	23034	75,75
PRESCRIPCIÓN	23034	81,76
ISSCE	23034	25,04

EVOLUCIÓN ANUAL



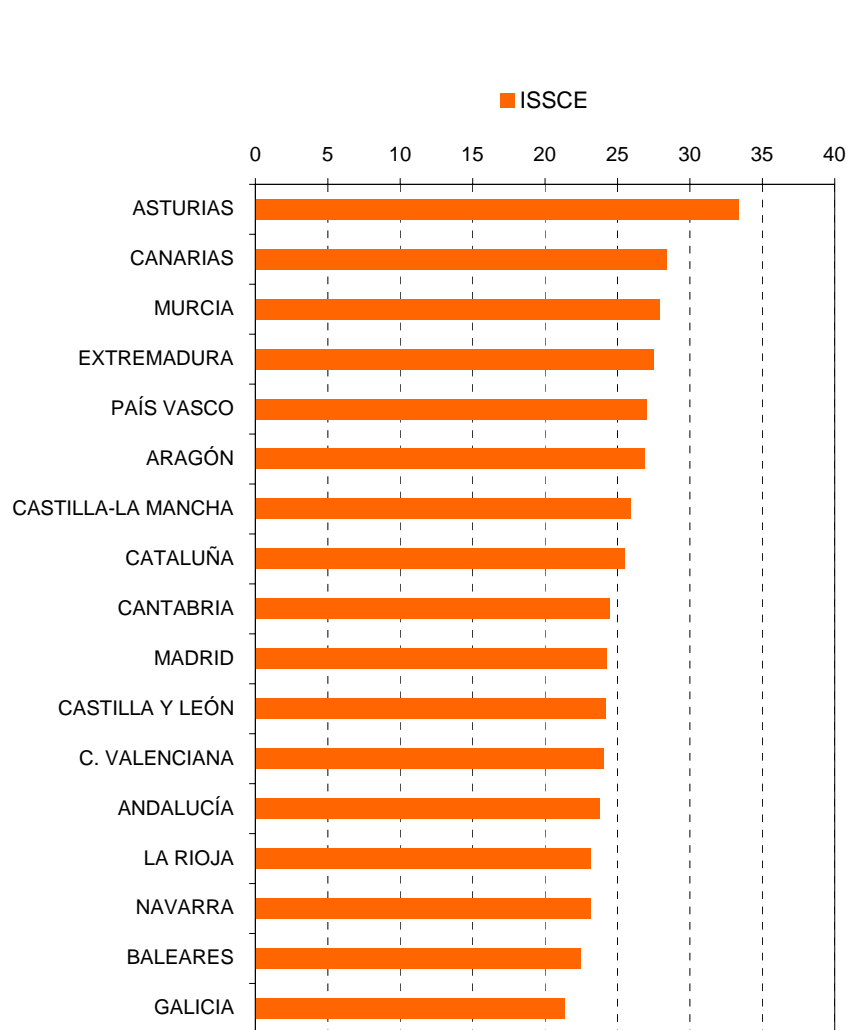
AÑO	SATISFACCIÓN	FIDELIDAD	PRESCRIPCIÓN	ISSCE
2005	76,44	85,01	84,24	28,75
2006	76,15	78,72	83,96	26,17
2007	75,82	75,84	81,97	24,33
2008	76,21	75,75	81,76	25,04

