

# Encuesta telefónica sobre la reforma en telecomunicaciones

Marzo de 2014

- En el marco de la discusión de las leyes secundarias de la llamada Reforma de Telecomunicaciones, el Cesop ha realizado un estudio para revisar la opinión de los mexicanos en este tema. Este estudio tiene como principal insumo de información dos encuestas telefónicas propias, una realizada en marzo del 2013, cuando se discutía en el senado los cambios constitucionales y la segunda realizada en marzo del 2014 cuando se discuten las leyes secundarias. Ambas encuestas son representativas a nivel nacional.
- De acuerdo con la OCDE, la falta de competencia de estos mercados ha generado costos significativos a la economía y reducen el bienestar de la población. Así, es necesario promover la competitividad en estos sectores estratégicos con el fin de lograr una mejor calidad y precio para los consumidores. Los principales resultados de la investigación a continuación:

# Principales Hallazgos

- La mitad de los entrevistados (48%) está enterada de que se discuten en el congreso iniciativas de ley que buscan lograr mayor competencia entre las compañías de telefonía, radio, televisión e internet.
- Respecto a los efectos de la competencia 8 de cada 10 (78%) señala que la participación de más empresas reduciría los precios de la telefonía fija y móvil. Porcentaje similar a el 77% que piensa que más actores harían el internet y la televisión de paga fuera más barata.
- Poco menos de la mitad (46%) dice que sólo se debería recibir inversión en telecomunicaciones de los países que acepten capitales mexicanos en este rubro. Al contrario, el 38% contesta que se deben de recibir capitales de todos los países que deseen invertir en el país.

# Principales Hallazgos

- Sobre que Televisa y TV Azteca incursionen en el mercado de las telefonías, el 53% dice que es bueno. La mitad de los entrevistados (50%) considera que es positivo que Telmex entre al mercado de la televisión abierta.
- Respecto a si el órgano regulador debe de tomar decisiones con o sin consultar al gobierno la opinión es dividida. Más de 4 de cada 10 (46%) piensa que debe de tomar decisiones sin la opinión del gobierno y poco más de 6 de cada 10 responde que debería consultarlo.
- Cuando una empresa de televisión de paga, internet o telefonía incumple en el servicio, la mitad de los entrevistados (52%) señala que las empresas deben de reembolsar o bonificar a los usuarios. Más de 2 de cada 10 de los entrevistados (24%) contesta que prefieren que las empresas sean sancionadas y dos de cada 10 (17%) piensa que los usuarios deben de levantar una queja con la autoridades.

# Principales Hallazgos

- 67% de los entrevistados califican como buena a la telefonía fija y 43% califican como bueno el servicio de telefonía móvil. Cuando se pregunta acerca de cuál es el principal problema de la telefonía en México, el más mencionado es el de los precios (45%), seguido por fallas en el sistema (19%).
- Más de siete de cada diez (74%) piensan que es muy necesario que existan más cadenas de televisión abierta.
- Sobre si las televisoras públicas deberían de poder cobrar por anuncios, la opinión de encuentra dividida. 42% está de acuerdo con esta propuesta y 41% dice estar en desacuerdo.
- Siete de cada diez (70%) dice que los usuarios de televisión de paga deberían de poder ver los canales de televisión abierta sin pagar un costo adicional.

# Principales Hallazgos

- En conclusión, la mayoría de los entrevistados está de acuerdo con que mayor competencia y apertura del mercado de las telecomunicaciones traerá mejores precios para los consumidores, pese a que sólo mitad está enterado de que se están discutiendo leyes relacionadas con este tema. Los resultados de la encuesta señalan que existe una mayor preocupación por los precios que por la calidad del servicio. Esto se puede deber a que en los últimos años ha existido una mejora técnica en los servicios de telecomunicaciones en México, pero los precios siguen siendo percibidos como altos.

# Resumen de contenidos

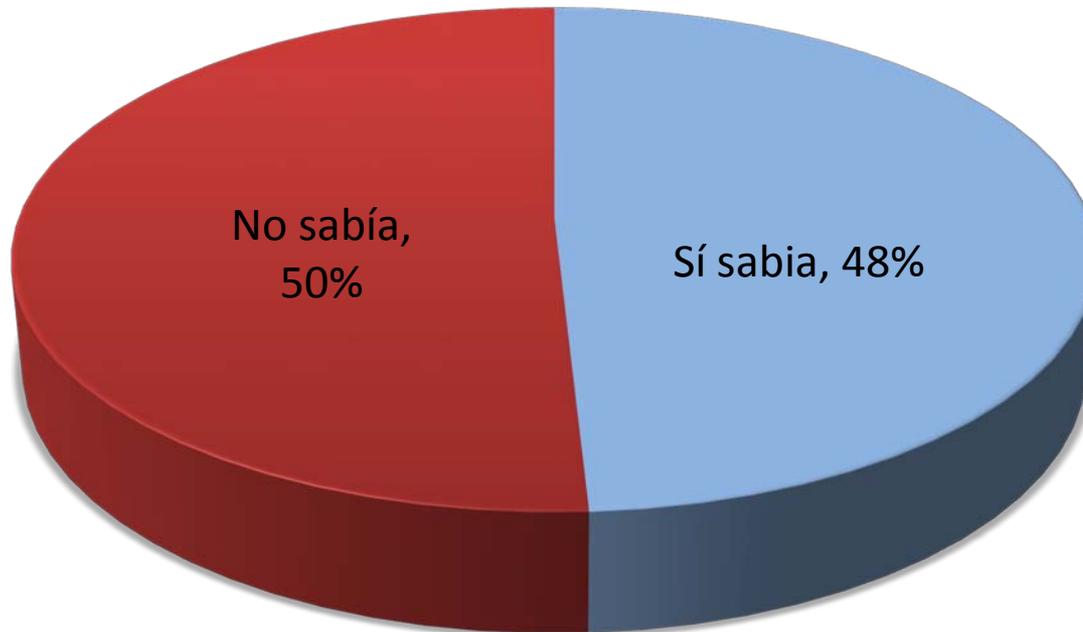
Reforma de telecomunicaciones

Telefonía fija y móvil

Televisión

# Reforma de telecomunicaciones

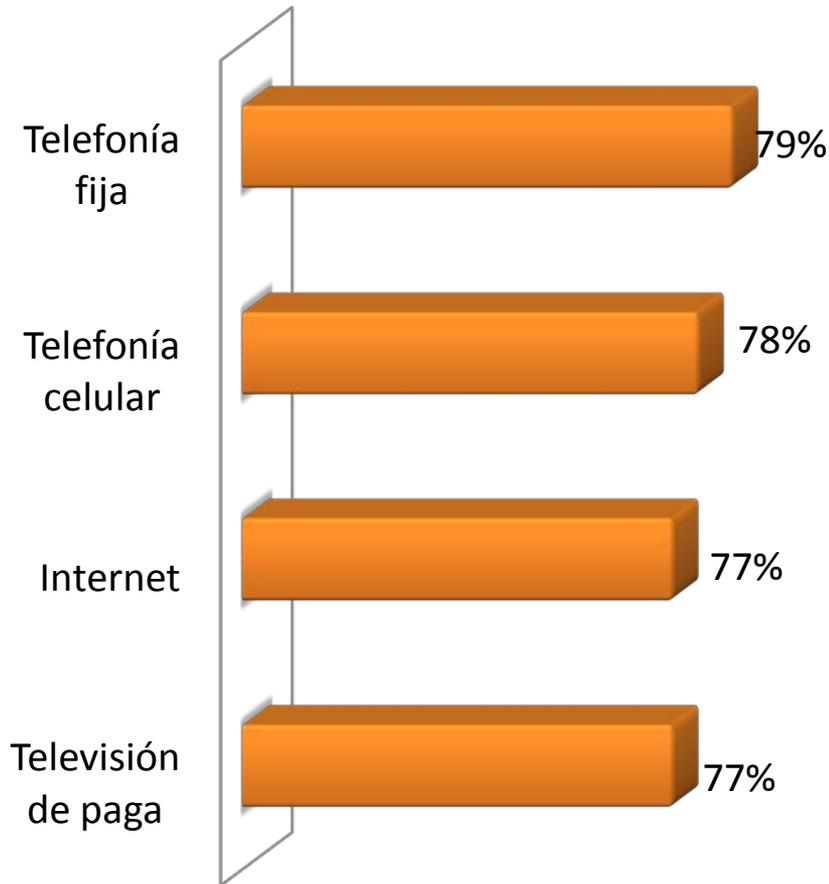
**Actualmente los diputados y senadores están discutiendo leyes para lograr mayor competencia entre las compañías de telefonía, radio, televisión e internet.  
¿Antes de que yo se lo informara usted sabía o no sabía de esto?**



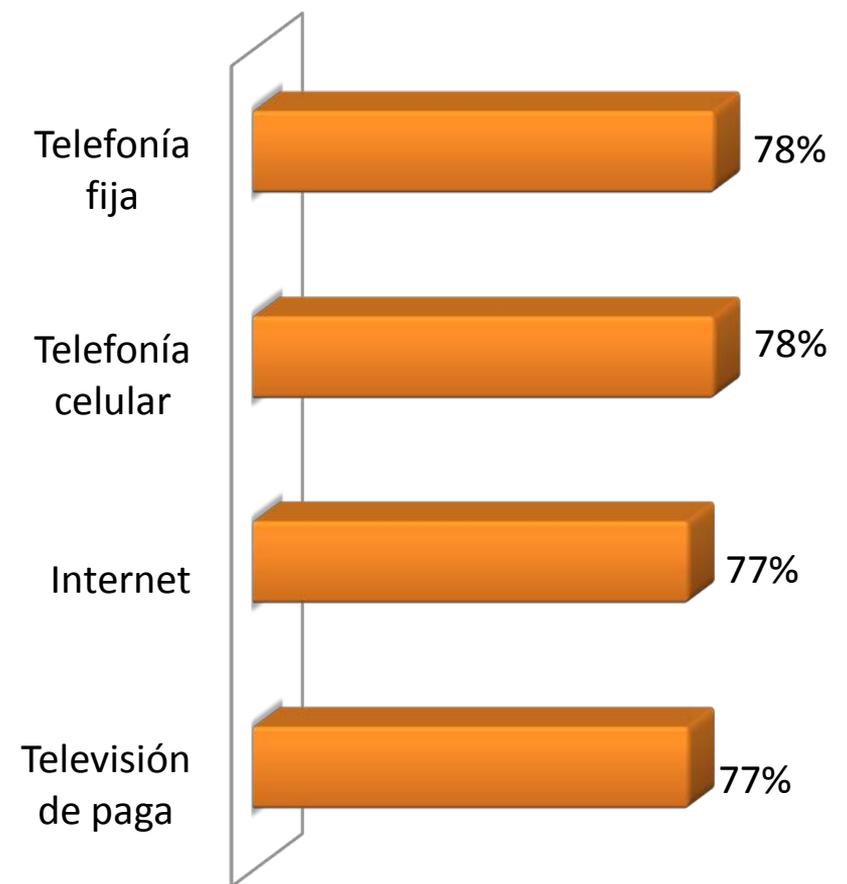
Sumando No sabe y No contestó es 100%

**En su opinión, ¿la participación de más empresas reduciría o no los precios en...?  
(porcentaje de los encuestados que contestaron “si reduciría los precios”)**

