

ELECTRODOMÉSTICOS

Reporte ACSI 2019-2020



Apple y Samsung siguen siendo los principales competidores de PC; Fabricantes de electrodomésticos casi estancados para la satisfacción del cliente

Computadoras personales

Los estadounidenses pasan más tiempo en sus computadoras personales desde el hogar debido a que los cierres por COVID-19 convirtieron el "trabajo en casa" en una nueva normalidad tanto para las empresas como para las escuelas. Las interrupciones en el suministro marcaron el período inicial de la pandemia, y los envíos mundiales de PC cayeron entre un 10% y un 12%. En el segundo trimestre de 2020, las ventas de PC en EE. UU. aumentaron a medida que la industria estaba en mejores condiciones de satisfacer la creciente demanda. Las necesidades de trabajo remoto, educación en línea y entretenimiento en el hogar contribuyen a una mayor demanda de PC después de años en su mayoría en declive de envíos.

Con el inicio de la pandemia, muchos consumidores también se dieron cuenta de que las computadoras que tenían en casa no eran adecuadas para una nueva era de videoconferencias. Parte del resurgimiento de las ventas de PC puede deberse al deseo de actualizar las máquinas más antiguas que carecen de cámaras web, micrófonos y otras características de mayor calidad necesarias para manejar el creciente volumen de videollamadas. Algunos de los actores más importantes del mercado están reportando un crecimiento de dos dígitos en sus segmentos de PC de consumo.

Sin embargo, queda por ver el impacto a más largo plazo del actual resurgimiento de la PC. Según los últimos resultados del American Customer Satisfaction Index (ACSI®), la satisfacción del cliente con las computadoras personales, incluidas las de escritorio, portátiles y tabletas, se mantiene estable en **78** (en una escala de 100 puntos) luego de un aumento del 1.3% hace un año. Los nuevos resultados se basan en entrevistas realizadas durante un período de 12 meses desde julio de 2019 hasta junio de 2020 con clientes que compraron un nuevo dispositivo en los últimos tres años. En general, la satisfacción del usuario con las PC se ha mantenido relativamente estable desde 2010, con un promedio de **78** durante la última década. Por otro lado, los consumidores siguen estando más contentos con los teléfonos móviles (**80**), una industria que ha mostrado una modesta ventaja de satisfacción sobre las PC desde 2015.

La movilidad no es el único factor en lo que respecta a la satisfacción con el PC. Los usuarios de computadoras de escritorio siguen estando más satisfechos que los usuarios de computadoras portátiles y tabletas a pesar de cierta erosión en los últimos dos años. Aunque solo el 20% de los encuestados son usuarios de

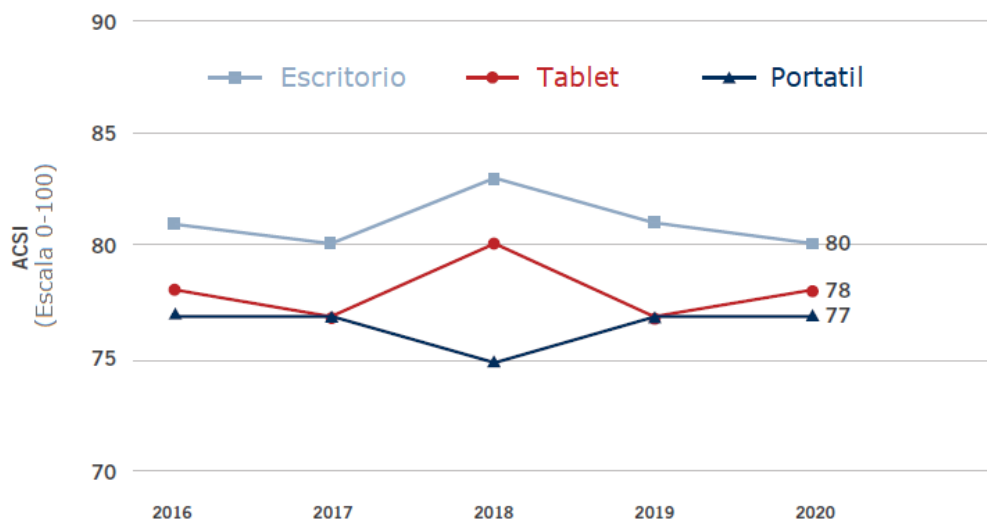
computadoras de escritorio, su nivel de satisfacción (**80**) es mucho mayor que el de los usuarios de computadoras portátiles (**77**), que constituyen la mayor parte del grupo de entrevistas con un 64%. Los datos de ACSI muestran que las computadoras portátiles se quedan atrás de las computadoras de escritorio tanto en calidad como en valor, según los usuarios. Por otro lado, las computadoras de escritorio obtienen casi el doble del porcentaje de quejas que las computadoras portátiles.

