

2014

Boletín N° 1

Contenido:

Introducción	1
Metodología	1
Telefonía fija	2
Telefonía móvil	3
Internet	4
Televisión de pago	7
Conclusiones	8

Introducción

En el marco del trabajo que realiza el Viceministerio de Telecomunicaciones para generar información actualizada y periódica sobre la evolución de los servicios de telecomunicaciones en las viviendas y población costarricense, a continuación se exponen los resultados de la encuesta anual 2013 sobre “Acceso, uso y satisfacción de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica”.

Los resultados incorporados en este documento, se basan en una encuesta personal elaborada para el Viceministerio por G-Now Marketing, S.A., durante los meses de noviembre y diciembre del 2013, a una muestra de 3500 personas residentes en el país.

La encuesta brinda información sobre la tenencia y acceso de servicios como: telefonía celular, telefonía fija, Internet celular, Internet fijo y televisión de pago. Además, refleja los distintos usos que los entrevistados dan a esas tecnologías, y su grado de satisfacción con los servicios que reciben.

Aspectos metodológicos

La encuesta fue habitacional, realizada para el Viceministerio de Telecomunicaciones, MICITT, por una empresa externa (G-Now Marketing, S.A.) entre noviembre y diciembre de 2013.

La población de interés está constituida por hombres y mujeres entre 15 y 75 años residentes en Costa Rica.

Se trabajó con una muestra de 3500

entrevistas, con un margen de error menor al 2% y un nivel de confianza igual o mayor al 95%.

Los dominios de estudio son:

- Sexo
- Grupo de edad
- Escolaridad
- Regiones de planificación



59% posee línea de telefonía fija en el hogar.

**ENCUESTA
SOBRE ACCESO
USO Y
SATISFACCIÓN
DE LOS
SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES EN
COSTA RICA
2013**

TELEFONÍA FIJA

Tiempo de tenencia de telefonía fija (n = 2058)



La relevancia promedio de este servicio (en una escala de 1 a 10, siendo 1 la menor puntuación y 10 la puntuación más alta) es:

- 9,0 para quienes solo tienen telefonía fija (no móvil).
- 8,4 de quienes poseen tanto telefonía fija como móvil.
- 6,5 para quienes tienen únicamente telefonía móvil (no fija).

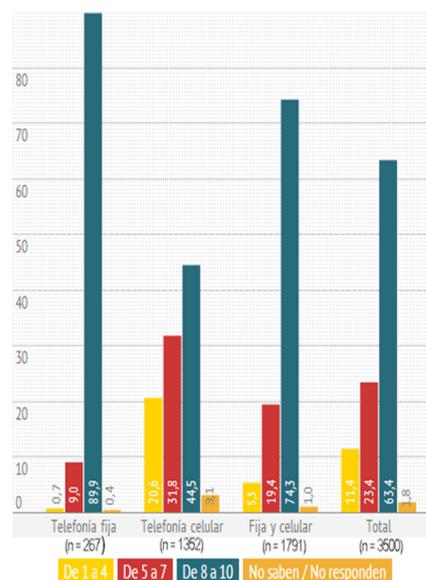
Del total de entrevistados:

- 59% poseen línea de telefonía fija en el hogar (2058 de 3500).

De los 2058 entrevistados que poseen línea de telefonía fija en el hogar:

- 74% la tienen desde hace más de 5 años.
- 89% indica que no la va a retirar.
- 91% califica la calidad de la telefonía fija entre 8 y 10 (en una escala de 1 a 10, siendo 1 la menor puntuación y 10 la puntuación más alta).
- 7% indica que ha tenido más de una avería en los últimos seis meses.

Calificación de la relevancia del servicio de telefonía fija



Razón por la cual retiró la línea de telefonía fija en el hogar



De los 738 entrevistados que han eliminado su línea de telefonía fija en el hogar (21,1% del total entrevistados):

- Casi un tercio (29,4%) lo hicieron porque todos los miembros tienen celular (217 de 738). Esto es evidencia de que la telefonía móvil ha ido desplazando la fija.
- Casi un tercio (también 29,4%) lo hicieron por motivos económicos: era muy caro (76 de 738) o ya no lo podía pagar (57 de 738).
- 63% pertenecen a la Región Central (468 de 738) y 10% a la Huetar Atlántica (76 de 738).

21%

Afirmó haber eliminado la línea de telefonía fija

TELEFONÍA MÓVIL

Del total de entrevistados:

- 90% poseen línea de telefonía móvil (3143 de 3500).

