

# SERVICIO INALÁMBRICO Y TELÉFONO CELULAR

Reporte ACSI 2018-2019



*T-Mobile gana clientes con valor; Verizon lidera la calidad de la red; Samsung Galaxy Note 9 es el Smartphone favorito de América*

A medida que la industria se prepara para una transformación importante, la satisfacción del cliente con el Servicio de Teléfono Inalámbrico ha subido un 1,4% a una puntuación de **75** en el Índice de Satisfacción del Cliente Estadounidense (ACSI®) escala de 100 puntos. El crecimiento de las ventas de nuevos dispositivos se ha estabilizado, y la actividad de voz y mensajes de texto ha disminuido, pero el uso de datos sigue aumentando.

Con el fin de hacer frente al rápido crecimiento del tráfico de datos inalámbricos, los operadores están invirtiendo en modernizar la infraestructura, incluyendo redes 5G. En un paso importante hacia la conectividad mejorada, *Samsung* recientemente lanzó el teléfono inteligente Galaxy S10 5G, que puede ayudar a construir una base para el futuro de los dispositivos 5G. Esta será la primera vez que un teléfono puede acceder a 5G sin un archivo adjunto en Estados Unidos.

Este informe cubre tres categorías de proveedores de servicios de telefonía inalámbrica: Operadores de Red Móvil, OMV (Operadores Móviles Virtuales) de servicio completo y OMV de valor, también fabricantes de teléfonos celulares y marcas de teléfonos inteligentes. Los resultados se basan en encuestas realizadas durante un período de 12 meses que finaliza en marzo de 2019.

Este año, ACSI presenta una nueva medida del gasto de los clientes para la industria de servicios de telefonía inalámbrica. Se les pregunta a los encuestados cuánto gastan cada mes por su servicio inalámbrico. Esta información, además de la satisfacción del cliente y los datos de retención de clientes, muestra qué segmentos de clientes obtendrían la mayor recompensa si la experiencia del cliente mejora.

El Modelo de segmento de valor para el cliente hace posible distinguir los grupos de clientes según la cantidad que cada uno gasta en tecnología inalámbrica, junto con las diferencias en la satisfacción y la lealtad. Luego, el modelo señala los segmentos para los cuales el retorno financiero de la inversión en una mejor satisfacción del cliente son los más sólidos.

Por ejemplo, mientras que casi el 70% de los clientes indica un nivel de gasto entre \$ 1 y \$ 100 USD en su factura inalámbrica, estos clientes no representan más del 35% de los ingresos. Por otra parte, hay dos grupos que conforman el 18% de la base de clientes, pero gastan \$101- \$ 150 y \$ 250- \$ 500 USD, respectivamente. Paradójicamente, estos dos grupos tienen una menor satisfacción y son menos leales. De hecho, estos grupos de clientes representan aproximadamente el 40% de los ingresos que se pierden por deserción anual de clientes en toda la industria.

## Operador de Redes Móviles

Son la categoría con la puntuación más baja en la industria de servicio de telefonía inalámbrica, con una puntuación ACSI de **73**. El crecimiento de los dispositivos conectados se ha reducido, y los ingresos de los inalámbricos cayeron un 5% en 2018, la segunda caída anual consecutiva.

Entre los Operadores de Redes Móviles más grandes, *T-Mobile* lidera con una puntuación de satisfacción del cliente de **76**. Según sus clientes, *T-Mobile* ofrece un mejor valor que todos los demás Operadores de Redes grandes y mejores tarifas en su clase para facilitar la facturación. Este proveedor continúa superando a sus rivales en el crecimiento de suscriptores, y recientemente reportaron sus mejores tres meses. *T-Mobile* está actualmente buscando fusionarse con *Sprint*, que es el Operador de Red con la puntuación más baja en la categoría. La fusión está destinada a ayudar a la entidad a competir con *Verizon* y *AT&T*, pero puede correr el riesgo un impacto adverso en la satisfacción del cliente, ya que los datos de ACSI muestran que las fusiones generalmente disminuyen la Satisfacción del Cliente, al menos a corto plazo.

