

ENCUESTA RESIDENCIAL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (ERESTEL), 2015

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 OSIPTTEL al Instituto CUÁNTO en el año 2015.

II. MOTIVACIÓN Y RELEVANCIA

El OSIPTTEL 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 otro gran conjunto de información que no se puede obtener de los operadores y que está muy relacionada a los aspectos de la demanda de servicios de telecomunicaciones:

- Niveles de acceso.
- Patrones de consumo y uso del servicio.
- Características socioeconómicas de los hogares y personas usuarias (o potencialmente usuarias) de los servicios de telecomunicaciones.

Dado el sector tan dinámico donde opera el OSIPTTEL, contar con este conjunto de información siempre actualizado representa una herramienta vital para la adopción de iniciativas o medidas regulatorias que permitan *"Regular y supervisar el mercado de las telecomunicaciones para promover la competencia, la calidad de los servicios y el respeto a los derechos de los usuarios."*

Durante los últimos 10 años, 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 únicamente para conocer si dichos servicios son adquiridos o no por el hogar.

Por lo que es imprescindible tener una fuente información que permita conocer con mayor detalle las características de la demanda y patrones de uso de los distintos servicios de telecomunicaciones.

Cuadro Nº 1
Comparación de la ERESTEL 2015 con la ENAHO

Ventajas	Desventajas
<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 2015, registró 32188 hogares encuestados durante todo el año, mientras que la encuesta, durante la fecha de aplicación, registró 15128 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: GPRC-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: 21 de noviembre - 22 de diciembre del 2015.

Unidad Informante: Principalmente el jefe de hogar.

Marco Muestral: Censo de Población y Vivienda 2007.

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 constituido por viviendas, contiguas o dispersas.
- La Unidad Terciaria de Muestreo (UTM) solo existe en el caso urbano y es la vivienda particular.

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

Muestra Neta de Hogares: 15.128 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 Instituto CUÁNTO.

Cuadro Nº 2
Tamaño de Muestra Neta 2015 según Ámbito y Región

Región	Total		Ámbito			
	Frecuencia	Porcentaje	Urbano		Rural	
			Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Amazonas	274	1.8	150	1.3	124	3.4
Áncash	330	2.2	230	2.0	100	2.8
Apurímac	330	2.2	160	1.4	170	4.7
Arequipa	713	4.7	653	5.7	60	1.7
Ayacucho	420	2.8	250	2.2	170	4.7
Cajamarca	809	5.3	339	2.9	470	13.0
Cusco	625	4.1	385	3.3	240	6.6
Huancavelica	314	2.1	119	1.0	195	5.4
Huánuco	465	3.1	220	1.9	245	6.8
Ica	669	4.4	614	5.3	55	1.5
Junín	585	3.9	405	3.5	180	5.0
La libertad	730	4.8	585	5.1	145	4.0
Lambayeque	510	3.4	420	3.7	90	2.5
Lima Provincias	565	3.7	475	4.1	90	2.5
Loreto	668	4.4	464	4.0	204	5.6
Madre de Dios	420	2.8	335	2.9	85	2.3
Moquegua	330	2.2	275	2.4	55	1.5
Pasco	200	1.3	135	1.2	65	1.8
Piura	765	5.1	590	5.1	175	4.8
Puno	930	6.1	485	4.2	445	12.3
San Martín	330	2.2	235	2.0	95	2.6
Tacna	566	3.7	511	4.4	55	1.5
Tumbes	1000	6.6	940	8.2	60	1.7
Ucayali	280	1.9	225	2.0	55	1.5
Lima Metropolitana	2300	15.2	2300	20.0	0	0.0
Total	15,128	100.0	11,500	100.0	3,628	100.0

Nota: La unidad de muestra es el hogar.

Fuente: OSIPTEL – Encuesta Residencial de Demanda de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2015.

Elaboración: GPRC – 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.
- Cambios de Operador de Servicios de Telecomunicaciones.
- Disposición a Contratar y Pagar por Servicios de Telecomunicaciones.
- Características Socioeconómicas de los hogares y las personas.