

The logo for micitt, featuring the word "micitt" in a blue, lowercase, sans-serif font. The text is positioned over a graphic of three overlapping, slanted rectangular bars in blue, green, and yellow.

Acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica 2017



Acceso y Uso de los Servicios de Telecomunicaciones en Costa Rica 2017

Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones

Edwin Estrada Hernández

Viceministro de Telecomunicaciones

Angélica Chinchilla Medina

Directora de Evolución y Mercado de Telecomunicaciones

Equipo Técnico

Carla Valverde Barahona

Gerente de Análisis Económico y Mercados de Telecomunicaciones

Vivian Aguilar Aguilar

Profesional en Telecomunicaciones

Departamento de Análisis Económico y Mercados de Telecomunicaciones

Diseño gráfico

Dinia Araya Rojas

Asistente en Telecomunicaciones

Departamento de Análisis Económico y Mercados de Telecomunicaciones

301

C838a

Costa Rica. Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT). Departamento de Análisis Económico y Mercados de Telecomunicaciones.

Acceso y Uso de los Servicios de Telecomunicaciones en Costa Rica 2017. San José, C. R.: MICITT, 2019.

46 p.

ISBN: E-978-9968-732-70-3

1. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN 2. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES 3. INTERNET 4. TELEVISIÓN 5. INDICADORES DE TELECOMUNICACIONES – COSTA RICA 6. ESTADÍSTICAS

Tabla de contenido

Introducción	5
Metodología	7
Resultados	10
Telefonía fija	11
Telefonía móvil	15
Internet fija	23
Internet móvil	29
Usos de Internet	36
Televisión por suscripción	40
Consideraciones finales	44



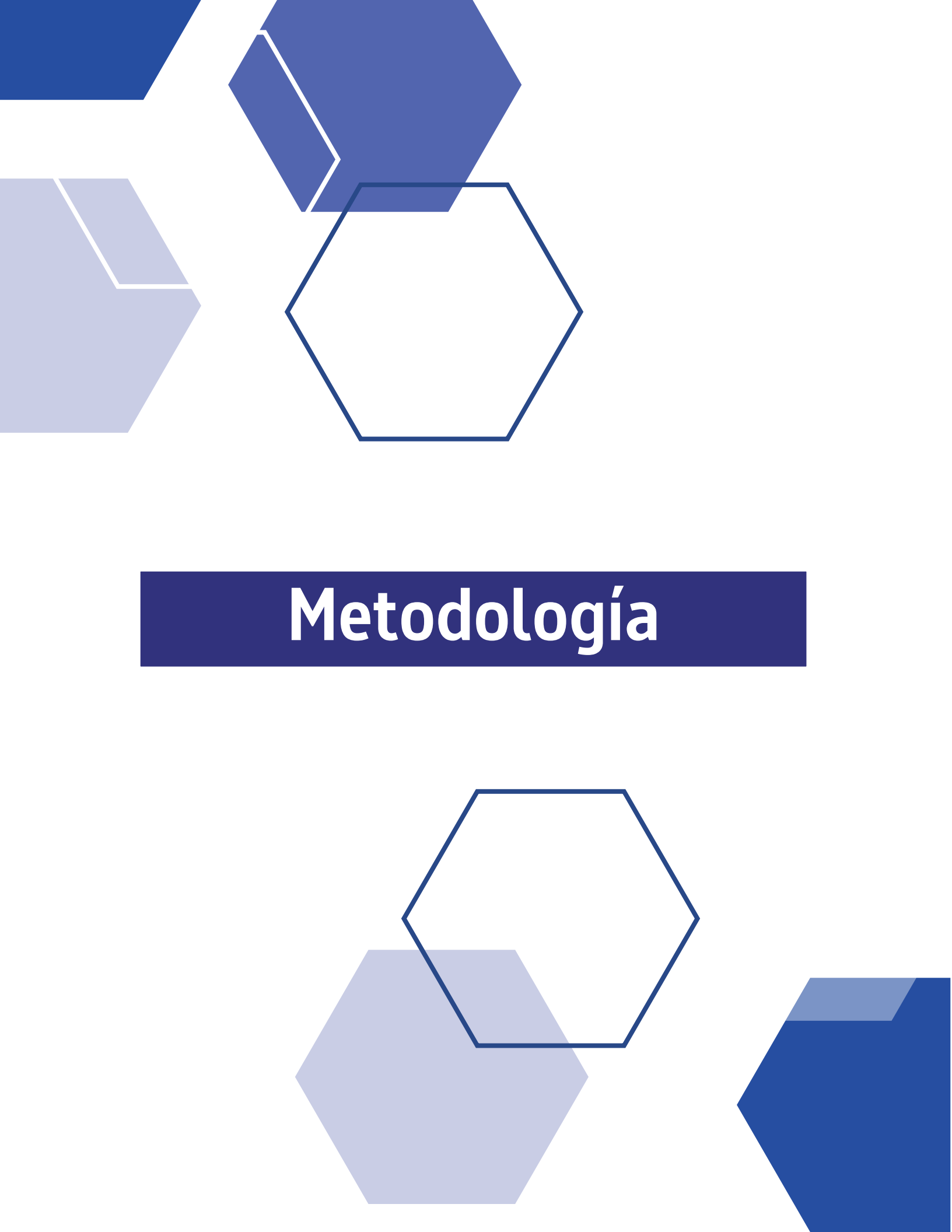
Introducción

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) están presentes en la vida cotidiana de las personas; el acceso y uso de los diferentes servicios y dispositivos ha cambiado drásticamente en los últimos años, lo cual contribuye de manera sustancial a la reducción de la brecha digital.

Es por ello que, con el fin de generar información actualizada y periódica sobre la evolución de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, el Departamento de Análisis Económico y Mercados de Telecomunicaciones del Viceministerio de Telecomunicaciones, presenta los principales resultados de la “Encuesta de Acceso y Uso de los Servicios de Telecomunicaciones en Costa Rica 2017”.

La encuesta brinda información sobre el acceso y uso de los servicios de: telefonía fija, telefonía móvil, Internet fija, Internet móvil y televisión por suscripción. Dentro del estudio se incluyen secciones especiales con temas de interés institucional, en este caso, al igual que el año 2016 se consultó sobre ciberseguridad, infraestructura y residuos electrónicos.

La información contenida en el estudio servirá no solo para seguir la evolución de los servicios de telecomunicaciones, sino que también se constituye en un insumo para la definición de políticas y acciones que contribuyan a un mejor desarrollo y uso de las herramientas disponibles por parte de la población.



Metodología

La encuesta es de tipo habitacional, realizada para el MICITT por la Unidad de Servicios Estadísticos (USES) de la Universidad de Costa Rica (UCR), entre setiembre y diciembre de 2017.

Población de estudio

Todas las personas entre los 18 y 65 años de edad; residentes en Costa Rica particulares al momento de la entrevista.

Unidad informante

Toda persona residente en el país con edad entre los 18 y 65 años. Para la selección del informante dentro de la vivienda se empleó el criterio de la persona más próxima a cumplir años.

Diseño muestral

Se utilizó un diseño estratificado polietápico con selección PPT (probabilidad proporcional al tamaño), utilizando como medida de tamaño el total de viviendas. Se definieron como estratos las regiones que utiliza el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN): Región Central, Región Chorotega, Región Pacífico Central, Región Brunca, Región Huetar Caribe y Región Huetar Norte.

El diseño muestral permite realizar inferencias a nivel nacional y por estrato (regiones de planificación).

Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra es de 3500 entrevistas. La distribución por estrato es de 1000 en la Región Central y 500 en cada una de las restantes regiones (Región Chorotega, Región Pacífico Central, Región Brunca, Región Huetar Caribe y Región Huetar Norte).

Selección de los informantes

En una primera etapa se seleccionan las viviendas. Para la selección las viviendas dentro de cada Unidad Primaria de Muestreo (UPM), se tomó como referencia el punto más al norte de dicha área y se recorre en el sentido de las manecillas del reloj hasta contactar 20

viviendas. En la segunda etapa, se seleccionó una persona dentro de la vivienda; para esto se utilizó el criterio del miembro más próximo a cumplir años.