*U.S. Cellular* y *Verizon Wireless* empatan en el segundo lugar con **74**, mientras que *AT&T* coincide con el promedio de la categoría en **73**.

Si bien *Sprint* se encuentra en último lugar con **65**, logró superar las expectativas de los suscriptores nuevos al ofrecer promociones y sorteos. Sin embargo, perdió 189,000 de sus clientes más valiosos: Suscriptores telefónicos mensuales. La aplicación móvil de *Sprint* no funciona tan bien como las aplicaciones de sus competidores ya que los clientes lo califican como el más bajo en la categoría por su calidad y confiabilidad.

## ACSI: OPERADOR DE REDES MÓVILES

Empresa	2019
<b>Operador de Redes Móviles</b>	<b>73</b>
T-Mobile	76
U.S. Celular	74
Verizon Wireless	74
AT&T	73
Sprint	65

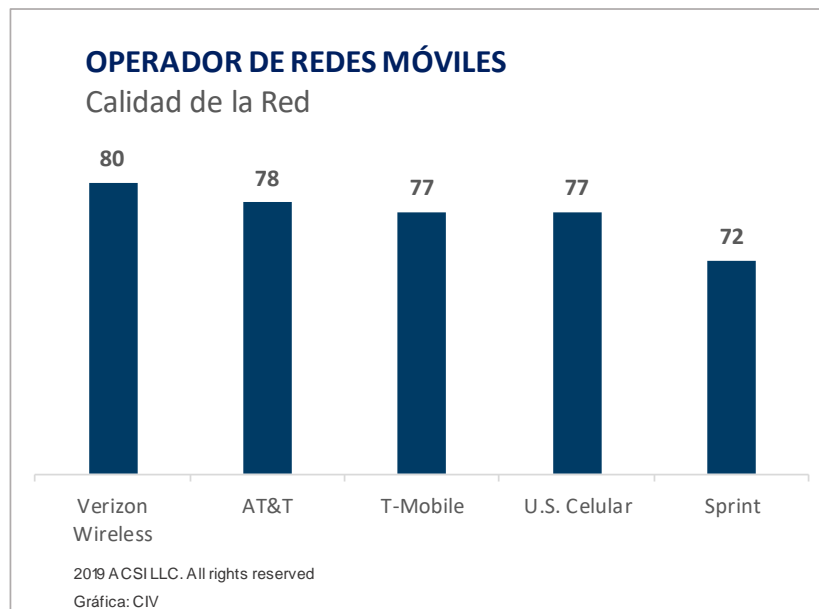
2019 ACSI LLC. All rights reserved

Gráfica: CIV

ACSI (Escala 0-100)

Además de medir la satisfacción del cliente para los Operadores de Redes Móviles, ACSI presenta una nueva calificación de la calidad de la red basada en las evaluaciones de la calidad de la llamada (claridad y fuerza) de los clientes, confiabilidad de llamadas (llamadas caídas), cobertura de red y velocidad de datos.