Las tabletas, con menos funcionalidad que las computadoras de escritorio o portátiles, ocupan un lugar intermedio para la satisfacción del cliente con **78**. Sin embargo, solo en términos de valor, las tabletas son el claro ganador en comparación con las computadoras de escritorio, portátiles o incluso teléfonos celulares. En un nuevo giro entre los fabricantes de tabletas, *Samsung* ahora se acerca a *Apple*, el líder dominante en participación en el mercado de tabletas en la satisfacción del cliente. Las tabletas de *Amazon* ocupan un distante tercer lugar en satisfacción, y el resto de las empresas están fuera de competencia según los consumidores.

En el segmento de las computadoras portátiles, la historia de dos compañías continúa mientras *Apple* y *Samsung* dominan las clasificaciones, corriendo casi codo a codo en la cima de la satisfacción del cliente. Otros importantes fabricantes de portátiles como *Lenovo*, *Dell*, *HP* y *Acer* están muy por detrás de los dos líderes. Es solo en el segmento de escritorio donde el campo se endurece. Las puntuaciones ACSI de todos los principales fabricantes de computadoras de escritorio, incluidos *Samsung* y *Apple*, se encuentran dentro de un rango estrecho de 2 puntos.

INDUSTRIA COMPUTADORES PERSONALES 5 AÑOS EN ACSI

Tendencias por dispositivos



© 2020 American Customer Satisfaction Index. All Rights Reserved.

Las clasificaciones generales de la industria imitan los resultados de la industria de telefonía celular, donde *Apple* y *Samsung* llevan mucho tiempo enfrascados en una batalla bidireccional en la cima por la satisfacción del cliente. A pesar de caer un 1%, *Apple* lidera la industria de las PC con una puntuación ACSI de **82** que coincide con su clasificación en la industria de la telefonía celular. *Samsung* vuelve a ocupar el segundo lugar, sólo un punto más bajo, **81**, una puntuación que también coincide con su clasificación de teléfonos móviles.

Tanto *Apple* como *Samsung* han mostrado una satisfacción del cliente alta y estable durante los últimos cinco años, separados por solo un punto en la mayoría de los años. *Apple* continúa ganando terreno en toda la experiencia del cliente, recibiendo su máxima calificación por diseño. *Samsung* brilla cuando se trata de valor, siendo el mejor en su clase entre todos los fabricantes de PC.

Aparte de *Samsung*, todas las computadoras personales basadas en Windows están por detrás de *Apple* por un margen significativo. *Acer* mejora un 1% para empatar con *Amazon* (-1%) en el tercer lugar con **78**. Según los usuarios, los dispositivos de *Amazon* son menos confiables en términos de fallas del sistema en comparación con hace un año.

Un trío de fabricantes de PC está justo por debajo del promedio de la industria con puntajes de **77**. Pequeños cambios del 1% colocan a *HP* y *ASUS* en un empate triple con *Dell*, que permanece estable después de su gran aumento en

satisfacción el año pasado. *Lenovo* sube un 3% a **76**, junto con el grupo de fabricantes de PC más pequeños. *Toshiba*, que perdió parte de sus ganancias del año pasado, se ubica en la parte inferior de la industria con **75** (-3%). A partir de agosto de 2020, *Toshiba* salió del mercado, transfiriendo su participación restante de su negocio de computadoras personales a *Sharp*.