Reclutamiento y selección de entrevistadores y supervisores

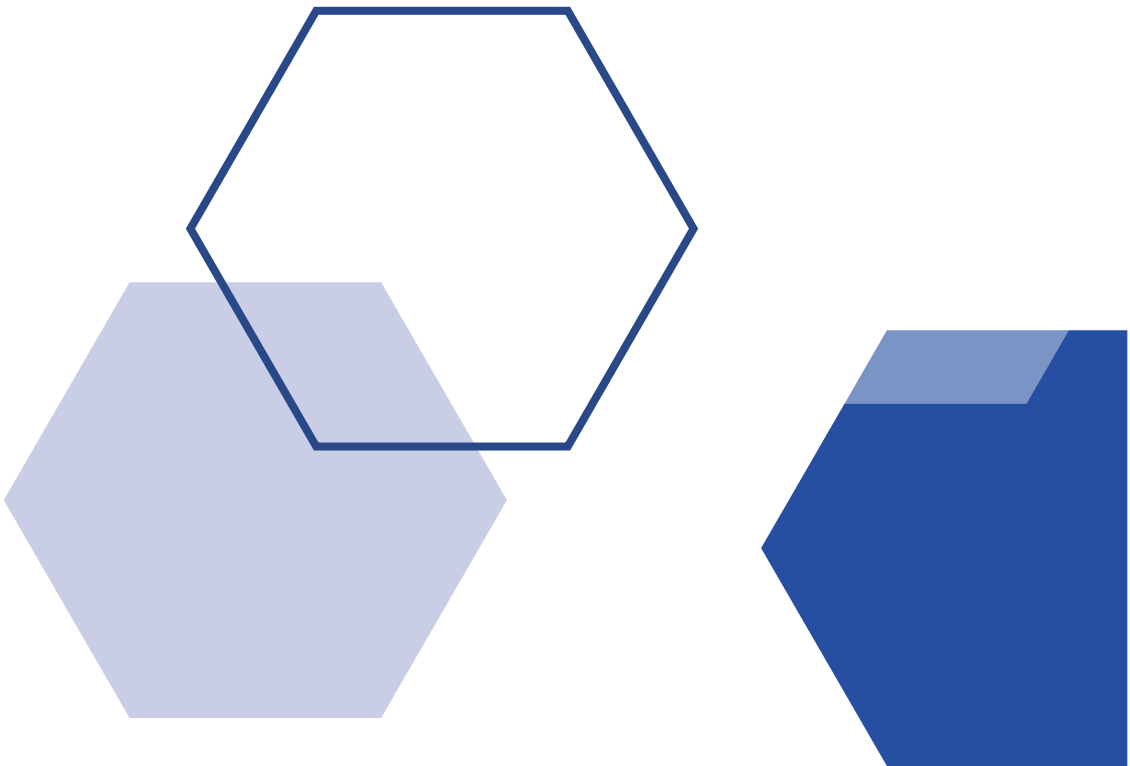
La selección del personal se basó en la experiencia de las personas en labores de trabajo de campo en encuestas complejas y con entrevistas personales. Todo el personal seleccionado ha trabajado en encuestas a nivel nacional en entidades como el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), el Instituto de Investigaciones en Ciencias Económicas (IICE) de la UCR, la USES, entre otras; de manera que es personal con vasta experiencia en la aplicación de entrevistas cara a cara con cuestionarios complejos.

Capacitación de entrevistadores y supervisores

La capacitación consistió en una sesión de trabajo con el personal de campo, funcionarios del Departamento de Análisis Económico y Mercados de Telecomunicaciones y de la USES. En la actividad se explicó detalladamente el estudio y sus objetivos. Se efectuó una revisión exhaustiva del cuestionario y se explicó la terminología a utilizar en la entrevista. Se realizó una práctica con los entrevistadores sobre la aplicación del cuestionario. Se conformaron tres grupos de trabajo, cada uno compuesto por un chofer, un supervisor y tres entrevistadores.



Resultados





Telefonía fija

Según los datos de la encuesta, en el año 2017, el 32% de las personas entrevistadas poseen el servicio de telefonía fija en la vivienda. En el Cuadro 1 se observa que el servicio lo poseen en mayor medida las personas residentes de la Región Central, las personas de más de 45 años de edad, personas con nivel educativo universitario, así como las personas con un ingreso promedio superior a 1,5 millones de colones mensuales.

Cuadro 1

Distribución porcentual de las personas que poseen telefonía fija

Región		Educación	
Central	42,2	Ninguna	28,7
Chorotega	17,0	Primaria	26,9
Pacífico Central	18,2	Secundaria	27,4
Brunca	16,8	Universitaria	46,1
Huetar Caribe	16,0	NS/NR	76,6
Huetar Norte	13,9		
Sexo		Ingreso	
Hombre	35,1	Menos de 250 000 colones por mes	20,6
Mujer	29,1	Entre 250 000 y menos de 500 000	26,7
Grupos de edad		Entre 500 000 y menos de 750 000	48,9
18 a 24	24,1	Entre 750 000 y menos de 1 millón	52,0
25 a 34	26,0	Entre 1 millón y menos de 1,5 millones	35,3
35 a 44	24,0	Entre 1,5 y menos de 2 millones	71,0
45 a 54	35,4	Más de 2 millones	63,2
55 o más	51,8	NS/NR	32,1

Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2017.

Al consultar a las personas que poseen el servicio de telefonía fija sobre de la calidad de este y utilizando una escala de 0 a 10, siendo 0 una pésima calidad y 10 una excelente calidad; las personas brindan una calificación promedio de 9 a la calidad del servicio. Además, no se evidencian diferencias significativas en ninguna de las variables sociodemográficas (Cuadro 2).

Cuadro 2

Calificación promedio de la calidad del servicio de telefonía fija

Región		Educación	
Central	9,1	Ninguna	9,3
Chorotega	9,0	Primaria	9,2
Pacífico Central	8,7	Secundaria	8,7
Brunca	8,9	Universitaria	9,2
Huetar Caribe	8,7	NS/NR	9,2
Huetar Norte	8,8		
Sexo		Ingreso	
Hombre	8,9	Menos de 250 000 colones por mes	9,0
Mujer	9,2	Entre 250 000 y menos de 500 000	8,8
Grupos de edad		Entre 500 000 y menos de 750 000	9,1
18 a 24	8,7	Entre 750 000 y menos de 1 millón	9,0
25 a 34	9,1	Entre 1 millón y menos de 1,5 millones	9,4
35 a 44	9,2	Entre 1,5 y menos de 2 millones	9,6
45 a 54	9,1	Más de 2 millones	9,5
55 o más	9,2	NS/NR	9,3

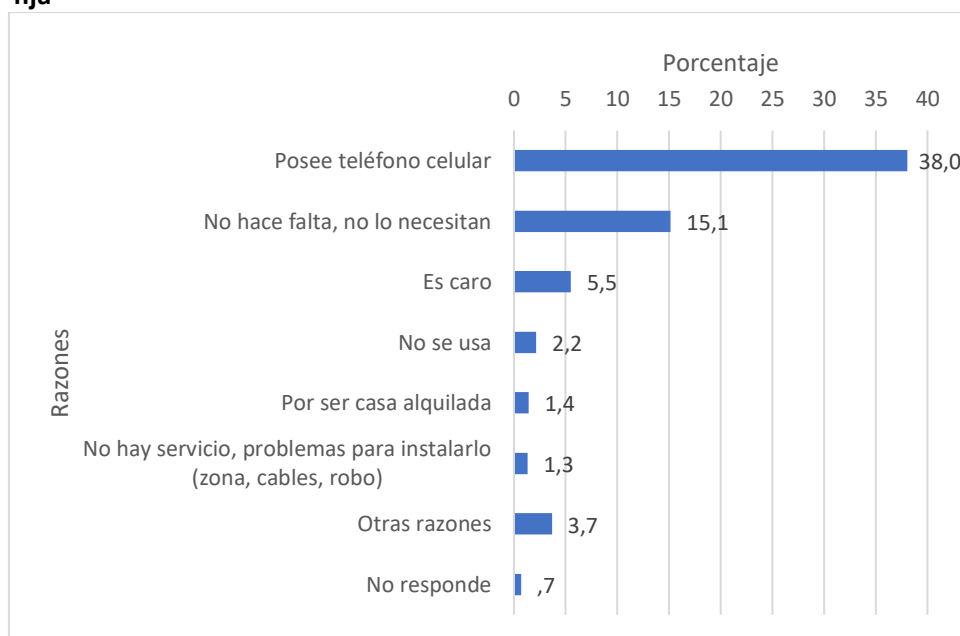
Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2017.

Cabe destacar que, 11% de las personas que poseen el servicio tienen pensado eliminarlo, según mencionan, debido a que poseen teléfono celular y no usan el servicio de telefonía fija.

Por otro lado, 68% de las personas indican que no poseen el servicio de telefonía fija. Citan, entre los principales motivos, que poseen teléfono celular, no hace falta o no lo necesitan.

Siempre hablando del 68% de las personas que no poseen el servicio, se tiene que el 46% tuvo en algún momento una línea de telefonía fija que eventualmente eliminó.

Gráfico 1
Distribución porcentual de los motivos por los que no poseen el servicio de telefonía fija



Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2017.

La percepción de la importancia de contar con una línea de telefonía fija está asociada a la tenencia o no del servicio. En una escala de 0 a 10, siendo 0 nada importante y 10 muy importante, las personas que poseen el servicio dan una calificación promedio de 9, mientras que las personas que no poseen el servicio brindan una calificación promedio de 5. El promedio general de la importancia de tener el servicio es de 6.