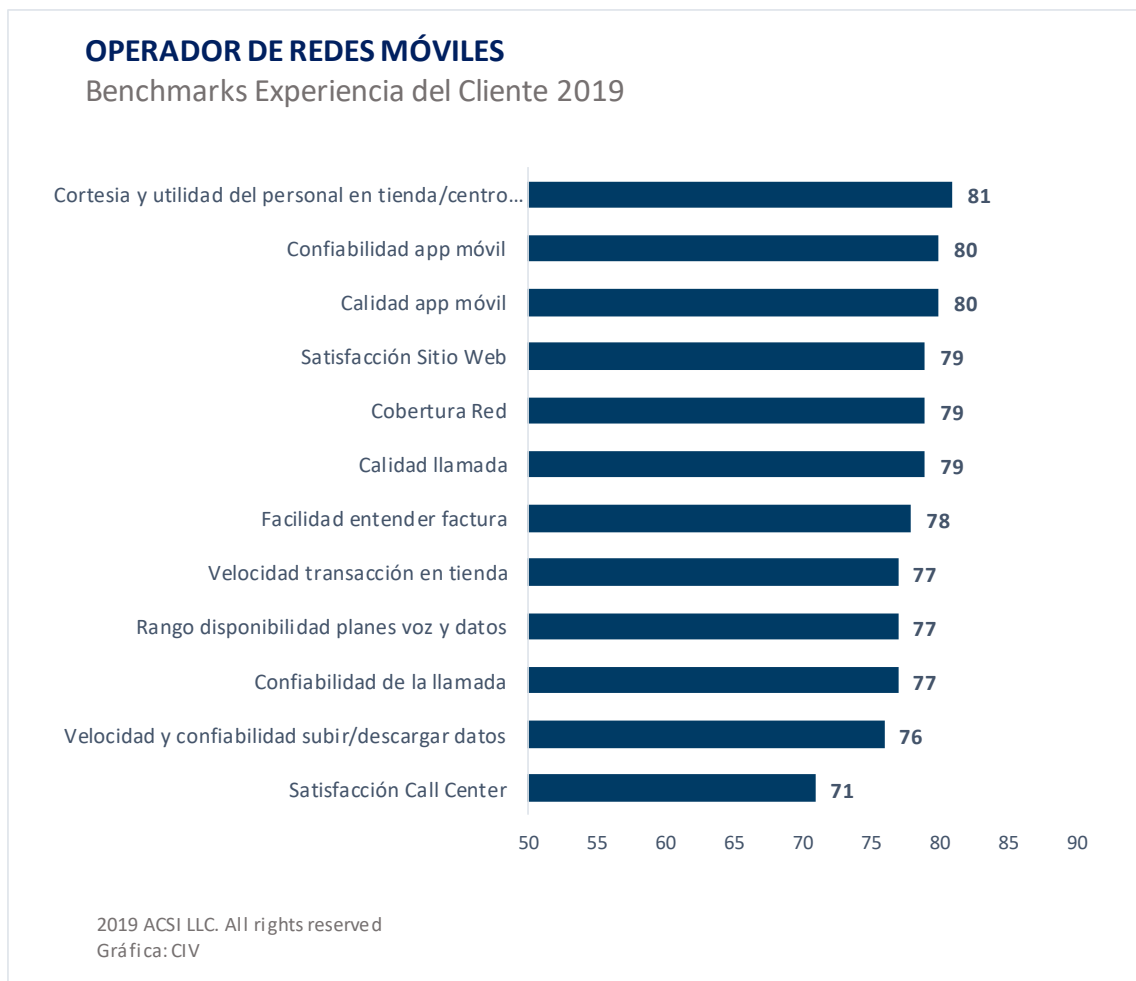
En términos de calidad de red, *Verizon Wireless* lidera la categoría con una puntuación de **80**. *AT&T* es el siguiente en **78**, seguido por *T-Mobile* y *U.S. Cellular* en **77**. *Sprint* de nuevo se arrastra considerablemente en la categoría con una puntuación de calidad de red de **72**.



Según los clientes, los Operadores de Redes Móviles se destacan en el servicio al cliente en persona: el personal la cortesía y la ayuda es el aspecto de mayor puntuación de la experiencia del cliente con **81**.

Con respecto a las aplicaciones móviles, los Operadores de Red lo hacen muy bien. Mientras que las puntuaciones varían ampliamente entre compañías, la categoría está en **80** por calidad y confiabilidad. Los clientes ahora prefieren aplicaciones móviles a sitios web, con una satisfacción de sitios web ligeramente inferior a **79**.

La categoría recibe una calificación de **79** tanto para cobertura de red como para calidad de llamadas, mientras que el puntaje de la facilidad de facturación **78**. La confiabilidad de las llamadas es algo menor en **77**, ya que los clientes dicen que las llamadas caídas son muy comunes. Del mismo modo, los clientes preferirían una gama más amplia de planes inalámbricos, así como servicio en tienda más rápido (ambos **77**). Sin embargo, los clientes dicen que los peores aspectos del Servicio de Red son velocidad de datos (**76**) y call centers (**71**).



## OMV (Operador móvil virtual) Servicio completo

La satisfacción del cliente con los Operadores Móviles Virtuales de Servicio Completo de es de **77**, significativamente mayor que la calificación para los Operadores de Redes Móviles. La competencia de nuevas alternativas como la de *Comcast*, *Xfinity Mobile* y *Spectrum Mobile* de *Charter* están presionando a los operadores tradicionales para que mejoren el servicio.