EVOLUCIÓN TRIMESTRAL



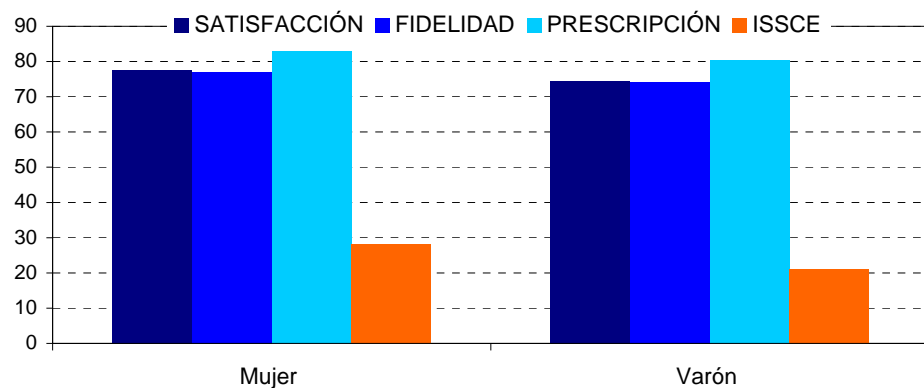
TRIMESTRE	SATISFACCIÓN	FIDELIDAD	PRESCRIPCIÓN	ISSCE
2005 1	77,33	86,53	84,16	30,41
2005 2	76,93	86,26	84,34	27,96
2005 3	75,31	85,46	84,25	26,94
2005 4	76,52	83,67	84,22	29,37
2006 1	76,35	80,93	84,77	28,30
2006 2	76,37	78,92	83,80	25,75
2006 3	76,01	74,91	81,97	23,12
2006 4	75,62	78,92	85,13	26,63
2007 1	75,75	74,58	82,48	24,25
2007 2	76,89	74,95	81,98	24,76
2007 3	75,85	76,55	81,30	24,82
2007 4	74,92	77,18	81,95	23,73
2008 1	76,82	76,27	82,25	27,18
2008 2	76,15	76,34	82,01	26,16
2008 3	76,26	75,02	81,61	24,38
2008 4	76,01	75,39	81,44	23,67

DIFERENCIAS GEOGRÁFICAS



ACUMULADO INTERANUAL	CC.AA.	SATISFACCIÓN	FIDELIDAD	PRESCRIPCIÓN	ISSCE
	ASTURIAS	79,40	79,65	84,62	33,39
	CANARIAS	77,70	73,49	81,77	28,37
	MURCIA	77,64	73,60	82,37	27,89
	EXTREMADURA	77,87	74,09	80,85	27,53
	PAÍS VASCO	77,76	78,15	83,86	27,04
	ARAGÓN	78,13	79,94	85,13	26,88
	CASTILLA-LA MANCHA	75,99	75,61	81,61	25,93
	CATALUÑA	76,42	76,98	82,17	25,49
	CANTABRIA	77,43	78,95	84,67	24,46
	MADRID	76,08	76,67	82,35	24,24
	CASTILLA Y LEÓN	76,61	78,11	83,99	24,19
	C. VALENCIANA	76,21	75,47	81,94	24,03
	ANDALUCÍA	74,50	72,62	79,20	23,78
	LA RIOJA	78,64	80,79	84,60	23,18
	NAVARRA	75,33	79,38	82,81	23,13
	BALEARES	74,14	72,20	78,38	22,44
	GALICIA	75,20	74,68	79,92	21,35

