

VIAJES

Reporte ACSI 2020-2021



AMERICAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX

Estudio de viajes 2021-2022

La satisfacción de los clientes es una fuerza motriz que influye en las perspectivas financieras de las empresas individuales y en la salud de la economía estadounidense en general. Los nuevos resultados del American Customer Satisfaction Index (ACSI®) proporcionan puntos de referencia sobre la satisfacción del cliente en cuatro sectores de viajes: *Aerolíneas, Alquiler de coches, Hoteles y Agencias de viajes online*. El ACSI también recoge las opiniones de los consumidores sobre elementos críticos de la experiencia del cliente, adaptados específicamente a cada sector.

El Estudio ACSI de Viajes 2021-2022 se basa en entrevistas con 6.285 clientes residenciales elegidos al azar y contactados por correo electrónico entre el 5 de abril de 2021 y el 25 de marzo de 2022. Se pide a los clientes que evalúen sus experiencias recientes con las mayores empresas en términos de participación de mercado, además de una categoría formada por empresas más pequeñas llamada "otros".

ACSI: Aerolíneas

Empresa	2021	2022	Variación %
Aerolíneas	76	75	-1,3%
JetBlue	77	79	3%
American	75	77	3%
Delta	79	77	-3%
Southwest	79	77	-3%
United	75	77	3%
Alaska	77	75	-3%
Otras	74	71	-4%
Allegiant	72	70	-3%
Frontier	68	66	-3%
Spirit	66	63	-5%

2022 American Customer Satisfaction Index. All rights reserved

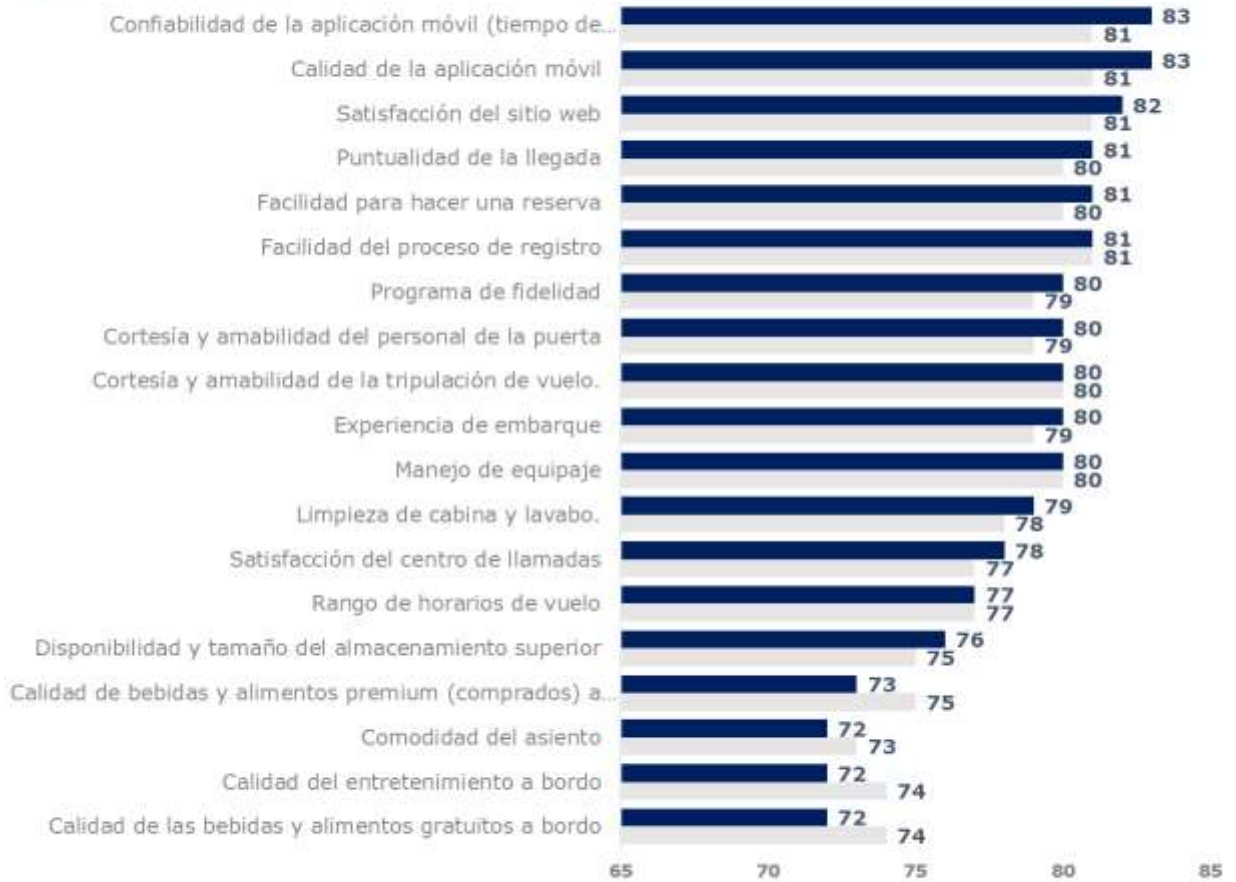
ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