Telefonía móvil

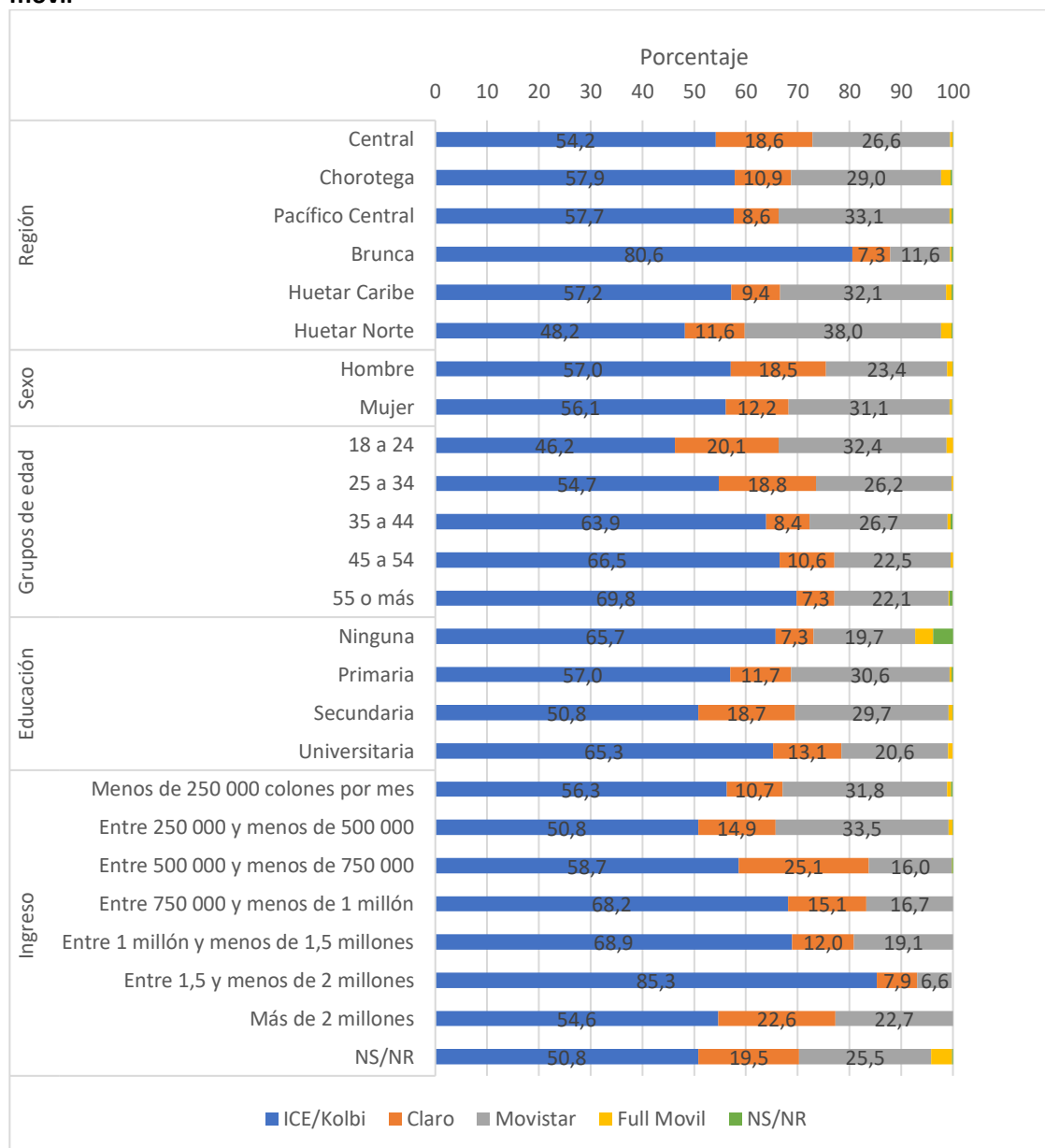
El servicio de telefonía móvil es sin duda el de mayor tenencia entre la población. Según resultados de la encuesta, el 94% de las personas entrevistadas indican poseer una línea celular para uso personal.

Al consultar por el proveedor del servicio de telefonía móvil, se tiene que 57% de los entrevistados reporta poseer el servicio con ICE/Kölbi, 28% con Movistar, 15% con Claro y 1% con Full Móvil.

En el siguiente gráfico se aprecia que, aunque ICE/Kölbi predomina en todas las regiones, en Pacífico Central, Huetar Caribe y Huetar Norte, Movistar posee una participación importante en el mercado.

En cuanto a los grupos de edad, se observa cómo la participación de ICE/Kölbi es mayor conforme aumenta la edad de las personas, lo cual refleja que las nuevas generaciones le están dando paso a los nuevos operadores de servicios de telecomunicaciones.

Gráfico 2
Distribución porcentual de los entrevistados según proveedor de servicio de telefonía móvil



Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2017.

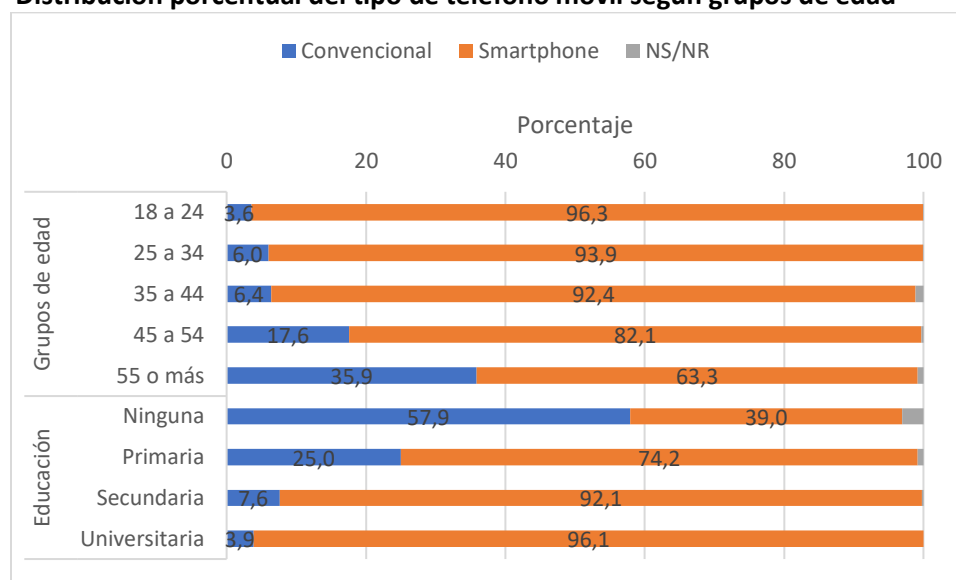
La línea que telefonía móvil prepago predomina entre los entrevistados, 59% poseen este tipo de línea, mientras que 41% poseen una línea pospago.

La tenencia de un teléfono celular inteligente (*smartphone*) predomina entre las personas entrevistadas; 87% poseen un dispositivo de este tipo. En el siguiente gráfico se aprecia cómo el porcentaje de personas que poseen teléfono convencional aumenta directamente

proporcional a la edad de las personas; es más frecuente la tenencia de dispositivos inteligentes entre las personas más jóvenes y la tenencia de teléfonos convencionales en personas mayores a los 55 años. Lo anterior refleja una brecha generacional en materia de alfabetización digital en el uso y apropiación de las TIC.

Además, obsérvese que la tenencia de teléfonos convencionales es mayor en personas que no poseen ningún nivel de instrucción, conforme el nivel educativo aumenta se aprecia un aumento considerable en la tenencia de *smartphone*.

Gráfico 3
Distribución porcentual del tipo de teléfono móvil según grupos de edad



Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2017.

El teléfono celular se ha convertido en un dispositivo casi indispensable en la población. En el caso de los teléfonos inteligentes (*smartphone*), la mayoría de las funcionalidades van asociadas al acceso que se tenga a Internet; y de ahí que el 82% de las personas entrevistadas poseen Internet asociada a su línea celular.

En el Cuadro 3 se tiene la tenencia de Internet en el teléfono móvil según variables sociodemográficas. Se encontraron diferencias significativas por grupos de edad, nivel educativo e ingresos. Obsérvese que la frecuencia en la tenencia del servicio de Internet móvil disminuye conforme aumenta la edad; lo anterior evidencia la brecha generacional existente. Además, se tiene que conforme aumenta el nivel de instrucción y el nivel de ingresos, aumenta también la frecuencia de tenencia del servicio, lo cual podría ser consecuencia de su mayor capacidad adquisitiva, y un mayor uso y apropiación de las TIC en estos grupos socioeconómicos.

Cuadro 3**Distribución porcentual de las personas que poseen servicio de Internet en el teléfono móvil**

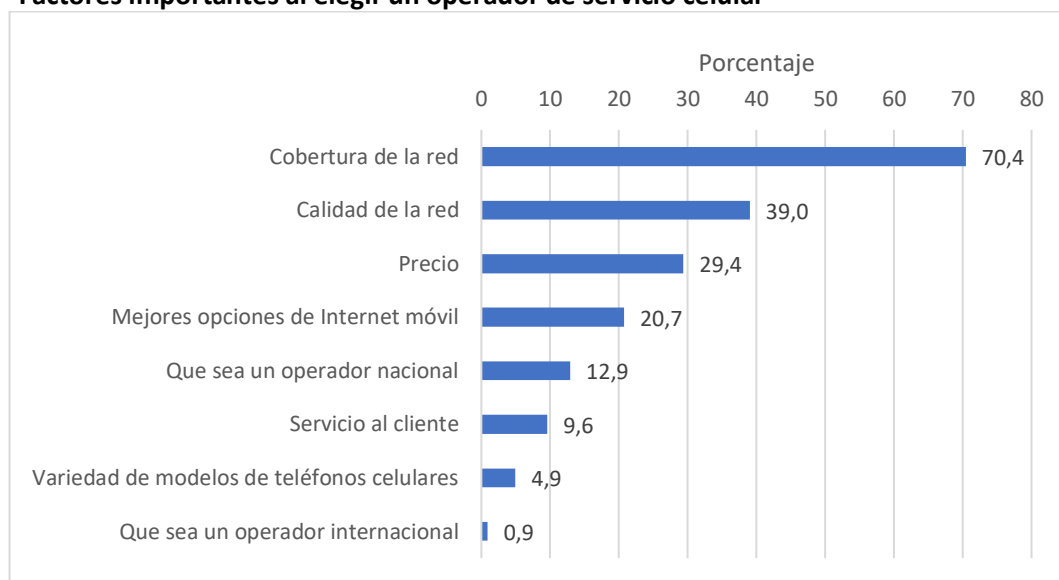
Región		Educación*	
Central	81,5	Ninguna	24,3
Chorotega	79,3	Primaria	64,9
Pacífico Central	80,5	Secundaria	87,2
Brunca	83,5	Universitaria	96,3
Huetar Caribe	91,3	NS/NR	100,0
Huetar Norte	81,4		
Sexo		Ingreso*	
Hombre	82,9	Menos de 250 000 colones por mes	70,4
Mujer	81,7	Entre 250 000 y menos de 500 000	83,6
Grupos de edad*		Entre 500 000 y menos de 750 000	87,2
18 a 24	93,4	Entre 750 000 y menos de 1 millón	94,4
25 a 34	92,7	Entre 1 millón y menos de 1,5 millones	96,9
35 a 44	85,8	Entre 1,5 y menos de 2 millones	100,0
45 a 54	74,9	Más de 2 millones	100,0
55 o más	52,2	NS/NR	84,8

* Diferencia significativa al 5%.

Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2017.

Con la apertura, los usuarios tienen la posibilidad de elegir su operador de servicio de telefonía móvil; los criterios de elección más utilizados están asociados a la cobertura y calidad de red, así como al precio del servicio brindado (Gráfico 4).

Gráfico 4
Factores importantes al elegir un operador de servicio celular



Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2017.

Se consultó a las personas por aspectos relacionados con su operador de telefonía móvil; se evaluaron los rubros de cobertura, tarifa, servicio al cliente y soporte técnico. En el siguiente cuadro se tienen las calificaciones promedio para cada uno, según variables sociodemográficas.

En general, los cuatro aspectos evaluados poseen una calificación buena, la relación tarifa/servicio, en promedio, posee la calificación más baja, 7,9 de 10.

Cuadro 4**Calificación promedio al servicio de telefonía móvil**

	Cobertura	Relación tarifa/servicio	Servicio al cliente	Soporte técnico
Región				
Central	8,4	8,1	8,5	8,5
Chorotega	8,1	7,6	8,3	8,1
Pacífico Central	8,2	7,7	8,3	8,4
Brunca	7,8	7,4	8,4	8,5
Huetar Caribe	8,2	7,8	8,3	8,1
Huetar Norte	8,4	7,6	8,2	8,2
Sexo				
Hombre	8,1	7,8	8,3	8,2
Mujer	8,4	8,0	8,6	8,6
Grupos de edad				
18 a 24	8,3	7,8	8,5	8,4
25 a 34	8,2	7,9	8,3	8,2
35 a 44	8,3	8,0	8,4	8,4
45 a 54	8,2	8,0	8,3	8,3
55 o más	8,5	8,3	8,6	8,6
Educación				
Ninguna	8,5	8,5	8,3	8,4
Primaria	8,4	8,1	8,6	8,5
Secundaria	8,3	7,9	8,5	8,4
Universitaria	8,1	7,8	8,2	8,3
NS/NR	9,0	8,4	9,8	9,8
Ingreso				
Menos de 250 000 colones por mes	8,1	7,8	8,5	8,4
Entre 250 000 y menos de 500 000	8,5	8,0	8,5	8,4
Entre 500 000 y menos de 750 000	8,1	7,8	8,4	8,4
Entre 750 000 y menos de 1 millón	8,3	8,2	8,5	8,6
Entre 1 millón y menos de 1,5 millones	8,1	7,6	8,3	8,1
Entre 1,5 y menos de 2 millones	8,3	8,7	8,6	8,5
Más de 2 millones	8,6	8,5	7,8	8,1
NS/NR	8,4	7,7	8,2	8,1
Total	8,3	7,9	8,4	8,4

Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2017.

Al consultarle a las personas por el deseo de cambiar su operador actual de servicio celular, tan sólo 8% indican querer cambiar su operador de servicio de telefonía móvil.

Por otro lado, en el tema de portabilidad numérica, se tiene que 16% de las personas han utilizado el beneficio de la portabilidad numérica para cambiar de operador.



Internet fija

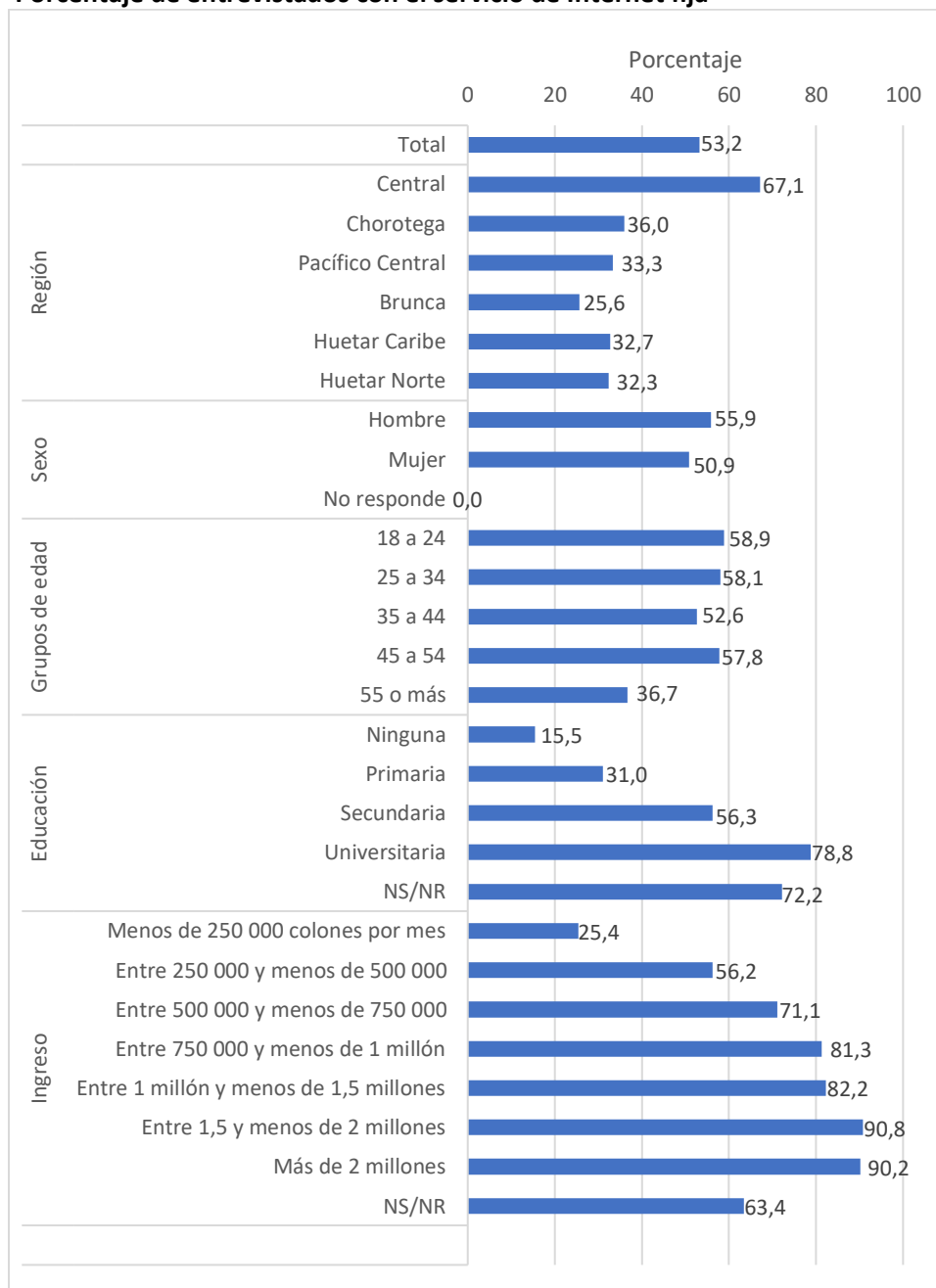
En el presente estudio se entenderá acceso a Internet fija como el acceso que se puede tener únicamente desde una ubicación determinada, por ejemplo, el acceso brindado a las casas y oficinas por cable, ADSL, marcación telefónica (*Dial Up*), conectividad inalámbrica fija (*WIMAX*), satelital o fibra óptica.¹

Para el año 2017, 53% de los entrevistados mencionan tener acceso al servicio de Internet fija. En el Gráfico 5 se observa que, a excepción de la Región Central, el resto de las regiones presentan un porcentaje de tenencia del servicio de Internet fija por debajo del promedio nacional.

Además, se observa una relación positiva entre el nivel educativo y el acceso a este servicio, a mayor nivel educativo mayor es el porcentaje de tenencia del servicio. Lo mismo sucede con el nivel de ingreso, donde se presenta una relación directa y proporcional entre el ingreso y la tenencia de este servicio.

¹ ADSL: Acrónimo en inglés de *Asymmetric Digital Subscriber Line*, es un tipo de tecnología de línea de abonado digital DSL.

Gráfico 5
Porcentaje de entrevistados con el servicio de Internet fija

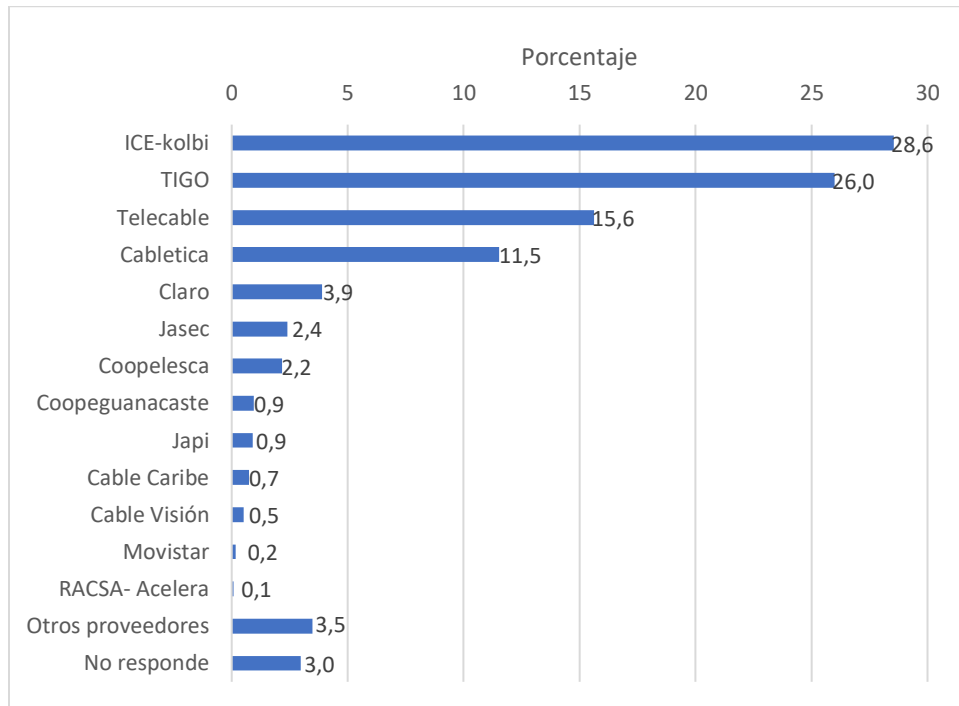


Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2017.

