

ELECTRODOMÉSTICOS

Reporte ACSI 2018-2019



Los computadores personales y electrodomésticos mejoran la satisfacción del cliente a medida que el software y los televisores pierden terreno

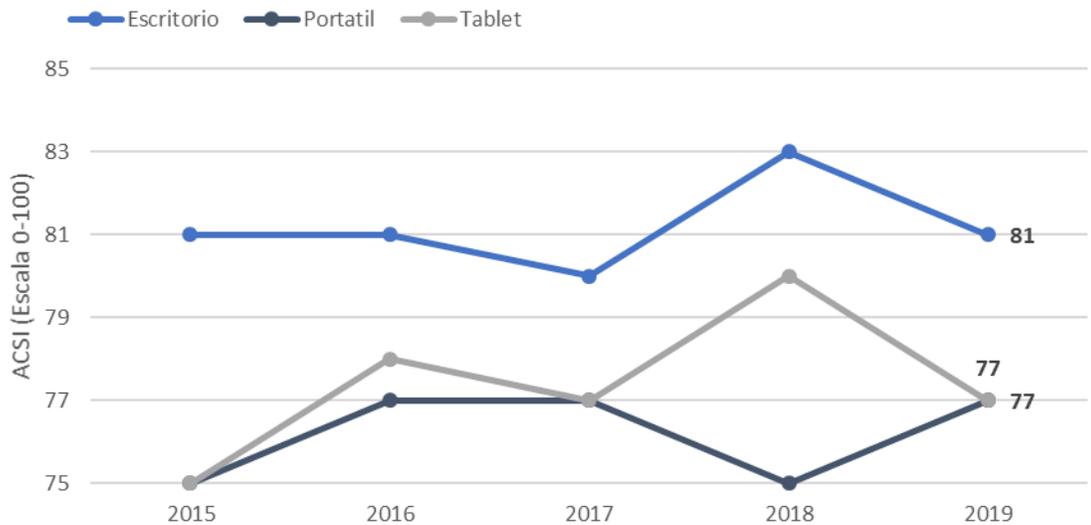
Computadores Personales

Después de un año de estabilidad, la satisfacción del cliente con Los Computadores Personales, incluidos los computadores de escritorio, computadores portátiles y tabletas sube 1.3% a **78** en el índice de satisfacción ACSI que va en una escala de 0 a 100. La demanda mundial de PC está experimentando un leve resurgimiento a partir del segundo trimestre del año, aunque las ventas en los EE. UU. permanecen mayormente estables. Mientras que las disputas entre el comercio de EE. UU. y China aún tienen un impacto negativo en la demanda, la futura imposición de aranceles podría aumentar precios y variar el puntaje ACSI actual. Los datos de ACSI muestran que las percepciones más altas del valor están impulsando la mejora de este año en la satisfacción del cliente a nivel de la industria para los PC.

A pesar de la ganancia de ACSI, los PC en general aún están rezagados con respecto a la mayoría de las marcas de teléfonos inteligentes cuando se trata de la satisfacción del cliente. Pero ir más liviano y más móvil puede no complacer a todos los usuarios. De hecho, los computadores de escritorio han disfrutado durante mucho tiempo niveles de satisfacción del cliente más altos que los computadores portátiles y las tabletas. Aunque solo el 19% de los encuestados son usuarios de computadores de escritorio, su nivel de satisfacción es de **81** en 2019 comparado con **77** para computadores portátiles y tabletas. Para los computadores de escritorio y tabletas, la satisfacción general se desvanece en comparación con los puntos más altos en los últimos cinco años. Los computadores portátiles, con una demografía más joven que los computadores de escritorio, se recuperan de una caída hace un año.

Comportamiento de Industria de los Computadores Personales

Tendencia ACSI por Dispositivo en los últimos 5 años



2019 ACSI LLC. All rights reserved
Gráfica: CIV

ACSI (Escala 0-100)

Sin embargo, dentro de las tres categorías, existe una amplia variación en las puntuaciones de los fabricantes individuales. En el segmento de computadores de escritorio, *Samsung* es el líder de la industria, seguido de cerca por *Apple* en segundo lugar. Mucho más bajo, los computadores de escritorio de *Dell* comparten la parte inferior de las clasificaciones junto con *Acer* y *ASUS*. Para los computadores portátiles, los dispositivos *Apple* reciben las mejores calificaciones, mientras que *Lenovo* ocupa el último lugar entre las principales empresas. Del mismo modo, *Apple* gana el segmento de tabletas, muy por delante del segundo lugar de *Samsung*. Las tabletas de *Amazon* ocupan un tercer lugar distante, por delante de los fabricantes restantes.