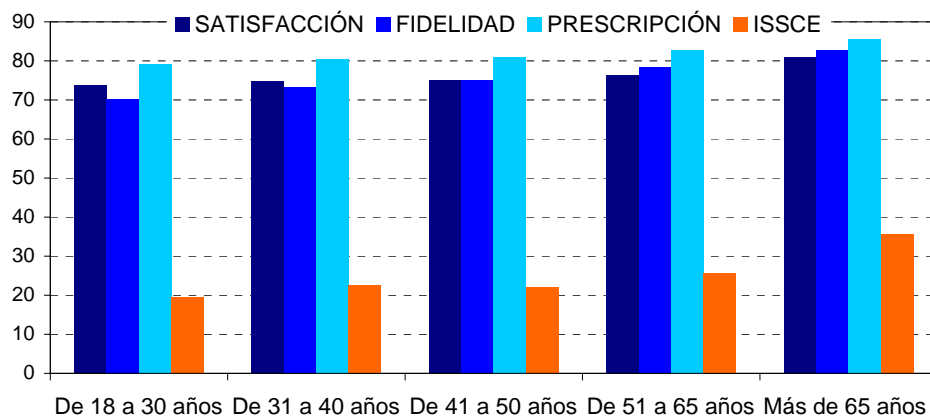
DIFERENCIAS SOCIODEMOGRÁFICAS



SEXO

ACUMULADO
INTERANUAL

SEXO	SATISFACCIÓN	FIDELIDAD	PRESCRIPCIÓN	ISSCE
Mujer	77,69	77,05	82,93	28,27
Varón	74,43	74,20	80,36	21,19



EDAD

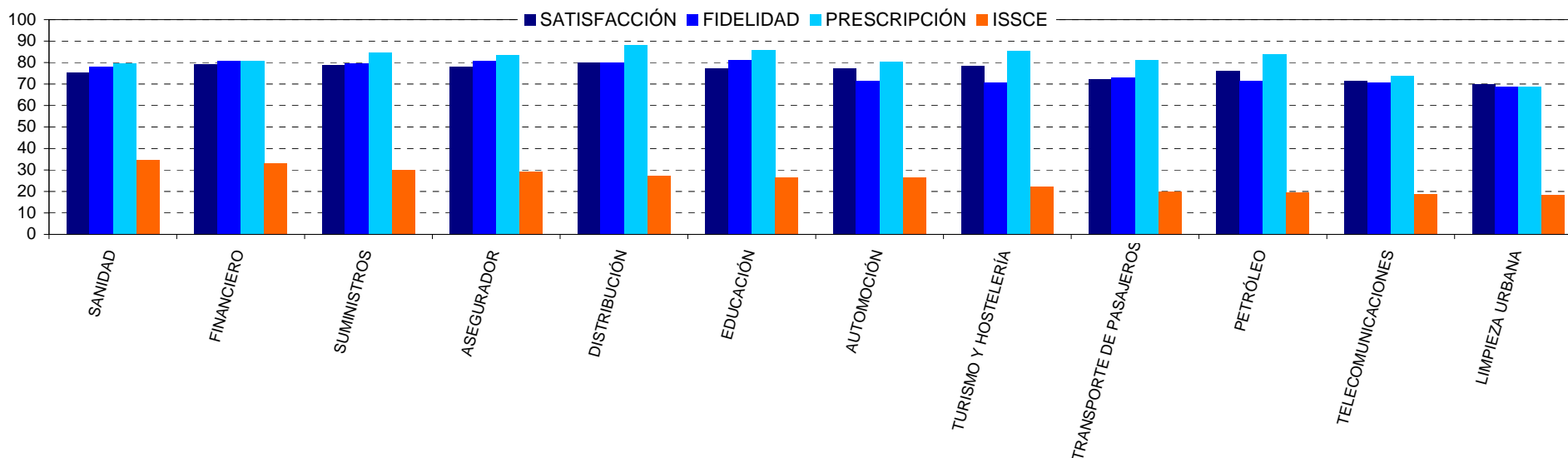
ACUMULADO
INTERANUAL

TRAMO DE EDAD	SATISFACCIÓN	FIDELIDAD	PRESCRIPCIÓN	ISSCE
De 18 a 30 años	73,71	70,18	79,15	19,46
De 31 a 40 años	74,92	73,14	80,53	22,50
De 41 a 50 años	74,97	74,96	80,97	22,14
De 51 a 65 años	76,49	78,32	82,71	25,57
Más de 65 años	81,04	82,83	85,65	35,73