ACSI: Computadoras Personales

Empresa	2019	2020	Variación %
Computadoras Personales	78	78	0,0%
Apple	83	82	-1%
Samsung	81	81	0%
Acer	77	78	1%
Amazon	79	78	-1%
ASUS	76	77	1%
Dell	77	77	0%
HP	78	77	-1%
Otros	74	76	3%
Lenovo	74	76	3%
Toshiba	77	75	-3%

2020 American Customer Satisfaction Index . All rights reserved ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

La experiencia del cliente de PC no ha cambiado mucho, según los usuarios. El diseño sigue siendo el aspecto más apreciado de la experiencia del cliente con un alto puntaje de **82**. Los gráficos y la calidad del sonido están bien calificados (**81**) y los accesorios están mejorando (**80**).

Muchos otros elementos son fuertes y estables para la industria este año, incluidos software / aplicaciones y facilidad de operación (**80**). Después de mejorar un 3% hace un año, la satisfacción del sitio web se mantiene estable en **80**. Asimismo, la confiabilidad en términos de fallas de sistemas se mantiene en su puntaje más alto de **79** después del aumento del año pasado.

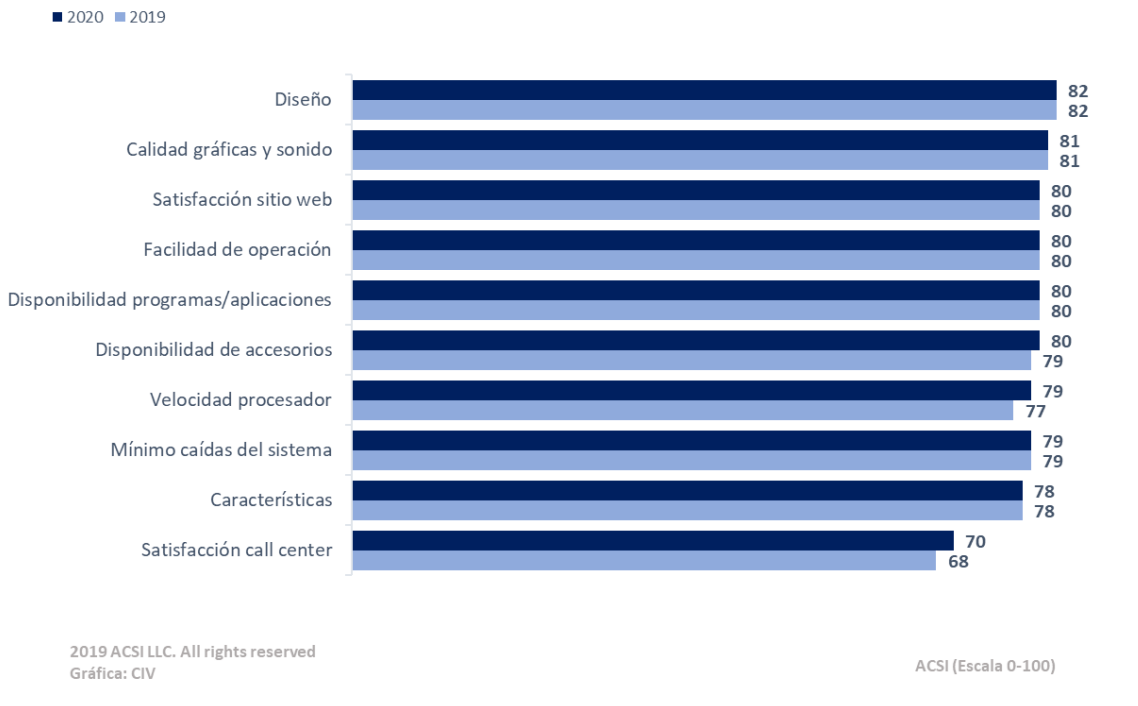
La velocidad del procesador muestra un repunte de dos años, alcanzando ahora **79** puntos (+ 3%) después de mostrar cierto margen de mejora en 2018 (**76**). Las características, que tienden a clasificarse en el extremo inferior de las computadoras, se mantienen estables en **78**.