En el ranking general de la industria, *Apple* se mantiene en la cima por segundo año con un puntaje ACSI estable de **83**, y sus clientes tienen, por mucho, las expectativas más altas. A pesar de un descenso del 1%, *Samsung* mantiene el segundo lugar en **81** y ya no compete con *Amazon*, que cae mucho más. *Amazon* cae 4% a **79**, solo un punto por encima del promedio de la industria. Entre los tres líderes, *Apple*

demuestra una ventaja en todos los aspectos de la experiencia del cliente, aún se quedan atrás por su valor *Samsung* y *Amazon*.

ACSI: Computadores Personales

Empresa	2018	2019	Variación %
Computadores Personales	77	78	1,3%
Apple	83	83	0%
Samsung	82	81	-1%
Amazon	82	79	-4%
HP	78	78	0%
Acer	75	77	3%
Dell	73	77	5%
Toshiba	71	77	8%
ASUS	78	76	-3%
Otros	76	74	-3%
Lenovo	77	74	-4%

2019 ACSI LLC. All rights reserved

ACSI (Escala 0-100)

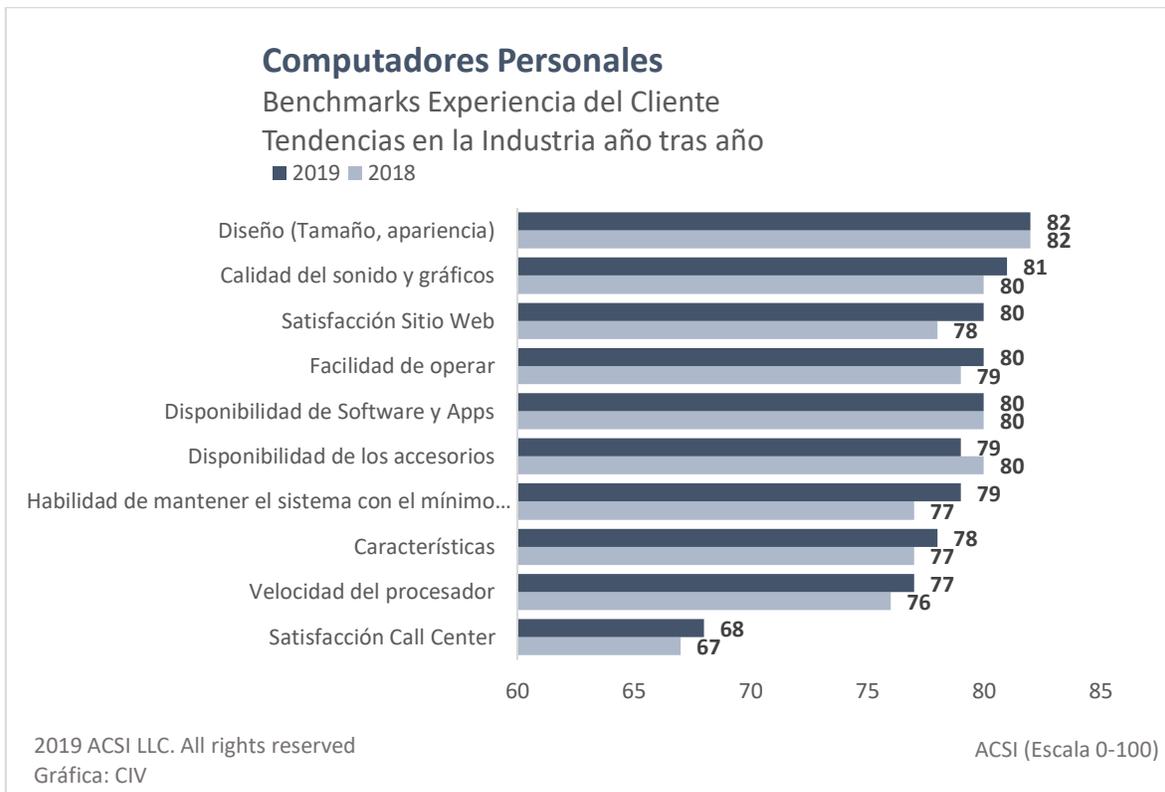
Gráfica: CIV

El resto del puntaje es igual o inferior al promedio de la industria. *HP* se mantiene estable en **78**, seguido por un trío de empresas que mejoran sus puntajes todas en **77**. *Acer* gana un 3%, mientras que *Dell* sube 5% a medida que los usuarios encuentran que sus máquinas son más confiables. *Toshiba*, sin embargo, mejora aún más, saltando 8% después de llegar al último lugar en 2018. Según los clientes, los dispositivos de *Toshiba* son más rápidos con menos accidentes en comparación con hace un año.

ASUS se mueve en la dirección opuesta, bajando un 3% a **76**. Mientras tanto, el grupo de los *fabricantes de computadores más pequeños* pierden un 3% para empatar con *Lenovo* (-4%) en la parte inferior de la categoría en **74**. Los computadores de escritorio de *Lenovo*, sin embargo, puntúan mucho más alto que sus portátiles.

La mayoría de los aspectos de la experiencia del cliente de PC son mejores que hace un año, cuando la industria mostró un poco de deterioro. De acuerdo con las medidas anteriores, los clientes continúan apreciando el diseño del dispositivo, que se mantiene estable en **82**. Los gráficos y la calidad del sonido han mejorado (**81**), junto con la facilidad

de operación (**80**). Las máquinas son más confiables en términos de fallas del sistema (+ 3% a **79**), aunque los accesorios retroceden ligeramente (**79**).