*Cricket Wireless*, que forma parte del portafolio prepago de *AT&T*, lo ha hecho bien. Lidera la categoría en **79** y acaba de pasar los 10 millones de suscriptores. Según los clientes, *Cricket Wireless* ofrece la mejor gama de planes inalámbricos entre los Operadores Móviles Virtuales de Servicio Completo.

### ACSI: OVM (Operador móvil virtual) de Servicio completo

Empresa	2019
<b>OVM (Operador móvil virtual) de Servicio completo</b>	<b>77</b>
Cricket Wireless	79
Metro by T-Mobile	76
Virgin Mobile	76
Boost Mobile	74

2019 ACSI LLC. All rights reserved

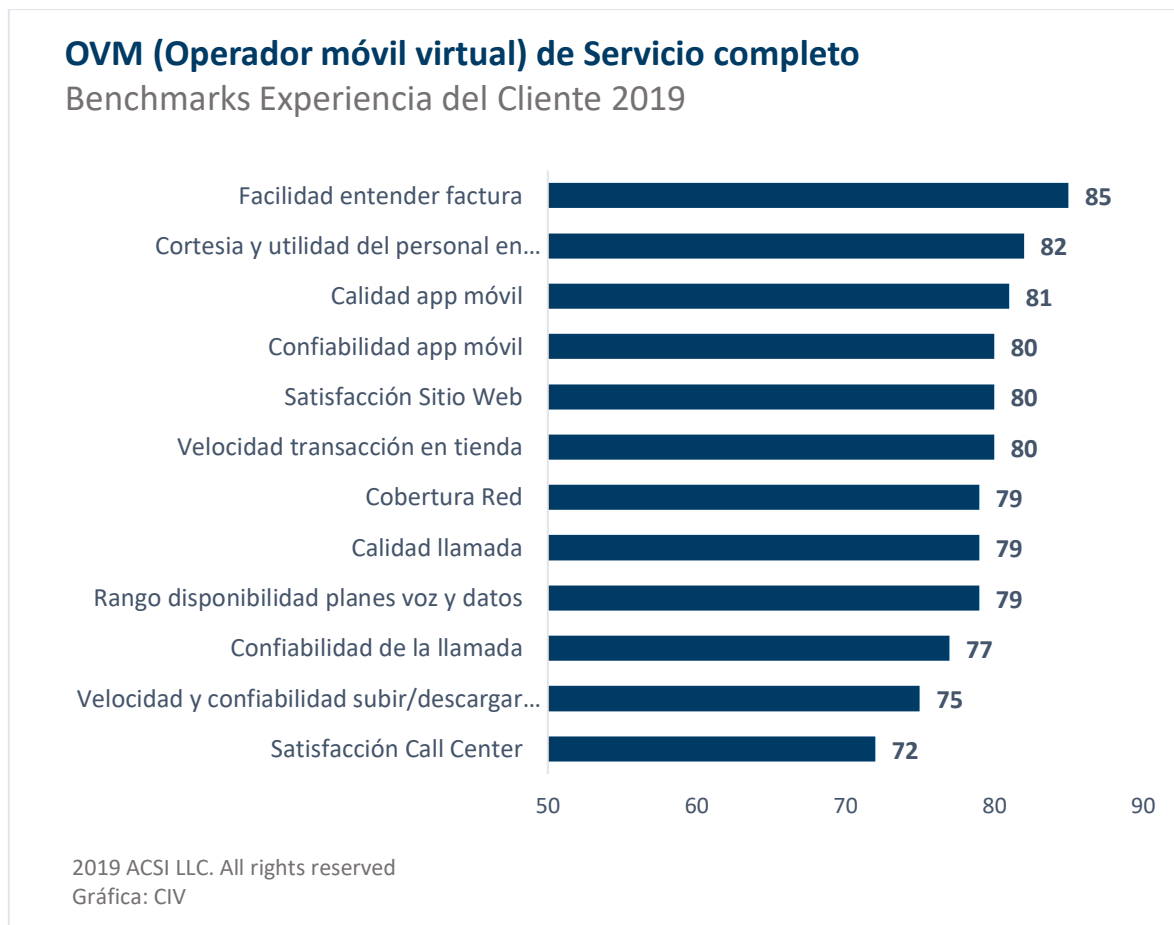
Gráfica: CIV

ACSI (Escala 0-100)