Aerolíneas

Benchmarks Experiencia del Cliente
Tendencias en la industria año tras año

■ 2022 ■ 2021



AEROLÍNEAS

Viajeros de negocios
Tarifas de equipaje y ACSI

	2021		2022	
	Porcentaje de encuestados	ACSI (Escala 0-100)	Porcentaje de encuestados	ACSI (Escala 0-100)
¿Pagó honorarios por facturado o de mano equipaje en su mayoría vuelo reciente?				
NO-no pagó la tarifa	20%	80	46%	77
SÍ-pagado por chequeado	45%	78	22%	81
SÍ-pagado por el equipaje de mano	23%	69	16%	73

2022 American Customer Satisfaction Index . All rights reserved

0-100 Escala

Gráfica: CIV

AEROLÍNEAS

Viajeros de ocio
Tarifas de equipaje y ACSI

	2021		2022	
	Porcentaje de encuestados	ACSI (Escala 0-100)	Porcentaje de encuestados	ACSI (Escala 0-100)
¿Pagó honorarios por facturado o de mano equipaje en su mayoría vuelo reciente?				
NO-no pagó la tarifa	40%	75	40%	73
SÍ-pagado por chequeado	36%	75	35%	73
SÍ-pagado por el equipaje de mano	15%	70	14%	72

2022 American Customer Satisfaction Index . All rights reserved

0-100 Escala

Gráfica: CIV

PASAJEROS DE LÍNEAS AÉREAS

Quejas y ACSI

	2021		2022	
	Porcentaje de pasajeros que se quejó a la aerolínea	Puntuación ACSI de pasajeros que se quejó a la aerolínea	Porcentaje de pasajeros que se quejó a la aerolínea	Puntuación ACSI de pasajeros que se quejó a la aerolínea
Negocios	38%	71	41%	77
Ocio	17%	69	15%	67

0-100 Escala

2022 American Customer Satisfaction Index . All rights reserved

Gráfica: CIV

ACSI: Hoteles

Empresa	2021	2022	Variación %
Hoteles	73	71	-2,7%
Marriott	76	78	3%
Hilton	79	76	-4%
Best Western	75	75	0%
IHG	78	74	-5%
Choice	71	73	3%
Hyatt	76	73	-4%
Wyndham	69	69	0%
Otros	70	65	-7%
Hospitalidad G6 (Motel & Resorts)	66	56	-15%

2022 American Customer Satisfaction Index . All rights reserved

ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

Hoteles

Benchmarks Experiencia del Cliente
Tendencias en la industria año tras año

■ 2022 ■ 2021



2022 ACSI LLC. All rights reserved
Gráfica: CIV

LOS HUÉSPEDES DEL HOTEL

Quejas y ACSI

	2021		2022	
	Porcentaje de invitados que se quejó a el hotel	Puntuación ACSI de invitados que se quejó	Porcentaje de invitados que se quejó a el hotel	Puntuación ACSI de invitados que se quejó
Negocios	32%	74	33%	76
Ocio	15%	64	13%	56

0-100 Escala

2022 American Customer Satisfaction Index . All rights reserved

Gráfica: CIV

ACSI: Alquiler de Vehículos

Empresa	2021	2022	Variación %
Alquiler de vehículos	76	75	-1,3%
Alamo (Enterprise)	76	79	4%
Enterprise	78	76	-3%
Hertz	75	76	1%
National (Enterprise)	75	76	1%
Dollar (Hertz)	77	75	-3%
Avis (Avis Budget)	75	74	-1%
Budget (Avis Budget)	73	72	-1%
Otros	71	71	0%
Thrifty (Hertz)	72	70	-3%