Si bien los usuarios ven algunas mejoras en las características (**78**) y la velocidad del procesador (**77**), estos elementos tienden a obtener puntajes más bajos para la industria de PC. En términos de canales de clientes, los usuarios son mucho más felices con sus experiencias en el sitio web (+ 3% a **80**) en comparación con las interacciones del call center. A pesar de una pequeña mejora, el rendimiento del call center sigue siendo en gran medida mediocre. Mientras que los clientes de PC en general están contentos con sus máquinas compradas, la industria responde peor cuando surgen problemas, lo cual no es sorprendente teniendo en cuenta la complejidad de estos dispositivos. Entre los principales fabricantes, sin embargo, la satisfacción del call center varía ampliamente, y los tres principales líderes de satisfacción son: *Apple*, *Samsung* y *Amazon* por un amplio margen. En contraste, *Lenovo*, que está asociado con *IBM* para usar inteligencia artificial y mejorar sus call center, actualmente recibe la calificación más baja de lejos para la satisfacción de este.

Software para Computador

La satisfacción del cliente con los software para computadores de escritorio y portátiles cae 1.3% a un puntaje ACSI de **78**, perdiendo su ganancia de hace un año. La mayor disminución se produce para *Microsoft*, cayendo un 3% a **77**. El último grupo, que incluye *Adobe*, *Norton*, *Quicken* y *TurboTax*, también muestran cierto debilitamiento en la satisfacción del cliente, retrocediendo un 1% a un puntaje de **78**.

En el otoño de 2018 y en 2019, *Microsoft* encontró una gran cantidad de problemas con las actualizaciones de su Windows 10, lo que equivale a meses de frustración del usuario. Si bien no es inusual que ocurran algunos errores con las actualizaciones de software, *Microsoft* ha tenido una racha particularmente mala, debido a la eliminación involuntaria de los archivos de los usuarios, se congela durante las actualizaciones y los reinicios problemáticos. Y los usuarios están tomando nota. Los datos ACSI muestran que durante el año pasado, las percepciones de calidad de los clientes se han deteriorado significativamente para *Microsoft*.

ACSI: Software para Computadores

Empresa	2018	2019	Variación %
Software para Computadores	79	78	-1,3%
Otros	79	78	-1%
Microsoft	79	77	-3%

2019 ACSILLC. All rights reserved

ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

La satisfacción del sitio web para el software de computadores cae un 2% a **79**.

