

# La Influencia de la Tecnología en el Mercado de la Telefonía

Liliana Solís Palomares

Marketing Group

Sin lugar a dudas, la libre competencia provocada por la apertura del sector de telecomunicaciones ha traído consigo una nueva cultura de competencia. A partir de entonces los protagonistas de esta competencia han sostenido una guerra sin cuartel en los diferentes campos de las telecomunicaciones como son telefonía, satélite, televisión restringida, radiolocalización móvil, etcétera.

Uno de los medios de comunicación más utilizado y desarrollado en los últimos años que tenemos es la red de redes: Internet, servicio que es ofrecido también por la compañías telefónicas. La importancia de Internet es cada vez mayor debido principalmente a los últimos enfoques de las actividades comerciales, ya que la comercialización y entrega de bienes y servicios se realiza con más frecuencia de manera electrónica. Sin embargo, esta no es la única razón del éxito de Internet, también es considerable la actividad en los servicios de correo electrónico, transferencia de datos y conexión remota.

En este mismo contexto de desarrollo tecnológico y de competencia, tenemos a la telefonía local, larga distancia nacional e internacional donde la rivalidad entre compañías ha sido intensa desde la apertura de este sector a la libre competencia, donde originalmente estaba monopolizado y que, entre otros factores, la baja calidad del servicio generó un nicho de mercado permitiendo la penetración de otras compañías a nuestro país.

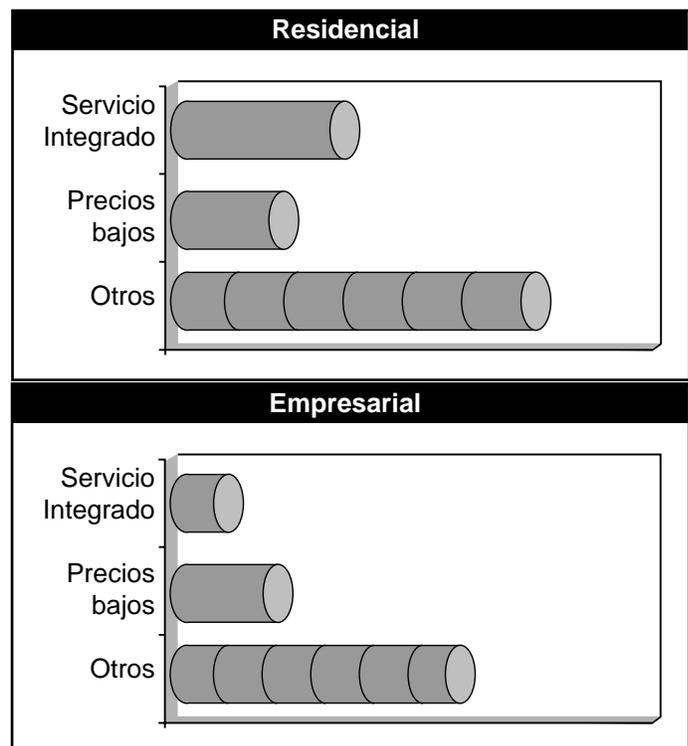
Un factor importante demandado por los primeros clientes de estas nuevas compañías ha sido una tarifa baja, y aunque la COFETEL está regulando a estas compañías en este sentido, existe una fuerte competencia, ya que las promociones y los descuentos también juegan un papel importante en este sentido. Debido a esto, los usuarios no se percatan de una manera clara del costo pagado por su servicio.

La tendencia en este mercado es ofrecer un servicio completo de telefonía (local y larga distancia), con la finalidad de beneficiar a los usuarios en cuanto a tener contacto con una sola compañía y tener mayor

control de sus gastos tanto en el sector empresarial como en el residencial, y así complacer a aquellos que demandan este servicio.

Actualmente los operadores no han terminado de establecer las redes de telecomunicaciones que les permiten cumplir con sus metas a largo plazo, y por tanto, siguen dependiendo de la empresa líder y eso ha generado el descontento de los primeros clientes.

En las siguientes gráficas, se muestran las proporciones de las principales demandas en un servicio de telecomunicaciones.



Por consiguiente, la libre competencia aún no ha logrado evidenciar cambios que redunden en el beneficio de los usuarios, ya que las compañías de recién incursión en el mercado mexicano de telecomunicaciones no han logrado establecer un esquema claramente beneficioso para el usuario es por ello que esos cambios serán percibidos a mediano y largo plazo.

El crecimiento a pasos agigantados de la tecnología nos envuelve en un aceleramiento tecnológico que quizá algún día no nos permita estar a la vanguardia, con tal incertidumbre en mente debemos adoptar una posición abierta hacia el cambio, en donde, se debe estar alerta de las transformaciones que rigen la conducta del usuario para poder conocer y entender sus preferencias.

**Esta pregunta podría ser la base de la planeación de su proyecto...**

**¿Cuál será el bueno, el 2 ó el 6?**



Planear sin conocer de antemano las ventajas o beneficios de seleccionar uno u otro, es como jugar a la lotería.

Si usted o su empresa requieren información certera, en LEVANTA nuestra especialidad es ser muy preguntones, pero eso si muy discretos y sobre todo muy profesionales.

Buscamos información a través de técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación, para que su proyecto no sea un juego de azar y sí un tiro al blanco.



Ave. San Antonio 120-101, Col. Nápoles, CP 03910, México, D.F.,  
Tel. 55-98-90-89, Fax 55-98-90-88  
levanta@compuserve.com  
suasor@compuserve.com

### **Les recordamos nuestra dirección**

Homero 223-2º piso  
Polanco

### **Nuestros números telefónicos:**

5-250-21-07

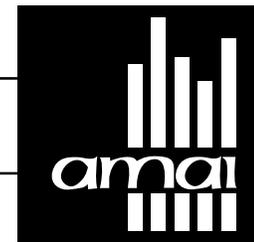
5-250-89-36

5-545-14-65

Tel/fax: 5-254-42-10

### **Y nuestro correo electrónico:**

E-mail: amai@amai.org



### **Para seguir en CONTACTO...**

Muchos de nuestros lectores y amigos han cambiado de puesto, empresa, teléfono y dirección.

Además de este boletín y otras publicaciones, la AMAI organiza eventos enfocados a la actualización profesional.

**Tener tus datos actualizados nos permitirá seguir en contacto.**