Se consultó a las personas por el operador contratado para este servicio. En el Gráfico 6 se tiene que los principales proveedores son ICE-Kölbi, Tigo, Telecable y Cabletica.

Gráfico 6

Distribución porcentual de las personas con servicio de Internet fija por operador



Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2017.

Al consultar a las personas la intención de cambiar de proveedor de servicio, se tiene que tan solo 6% de quienes cuentan con Internet fija manifiestan querer realizar un cambio, la mayoría de ellos no han realizado el cambio por falta de tiempo (25%), por precios (4%), porque no ha vencido el contrato actual (4%) o simplemente porque no es prioridad (4%).

Otro tema que se aborda es la calidad de este servicio, preguntando acerca de la percepción que tienen las personas entrevistadas del servicio de Internet fija, calificándolo en una escala de 0 a 10, donde 0 es una pésima calificación y 10 una calificación excelente. Se evaluaron aspectos tales como la relación tarifa/servicio, servicio al cliente y soporte técnico. En el Cuadro 5 se resumen las calificaciones asignadas; en promedio el rubro que presenta una calificación menor es la relación tarifa/servicio.

De los resultados también se observa que existen diferencias en las calificaciones promedio para ciertas categorías socioeconómicas, por ejemplo, en los tres rubros evaluados, conforme aumenta el nivel educativo disminuye la calificación promedio. Lo mismo se

aprecia en el nivel de ingresos, las personas con niveles de ingresos más altos brindan una calificación inferior en los aspectos evaluados.

Cuadro 5

Calificación promedio de aspectos relacionados al servicio de Internet fija

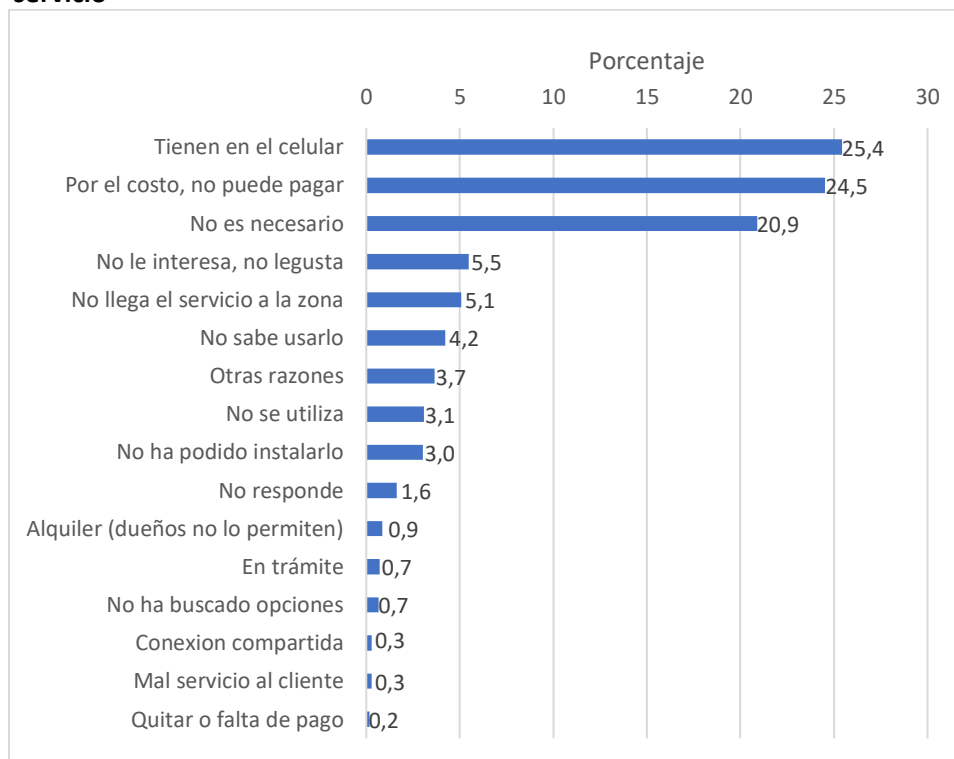
	Relación tarifa/servicio	Servicio al cliente	Soporte técnico
Región			
Central	7,8	8,1	8,2
Chorotega	7,8	8,3	8,3
Pacífico Central	7,7	8,3	8,3
Brunca	8,2	8,5	8,5
Huetar Caribe	7,8	8,1	8,0
Huetar Norte	8,2	8,7	8,7
Sexo			
Hombre	7,6	7,9	8,1
Mujer	8,1	8,4	8,4
Grupos de edad			
18 a 24	7,8	8,2	8,3
25 a 34	7,8	8,0	8,1
35 a 44	7,9	8,2	8,3
45 a 54	7,5	8,0	7,9
55 o más	8,1	8,5	8,5
Educación			
Ninguna	9,1	9,2	9,1
Primaria	7,8	8,2	8,3
Secundaria	8,1	8,3	8,4
Universitaria	7,4	7,9	8,0
NS/NR	7,1	6,2	7,5
Ingreso			
Menos de 250 000 colones por mes	8,2	8,5	8,6
Entre 25 0000 y menos de 500 000	8,0	8,4	8,5
Entre 500 000 y menos de 750 000	7,6	8,0	8,0
Entre 750 000 y menos de 1 millón	7,9	7,9	8,1
Entre 1 millón y menos de 1,5 millones	7,5	7,8	8,2
Entre 1,5 y menos de 2millones	7,2	7,1	7,2
Más de 2 millones	7,4	6,9	7,5
NS/NR	7,3	8,3	8,2
Total	7,8	8,2	8,2

Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2017.

Por otro lado, ahondando en los resultados de las personas que no poseen acceso al servicio de Internet fija, el cual corresponde al 47% de las personas entrevistadas, entre las principales razones por las cuales no tienen acceso al servicio, destacan que acceden a Internet a través de su celular, que el costo es elevado y no pueden pagar y que no se les hace necesario contar con el servicio.

Gráfico 12

Proporción de personas sin acceso a Internet fija según razones por las que no posee el servicio



Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2017.



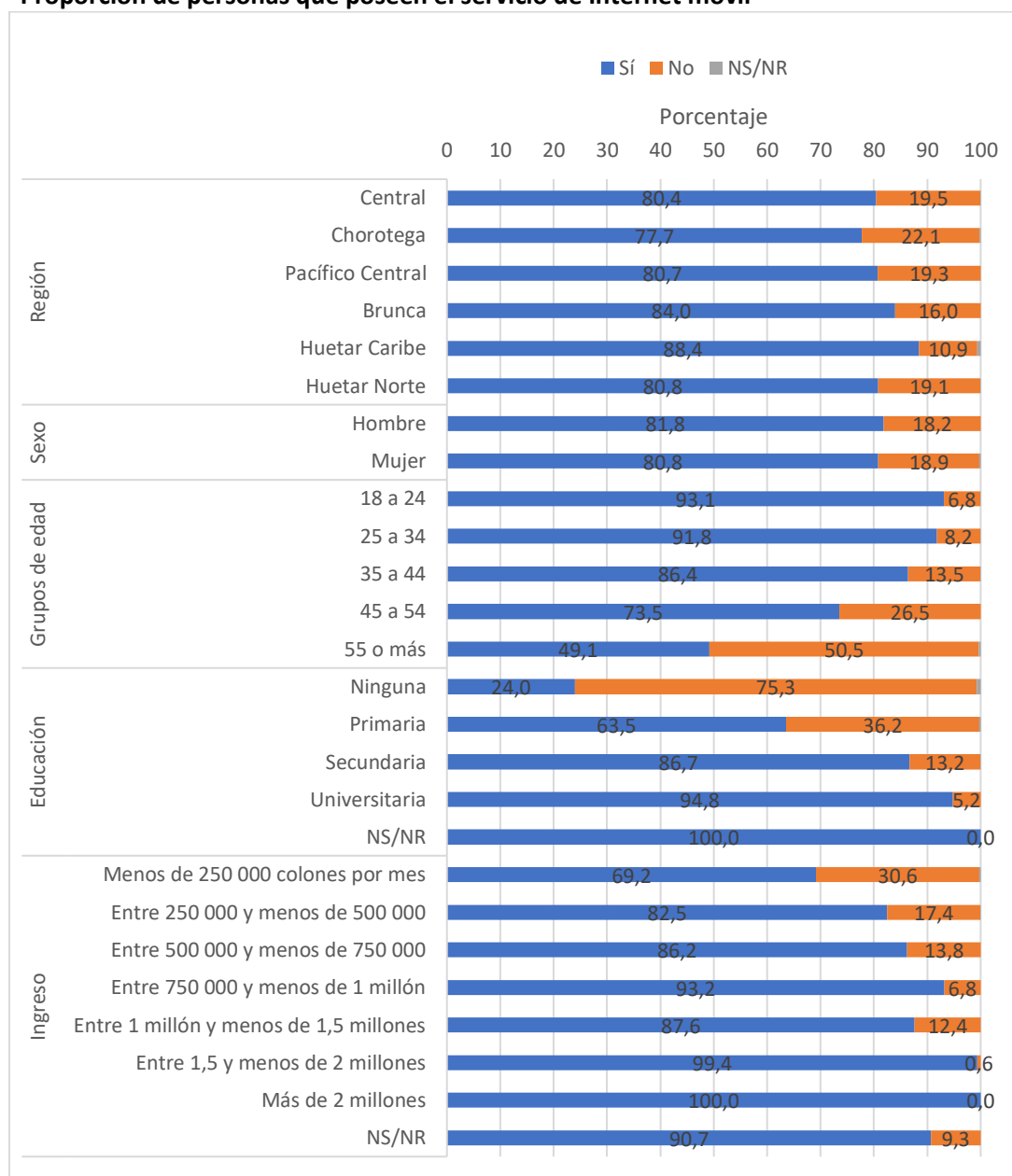
Internet móvil

Entiéndase acceso a Internet móvil como aquel que se tiene desde un dispositivo celular, sin tomar en cuenta la conexión a través de una red Wi-Fi.