*Metro by T-Mobile* y *Virgin Mobile*, una subsidiaria de *Sprint*, están empatadas en **76**. En último lugar, *Boost Mobile* de *Sprint* obtiene un puntaje de **74**. La compatibilidad del dispositivo puede ser un problema para el operador ya que los servicios de *Boost Mobile* solo funcionarán en dispositivos *Boost Mobile* y en algunos dispositivos certificados de *Sprint*. Los datos ACSI muestran que *Boost* obtiene las tasas más bajas en la categoría cuando se trata de la frecuencia de llamadas caídas.

En general, los Operadores Móviles Virtuales de Servicio Completo funcionan bien en la mayoría de los aspectos de la experiencia del cliente. Para clientes móviles prepago, los pagos directos son primordiales y la facilidad de facturación es alta a nivel de máxima calificación de **85**. Las aplicaciones móviles son altamente consideradas en términos de calidad (**81**) y confiabilidad (**80**), como los sitios web (**80**). Además, el servicio al cliente en persona es una ventaja para la categoría, con la cortesía del personal y la ayuda a **82** y la velocidad de servicio a **80**.

La calidad de la llamada, la cobertura de la red y la gama de planes se encuentran en **79**. Según los clientes, la confiabilidad de la llamada es ligeramente inferior en **77**, mientras que la velocidad de datos (**75**) tiene espacio para mejorar. Los centros de llamadas son el aspecto más pobre de los Operadores Móviles Virtuales de Servicio Completo con una puntuación de **72**.



### **OVM (Operador móvil virtual) de Valor**

Con una puntuación ACSI de **81**, la satisfacción del cliente con los Operadores móviles virtuales de Valor es la máxima entre las categorías inalámbricas. *Consumer Cellular* lidera el grupo en **85** no solo entre los Operadores móviles virtuales de Valor, sino a través de todos los operadores. La firma atiende bien a un grupo demográfico de mayor edad, ofreciendo descuentos para miembros de Programas de Seguros de Vida. *Consumer Cellular* ofrece un servicio pospago sin contrato, que sus clientes aprecian claramente ya que se encuentra en la parte superior de las tres categorías inalámbricas para facilitar la facturación.

### ACSI: OVM (Operador móvil virtual) de

Empresa	2019
<b>OVM (Operador móvil virtual) de Valor</b>	<b>81</b>
Consumer Cellular	85
Straight Talk Wireless	80
TracFone Wireless	77

2019 ACSI LLC. All rights reserved

Gráfica: CIV

ACSI (Escala 0-100)

*Straight Talk Wireless* ocupa el segundo lugar con un puntaje de **80**, seguido de *TracFone Wireless* con **77**. De acuerdo con los datos ACSI, *TracFone* es el que se encuentra más retrasado en cuanto a velocidad y confiabilidad de datos.

