

NOTICIA

Viajes de vacaciones, ¿con quién reservo?

📌 📄 📧 📌 Seguir - Viajes y vacaciones



24 abril 2018

Organizar un viaje es más fácil que nunca gracias a las webs de reserva, los comparadores online o las empresas de alquiler de coches. Pero, ¿cuáles son las mejor o peor valoradas? Para ayudarte a elegir, realizamos una encuesta de satisfacción entre 18.567 viajeros.

Con el objetivo de conocer el **grado de satisfacción en los servicios** utilizados al buscar y contratar un viaje realizamos una **encuesta entre 18.567 viajeros** de Bélgica, España, Italia y Portugal. A través de esta encuesta también hemos pretendido conocer si el auge de fórmulas de **alojamiento alternativas de alquileres turísticos** realmente está teniendo tanto alcance entre los usuarios como parece.

▼ Webs de reserva: hostelería tradicional vs colaborativa

En este sentido, las respuestas de los usuarios sitúan a **Booking como la web o app de reservas más utilizada** por los viajeros, seguida de las webs de los propios hoteles o de compañías aéreas que enlazan con ellos. Mientras que el resto de las **plataformas de consumo colaborativo fueron utilizadas por un número mucho menor** de encuestados.

En cuanto a los **problemas** que pueden surgir con estas, los usuarios reconocen que no son muy comunes: apenas un pequeño porcentaje de **alojamientos que resultaron estar en peor condición** de lo que aparentaban en la web (sobre todo con **Atrápalo y Muchoviaje**), o que el **precio final fuera más alto** que el anunciado o que hubiera **cargos extras** por pagar con tarjeta (como en **eDreams, Lastminute y Rumbo**).

Precisamente las webs **eDreams, Lastminute y Rumbo** son las que han obtenido una **peor puntuación** en la clasificación de webs de reservas realizada por OCU en base a las respuestas sobre satisfacción de los usuarios. En el otro extremo, **Voyage Privé, Central de Reservas y Booking**, son las **mejor valoradas**.

En cuanto a las **plataformas de estilo colaborativo**, **Homeaway es la más valorada** por los usuarios, según ellos, por contar con las casas particulares más confortables, amplias y que más coinciden con la descripción ofrecida en la web.

Con el fin de **obtener información** sobre el lugar, sitios e interés, o valoraciones de otros usuarios, los encuestados utilizan principalmente la página de **Booking**, seguida de la de **Tripadvisor** y de las de las **webs oficiales de turismo**. Sin embargo, si lo que preguntamos es cuáles han satisfecho mejor su **curiosidad**, **TopRural y LonelyPLANet** son las más valoradas.

Webs de reserva

	SATISFACCIÓN				
	Facilidad de uso	Información sobre precios	Proceso de pago	Claridad y transparencia de la información	SATISFACCIÓN GLOBAL
VOYAGE PRIVÉ	88	88	87	84	87
CENTRAL DE RESERVAS	85	87	86	84	84
BOOKING.COM	83	84	85	82	83
DESTINIA	82	82	83	82	83
HOMEAWAY/HOMELIDAYS	82	83	84	81	82
AIRBNB	82	84	81	81	81
MUCHOVIAJE.COM	80	80	81	79	80
BUSCOUNCHOLLO.COM	84	81	84	78	80
TOPRURAL	83	78	81	78	80
HOTELES.COM	79	79	80	78	78
ATRAPALO	80	78	80	78	78
LOGITRAVEL	82	83	84	74	78
TRIPADVISOR	78	78	78	77	77
EXPEDIA	78	79	80	76	77
LASTMINUTE.COM	75	73	76	72	74
RUMBO	76	73	76	71	73
EDREAMS	74	74	75	69	71

Más fiable  Menos fiable

▼ ¿Cuáles son los comparadores online "mejor valorados"?

El precio es un factor que suele determinar nuestra elección final en caso de dudas. En este sentido, los comparadores online resultan una herramienta valiosa, siempre y cuando, el precio anunciado se corresponda con el real. Según los resultados de nuestra encuesta, los comparadores online de precios más fiables en la red son Google Vuelos y Skyscanner.

	SATISFACCIÓN					
	Facilidad de uso	Características/herramientas disponibles	Número de opciones diferentes ofrecidas	Ahorro obtenido	Correspondencia entre precios en el comparador y precios finales	SATISFACCIÓN GLOBAL
GOOGLE VUELOS	88	88	86	83	85	85
SKYSCANNER	81	79	79	72	74	76
MOMONDO	76	76	76	66	72	74
TRIVAGO	76	76	75	68	73	73
AUTO EUROPE	76	75	75	71	72	73
RENTALCARS.COM	77	76	76	71	71	72
KAYAK	75	75	75	68	71	71
JETCOST	79	79	80	71	69	71
HUNDREDRooms	67	69	65	65	59	63

Más fiable  Menos fiable


▼ Si necesitas alquilar un coche...




En cuanto a las empresas de alquiler de coches, los encuestados destacan cinco compañías: National, Alamo, Enterprise, Centauro, y sobre todo Cicar, que presta sus servicios principalmente en Canarias:

Alquiler de coches

SATISFACCIÓN


	Oferta de coches (variedad...)	Nivel de equipamiento	Mantenimiento de los coches	Condiciones del contrato	Nivel de cobertura del seguro básico	Tiempo de esperar en el mostrador	Ausencia de costes extra	SATISFACCIÓN GLOBAL
CICAR	76	77	81	84	80	76	84	83
NATIONAL	77	74	79	81	74	73	79	79
ALAMO	77	78	80	82	72	71	77	77
ENTERPRISE	77	81	84	85	73	74	78	76
CENTAURO	82	81	86	81	77	71	79	76
EUROPCAR	74	75	79	77	69	70	74	73
HERTZ	75	75	80	78	69	70	74	73
THRIFTY	75	74	79	78	67	69	74	73
AVIS	75	74	79	77	69	70	72	73
SIXT	76	77	80	78	67	69	70	73
FIREFLY	75	76	79	79	69	70	74	72
BUDGET	73	74	78	78	66	68	73	72
MAGGIORE	74	71	75	74	69	70	71	70
GOLDCAR	69	69	74	66	55	60	57	62

Más fiable  Menos fiable

    Seguir - Viajes y vacaciones

¿Quieres recibir nuestra Newsletter?

[Crea una cuenta](#)

 **913 009 151**

¡Llámanos!

De L a V de 9 a 18 h (Agosto: de 8 a 14 h.)

[CONTACTAR](#) [REVISTAS](#) [HAZTE SOCIO](#)

[Únete a nosotros](#) [Los más populares](#) [Conoce OCU](#) [Servicios OCU](#)

© 2021 OCU [Condiciones generales de contratación](#) [Política de privacidad](#) [Uso del nombre y de los signos de OCU](#) [Aviso Legal](#) [Política de cookies](#) [Estatutos de OCU](#)

 logo