Para el 2017, 81% de los entrevistados poseen acceso a Internet por medio de un dispositivo móvil. En el Gráfico 13 se observa que el porcentaje más alto de tenencia del servicio es el de personas con edades entre los 18 y 24, así como entre los 25 y 34 años de edad, donde el porcentaje supera el 90%, mientras que en personas de 55 años o más el porcentaje de tenencia de este servicio es de 49%. Lo anterior refleja las brechas generacionales existentes en cuanto al acceso y uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Al analizar el nivel de instrucción sucede algo similar; se tiene que 95% de las personas con nivel universitario y 87% con nivel de secundaria cuentan con acceso a Internet móvil, mientras que para los niveles de primaria o para quienes no poseen educación, estas cifras bajan a 64% y 24% respectivamente.

Además, se observa que para las personas cuyos ingresos no superan los 250 000 colones mensuales, el porcentaje de tenencia del servicio de Internet móvil es relativamente más bajo al compararlo con las personas de ingresos más altos.

Gráfico 13**Proporción de personas que poseen el servicio de Internet móvil**

Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2017.

Al evaluar la percepción de la calidad en el servicio de Internet móvil, se utilizó una escala entre 0 y 10, donde 0 es una pésima calificación y 10 una excelente calificación, los entrevistados calificaron aspectos como la cobertura, donde se obtuvo una puntuación de 7,7. El rubro relativo a la velocidad de Internet que recibe fue valorado con 7,5 y la calificación general del servicio fue de 8. En el Cuadro 6 se aprecia cómo la cobertura y la calidad de la red presenta la calificación más baja en la Región Brunca. Además, las

personas con grado de instrucción universitario brindan una calificación baja a los tres rubros evaluados, calificaciones incluso inferiores al promedio nacional. El mismo efecto se aprecia en personas con ingresos entre 1,5 millones y 2 millones de colones.

Cuadro 6
Calificación promedio de aspectos relacionados al servicio de Internet móvil

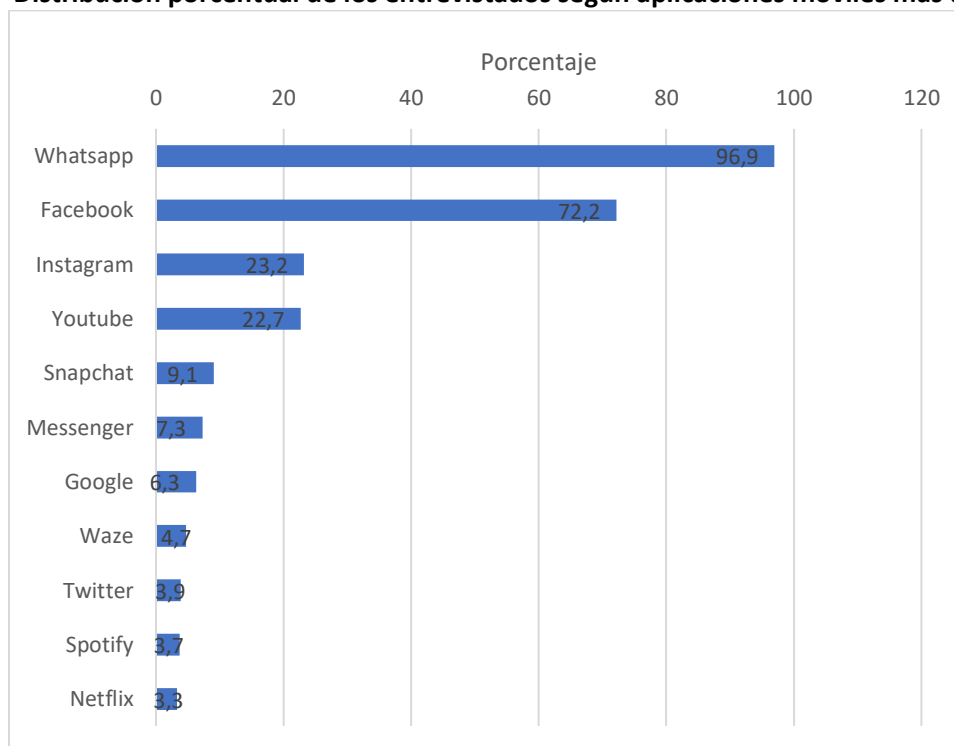
	Cobertura	Velocidad de Internet	Calificación general
Región			
Central	7,9	7,7	8,3
Chorotega	7,2	7,1	7,3
Pacífico Central	7,4	7,2	7,8
Brunca	6,8	6,5	7,5
Huetar Caribe	7,7	7,4	7,9
Huetar Norte	7,7	7,2	7,6
Sexo			
Hombre	7,6	7,3	7,9
Mujer	7,8	7,6	8,1
Grupos de edad			
18 a 24	7,8	7,5	8,1
25 a 34	7,5	7,4	8,0
35 a 44	7,5	7,4	7,9
45 a 54	7,5	7,2	7,7
55 o más	8,0	7,8	8,2
Educación			
Ninguna	7,9	7,6	8,0
Primaria	8,0	7,7	8,1
Secundaria	7,8	7,6	8,1
Universitaria	7,3	7,1	7,7
NS/NR	8,9	8,5	8,8
Ingresos			
Menos de 250 000 colones por mes	7,5	7,2	7,8
Entre 250 000 y menos de 500 000	7,9	7,7	8,2
Entre 500 000 y menos de 750 000	7,7	7,4	7,9
Entre 750 000 y menos de 1 millón	7,6	7,4	8,0
Entre 1 millón y menos de 1,5 millones	7,7	7,6	8,0
Entre 1,5 y menos de 2 millones	6,8	6,7	7,5
Más de 2 millones	8,5	8,4	8,8
NS/NR	7,6	7,5	7,7

Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2017.

La conectividad brinda a los usuarios, entre otros beneficios, la posibilidad de acceder, por mencionar algunos ejemplos, a aplicaciones de redes sociales, de entretenimiento, educativas, para usos productivos, para realizar transacciones financieras, redes profesionales, con navegación asistida por *GPS*, para el control de salud, entre otras.

De los resultados de la encuesta, destaca que las aplicaciones móviles más utilizadas son *WhatsApp* (97%) y *Facebook* (72%). También figuran otras redes sociales como *Instagram*, *YouTube* y *Snapchat* (Gráfico 14).²

Gráfico 14
Distribución porcentual de los entrevistados según aplicaciones móviles más utilizadas



Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2017.

Resulta importante ahondar en la caracterización de las personas que no cuentan con el servicio de Internet móvil. Las principales razones que mencionan para no tener el servicio son que no lo usan, no saben usarlo, el teléfono celular no tiene acceso o debido a que tienen *Wi-Fi*.

² Cabe destacar que no se realizó mención de las aplicaciones, por lo que la respuesta fue espontánea, de manera que se evitó la generación de un sesgo hacia ciertas aplicaciones.

En el Cuadro 7 se observa que para las personas que residen en regiones diferentes a la Central, el motivo principal para no poseer el servicio de Internet móvil es que no sabe usarlo. Además, en la Región Brunca destaca el porcentaje de personas que mencionan que no usan Internet, no lo necesitan o no les interesa. En la Región Huetar Norte sobresale el hecho de que el teléfono celular no tiene acceso a este servicio.

Al analizar la no tenencia de este servicio por grupos de edad, se tiene que en personas de más de 45 años las principales razones son, no utilizarlo, no lo necesita o no le interesa; y no saber utilizarlo. Mientras que las personas entre los 18 y 24 así como de 25 a 34 años de edad mencionan como principal motivo que poseen *Wi-Fi*.

Por otro lado, en cuanto al nivel de instrucción, se aprecia que las personas sin educación mencionan como principal motivo no saber usarlo, mientras que las personas con grado de secundaria y universitaria afirman tener acceso por medio de *Wi-Fi*.

Obsérvese además que las personas cuyo ingreso es superior a 1,5 millones mensuales, mencionan como único motivo por el cual no poseen acceso al servicio de Internet móvil que no lo usan, no lo necesitan o no les interesa.