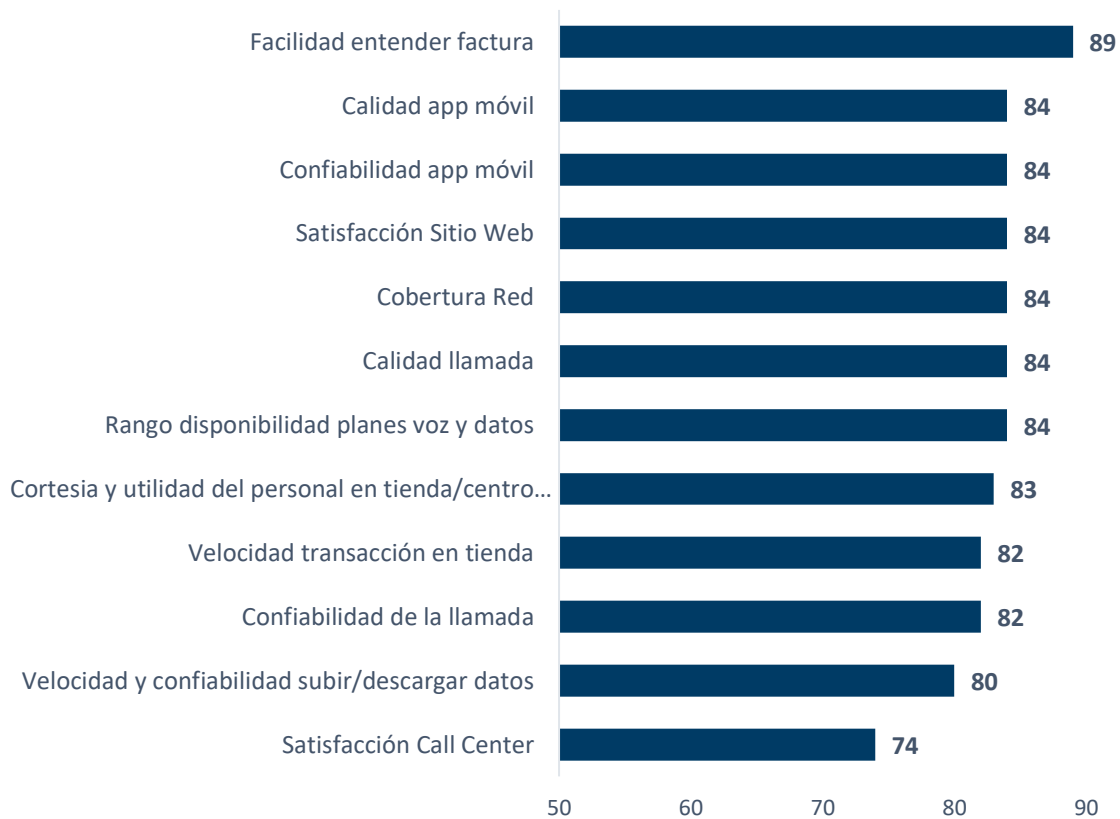
Los Operadores móviles virtuales de Valor obtienen las mejores calificaciones para la facturación (**89**); lo mejor en la industria por mucho. De hecho, los clientes de los Operadores móviles virtuales de Valor tienen una mayor consideración por todos los aspectos de la experiencia del cliente en comparación con los Operadores Móviles Virtuales de Servicio Completo y Operadores de Redes Móviles.

A través de la experiencia del cliente, todos los elementos reciben puntajes fuertes en **80**, con una excepción. Los centros de llamadas muestran el mayor margen de mejora con **74**, sin embargo, superan a las otras categorías inalámbricas.



## OVM (Operador móvil virtual) de Valor

### Benchmarks Experiencia del Cliente 2019



2019 ACSI LLC. All rights reserved  
Gráfica: CIV

## Teléfonos Celulares

La satisfacción del cliente con los Teléfonos Celulares se ha estancado con un puntaje ACSI de **79** por cuarto año consecutivo. El mercado está saturado. La inmóvil satisfacción del cliente con los dispositivos móviles es el resultado de altas expectativas combinado con una falta de innovación en la industria.

Las ventas de teléfonos inteligentes se han estabilizado y los usuarios esperan más tiempo para actualizar los dispositivos. Esto se debe en parte a ciclos de vida más largos del teléfono, pero también a un deseo de esperar por innovaciones, como tecnología 5G. Sin embargo, es posible que un cambio en el juego de la industria ya esté en marcha

cuando el nuevo teléfono inteligente de *Samsung* Galaxy S10 5G salga al mercado. Será interesante ver cómo este primer paso y mayor lanzamiento de 5G que se avecina impactará tanto las percepciones de los clientes como las clasificaciones de ACSI durante el próximo año.