POSICIONAMIENTO DE SECTORES

ACUMULADO INTERANUAL					
SECTOR	SATISFACCIÓN	FIDELIDAD	PRESCRIPCIÓN	ISSCE	UTILIZACIÓN
SANIDAD	75,37	78,18	79,63	34,61	53,07
FINANCIERO	79,29	80,98	80,71	33,25	69,60
SUMINISTROS	78,73	79,53	84,83	29,83	68,41
ASEGURADOR	78,07	80,79	83,58	29,43	25,80
DISTRIBUCIÓN	79,96	80,21	88,32	27,28	43,77
EDUCACIÓN	77,33	81,40	85,85	26,55	31,09
AUTOMOCIÓN	77,32	71,44	80,43	26,40	30,89
TURISMO Y HOSTELERÍA	78,55	70,64	85,58	22,25	26,07
TRANSPORTE DE PASAJEROS	72,30	72,96	81,37	20,13	39,25
PETRÓLEO	76,31	71,54	83,82	19,64	46,40
TELECOMUNICACIONES	71,46	70,66	73,81	18,65	47,81
LIMPIEZA URBANA	69,82	68,79	68,79	18,57	98,78

Se ha sombreado en color al sector líder en cada indicador

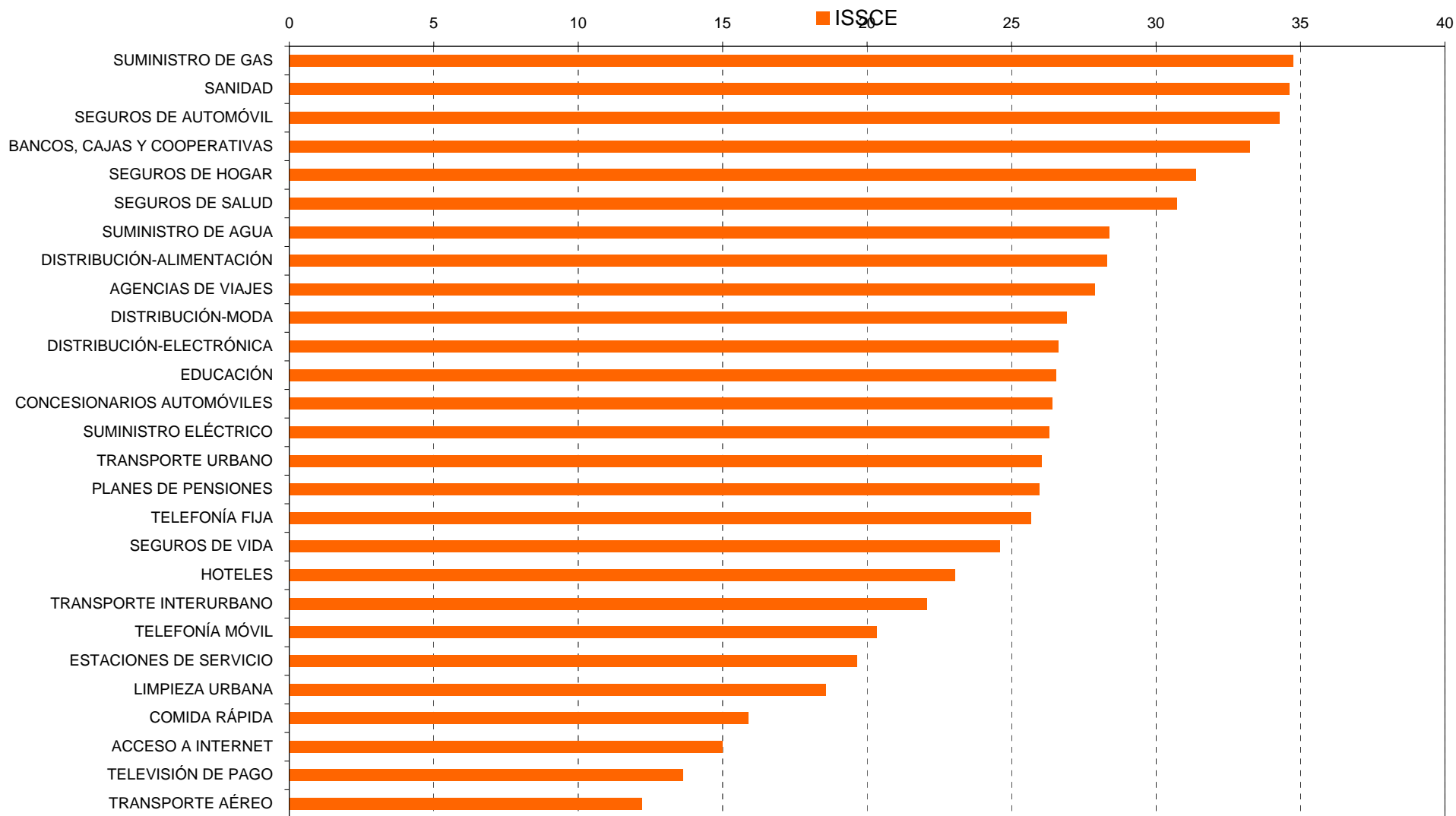


POSICIONAMIENTO DE SUBSECTORES

ACUMULADO INTERANUAL		SATISFACCIÓN	FIDELIDAD	PRESCRIPCIÓN	ISSCE	UTILIZACIÓN
SECTOR	SUBSECTOR					
SUMINISTROS	SUMINISTRO DE GAS	81,15	82,16	87,13	34,74	56,77
SANIDAD	SANIDAD	75,37	78,18	79,63	34,61	53,07
ASEGURADOR	SEGUROS DE AUTOMÓVIL	81,65	80,56	87,26	34,28	52,68
FINANCIERO	BANCOS, CAJAS Y COOPERATIVAS	79,29	80,98	80,71	33,25	69,60
ASEGURADOR	SEGUROS DE HOGAR	78,70	79,59	80,44	31,39	42,55
ASEGURADOR	SEGUROS DE SALUD	79,82	82,85	86,20	30,73	19,37
SUMINISTROS	SUMINISTRO DE AGUA	77,43	77,29	83,55	28,37	68,27