Marzo 2013



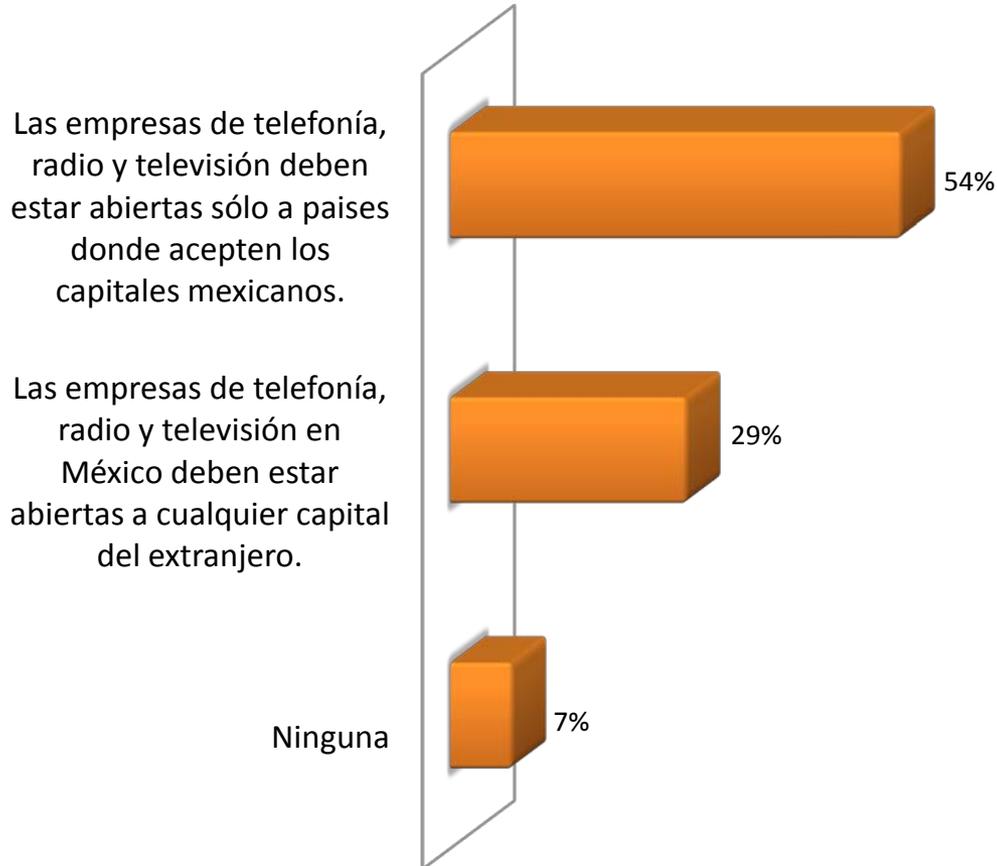
Marzo 2014



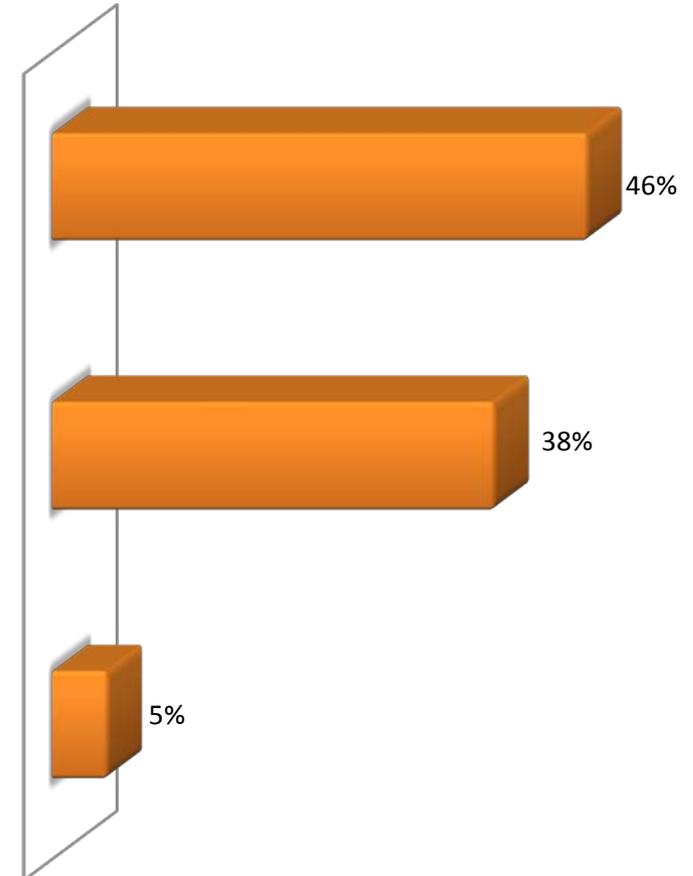
Sumando No sabe y No contestó es 100%

## ¿Con cuál de las siguientes opciones estaría más de acuerdo?

Marzo 2013



Marzo 2014

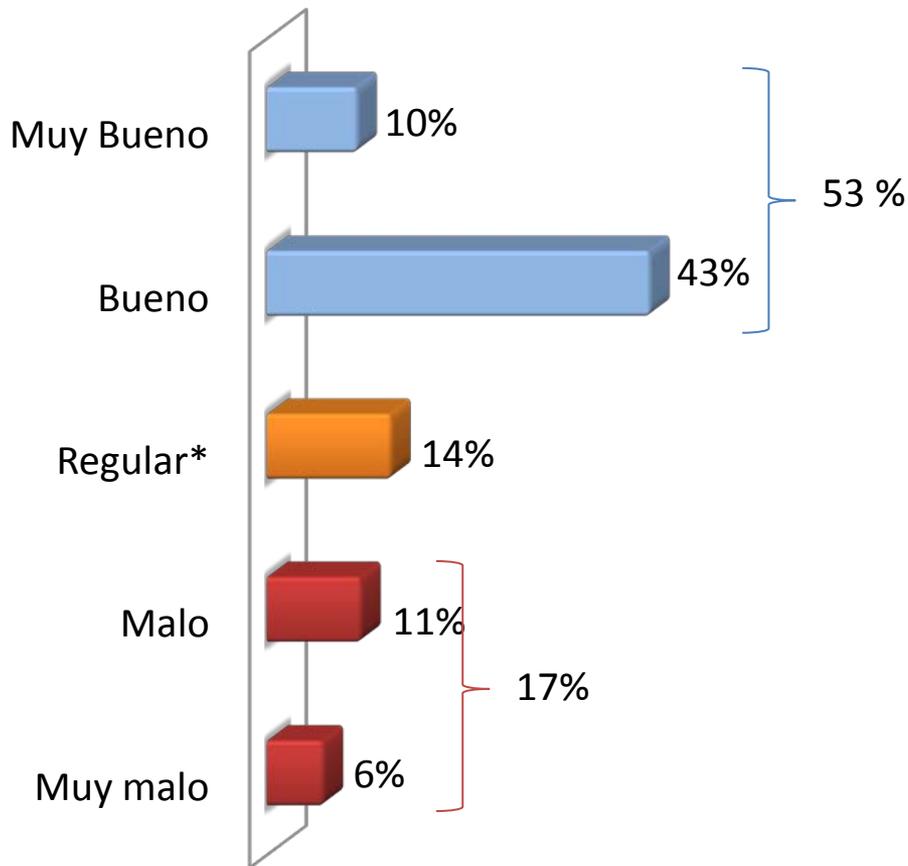


\* Respuesta espontanea

Sumando No sabe y No contestó es 100%

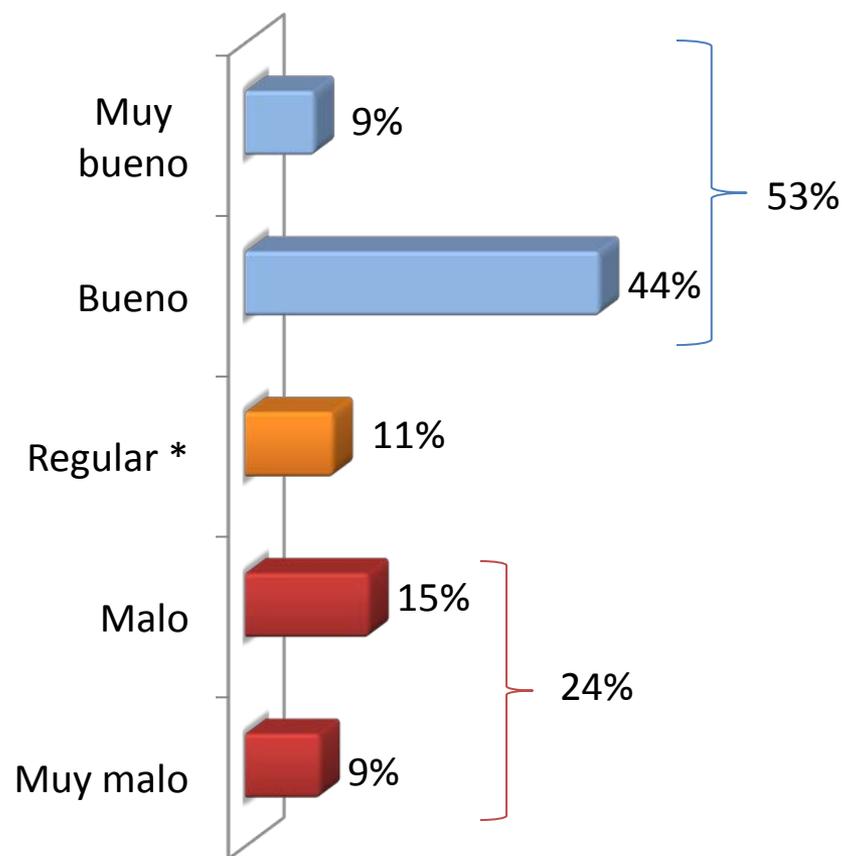
# En su opinión, ¿qué tan bueno o malo sería permitir que Televisa y TV Azteca ofrezcan servicios de telefonía?