**ACSI: TELÉFONOS CELULARES**

Empresa	2018	2019	Variación %
<b>Teléfonos Celulares</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	<b>0,0%</b>
Apple	81	81	0%
Samsung	80	81	1%
Motorola (Lenovo)	79	80	1%
LG	77	78	1%
Otros	75	72	-4%

2019 ACSI LLC. All rights reserved  
Gráfica: CIV

ACSI (Escala 0-100)

Una ganancia del 1% para *Samsung* lo impulsa a un empate por el primer lugar con *Apple* en **81**. Las ventas de teléfonos inteligentes para ambas empresas han caído. Las ventas del iPhone han bajado un 17% en el primer trimestre. El precio puede ser un problema para *Apple*, ya que los datos ACSI muestran que el valor de la compañía es insuficiente en comparación con los otros competidores.

*Motorola* es el siguiente con un aumento del 1% a un puntaje ACSI de **80**, seguido de *LG* con **78**, también un 1%. *Motorola* lo hace particularmente bien en lo que respecta a la vida útil de la batería: la mejor en su clase. Los fabricantes de teléfonos más pequeños reciben un golpe, cayendo un 4% a un puntaje de **72**. A lo largo de toda la Experiencia del Cliente, los fabricantes de teléfonos más pequeños quedan muy por detrás de los principales jugadores de la industria.

Entre las marcas, el Galaxy Note 9 de *Samsung* es ahora el teléfono inteligente favorito de los Estados Unidos con una puntuación ACSI de **86**. Los usuarios aprecian el potente modelo de Android, con su gran pantalla y amplias capacidades.

La última versión de *Apple*, el iPhone X, está atrás en **83**. De hecho, el iPhone X no hace nada mejor que El iPhone 8 Plus o SE. Tres modelos más se agrupan en **83**: los Galaxy J7 Prime y S8+, así como Moto G de *Motorola*.

Varios dispositivos se encuentran por debajo de **82**: el Samsung Galaxy J7, S9 y S9+, junto con los iPhone 6S Plus y 7 Plus. El modelo con la calificación más baja ahora pertenece a *Samsung* con su Galaxy J3 (**77**).

#### ACSI: TELÉFONOS CELULARES

	Empresa	Empresa	2019
Galaxy Note 9		Samsung	86
Galaxy J7 Prime		Samsung	83
Galaxy S8+		Samsung	83
iPhone 8 Plus		Apple	83
iPhone SE		Apple	83
iPhone X		Apple	83
Moto G		Motorola (Lenovo)	83
Galaxy J7		Samsung	82
Galaxy S9		Samsung	82
Galaxy S9+		Samsung	82
iPhone 6S Plus		Apple	82
iPhone 7 Plus		Apple	82
Galaxy S8		Samsung	81
iPhone 6		Apple	81
iPhone 6 Plus		Apple	80
iPhone 7		Apple	80
Galaxy S7		Samsung	79
Galaxy S7 Edge		Samsung	79
iPhone 8		Apple	79
Galaxy Note 8		Samsung	78
iPhone 6S		Apple	78
Moto E		Motorola (Lenovo)	78
Galaxy J3		Samsung	77

