

## ENCUESTA RESIDENCIAL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (ERESTEL), 2021

### I. OBJETIVO

El objetivo general del presente documento es presentar a las diferentes instituciones públicas y privadas, así como a la sociedad civil la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) encargada por el OSIPTEL al Consorcio Asociación Benéfica Prisma - Analitik Investigación y Consultoría S.A.C. en el año 2021.

### II. MOTIVACIÓN Y RELEVANCIA

El OSIPTEL siempre requiere contar con información actualizada para cumplir sus funciones normativas, reguladoras, supervisoras, fiscalizadoras y sancionadoras en el ámbito del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones.

Parte de esta información tiene como fuente los requerimientos periódicos que se realizan a los operadores (*e.g.* niveles de ventas o inversión, número de líneas instaladas o en servicio, entre otros). Sin embargo, existe un gran conjunto de información que el regulador no puede obtener de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones y que está relacionado con los siguientes aspectos de la demanda de servicios de telecomunicaciones:

- Niveles de acceso o tenencia de servicios de telecomunicaciones.
- Caracterización de la conexión contratada (tipo de equipo o instalación).
- Caracterización del plan contratado (nivel de atributos, ofertas o promociones contratadas, empresa contratada, antigüedad)
- Patrones de consumo y uso del servicio (gasto, financiamiento del servicio, atributos demandados, frecuencia e intensidad de uso, sustitución o complementariedad entre servicios de telecomunicaciones, disposición a contratar y pagar por servicios de telecomunicaciones).
- Caracterización de los motivos de elección, permanencia y cambio entre empresas operadoras.
- Caracterización de los hábitos de búsqueda de otras ofertas comerciales, percepción sobre dificultad al cambio entre empresas operadoras, percepción sobre el número de empresas disponibles en caso se busque un nuevo proveedor y preguntas sobre la portabilidad numérica.
- Caracterización de la percepción de calidad de los servicios de telecomunicaciones.
- Características socioeconómicas de los hogares y personas usuarias (o potencialmente usuarias) de los servicios de telecomunicaciones.

Dado que el sector de telecomunicaciones está caracterizado por una dinámica tan cambiante en comparación a otras industrias de servicios públicos, que el OSIPTEL cuente con esta herramienta de medición directa, que puede ir modificando en función a los cambios del sector de telecomunicaciones, y que esta herramienta de medición sea actualizado representa un instrumento vital para la adopción, sobre la base de evidencia empírica o cualitativa, de iniciativas o medidas regulatorias que permitan *"Promover la competencia del mercado de*

telecomunicaciones, calidad de los servicios de telecomunicaciones y el empoderamiento del usuario; de manera continua, eficiente y oportuna".

Hasta el año 2012, la fuente más importante de información disponible sobre los aspectos de la demanda de servicios de telecomunicaciones ha sido la ENAHO, la cual es llevada a cabo por el INEI. No obstante, sus preguntas –lejos de ser extensivas– se encuentran desarrolladas para conocer si dichos servicios son adquiridos o no por el hogar, el gasto y uso de Internet.

Por lo que es importante para la sociedad y el Estado tener una fuente información sistematizada que permita conocer con mayor detalle las características de la demanda y patrones de uso de los distintos servicios de telecomunicaciones.

**Cuadro N° 1**  
**Comparación de la ERESTEL 2021 con la ENAHO**

<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
<i>Objetivo mucho más específico:</i> Conocer las características de la demanda y los patrones de uso de los distintos servicios de telecomunicaciones (la ENAHO abarca temas de pobreza, empleo, salud, educación, entre otros).	<i>Menor profundidad en el módulo de ingresos y gastos:</i> La ENAHO realiza una extensa batería de preguntas sobre ingresos y gastos en el hogar.
<i>Preguntas mucho más detalladas y heterogéneas:</i> Más de 400 preguntas sobre telecomunicaciones de diversos temas (la ENAHO hace menos de 50).	<i>Menor tamaño de muestra:</i> La ENAHO, al 2021, registró 34 245 hogares encuestados durante todo el año, mientras que la encuesta, durante la fecha de aplicación, registró 15 493 hogares encuestados.
<i>Flexibilidad:</i> Los módulos y las preguntas pueden reemplazarse dependiendo de las necesidades -presentes y futuras- del OSIPTEL.	<i>Menor seguimiento a la evolución de corto plazo de los indicadores de acceso:</i> La ENAHO se realiza continuamente a lo largo del año y la publicación de los resultados de acceso a los servicios de telecomunicaciones son trimestrales, mientras que la encuesta se realizaría una vez al año.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

### III. MARCO METODOLÓGICO DE LA ENCUESTA

#### III.1. Ficha Técnica

**Objetivo General:** Obtener información sobre demanda y patrones de uso de los servicios de telecomunicaciones.

**Tipo de Estudio:** Encuesta basada en entrevistas a hogares.

**Cobertura Geográfica:** Todo el Perú, en sus áreas urbanas y rurales.

**Método de la Entrevista:** Directa o “cara a cara”.

**Fecha de Aplicación:** 20 de octubre del 2021 - 13 de diciembre del 2021.

**Unidad Informante:** Principalmente el jefe de hogar.

**Marco Muestral:** Censo de Población y Vivienda 2017.

**Estratificación:** La estratificación se realizó sobre los centros poblados considerando la variable tamaño poblacional de cada uno de ellos. A tales efectos se consideran los siguientes estratos, para cada una de las regiones:

**Área Urbana**

- 1) CCPP con más de 100,000 habitantes;
- 2) CCPP de 50,000 a 100,000 habitantes;
- 3) CCPP de 10,000 a 50,000 habitantes;
- 4) CCPP de 2,000 a 10,000 habitantes.

