

📍 Encuesta



Flechazos

Los usuarios y sus marcas de tecnología favoritas



Nuestras encuestas de satisfacción entran donde nuestros análisis no llegan. Los juicios de los usuarios se basan en la experiencia real y en la capacidad de las marcas para tocarnos la fibra sensible.


Hay cosas que solo los usuarios pueden contar, porque se descubren al usar un aparato en la vida real.

Nuestros análisis siempre incluyen pruebas en las que se simula el uso normal; por ejemplo, los teléfonos móviles se dejan caer desde determinadas alturas, se arañan o se humedecen en condiciones controladas e iguales para todos los modelos analizados. Eso nos permite valorar aspectos relacionados con su construcción y comparar de forma justa unos con otros. Pero la realidad impone pruebas de una variedad casi infinita, que no siempre pueden reproducirse en el laboratorio: por ejemplo, si su bebé le quita el móvil para jugar con él y morderlo mientras usted charla con un amigo, solo usted es capaz de decir qué tal soporta la prueba.

Por otro lado, cuando los usuarios se muestran encantados con una marca, su juicio no descansa solo en lo que han observado empíricamente; hay un nosequé que sobrevuela cada marca y que tiene que ver más con el corazón que con la razón. Hay marcas que “tienen algo”, no siempre refrendado por nuestros análisis. Apple, por ejemplo, levanta pasiones y encabeza los índices de satisfacción en smartphones, tabletas y portátiles. Si visita

Móviles

Los smartphones representan ya un 61% de los móviles que manejan nuestros encuestados. La duración de la batería y el comportamiento de la pantalla táctil son los aspectos que suscitan más descontento.




SMARTPHONES		
	FIABILIDAD	SATISFACCIÓN GLOBAL
APPLE	97	83
BQ	93	79
SAMSUNG	92	72
MOTOROLA	87	71
SONY	92	71
HTC	93	71
LG	92	70
ACER	91	69
NOKIA	93	68
HUAWEI	91	68
ALCATEL	89	65
BLACKBERRY	92	63
ZTE	88	62

90%
de los modelos
tiene como
mucho tres años

Tabletas

Apple y Google son las marcas más satisfactorias. El precio deja huella en la fiabilidad: los modelos por debajo de 200 euros sufren apreciablemente más averías que los demás.



TABLETAS		
	FIABILIDAD	SATISFACCIÓN GLOBAL
APPLE	99	86
GOOGLE	96	84
SONY	96	80
SAMSUNG	97	80
ASUS	95	79
AMAZON	97	75
ACER	97	74
BQ	92	72
TOSHIBA	89	68
LENOVO	90	67
ARCHOS	87	64
ARNOVA	85	62
WOXTER	91	60
AIRIS	87	53



2/3
de las tabletas son
de las marcas
Apple y Samsung

LA OPINIÓN DE 22.000 PERSONAS

Para elaborar este artículo, procesamos las respuestas dadas en septiembre de 2013 a una encuesta respondida de forma válida por 22.109 consumidores, de los que 6.096 son socios de OCU y los demás miembros de asociaciones de consumidores de Bélgica, Brasil, Italia y Portugal. Los encuestados fueron preguntados sobre sus propios televisores, smartphones, tabletas, portátiles, impresoras, videocámaras, cámaras de fotos compactas y réflex y dispositivos GPS.

Parte de las preguntas tenían que ver con la satisfacción que les procuraban estos aparatos y otra parte con la fiabilidad de su funcionamiento.

CUADRO CÓMO SE USA

 por encima de la media
 por debajo de la media

Portátiles

Acer y HP son las marcas más populares, pese a que se hallan entre las menos satisfactorias. Apple da sopas con honda a las demás en satisfacción global.

PORTÁTILES		
	FIABILIDAD	SATISFACCIÓN GLOBAL
APPLE	96	86
SAMSUNG	93	75
LENOVO	93	75
DELL	90	75
SONY	90	74
ASUS	91	74
TOSHIBA	90	72
MEDION	91	72
PACKARD bell	91	72
ACER	91	71
HP	90	71
LG	85	71
FUJITSU	91	68

79%

de los encuestados tiene un portátil



A mayor precio, mayor fiabilidad: esta máxima se cumple con los móviles, los portátiles, las tabletas y las cámaras de fotos

Impresoras

Las impresoras no producen una satisfacción desbordante. Lexmark está en la cola, lastrada por la corta satisfacción con un aspecto concreto, el consumo de tinta, que recibe un 50 sobre 100 frente al 70 de Samsung.