Cuadro 7

Distribución porcentual de los entrevistados según razones por las cuales no posee Internet móvil

	No usa Internet/ no lo necesita/ no le interesa	No sabe usarlo	El teléfono celular no tiene acceso	Tiene Wi-Fi	Otras razones
Región					
Central	26,5	15,6	16,5	16,3	25,1
Chorotega	14,6	29,5	23,2	20,4	12,3
Pacífico Central	25,1	31,1	23,6	10,4	9,7
Brunca	39,4	32,5	5,6	11,3	11,2
Huetar Caribe	22,2	23,8	21,2	8,7	24,0
Huetar Norte	15,6	31,8	30,6	11,9	10,1
Sexo					
Hombre	25,6	22,2	19,8	11,5	20,9
Mujer	24,4	19,8	17,2	18,2	20,4
Grupos de edad					
18 a 24	21,1	0,0	12,7	35,1	31,1
25 a 34	14,7	2,5	11,2	38,7	32,9
35 a 44	11,4	23,6	21,3	22,5	21,2
45 a 54	29,1	19,3	19,6	11,6	20,5
55 o más	27,9	29,7	20,2	6,3	15,8
Educación					
Ninguna	12,2	59,4	15,2	11,0	2,2
Primaria	28,1	26,6	19,7	6,1	19,5
Secundaria	23,1	9,5	18,0	26,5	22,9
Universitaria	15,6	0,6	11,9	39,9	31,9
Ingreso					
Menos de 250000 colones por mes	27,8	27,0	18,3	8,3	18,5
Entre 250000 y menos de 500000	21,0	15,7	20,5	23,7	19,1
Entre 500000 y menos de 750000	25,9	10,0	11,2	15,9	37,0
Entre 750000 y menos de 1 millón	30,5	13,5	22,7	10,2	23,1
Entre 1 millón y menos de 1,5 millones	12,8	12,5	0,0	55,4	19,2
Entre 1,5 y menos de 2 millones	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Más de 2 millones	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
NS/NR	20,4	29,5	26,7	4,2	19,2
Total	24,9	20,9	18,4	15,2	20,6

Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2017.

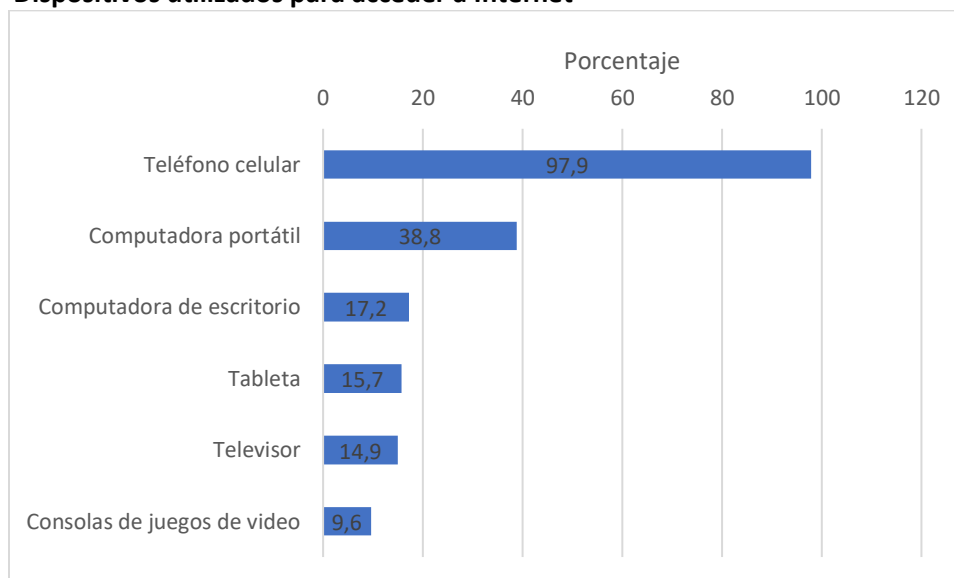


Usos de Internet

A continuación, se detallan los resultados de los principales dispositivos utilizados para el acceso a Internet por parte de la población en 2017, así como, los usos que le dan, la frecuencia de uso y los lugares donde acceden.

En cuanto a los dispositivos que utilizan para acceder a Internet, el más utilizado es el teléfono celular (98%), seguido de la computadora portátil (39%), tal como se observa en el Gráfico 15. El porcentaje de personas que indican utilizar computadora de escritorio y tableta es de 17% y 16%, respectivamente.

Gráfico 15
Dispositivos utilizados para acceder a Internet

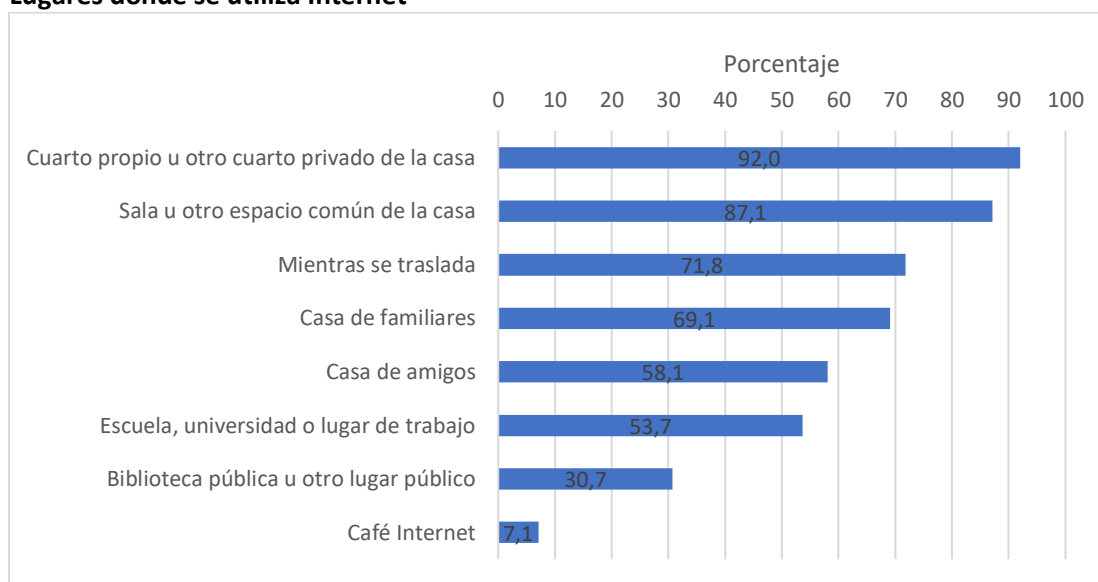


Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2017.

Los resultados dejan en evidencia que el uso de Internet es una actividad que forma parte de la vida cotidiana de las personas, 90% de las personas indican que utilizan Internet todos los días o casi todos los días.

En el Gráfico 16 se tienen los lugares donde las personas acceden a Internet; los más frecuentes son en la casa de habitación, ya sea en el cuarto propio o algún otro cuarto privado de la casa, así como en algún espacio común de la casa. Por su parte, los lugares menos mencionados son las bibliotecas públicas / otro lugar público y los cafés Internet.

Gráfico 16
Lugares donde se utiliza Internet



Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2017.

En el Cuadro 8 se tienen las tareas que hacen las personas con Internet, ordenadas de mayor a menor frecuencia. Nótese que los usos más comunes son descargar imágenes, videos, música y juegos; descargar *software* o aplicaciones; participar en redes sociales.

Cuadro 8

Distribución de los usos que le dan a Internet

Descargar imágenes, videos, música, juegos	80,7
Descargar <i>software</i> o aplicaciones	77,3
Participar en redes sociales	74,8
Descargar aplicaciones	69,4
Llamar por teléfono por Internet/VoIP	63,5
Enviar o recibir correo electrónico (personal)	63,0
Buscar información sobre salud	58,0
Obtener información sobre bienes y servicios	56,9
Colgar texto, imágenes, fotos, videos, música	51,5
Leer o descargar periódicos, revistas, libros	41,8
Obtener información de sitios web gubernamentales	41,0
Escuchar la radio por Internet	39,5
Consultar Wikipedia, enciclopedias en línea	38,3
Ver televisión por Internet	38,0
Enviar o recibir correo electrónico (trabajo)	36,4
Realizar trámites u operaciones bancarias	33,8
Espacio de almacenamiento en Internet	32,8
Buscar empleo o enviar solicitudes de empleo	27,6
Descargar formularios oficiales de sitios web gubernamentales	27,0
Comprar o encargar bienes o servicios	25,4
Acceder a sitios de charla, <i>blog</i> , grupo de noticias o debates en línea	24,6
Edición en Internet de documentos	24,4
Pedir cita con un médico o profesional de la salud	22,6
Enviar formularios de sitios web gubernamentales	20,0
Utilizar servicios de viajes y el correspondiente alojamiento	17,6
Actualizar o añadir contenido a los <i>blogs</i>	17,1
Cursar estudios oficiales en línea	16,5
Vender bienes o servicios	15,8
Cargar contenido creado de forma independiente en sitios <i>web</i> compartidos	15,7
Participar en redes de profesionales	14,2
Interactuar con organizaciones gubernamentales generales	13,6
Publicar opiniones sobre cuestiones políticas o cívicas	12,3
Consultas en línea o votar sobre asuntos cívicos o políticos	9,9
Gestionar una página web personal/propia	9,6

Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2017.



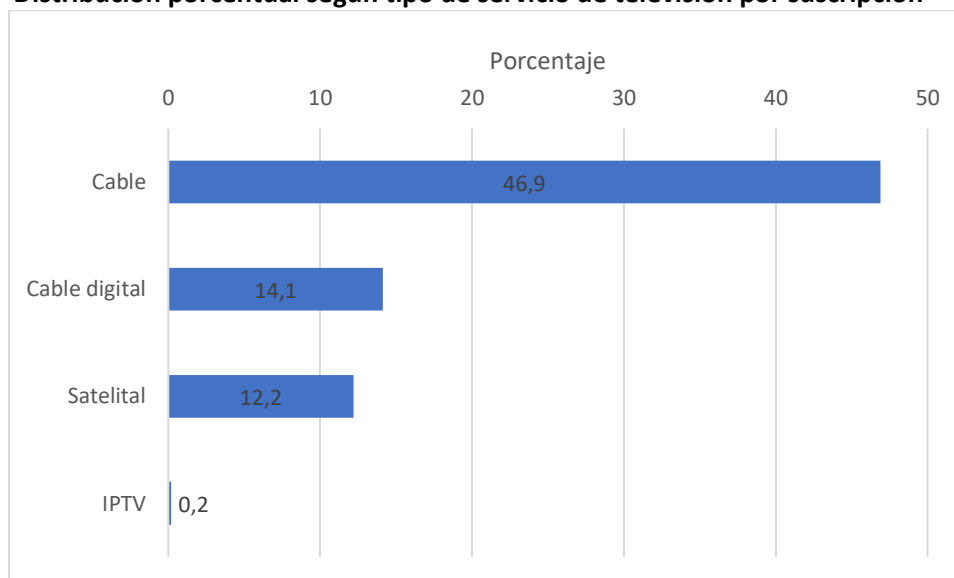
Televisión por suscripción

El servicio de televisión por suscripción tiene una alta penetración en el país; 73% de las personas entrevistadas lo posee, 25% poseen televisión abierta y 2% no tienen televisión.