2019 ACSI LLC. All rights reserved

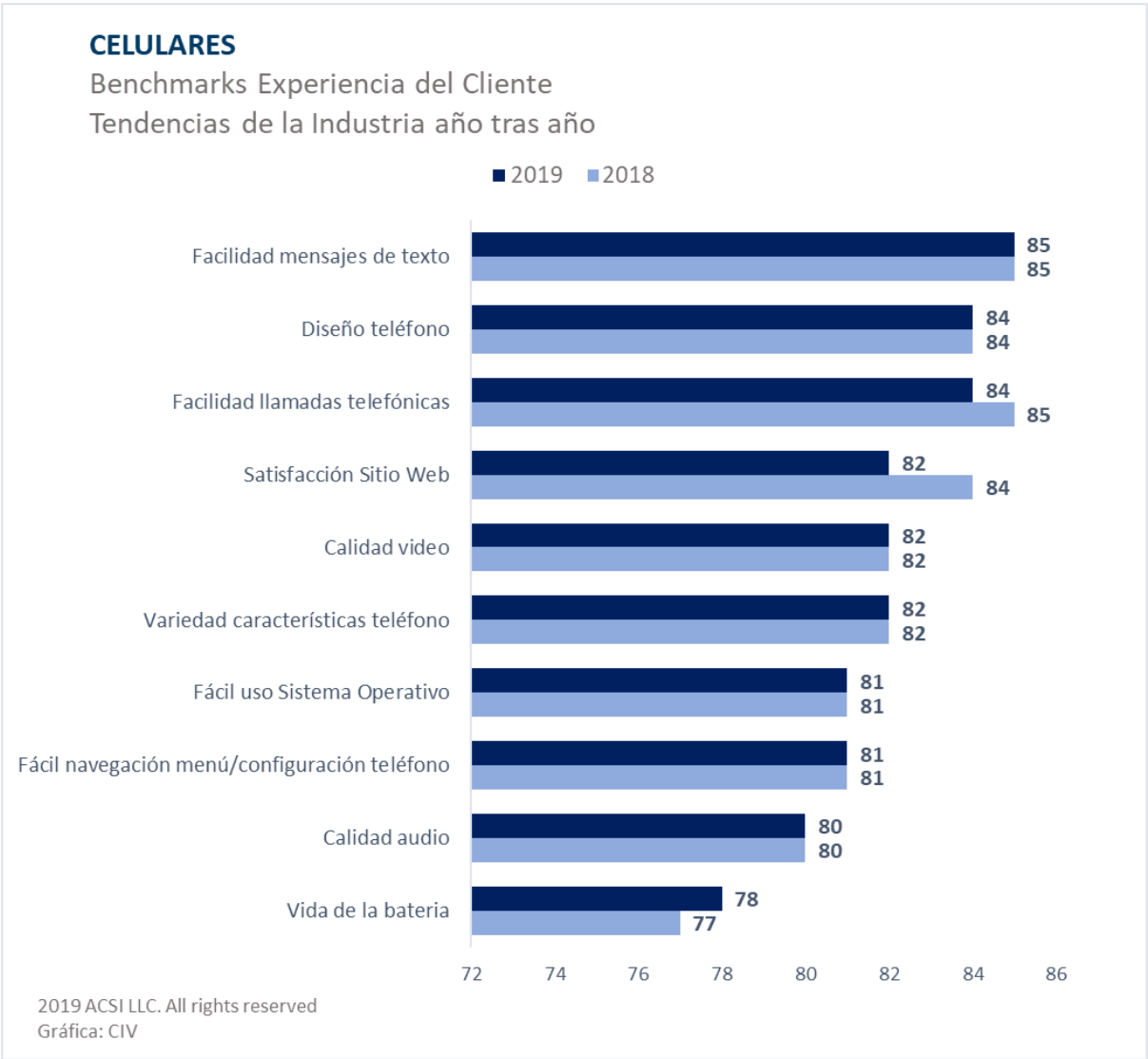
ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

Los estadounidenses aprecian sus teléfonos inteligentes, y la industria tiene una buena puntuación en casi todos los aspectos de la experiencia del cliente. Dicho esto, la experiencia del cliente muestra poca mejora en comparación al año pasado.

En general, los teléfonos son fáciles de usar, con los mensajes de texto que obtienen el máximo nivel en **85** y las llamadas entrantes en **84** (un poco menos que el año anterior). Diseño del teléfono (**84**), características del teléfono (**82**), y la calidad del video (**82**) están bien calificadas, aunque sin cambios.

La satisfacción del sitio web también llega a **82**, pero los usuarios ven cierto deterioro aquí (-2%). La única área que sí mejora para la industria de los teléfonos celulares es la duración de la batería, que llega a **78**, pero sigue siendo el aspecto más bajo de la puntuación de los dispositivos móviles.



## Sobre este informe

---

El Reporte ACSI de Servicios Inalámbrico y de Teléfono Celular 2018-2019 en Operadores de Redes Móviles, Los MVNO de servicio completo, **MVNO de valor**, Teléfonos Celulares y marcas de teléfonos inteligentes se basan en entrevistas con 19.658 clientes, elegidos al azar y contactados por correo electrónico entre el 5 de abril de 2018 y 27 de marzo de 2019. Se les pide a los clientes que evalúen sus experiencias recientes con los mayores proveedores de servicios inalámbricos y fabricantes de teléfonos celulares en términos de participación de mercado, más una categoría agregada que consiste en "otros", compañías más pequeñas en esas 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.