IMPRESORAS		
	FIABILIDAD	SATISFACCIÓN GLOBAL
SAMSUNG	95	75
OKI	94	75
BROTHER	93	72
CANON	97	72
DELL	95	70
HP	93	70
EPSON	94	68
LEXMARK	92	63

95

es la fiabilidad media para los modelos que costaron menos de 100 euros, e iguala a los de 250 euros en adelante

nuestros comparadores en www.ocu.org, comprobará que a día de hoy los portátiles y las tabletas de Apple también se han ganado en el laboratorio los puestos de Mejores del Análisis; sin embargo, aunque sus smartphones están entre los mejores, tienen por delante algún modelo de Samsung, LG y Sony.

Dos conceptos clave: satisfacción y fiabilidad

Nuestra encuesta pretende determinar dos cuestiones: la satisfacción que proporciona cada marca al usuario y hasta qué punto dicha marca resulta fiable.

Cámaras de fotos

La satisfacción que proporcionan al usuario las cámaras réflex alcanza cotas más altas que la que procuran las compactas. En el segmento de las réflex brillan Pentax y Nikon; en el de las compactas, Panasonic.

CÁMARAS COMPACTAS		
	FIABILIDAD	SATISFACCIÓN GLOBAL
PANASONIC	97	78
CANON	96	75
SONY	95	75
NIKON	94	74
SAMSUNG	93	74
CASIO	95	74
PENTAX	95	73
FUJIFILM	93	72
OLYMPUS	95	71



CÁMARAS RÉFLEX		
	FIABILIDAD	SATISFACCIÓN GLOBAL
PENTAX	97	86
NIKON	98	85
CANON	97	84
SONY	96	79
OLYMPUS	97	80



1 de 10

motivos de insatisfacción tiene que ver con la duración de la batería

Cámaras de video

Es el aparato menos representado entre las posesiones de los encuestados (solo el 22% tiene una). Sony gana en satisfacción en todas las subcategorías: videocámara de acción, estándar y de bolsillo.



CÁMARAS DE VÍDEO		
	FIABILIDAD	SATISFACCIÓN GLOBAL
SONY	96	77
CANON	96	74
PANASONIC	97	73
SAMSUNG	94	72
JVC	97	72
TOSHIBA	93	70

5 años
es la edad mínima de la mitad de las cámaras

Televisores

Samsung se lleva más de un tercio del mercado y aunque destaca tanto en satisfacción como en fiabilidad, tiene tres marcas un poco por encima. El motivo de insatisfacción más frecuente tiene que ver con el mando a distancia.

TELEVISORES		
	FIABILIDAD	SATISFACCIÓN GLOBAL
LOEWE	97	83
PANASONIC	97	81
SONY	96	80
SAMSUNG	95	80
PHILIPS	94	78
LG	95	78
SHARP	94	76
TOSHIBA	93	75
HANSPREE	94	72
OKI	90	69



85%
de los encuestados ya tiene una tele plana

GPS

Aquí se juzgan los GPS libres (no los integrados en el coche). Las marcas que lideran las ventas lideran también la satisfacción y la fiabilidad. El sistema de sujeción es su aspecto más frustrante.

GPS		
	FIABILIDAD	SATISFACCIÓN GLOBAL
TOMTOM	94	72
GARMIN	95	70
MIO	92	67
NDRIVE	89	65
AIRIS	87	60
VEXIA	88	60



6%
de los GPS juzgados en la encuesta se compró en 2013

Los usuarios expresan la satisfacción obtenida con sus propios aparatos tanto en términos globales como en aspectos clave según el aparato en cuestión. Por ejemplo, en el caso de los televisores, al margen de la satisfacción general que el usuario de tal o cual marca declara (la que figura en las tablas de este artículo), se le pregunta por su satisfacción con el sonido, con el brillo, con el uso en combinación con otros aparatos... Y cuando se trata de juzgar las impresoras, valoran la fidelidad de los colores o el consumo de tinta, entre otras cosas. Para construir el índice de fiabilidad, sin

embargo, los usuarios no nos dan su impresión personal sino datos objetivos que responden a dos preguntas concretas: cuántas veces se ha averiado su aparato y cuál fue la gravedad de la avería. Las calificaciones las establecemos nosotros a partir de esa información. Lo ideal es un aparato que procure un alto grado de satisfacción y que además sea muy fiable. Pero si tiene que primar un criterio, nos inclinamos por la satisfacción: hay aparatos que gustan mucho a sus usuarios, sin destacar especialmente en lo que a fiabilidad se refiere. Digamos que nos encantan aunque fallen de vez en cuando.



Apple encanta a sus usuarios y encabeza el índice de satisfacción en portátiles, smartphones y tabletas