Marzo 2013



\* Respuesta espontanea

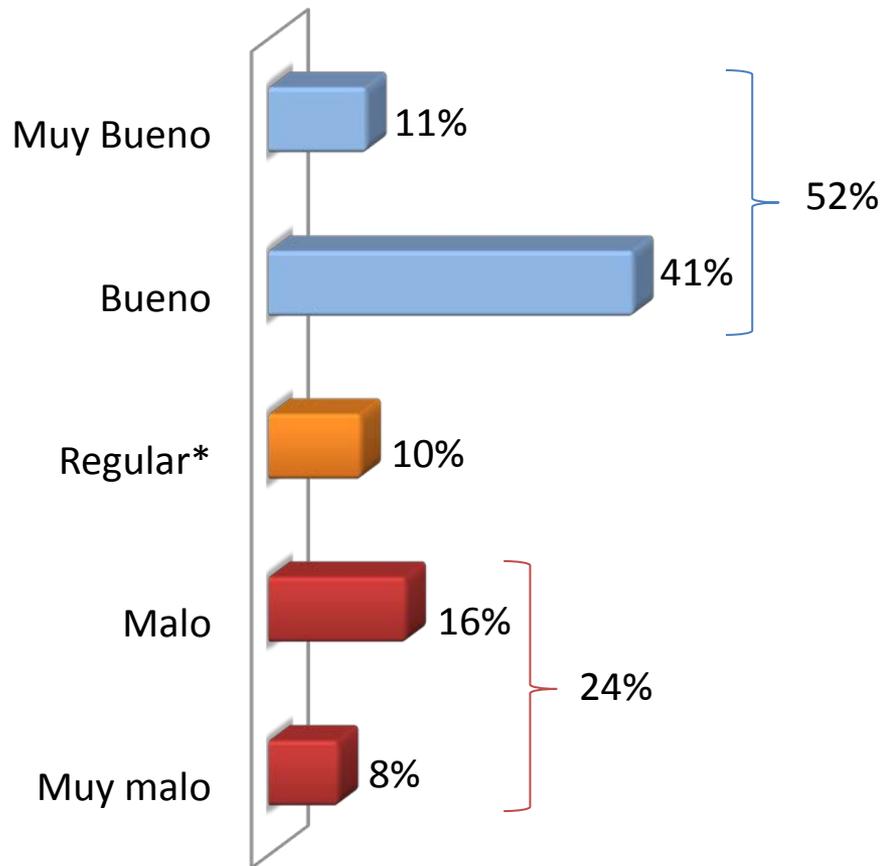
Marzo 2014



Sumando No sabe y No contestó es 100%

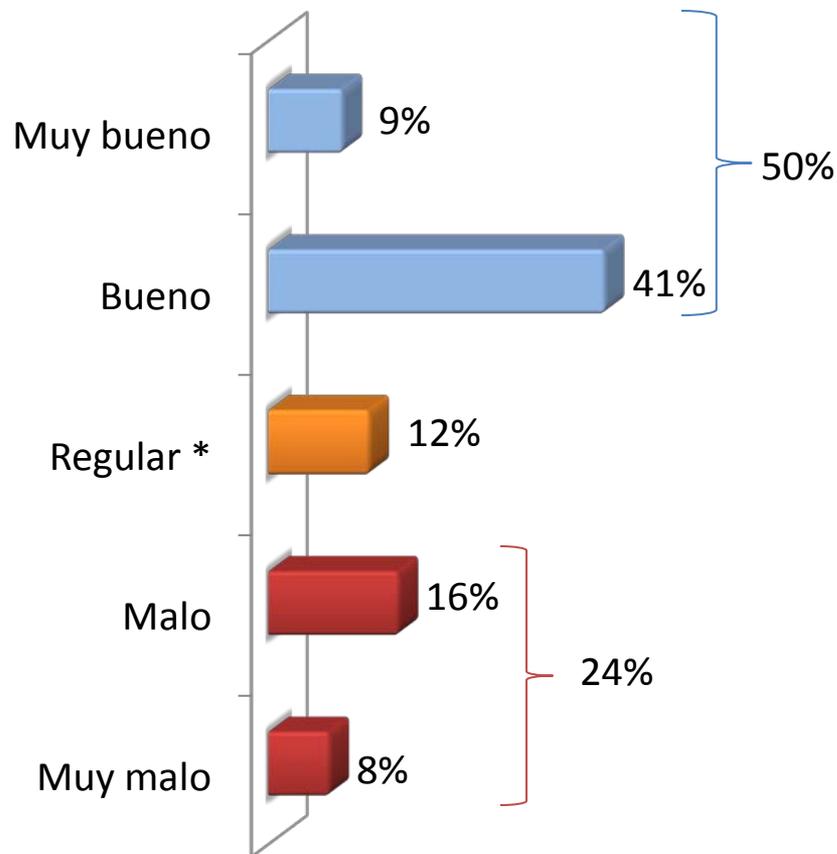
# En su opinión, ¿qué tan bueno o malo sería permitir que Telmex ofrezca servicios de televisión?

Marzo 2013



\* Respuesta espontanea

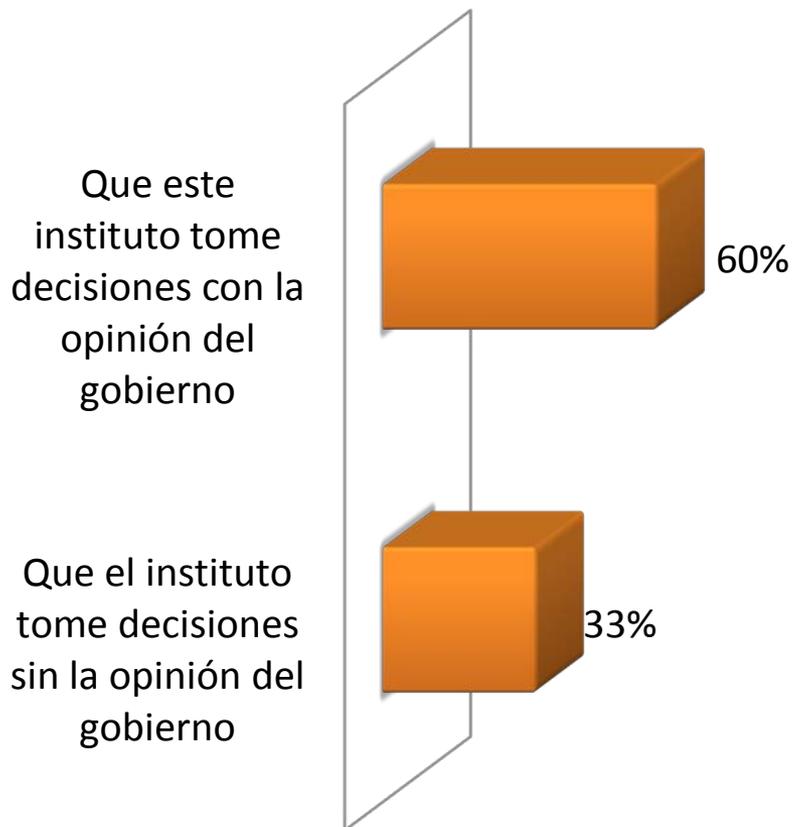
Marzo 2014



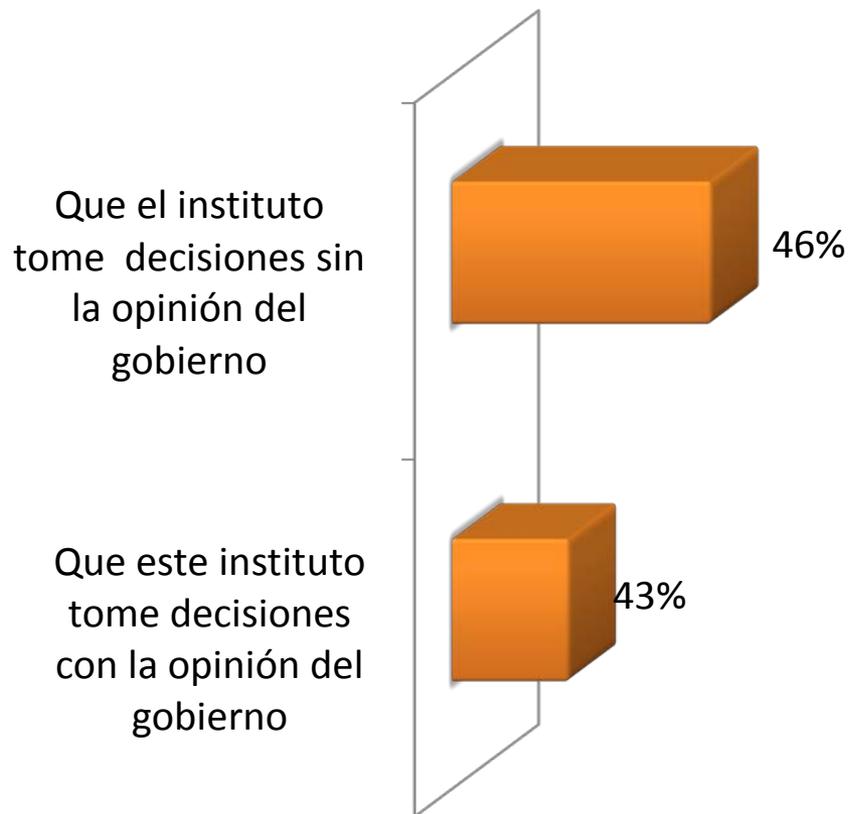
Sumando No sabe y No contestó es 100%

# Si se decide crear un instituto independiente que vigile a las empresas y los precios en los servicios de telefonía, radio, televisión y internet, ¿qué sería mejor?