DISTRIBUCIÓN	DISTRIBUCIÓN-ALIMENTACIÓN	81,12	82,42	88,91	28,29	86,76
TURISMO Y HOSTELERÍA	AGENCIAS DE VIAJES	82,24	74,97	89,82	27,88	25,15
DISTRIBUCIÓN	DISTRIBUCIÓN-MODA	80,29	81,58	91,11	26,90	43,53
DISTRIBUCIÓN	DISTRIBUCIÓN-ELECTRÓNICA	78,47	76,58	84,90	26,63	29,25
EDUCACIÓN	EDUCACIÓN	77,33	81,40	85,85	26,55	31,09
AUTOMOCIÓN	CONCESIONARIOS AUTOMÓVILES	77,32	71,44	80,43	26,40	30,89
SUMINISTROS	SUMINISTRO ELÉCTRICO	77,58	79,08	83,75	26,31	86,69
TRANSPORTE DE PASAJEROS	TRANSPORTE URBANO	72,27	78,70	82,24	26,04	60,32
ASEGURADOR	PLANES DE PENSIONES	75,28	81,80	81,92	25,97	19,98
TELECOMUNICACIONES	TELEFONÍA FIJA	73,63	75,06	75,20	25,67	94,28
ASEGURADOR	SEGUROS DE VIDA	74,82	79,22	82,09	24,59	19,42
TURISMO Y HOSTELERÍA	HOTELES	80,79	69,99	90,10	23,05	23,35
TRANSPORTE DE PASAJEROS	TRANSPORTE INTERURBANO	73,07	75,86	83,13	22,07	34,06
TELECOMUNICACIONES	TELEFONÍA MÓVIL	72,44	73,55	75,61	20,33	75,46
PETRÓLEO	ESTACIONES DE SERVICIO	76,31	71,54	83,82	19,64	46,40
LIMPIEZA URBANA	LIMPIEZA URBANA	69,82	68,79	68,79	18,57	98,78
TURISMO Y HOSTELERÍA	COMIDA RÁPIDA	72,71	66,97	76,99	15,89	30,67
TELECOMUNICACIONES	ACCESO A INTERNET	69,63	65,90	71,28	14,99	49,34
TELECOMUNICACIONES	TELEVISIÓN DE PAGO	70,14	68,10	73,11	13,62	25,30
TRANSPORTE DE PASAJEROS	TRANSPORTE AÉREO	71,62	64,30	78,84	12,19	32,06