**Área Rural**

- 5) CCPP de 500 a 2,000 habitantes;
- 6) CCPP con menos de 500 habitantes.

Para cada una de las regiones se determinó el número de centros poblados que tiene cada estrato

**Unidad de Muestreo:**

- La Unidad Primaria de Muestreo (UPM) es el centro poblado.
- La Unidad Secundaria de Muestreo (USM) en el caso urbano son los conglomerados (agrupación de viviendas contiguas que generalmente forman “manzanas” completas).
- En el caso rural, los centros poblados están constituidos por viviendas, contiguas o dispersas, pero que generalmente poseen un nombre propio y al cual se puede acceder en el terreno mediante un croquis.
- La Unidad Terciaria de Muestreo (UTM) solo existe en el caso urbano y es la vivienda formando “manzanas”.

**Tipo de Muestra:** Probabilística, multietápica, estratificada, por conglomerados estratificados implícitamente por nivel socioeconómico y de selección sistemática.

**Muestra Neta de Hogares:** 15 493 hogares.

**Nivel de Confianza:** El nivel de confianza de los resultados muestrales es del 95%.

**Error Máximo Permitido:** 5%

**Nivel de Inferencia:** A nivel nacional, así como por región administrativa y área (urbana-rural).

**Calidad de los Resultados al desagregarlos por diversos criterios (Medido por el Coeficiente de Variación en %):**

- Hasta 5%: Muy buena.
- 5% a 10%: Buena.
- 10% a 20%: Aceptable.
- Más de 20%: No confiable (solo referencial).

**Trabajo de Campo Ejecutora:** El trabajo de campo y procesamiento de los datos ha sido realizado por el Consorcio Asociación Benéfica Prisma - Analitik Investigación y Consultoría S.A.C.

**Cuadro N° 2**  
**Tamaño de Muestra Neta 2021 según Ámbito y Región**

Región	Total		Ámbito			
	Frecuencia	Porcentaje	Urbano		Rural	
			Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Amazonas	339	2.2	201	1.6	138	5.3
Áncash	764	4.9	601	4.7	163	6.3
Apurímac	359	2.3	218	1.7	141	5.4
Arequipa	914	5.9	846	6.5	68	2.6
Ayacucho	312	2.0	224	1.7	88	3.4
Cajamarca	604	3.9	321	2.5	283	10.9
Cusco	498	3.2	429	3.2	69	2.6
Huancavelica	213	1.4	76	0.6	137	5.3
Huánuco	304	2.0	149	1.2	155	6.0
Ica	383	2.5	357	2.8	26	1.0
Junín	765	4.9	618	4.8	147	5.7
La libertad	1,381	8.9	1,187	9.2	194	7.5
Lambayeque	660	4.3	601	4.7	59	2.3
Lima Provincias	384	2.5	307	2.4	77	3.0
Loreto	768	5.0	619	4.8	149	5.7
Madre de Dios	205	1.3	177	1.4	28	1.1
Moquegua	254	1.6	219	1.7	35	1.4
Pasco	319	2.0	228	1.8	91	3.5
Piura	726	4.7	611	4.7	115	4.4
Puno	999	6.4	789	6.1	210	8.1
San Martín	371	2.4	257	2.0	114	4.4
Tacna	382	2.5	333	2.6	49	1.9
Tumbes	253	1.6	225	1.7	28	1.1
Ucayali	242	1.6	214	1.6	28	1.1
Lima Metropolitana	3,094	20.0	3,094	24.0	-	0.0
<b>Total</b>	<b>15,493</b>	<b>100.0</b>	<b>12,901</b>	<b>100.0</b>	<b>2,592</b>	<b>100.0</b>

Nota: La unidad de muestra es el hogar.

Fuente: OSIPTEL – Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2021.

Elaboración: Subdirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

### III.2. Temas Investigados

- Acceso y uso de Telefonía (fija y móvil).
- Sustitución de servicios de telefonía fija y móvil.
- Acceso y uso de Internet (fijo y móvil).
- Sustitución de servicios de internet fijo y móvil.
- Llamadas de Larga Distancia.
- Televisión de Paga.
- Telefonía de Uso Público.
- Servicios Empaquetados.
- Permanencia y cambios de Operador de Servicios de Telecomunicaciones.
- Disposición a Contratar y Pagar por Servicios de Telecomunicaciones.
- Percepción de calidad en la señal de los servicios de telecomunicaciones.
- Características Socioeconómicas de los hogares y las personas.