Marzo 2013



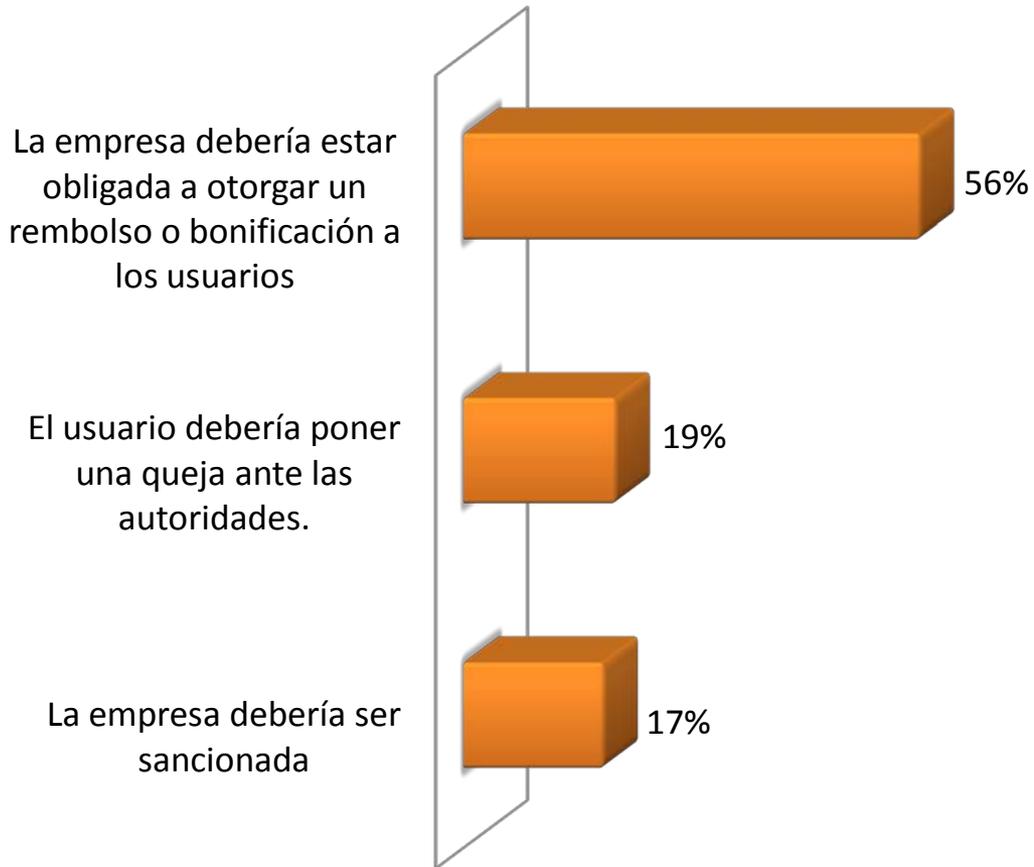
Marzo 2014



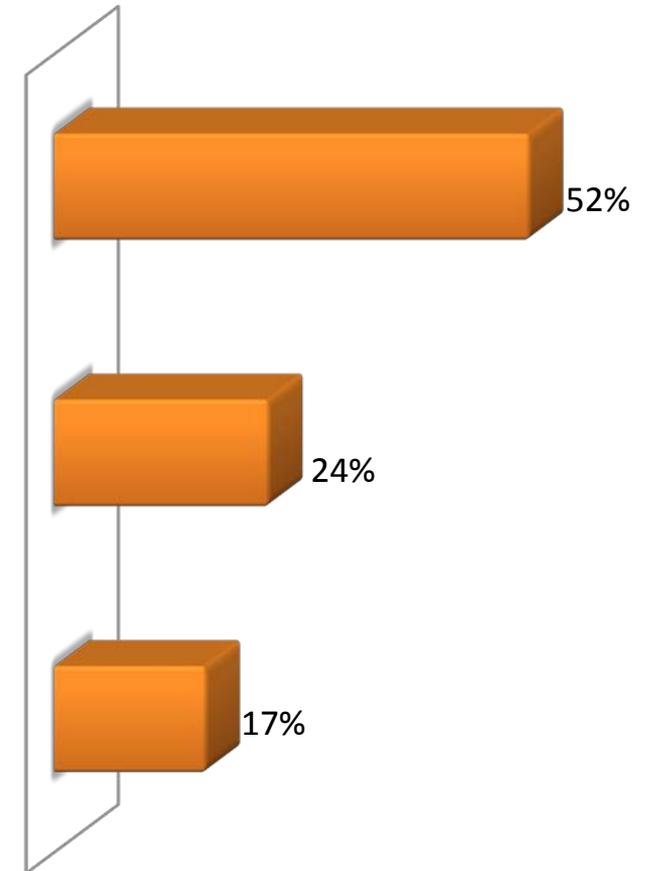
Sumando No sabe y No contestó es 100%

# Si una empresa de telefonía celular o fija, Internet o televisión de paga incumple con el servicio, ¿qué cree que debería suceder?

Marzo 2013



Marzo 2014

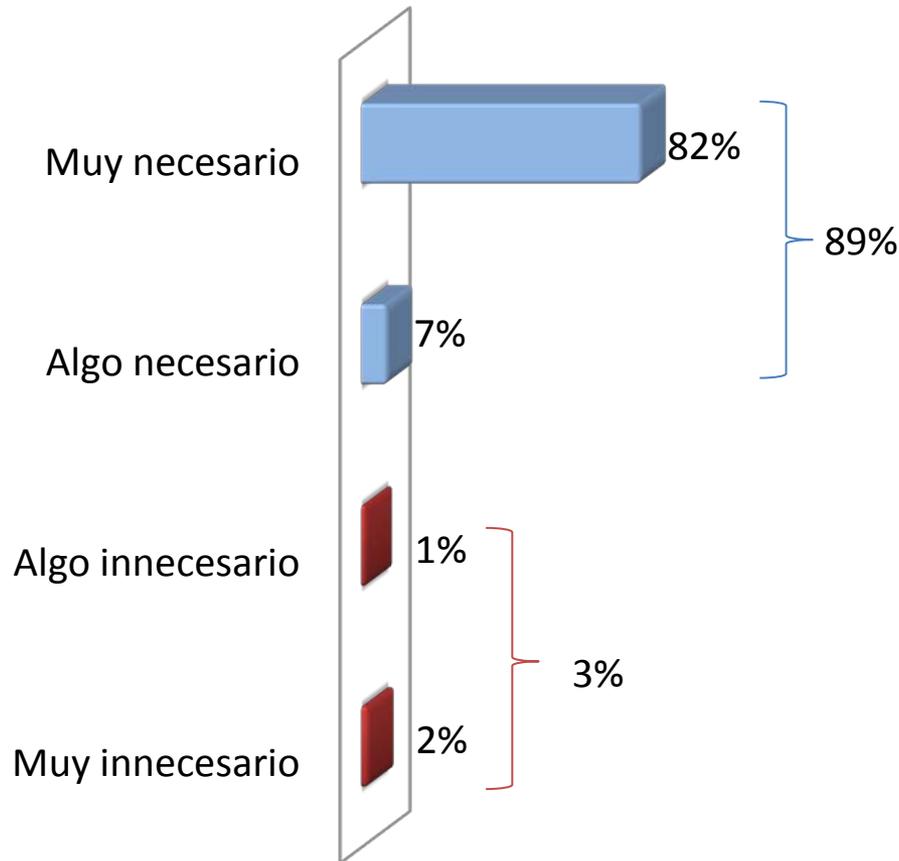


Sumando No sabe y No contestó es 100%

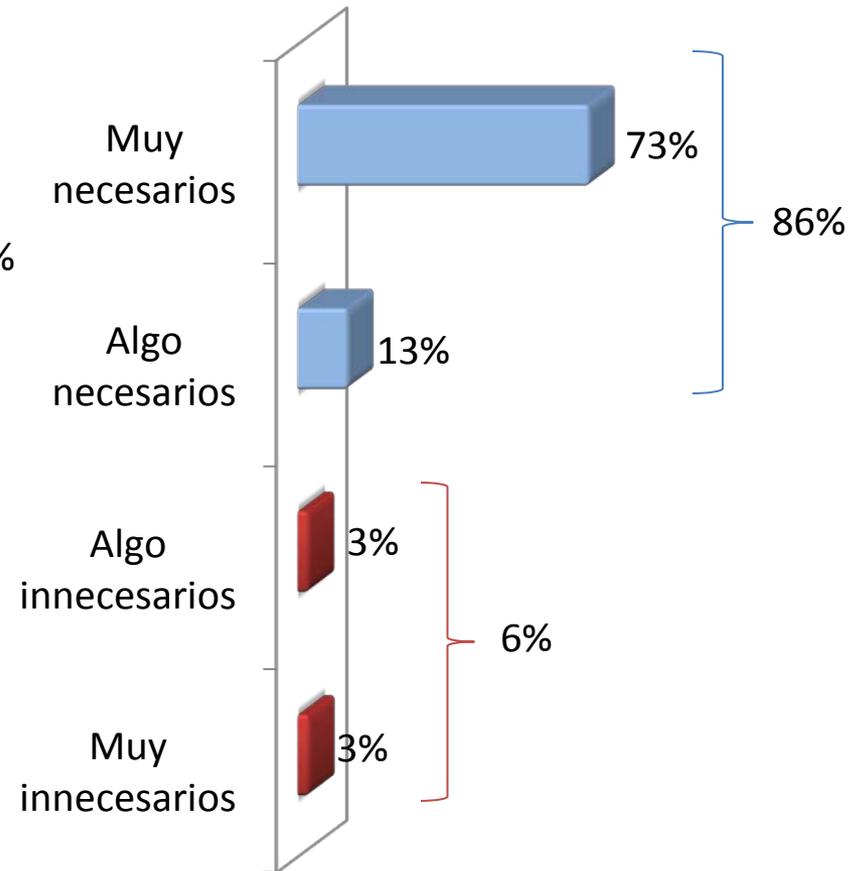
# ¿Qué tan necesarios o innecesarios son los siguientes planteamientos que actualmente están discutiendo los legisladores?

## Fortalecer los servicios de radio y televisión educativos y culturales en todo el país

Marzo 2013



Marzo 2014

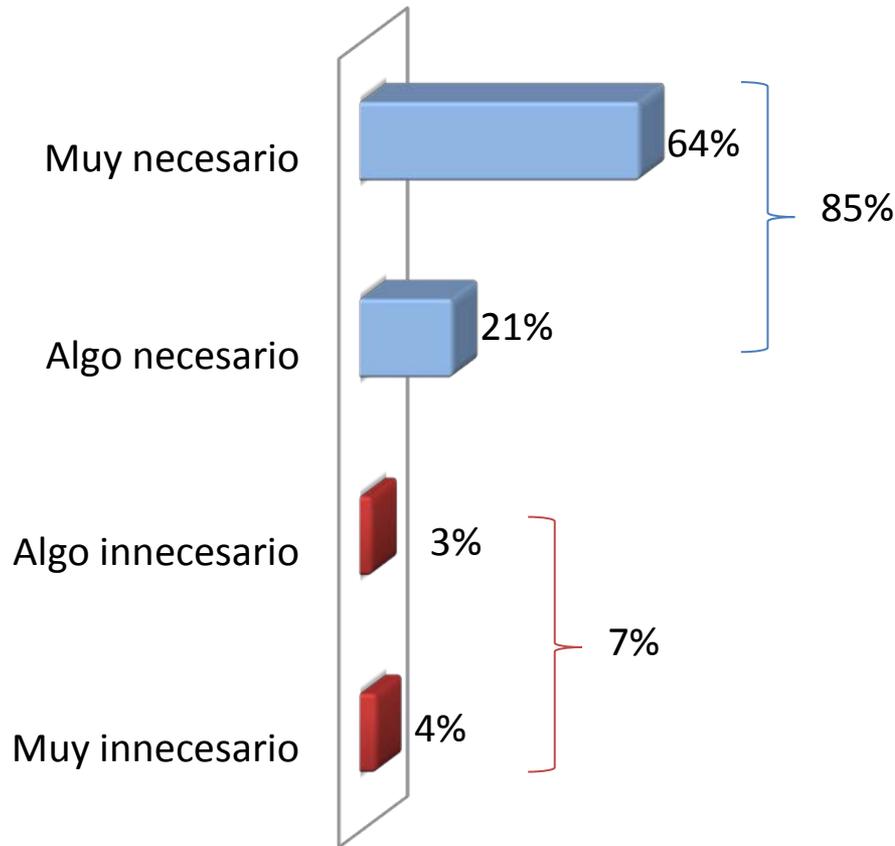


Sumando No sabe y No contestó es 100%

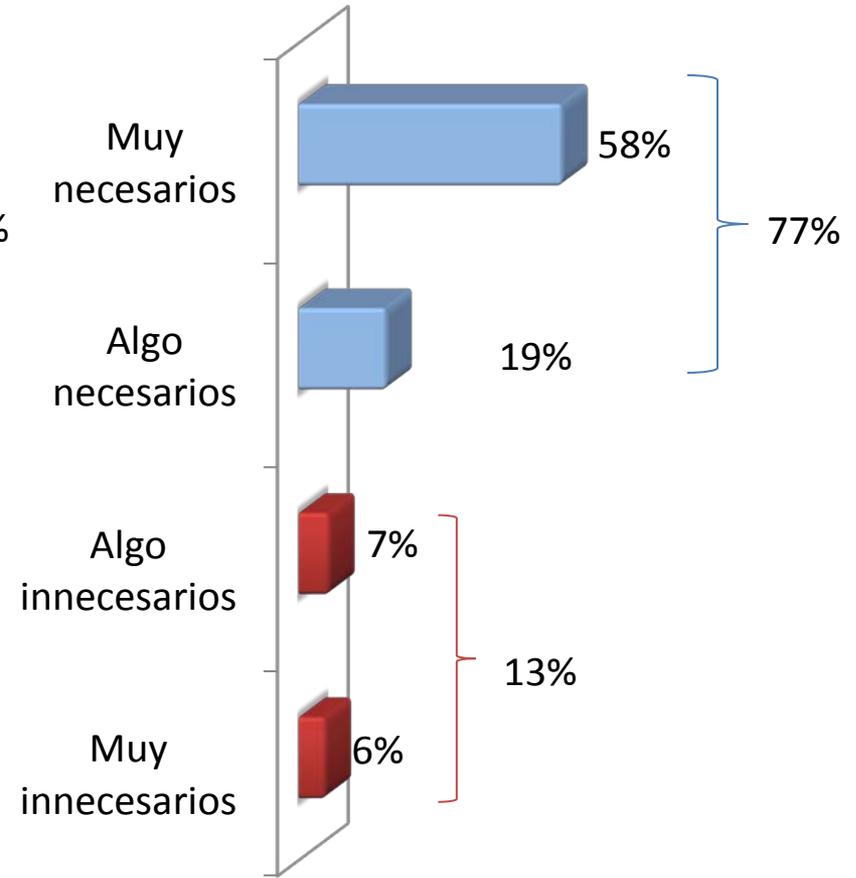
# ¿Qué tan necesarios o innecesarios son los siguientes planteamientos que actualmente están discutiendo los legisladores?