Se ha sombreado en color al subsector líder en cada indicador

POSICIONAMIENTO DE SUBSECTORES



LÍDERES SECTORIALES

ACUMULADO INTERBIANUAL

SUBSECTOR	COMPAÑÍA LÍDER	SATISFACCIÓN	FIDELIDAD	PRESCRIPCIÓN	ISSCE
TRANSPORTE URBANO	Metro de Bilbao	88,00	95,00	96,67	60,00
LIMPIEZA URBANA	OVIEDO	90,68	88,64	92,05	59,09
SEGUROS DE HOGAR	Zurich	86,39	86,11	88,89	51,10
BANCOS, CAJAS Y COOPERATIVAS	Grupo Popular	83,00	94,17	85,00	46,67
ACCESO A INTERNET	R	82,50	90,18	92,86	46,43
TRANSPORTE INTERURBANO	Ferrocarrils de Generalitat (Cataluña)	77,74	85,48	88,71	45,16
SUMINISTRO DE AGUA	Emacs (Aguas de Córdoba)	84,12	79,41	92,65	44,12
SANIDAD	Privado	84,81	85,78	90,65	43,51
DISTRIBUCIÓN-ELECTRÓNICA	Hipercom	87,42	84,68	93,95	41,94
SEGUROS DE SALUD*	santalucía	83,02	90,70	91,86	41,86
SEGUROS DE SALUD*	DKV Seguros	82,00	85,50	92,00	40,00
EDUCACIÓN	Privado	83,16	86,92	91,19	41,45
SEGUROS DE AUTOMÓVIL	Mutua Madrileña Automovilista	81,74	84,78	91,85	39,50
PLANES DE PENSIONES	santalucía	80,43	79,89	83,15	39,13
SUMINISTRO ELÉCTRICO	Hidrocantábrico	85,00	86,03	90,07	38,24
DISTRIBUCIÓN-ALIMENTACIÓN	Mercadona	83,76	85,95	94,26	38,50
CONCESIONARIOS AUTOMÓVILES	Toyota	81,63	80,31	90,00	37,50
SUMINISTRO DE GAS	RepsolYPF	81,09	81,80	86,19	36,09
SEGUROS DE VIDA	Ocaso	78,21	86,57	85,45	35,82
HOTELES	Paradores	85,12	84,15	96,95	35,37
AGENCIAS DE VIAJES	Viajes El Corte Inglés	84,92	75,85	92,76	31,58
DISTRIBUCIÓN-MODA	El Corte Inglés	82,78	82,84	91,18	31,09
COMIDA RÁPIDA	Doner Kebab	77,67	82,50	90,00	30,00
ESTACIONES DE SERVICIO	Carrefour	83,38	77,81	94,38	28,75
TELEFONÍA FIJA	ONO	74,86	74,73	75,00	28,11
TELEVISIÓN DE PAGO	Euskaltel	71,00	64,38	71,25	25,00
TELEFONÍA MÓVIL	Movistar	71,62	75,87	76,25	19,87
TRANSPORTE AÉREO	Air France	75,83	60,42	77,08	16,67

* Santa Lucía aparece líder en Seguros de Salud, con un producto no totalmente alineado con el ramo, aunque con garantías de asistencia médica. DKV es la compañía con un seguro de salud con el siguiente mejor ratio.