En el Gráfico 17 se presenta la distribución de las personas que poseen el servicio de televisión por suscripción según modalidad del servicio. Nótese que la mayoría de las personas tienen el servicio de televisión por cable.

Gráfico 17

Distribución porcentual según tipo de servicio de televisión por suscripción



Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2017.

Se consultó el motivo por el cual contrataron el servicio; dentro de los más mencionados se tienen: no les gusta la televisión abierta (32%), para ver películas (23%), por la variedad de canales / más programación (18%), por los canales para niños (18%).

Cabe destacar que el 8% de las personas entrevistadas mencionan poseer el servicio de televisión por suscripción debido a que no reciben señal de televisión abierta.

Gráfico 18

Distribución porcentual de las razones por las cuales contrataron el servicio de televisión por suscripción

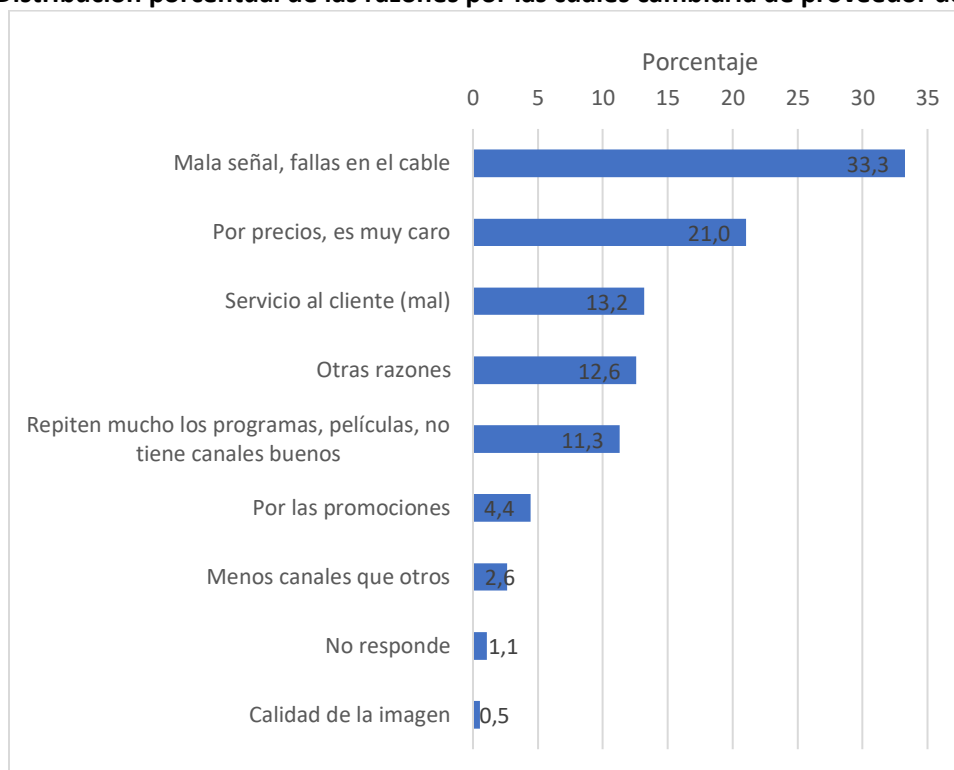


Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2017.

Con el fin de determinar la satisfacción de las personas con el servicio de televisión por suscripción, se consultó por el deseo de cambiar de proveedor, resultando que el 14% de las personas entrevistadas manifestaron el deseo de cambiar de proveedor. En el siguiente gráfico se presentan las principales razones que motivan el cambio; en primer lugar, se tiene la mala señal o fallas en el cable, seguido por precios elevados.

Gráfico 19

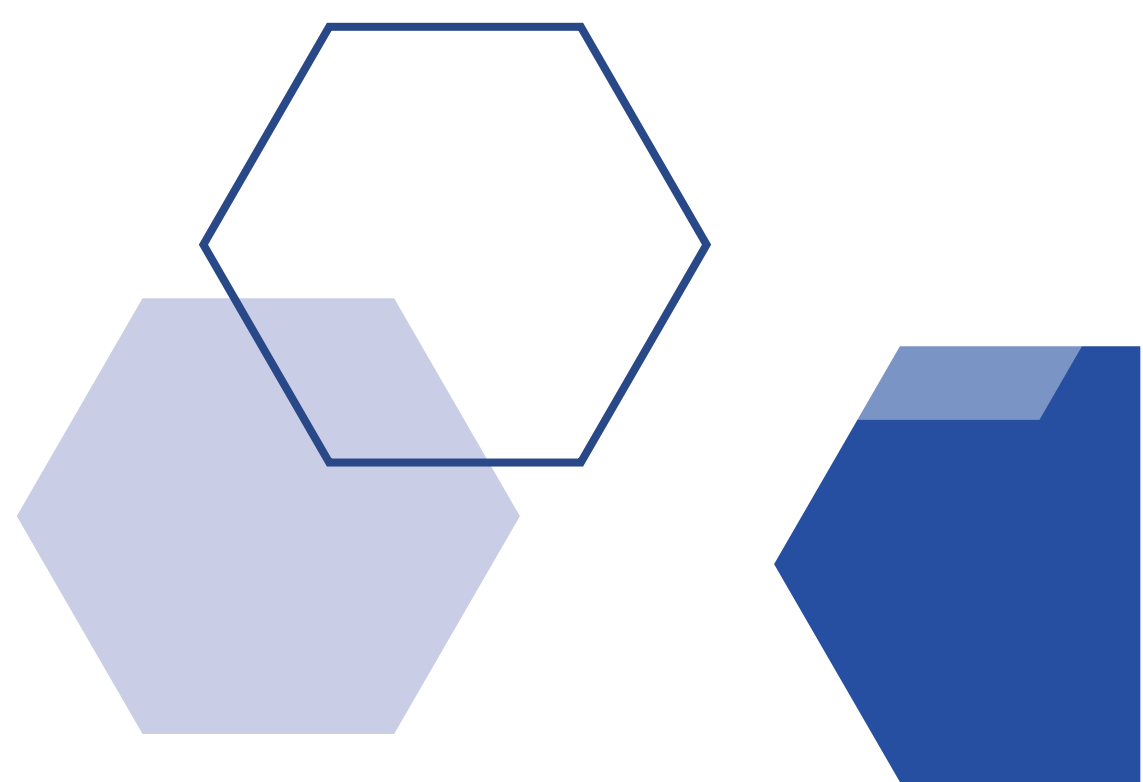
Distribución porcentual de las razones por las cuales cambiaría de proveedor de servicio



Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2017.



Consideraciones finales



Con la apertura del sector de las telecomunicaciones en Costa Rica, el acceso y uso de las TIC han mostrado un acelerado crecimiento en los últimos años, lo cual se evidencia al comparar los datos de este estudio con los obtenidos en ediciones previas.

La incursión de nuevas tecnologías ha provocado la sustitución de otras, tal es el caso de la telefonía fija, la cual presenta un descenso; lo cual se contrasta con el aumento acelerado en la tenencia de telefonía móvil. El 68% de las personas no poseen el servicio de telefonía fija, y de este, el 46% tuvo una línea que eliminó en algún momento, además uno de los principales motivos del cese del servicio se debe a que las personas poseen teléfono celular.

Justamente la telefonía móvil presenta un enorme crecimiento; según los resultados, el 94% de las personas poseen una línea celular de uso personal. Con respecto a la modalidad de pago, en el país predomina la prepago. En cuanto a los dispositivos de telefonía móvil, el *smartphone* es el más utilizado entre los entrevistados, 87% de las personas poseen un teléfono de este tipo.

El servicio de Internet fija, también se encuentra en crecimiento; 53% de las personas entrevistadas mencionan tener acceso. Según la evaluación de la relación tarifa/servicio, servicio al cliente y soporte técnico, se puede decir que los usuarios están a gusto; las calificaciones rondan 8 de 10 puntos como el máximo.

El servicio de Internet móvil es aún más utilizado entre la población; 81% de las personas poseen acceso a este servicio. Se tiene que *WhatsApp* y *Facebook* son las aplicaciones más utilizadas. De todos los dispositivos que se pueden utilizar para acceder a Internet, el teléfono celular es el más utilizado.

Por otro lado, a televisión por suscripción viene a satisfacer las necesidades de la población en cuanto a variedad de canales y mayor programación.

Los resultados del presente estudio revelan la importancia de los servicios de telecomunicaciones para la población de Costa Rica y brinda un panorama amplio de las diferencias existentes en los sectores de la población, sirviendo de insumo para el diseño de políticas públicas que busquen el cierre de la brecha digital mediante la inclusión de las poblaciones vulnerables a la sociedad de la información y el conocimiento en la era digital.

micitt