## Garantizar que toda persona tenga libre acceso a internet

Marzo 2013



Marzo 2014

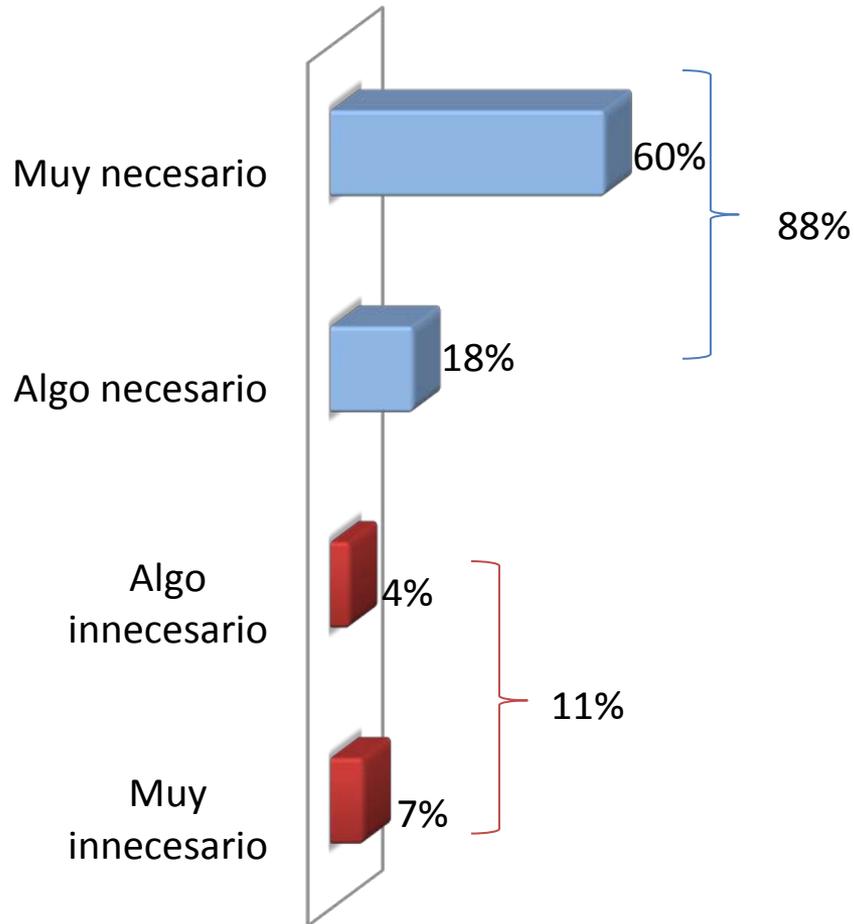


Sumando No sabe y No contestó es 100%

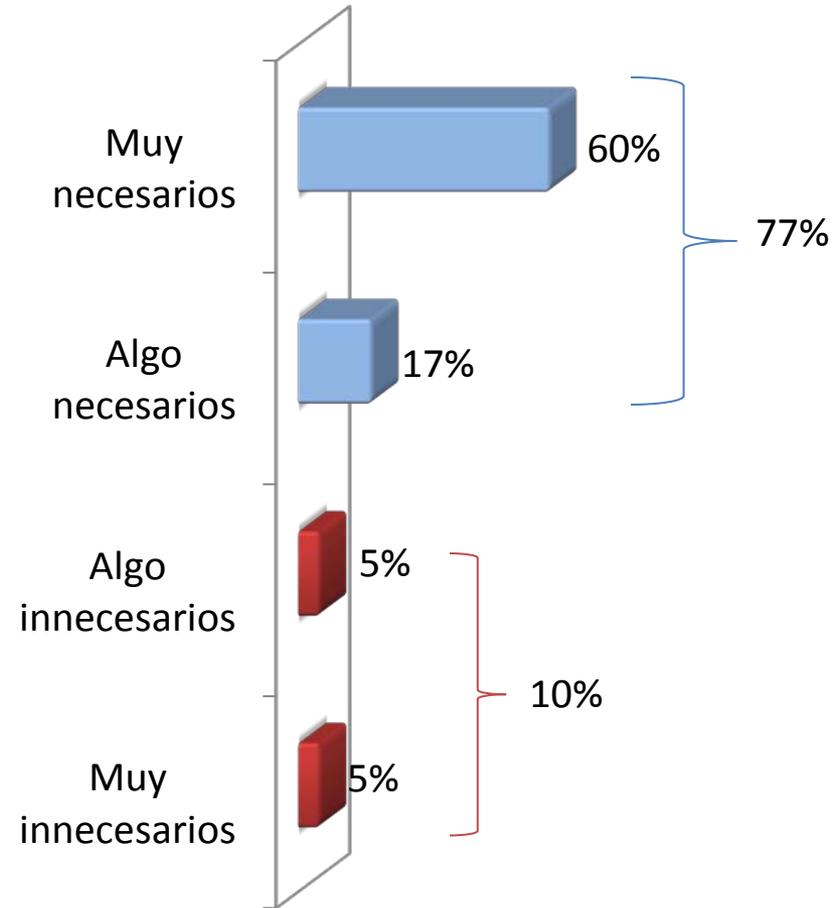
# ¿Qué tan necesarios o innecesarios son los siguientes planteamientos que actualmente están discutiendo los legisladores?

## Crear tribunales especializados que resuelvan los conflictos en materia de telefonía, radio, televisión e internet

Marzo 2013



Marzo 2014

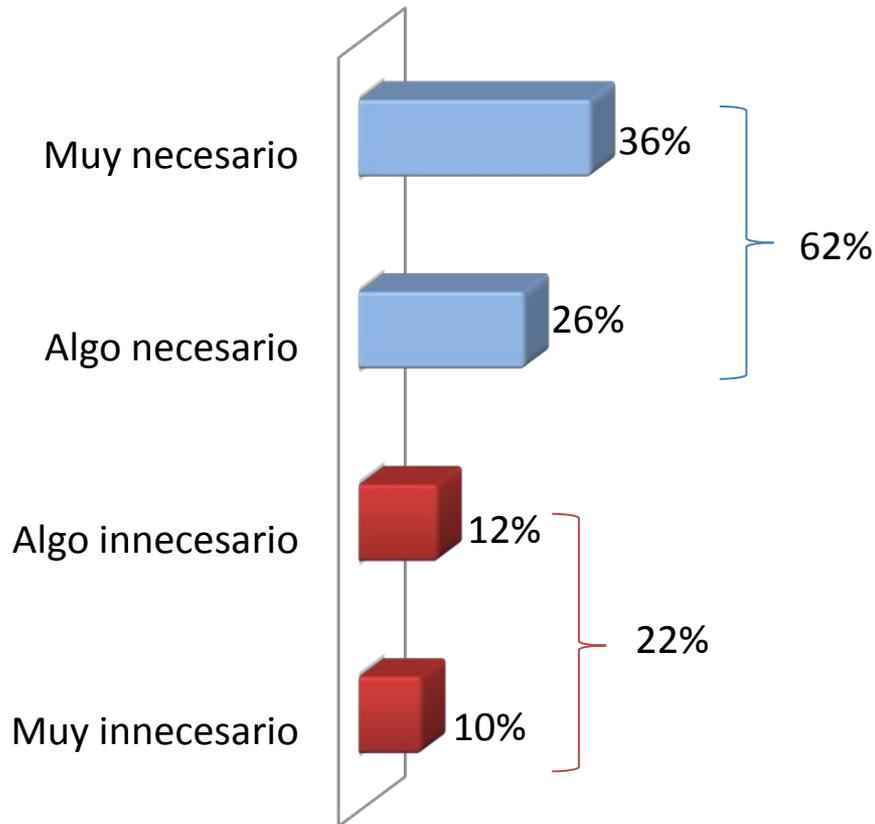


Sumando No sabe y No contestó es 100%

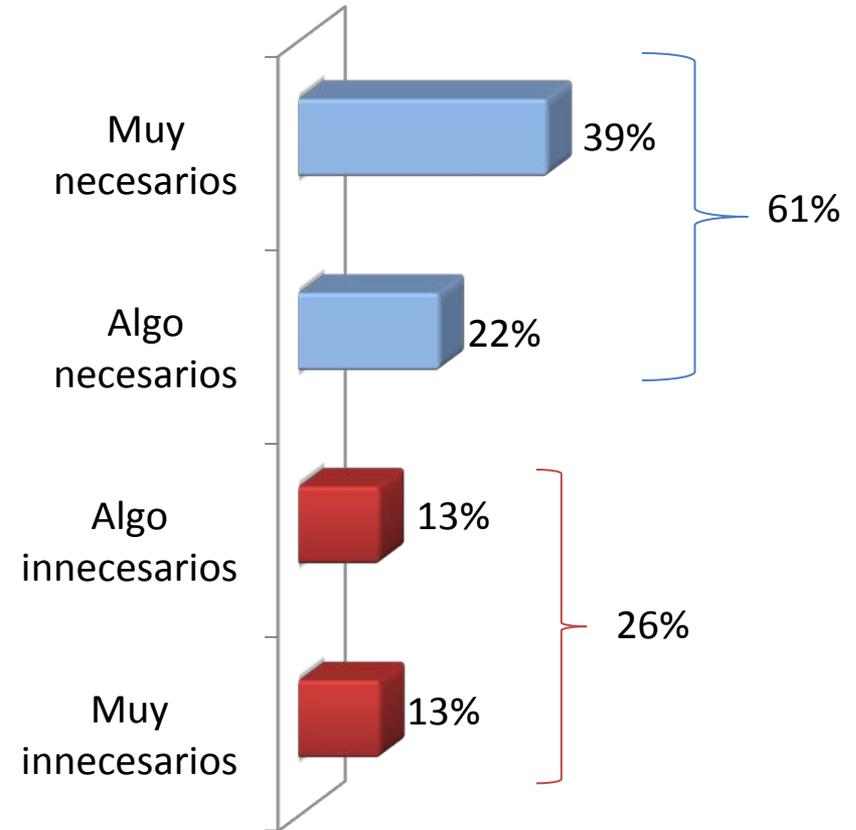
# ¿Qué tan necesarios o innecesarios son los siguientes planteamientos que actualmente están discutiendo los legisladores?