La única parte de la experiencia de las PC que sigue siendo un punto delicado para los clientes es comunicarse con las empresas por teléfono. Si bien la satisfacción del call center ha mejorado, hasta un 3% a **70**, este factor está fuera de rango en comparación con el resto de la experiencia del cliente.

Computadoras Personales

Benchmarks Experiencia del Cliente

Tendencias en la industria año tras año



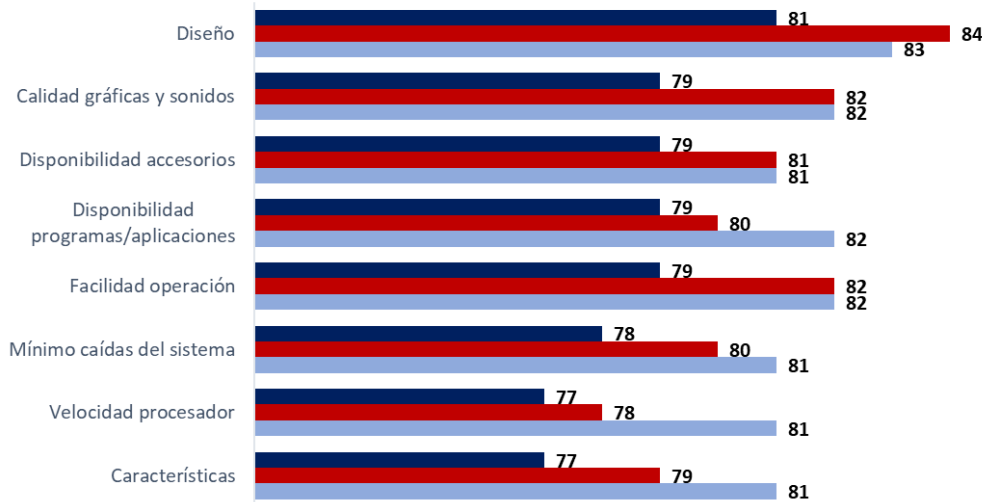
Al desglosar los elementos de la experiencia del cliente de PC por dispositivo, las computadoras portátiles se quedan constantemente por detrás de las computadoras de escritorio y las tabletas, según los usuarios. Las tabletas ganan por el diseño (**84**), las computadoras de escritorio casi igual (**83**). Las computadoras portátiles también reciben su máxima calificación por diseño (**81**), pero este es el único factor que obtiene una puntuación superior a **80** en el segmento.

Los usuarios encuentran que las computadoras portátiles no funcionan tan bien como las computadoras de escritorio o las tabletas en lo que respecta a la calidad de los gráficos y el sonido o la facilidad de operación (ambos **79** en comparación con los equipos de escritorio / tabletas en **82**). Los bloqueos son más frecuentes para las computadoras portátiles (**78**) y la velocidad del procesador es deficiente (**77**) en relación con los otros tipos de dispositivos. Después de la pandemia, muchos consumidores están recurriendo a las computadoras portátiles a medida que equilibran el compartir vida y trabajo dentro de sus espacios domésticos. Centrarse en mejorar la experiencia de la computadora portátil podría ayudar a aumentar la satisfacción de la industria de las PC en general.