2022 American Customer Satisfaction Index . All rights reserved

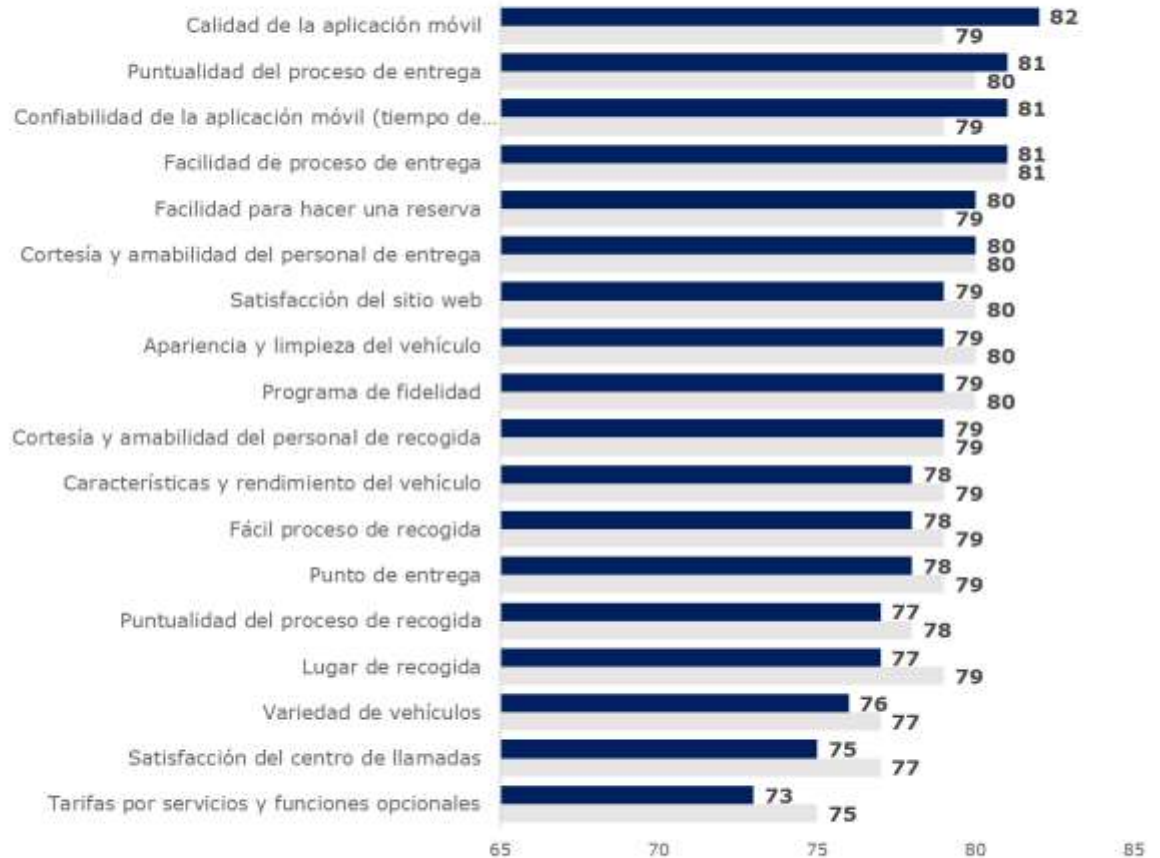
ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

Alquiler de vehículos

Benchmarks Experiencia del Cliente
Tendencias en la industria año tras año

■ 2022 ■ 2021



CLIENTES DE ALQUILER DE VEHÍCULOS

Quejas y ACSI

	2021		2022	
	Porcentaje de clientes que se quejó al empresa de alquiler	Puntuación ACSI de clientes que se quejó al empresa de alquiler	Porcentaje de clientes que se quejó al empresa de alquiler	Puntuación ACSI de clientes que se quejó al empresa de alquiler
Negocios	46%	75	44%	76
Ocio	25%	69	20%	66

0-100 Escala

2022 American Customer Satisfaction Index . All rights reserved

Gráfica: CIV

ACSI: Agencias de viajes en línea

Empresa	2021	2022	Variación %
Agencias de viajes en línea	74	75	1,4%
Otros	73	77	5%
Orbitz (Expedia)	75	76	1%
Tripadvisor	76	75	-1%
Expedia	74	73	-1%
Travelocity (Expedia)	76	73	-4%
Priceline	73	72	-1%

2022 American Customer Satisfaction Index . All rights reserved

ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

Agencia de viajes en línea

Benchmarks Experiencia del Cliente
Tendencias en la industria año tras año

■ 2022 ■ 2021



2022 ACSI LLC. All rights reserved
Gráfica: CIV

ACSI (Escala 0-100)

Sobre este informe

El Informe ACSI sobre el *Gobierno Federal* 2021 se basa en entrevistas a 2.387 usuarios, elegidos al azar y contactados por correo electrónico a lo largo del año. Se pide a los encuestados que evalúen sus experiencias recientes con los servicios del gobierno federal.

Los datos de la encuesta se utilizan como datos de entrada al modelo econométrico de causa y efecto de ACSI, que estima la satisfacción del cliente como resultado de los datos medidos por la encuesta de las expectativas del cliente, las percepciones de calidad y las percepciones de valor. El modelo ACSI, a su vez, vincula la satisfacción del cliente con los resultados medidos por la encuesta de las quejas y la lealtad del cliente. Los clientes ACSI reciben datos confidenciales competitivos de la industria y los mejores en su clase sobre todas las variables modeladas y puntos de referencia de la experiencia del cliente.

ACSI y su logotipo son marcas registradas de la Universidad de Michigan, con licencia mundial otorgada exclusivamente a American Customer Satisfaction Index LLC con el derecho de sublicenciar.

No se puede hacer publicidad u otro uso promocional de los datos e información en este informe sin el consentimiento previo por escrito de ACSI LLC.