## Prohibir que la publicidad en radio y televisión sea presentada como información noticiosa

Marzo 2013



Marzo 2014

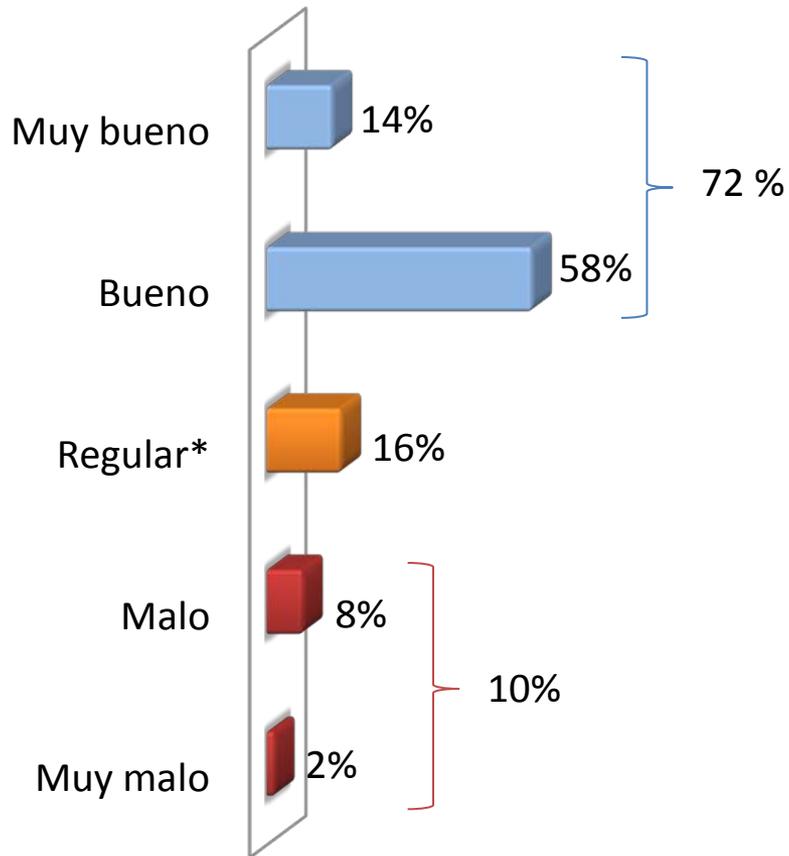


Sumando No sabe y No contestó es 100%

# Telefonía fija y móvil

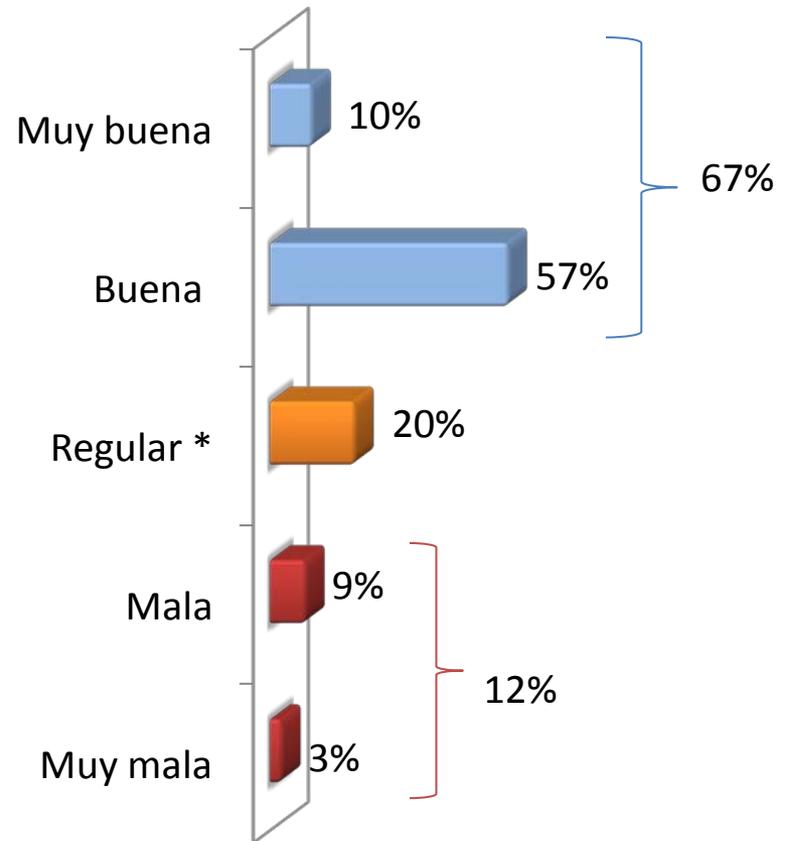
# ¿Qué calificación le daría usted al servicio de telefonía fija con el que cuenta en su hogar?

Marzo 2013



\* Respuesta espontanea

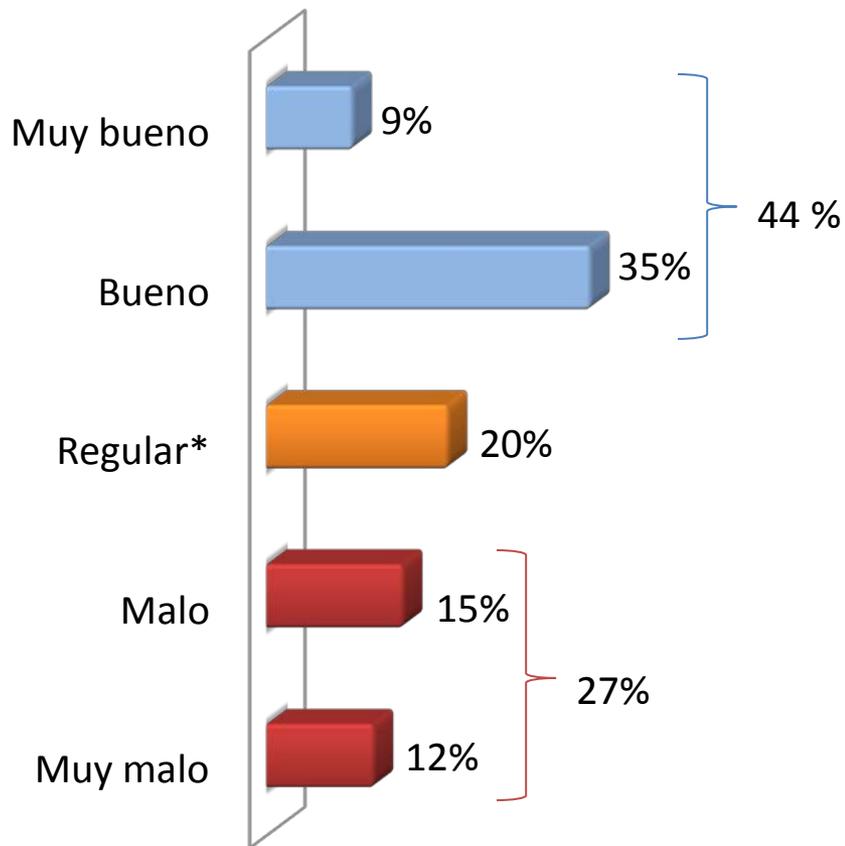
Marzo 2014



Sumando No sabe y No contestó es 100%

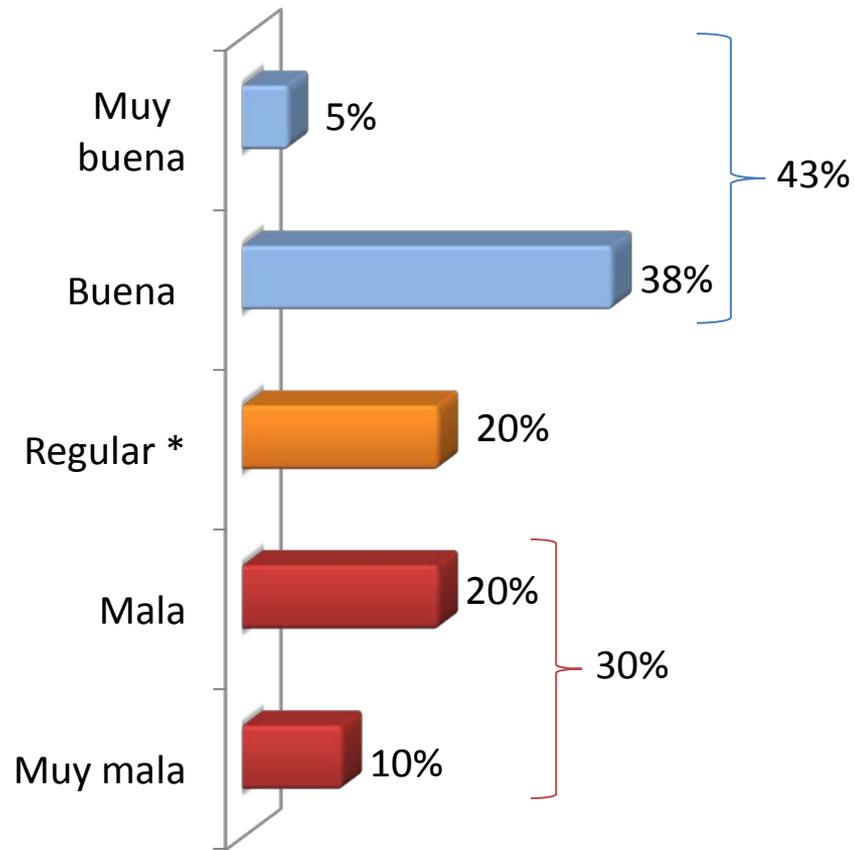
# ¿Qué calificación le daría usted al servicio de telefonía celular en México?