Computadoras Personales por tipo de dispositivo

Benchmarks Experiencia del Cliente 2020

■ Portátil ■ Tablet ■ Escritorio



2019 ACSI LLC. All rights reserved
Gráfica: CIV

ACSI (Escala 0-100)

Software de ordenador

La satisfacción del cliente con el software para computadoras de escritorio y portátiles retrocede un 2.6% a una puntuación ACSI de **76**, lo que agrava una disminución menor con respecto al año pasado. Después de caer un 3% hace un año, la satisfacción con *Microsoft* ahora es estable en **77** a medida que más consumidores cambian de trabajo y juegan en línea durante la pandemia de COVID-19. La compañía informó un aumento en su segmento de computación personal con un aumento de los ingresos de Windows OEM del 7% y un aumento de los ingresos de los juegos del 64% para su trimestre fiscal que finaliza en junio de 2020.

El grupo de fabricantes de software más pequeños sufre otro golpe este año luego de una pequeña pérdida en 2019. El último grupo, que incluye a *Adobe*, *Norton* y *TurboTax*, muestra un mayor debilitamiento en la satisfacción del cliente, cayendo un 3% a **76**.

Para la industria de los programas informáticos, la satisfacción con el sitio web se mantiene estable en **79**, y sigue por detrás de las computadoras personales (**80**).

ACSI: Software de ordenador

Empresa	2019	2020	Variación %
Software de ordenador	78	76	-2,6%
Microsoft	77	77	0%
Otros	78	76	-3%

2020 American Customer Satisfaction Index . All rights reserved

ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

Electrodomésticos

La satisfacción del cliente con los principales electrodomésticos (incluidas lavadoras, secadoras, lavavajillas, refrigeradores, estufas / hornos y microondas) disminuye un 2,5% a una puntuación ACSI de **79**, cayendo por debajo de **80** por primera vez. Si bien este puntaje se mantiene muy por encima del promedio en comparación con todos los sectores e industrias, representa un punto bajo para los electrodomésticos.

Las evaluaciones de los clientes de calidad han disminuido por primera vez en cuatro años, y la calidad del servicio muestra más deterioro que la calidad del producto. Es posible que esto no sea un buen augurio para la industria, ya que ahora se enfrenta a los desafíos derivados de la pandemia global, que interrumpió las cadenas de suministro y provocó una acumulación de pedidos de electrodomésticos en los Estados Unidos. A medida que los clientes esperan la llegada de nuevos electrodomésticos, las llamadas de servicio en sus máquinas actuales pueden ser aún más importantes.

La industria de los electrodomésticos siempre ha mostrado poca diferenciación entre las empresas. Este año, el campo es particularmente estrecho ya que todos los fabricantes obtienen una puntuación dentro de un estrecho rango de 2 puntos. En todo el campo, ninguno de los principales jugadores mejoró este año, obteniendo puntajes planos o retrocediendo a niveles más bajos en comparación con años anteriores. En total, cuatro de los seis principales fabricantes (*LG*, *Bosch*, *Whirlpool* y *Samsung*) se encuentran en mínimos históricos.

En la parte superior de la lista, el líder del año pasado, *LG* se retira un 2% para empatar con un *GE Appliances (Haier)* estable en **80**. Para **GE**, este puntaje es igual a su promedio histórico, pero para *LG*, es un paso por debajo de las constantes calificaciones altas de la compañía. Según los consumidores, *LG* sigue siendo líder en la industria de sus lavadoras y secadoras por tercer año consecutivo.

Solo un punto por debajo de los líderes, la mayoría de los demás competidores están estancados con puntajes de **79**. El grupo de fabricantes de electrodomésticos más pequeños como *Speed Queen* y *Magic Chef* retrocede un 2%, mientras que *Bosch* cae un 1%. La recesión de *Bosch* sigue a una caída mayor del año pasado que sacó a la empresa del primer lugar en satisfacción. No obstante, *Bosch* sigue siendo líder en el segmento de lavavajillas por tercer año consecutivo. En la encuesta de ACSI, la mayoría de los clientes de *Bosch* son propietarios de lavavajillas.