Electrodomésticos

La satisfacción del cliente con los Electrodomésticos (incluidas lavadoras, secadoras, lavavajillas, refrigeradores, cocinas/hornos y microondas) aumenta 1.3% a un puntaje ACSI de **81**. Sin embargo, sigue habiendo poca diferenciación entre las empresas por lo que es una de las industrias más estables rastreadas por ACSI.

En toda la industria, la innovación tecnológica inteligente continúa, y los datos de ACSI muestran que los clientes consideran que las aplicaciones móviles para dispositivos tienen una alta calidad en el alto nivel de **83**. Entre fabricantes individuales, *Samsung* califica mejor por la calidad de su aplicación móvil, una nueva medida en los informes de ACSI de este año. En términos de sitios web, la industria en general mejora a medida que la satisfacción del sitio web subió un 4% a **81**.

En todas las empresas, se produce muy poco cambio en la satisfacción del cliente, con casi todos los fabricantes estables. *LG* emerge como el nuevo líder de la satisfacción del cliente para 2019 con un puntaje estable de **82** y la compañía obtiene el mejor puntaje por sus refrigeradores, los fabricantes de electrodomésticos más pequeños también se mantienen estables en **81**.

ACSI: Electrodomésticos

Empresa	2018	2019	Variación %
Electrodomésticos	80	81	1,3%
LG	82	82	0%
Otros	81	81	0%
Bosch	83	80	-4%
GE Appliances	79	80	1%
Samsung	80	80	0%
Whirlpool	79	80	1%
Electrolux	78	79	1%

2019 ACSI LLC. All rights reserved

ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

La mayoría de la industria de Electrodomésticos está bloqueada en **80** puntos, pero Bosch abandona su posición de liderazgo desde hace un año después de caer un 4%, los lavavajillas siguen siendo una fortaleza

considerable ya que la compañía es líder en la industria en ese segmento por segundo año consecutivo. Mientras que la mayoría de los encuestados de Bosch son propietarios de lavavajillas, las evaluaciones de los clientes de otras líneas de productos (como hornos y cocinas) son alarmantes, bajando su puntaje general de ACSI. Además, los clientes encuentran la calidad de la aplicación móvil de Bosch no tan buena en comparación con otros fabricantes importantes.

Tanto los electrodomésticos *GE* como *Whirlpool* ganan un 1% para reunirse con *Samsung* estable en **80**. Mientras que los tres compiten en igualdad de condiciones cuando se trata de la calidad del producto, *GE* se queda muy atrás en el área de confiabilidad de aplicaciones móviles.

Electrolux gana 1% a **79**, se mide principalmente en el segmento de refrigeradores, donde puntúa por debajo de casi todas las marcas de la competencia.

Televisores y Reproductores de Video

La satisfacción del cliente con Televisores y Reproductores de Blu-ray / DVD retrocede por tercera vez consecutiva, un descenso del 1,2% a un puntaje ACSI de **82**. Esto devuelve a la industria a su punto más bajo en cinco años, visto por última vez en 2015.

Si bien los televisores aún se clasifican entre las cinco principales industrias rastreadas por el ACSI, la mayor amenaza de aranceles puede dificultar el mantenimiento de un alto nivel de satisfacción del cliente. Mientras que las percepciones de los clientes de la calidad muestran signos de mejora para la industria este año, las opiniones de valor de los clientes no muestran lo mismo. En una nota positiva, la satisfacción del sitio web para televisores / reproductores de video mejora 3% a **81** después de perder terreno hace un año.

ACSI: Televisores y Reproductores de Video

Empresa	2018	2019	Variación %
Televisores y Reproductores de Vid	83	82	-1,2%

2019 ACSI LLC. All rights reserved

ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

Sobre este informe

El Informe de Electrodomésticos ACSI 2018-2019 en computadores personales, software para computadores, electrodomésticos principales y televisores y reproductores de video es basado en entrevistas con 12.594 clientes, elegidos al azar y contactados por correo electrónico entre 10 de septiembre de 2018 y 29 de agosto de 2019. Se pide a los clientes que evalúen sus experiencias con productos comprados recientemente de los mayores fabricantes en términos de participación de mercado, más un categoría agregada que consiste en "todas las demás", y por lo tanto más pequeñas, compañías en estas industrias.

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

ACSI y su logotipo son marcas registradas de la Universidad de Michigan, licenciadas en todo el mundo exclusivamente para 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 expreso previo por escrito de ACSI LLC.