## Marzo 2013



\* Respuesta espontanea

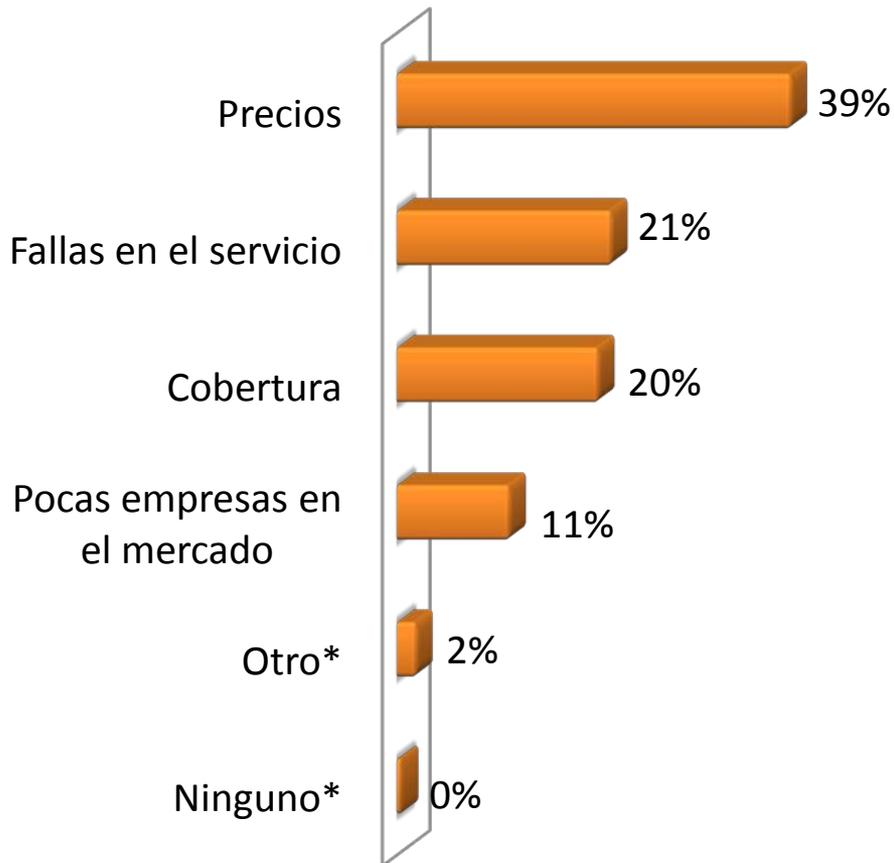
## Marzo 2014



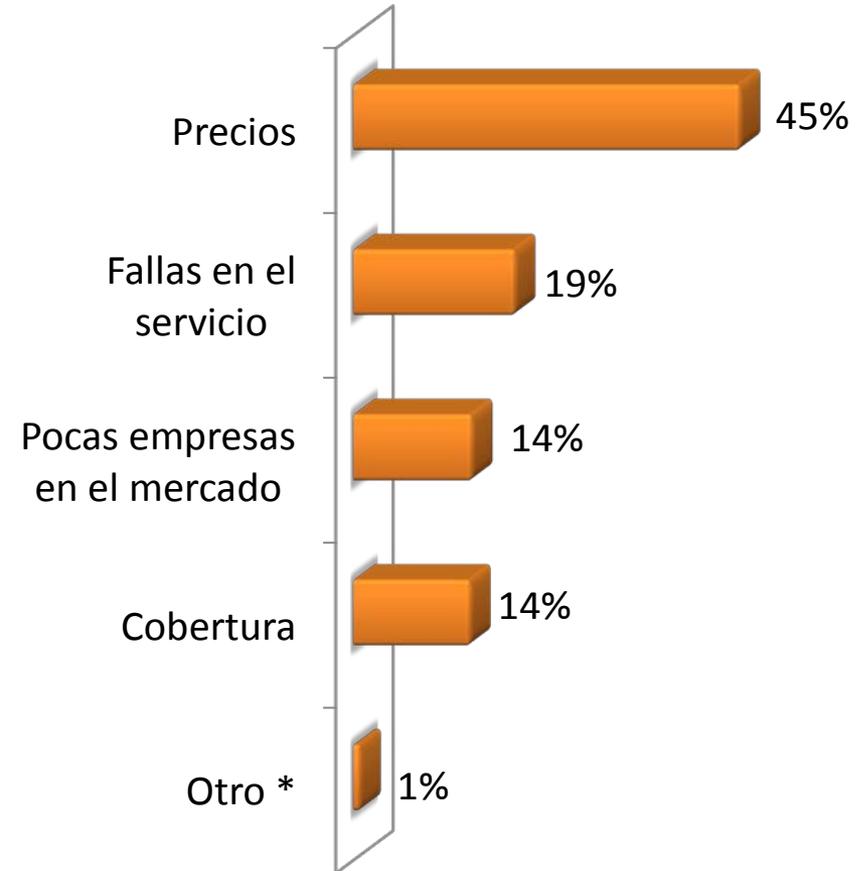
Sumando No sabe y No contestó es 100%

**De la lista que le voy a leer a continuación, me puede decir por favor, en su opinión, ¿cuál es el principal problema de la telefonía en México?**