Tanto *Electrolux* (sin cambios) como *Whirlpool* (-1%) también se ubican en **79**. *Samsung* con un puntaje de **78**, un 3% menos que el año pasado. Para la industria de los electrodomésticos, los refrigeradores son un segmento competitivo en 2020, ya que un trío de fabricantes — *GE Appliances*, *LG* y *Whirlpool* — están empatados en la parte superior.

ACSI: Electrodomésticos

Empresa	2019	2020	Variación %
Electrodomésticos	78	78	0,0%
GE Appliances (Haier)	83	82	-1%
LG	81	81	0%
Otros	77	78	1%
Bosch	79	78	-1%
Electrolux	76	77	1%
Whirlpool	77	77	0%
Samsung	78	77	-1%

2020 American Customer Satisfaction Index . All rights reserved

ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

Los clientes consideran que las aplicaciones móviles de electrodomésticos tienen una gran calidad, aunque esta medida ha caído ligeramente en comparación con hace un año (-1% a **82**). Del mismo modo, la satisfacción del sitio web retrocede un 1% a **80**. Por otro lado, las aplicaciones móviles de la industria se consideran más confiables, aumentando un 3% a **80**. Por segundo año consecutivo, *Samsung* es el líder de la industria tanto en calidad como en confiabilidad de aplicaciones móviles.

Televisores y reproductores multimedia

La satisfacción del cliente con televisores y reproductores de Blu-ray / DVD declina por cuarto año consecutivo, bajando un 2,4% a una puntuación ACSI de **80**. Si bien los televisores todavía se encuentran entre las diez industrias principales rastreadas por ACSI, la satisfacción está un paso por debajo del promedio histórico de **83**. Después de alcanzar un puntaje alto de **87** en 2016, los televisores han sufrido una pérdida neta del 8% en la satisfacción del cliente.

Según los datos de ACSI, tanto la calidad como el valor de los televisores y reproductores de medios se debilitarán considerablemente en 2020. Estos factores clave de la satisfacción del cliente se encuentran ahora en mínimos históricos. Solo un elemento, la satisfacción del sitio web, se mantiene estable año tras año en **81**.

Los encuestados son consumidores que compraron nuevos productos en los últimos tres años. Si bien la industria ha estado promocionando innovaciones de TV como la capacidad de alto rango dinámico (HDR), el mejor rendimiento puede provenir de los modelos más caros.

Al igual que con la industria de las computadoras personales, las ventas de televisores en EE. UU. aumentaron después del inicio de la pandemia de COVID-19. Después de la orden para quedarse en casa, las ventas de televisores reflejaron un nivel típico de la temporada navideña. En el segundo trimestre de 2020, las ventas de televisores de pantalla grande (65 pulgadas o más) aumentaron un 53% con respecto al trimestre anterior.

Dado que los precios de los modelos de pantalla grande han ido bajando, los consumidores pueden encontrar más valor en sus nuevas compras. Además, si bien la última década ha visto la salida del mercado estadounidense de algunas marcas de televisores que alguna vez fueron populares, en 2020 llegarán varias marcas nuevas, lo que brindará más opciones a los consumidores. Estos factores podrían ayudar a la industria a cambiar su tendencia a la disminución de la satisfacción del cliente y llevar a los televisores una vez más hacia la cúspide del Índice.

ACSI: Televisores y reproductores multimedia

Empresa	2019	2020	Variación %
Televisores y reproductores multimedia	82	80	-2,4%

2020 American Customer Satisfaction Index . All rights reserved

ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

Sobre este informe

El Informe ACSI sobre electrodomésticos y productos electrónicos 2019-2020 sobre computadoras personales, software de computadora, electrodomésticos principales y televisores y reproductores de Blu-ray / DVD se basa en entrevistas con 14,698 clientes, elegidos al azar y contactados por correo electrónico entre el 1 de julio de 2019 y 14 de junio de 2020. Se solicita a los clientes que evalúen sus experiencias con los productos adquiridos recientemente de los mayores fabricantes en términos de participación de mercado, más una categoría agregada que consiste en “todas las demás” —y por lo tanto más pequeñas— empresas de estas industrias.

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.