**Marzo 2013**



**Marzo 2014**



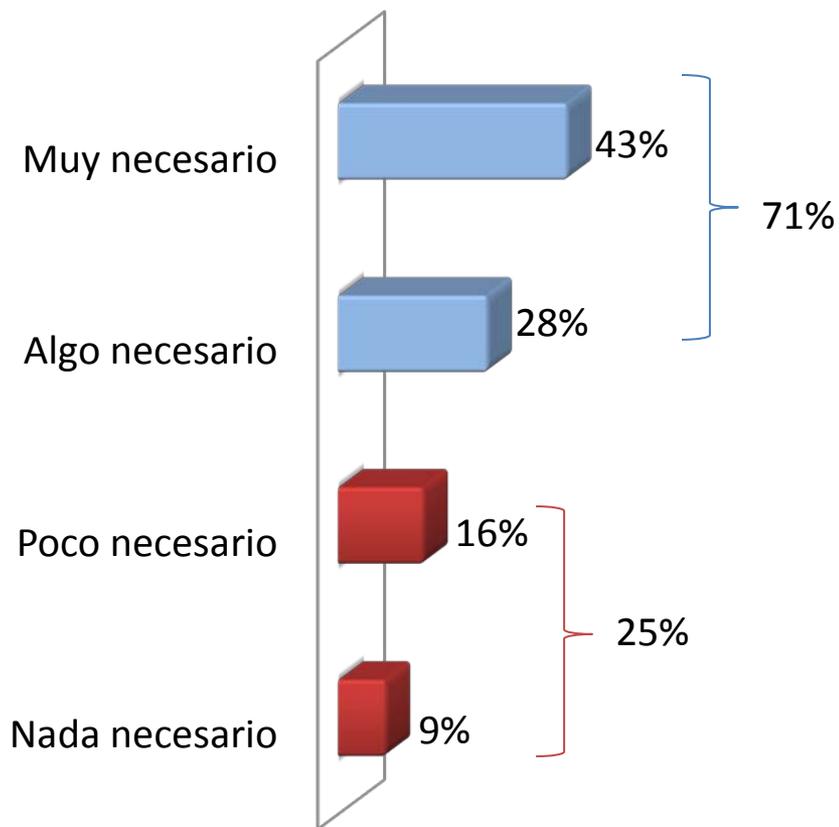
\* Respuesta espontanea

Sumando No sabe y No contestó es 100%

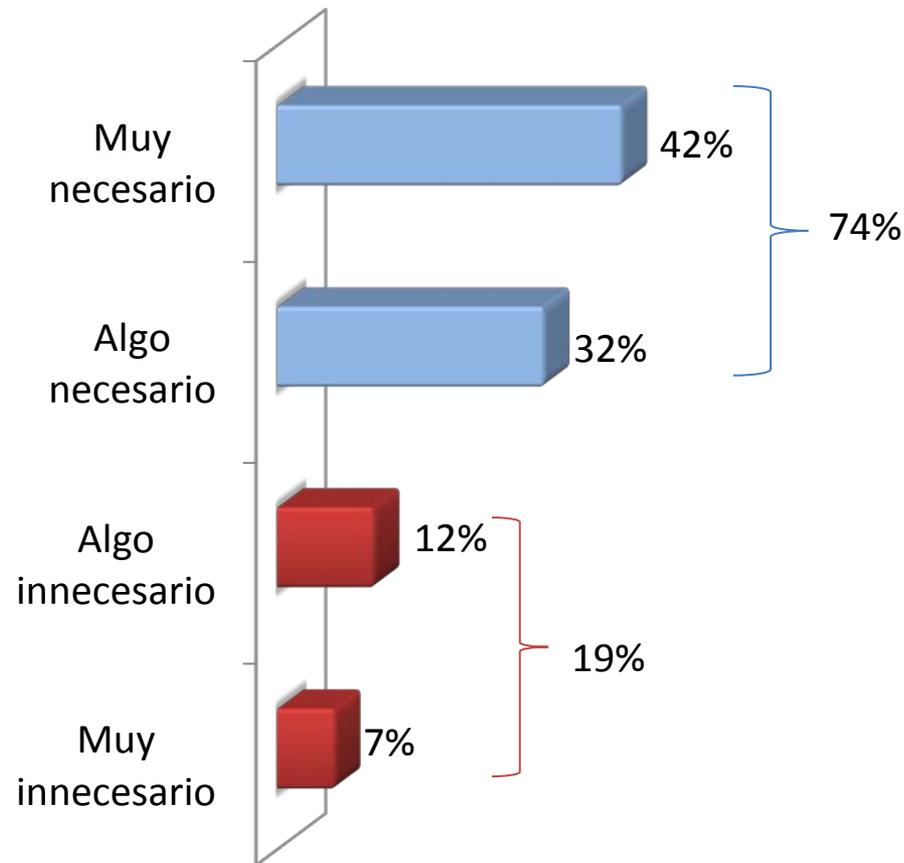
# Televisión

# ¿Qué tan necesario es que haya más cadenas de televisión con cobertura nacional?

Marzo 2013

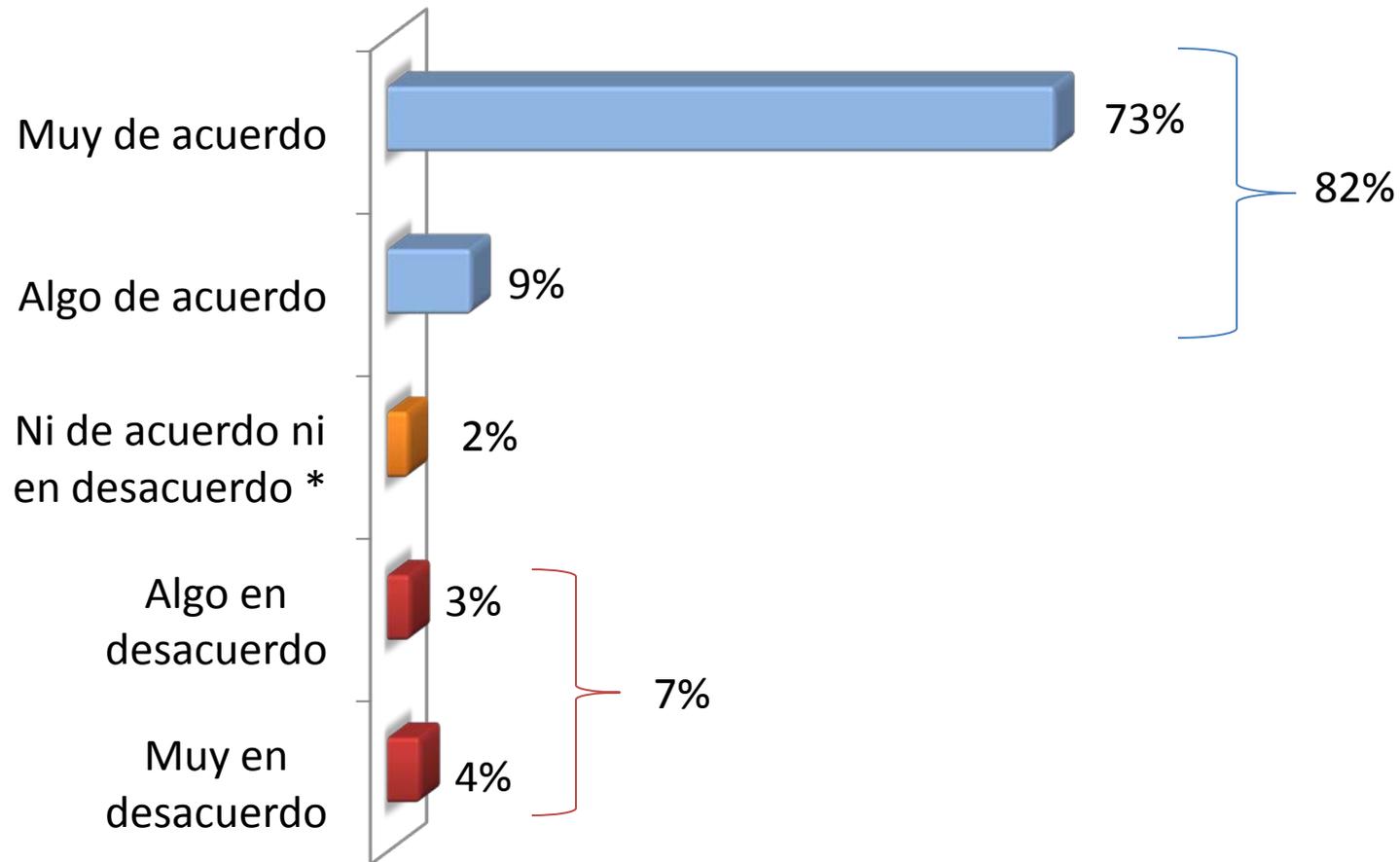


Marzo 2014



Sumando No sabe y No contestó es 100%

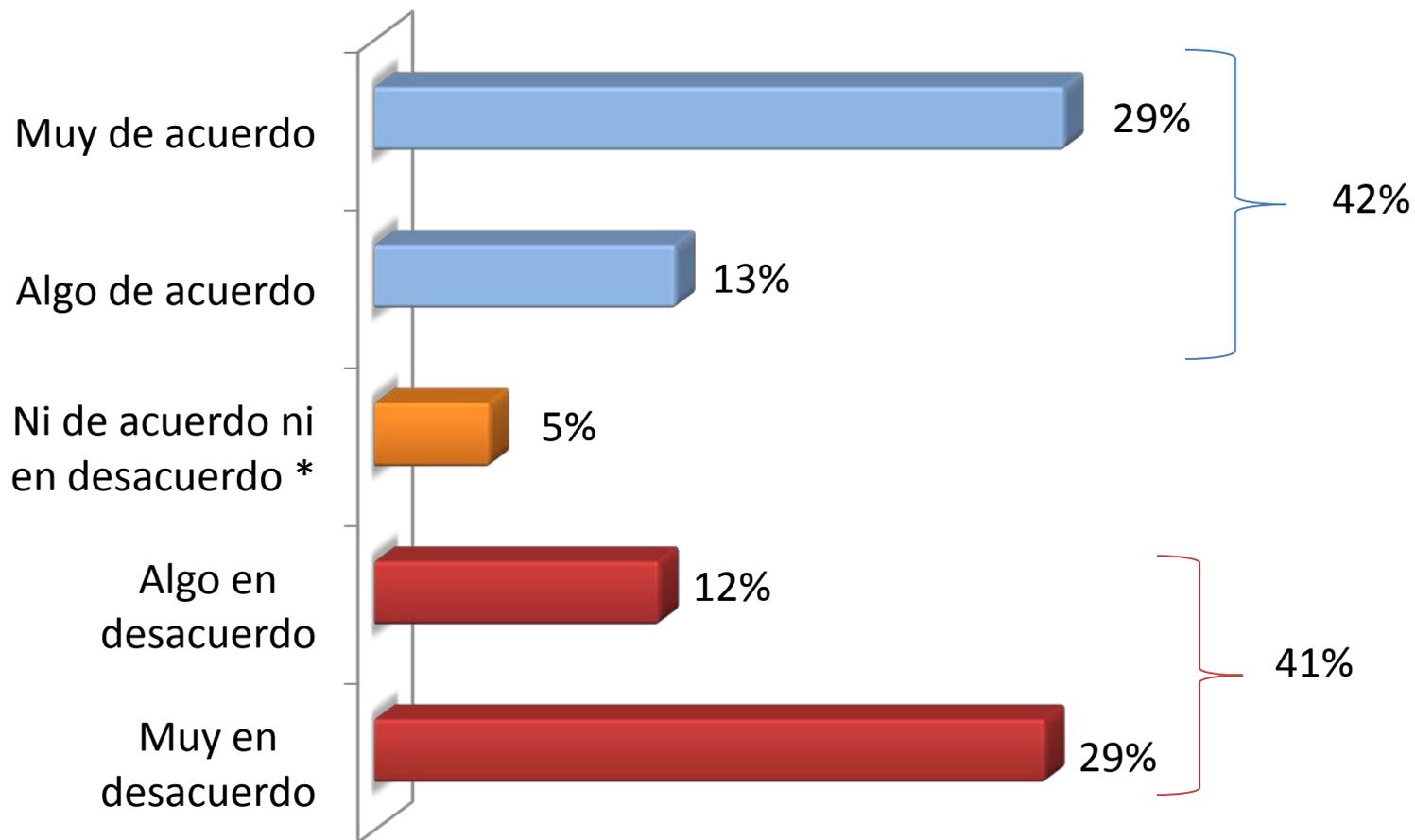
# ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes propuestas? Obligar a las principales cadenas de televisión a incluir programas educativos y culturales



\* Respuesta espontanea

Sumando No sabe y No contestó es 100%

**¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes propuestas?  
Permitir que las emisoras de radio y televisión educativas y culturales puedan  
cobrar por publicidad**



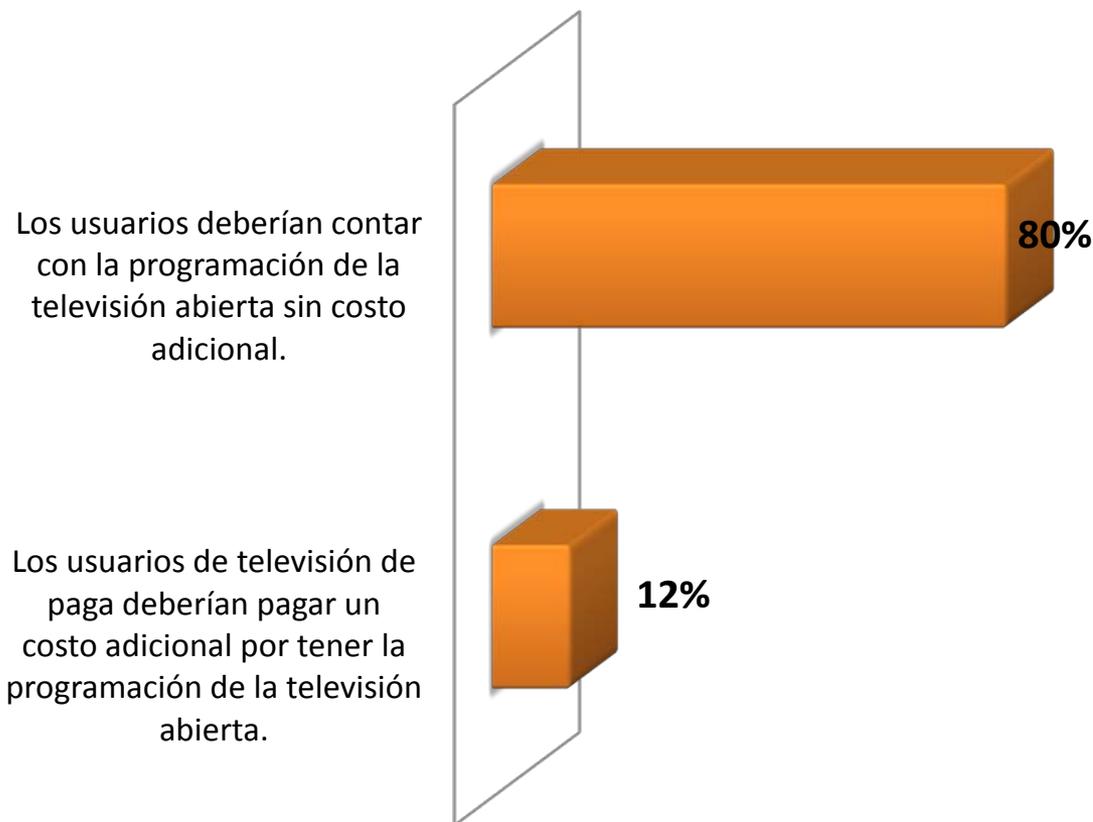
\* Respuesta espontanea

Sumando No sabe y No contestó es 100%

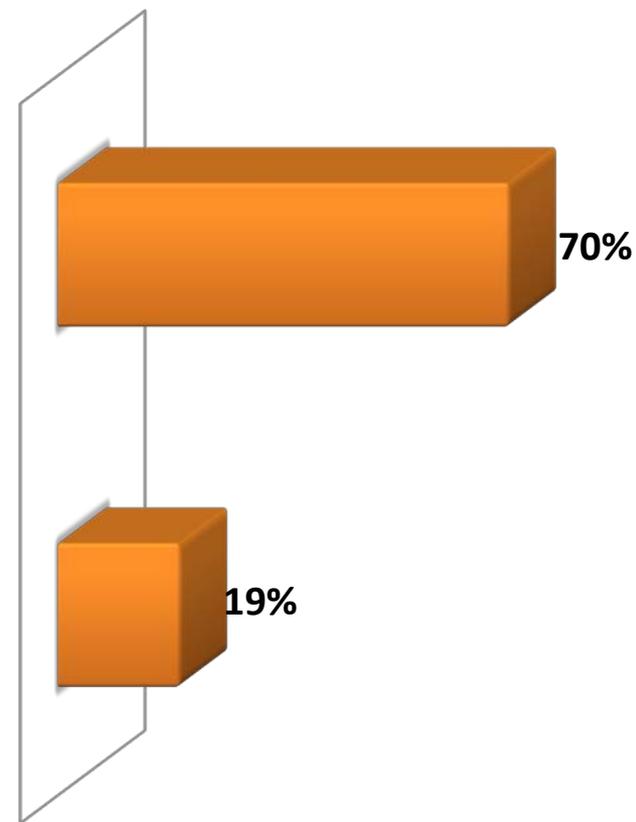
# Actualmente algunos usuarios de televisión de paga no cuentan con la programación de televisión abierta, como la que ofrecen Televisa y TV Azteca.

## En su opinión, ¿qué es mejor?

Marzo 2013



Marzo 2014



Sumando No sabe y No contestó es 100%

# Metodología Marzo 2014

---

<b>Número de entrevistas:</b>	<b>639 encuestas.</b>
<b>Nivel de confianza:</b>	<b>95%.</b>
<b>Margen de error:</b>	<b>+/- 3.9 %.</b>
<b>Diseño, muestreo y análisis:</b>	<b>Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública</b>
<b>Operativo de llamadas:</b>	<b>10 y 11 de marzo de 2014 639 entrevistas aceptadas, 1 507 rechazadas</b>
<b>Método de muestreo:</b>	<b>Aleatorio sistemático con probabilidad proporcional al número de líneas telefónicas en las entidades federativas</b>
<b>Unidad de muestreo:</b>	<b>Hombres y mujeres de 18 años y más con teléfono fijo en el territorio nacional</b>

---

# Metodología Marzo 2013

<b>Número de entrevistas:</b>	<b>470 encuestas.</b>
<b>Nivel de confianza:</b>	<b>95%.</b>
<b>Margen de error:</b>	<b>+/- 4.6 %.</b>
<b>Diseño, muestreo y análisis:</b>	<b>Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública</b>
<b>Operativo de llamadas:</b>	<b>22 y 23 de marzo de 2013 470 entrevistas aceptadas, 1 609 rechazadas</b>
<b>Método de muestreo:</b>	<b>Aleatorio sistemático con probabilidad proporcional al número de líneas telefónicas en las entidades federativas</b>
<b>Unidad de muestreo:</b>	<b>Hombres y mujeres de 18 años y más con teléfono fijo que residen en el territorio nacional.</b>