De los 3143 entrevistados que poseen línea de telefonía móvil:

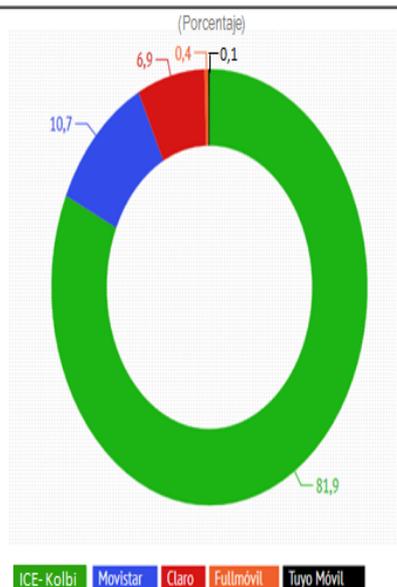
- 73% poseen un servicio prepago.
- 53% poseen un teléfono inteligente.
- 11% ha pensado en la posibilidad de cambiar de operador.

Los factores más importantes a la hora de elegir un operador son: cobertura de la red y precio del servicio.

Al consultar la calificación en estos rubros para su operador actual, en una escala de 1 a 10, se obtiene:

- Cobertura de la red: 74% de las personas califican entre 8 y 10 puntos a su operador.
- Relación tarifa/servicio: 67% de los entrevistados la califican entre 8 y 10 puntos.

Operador del servicio de telefonía móvil (n=3143)



90% poseen línea de telefonía móvil

INTERNET

Tenencia	Absolutos	%
Únicamente Internet móvil (celular)	1082	30,9
Únicamente Internet fijo	658	18,8
Ambos (Internet fijo y celular)	890	25,4
Ninguno	870	24,9
Total	3500	100,0

Un 75% de las personas poseen acceso a Internet en al menos una de las tecnologías (celular, fijo o ambos).

Una cuarta parte de las personas entrevistadas no poseen acceso a Internet.

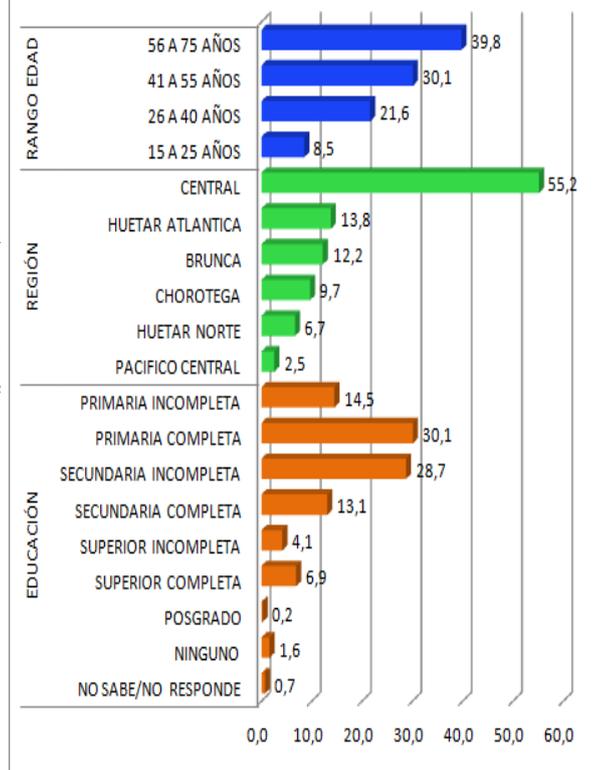


En cuanto al acceso a Internet tanto fijo como celular, se observa que la mayor proporción de las personas únicamente tienen acceso a Internet desde el teléfono celular.

Del total de personas que indican no poseen acceso a Internet móvil ni a Internet fijo (870 de 3500):

- 70% son mayores de 41 años de edad (608 de 870).
- 55% residen en la Región Central (480 de 870).
- 73% poseen secundaria incompleta o menos (638 de 870)

Proporción de personas que no poseen Internet fijo ni móvil según variables sociodemográficas

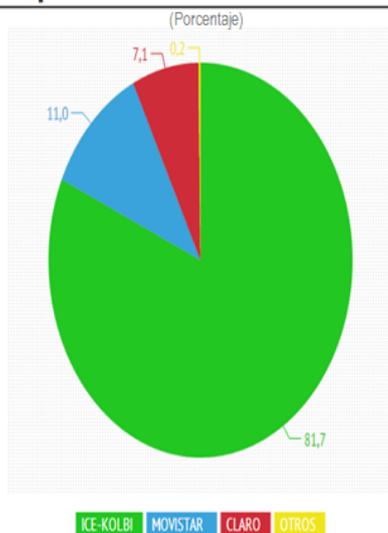


INTERNET POR MEDIO DE TELÉFONO MÓVIL

Operador de Internet celular al cual pertenece

Del total de entrevistados:

- 56% posee acceso a Internet móvil por teléfono celular (1972 de 3500).



De los 1972 entrevistados que poseen Internet por teléfono móvil:

- 80% tiene el servicio desde hace 3 años o menos, lo que refleja el crecimiento relevante desde la apertura del mercado de las telecomunicaciones.
- 74% poseen modalidad prepago en el servicio de Internet celular.

Entre los principales usos se encuentran: redes sociales (47%); enviar y recibir correos (17%); Chats, *WhatsApp*, *Skype* (10%).

Del total de 3500 entrevistados:

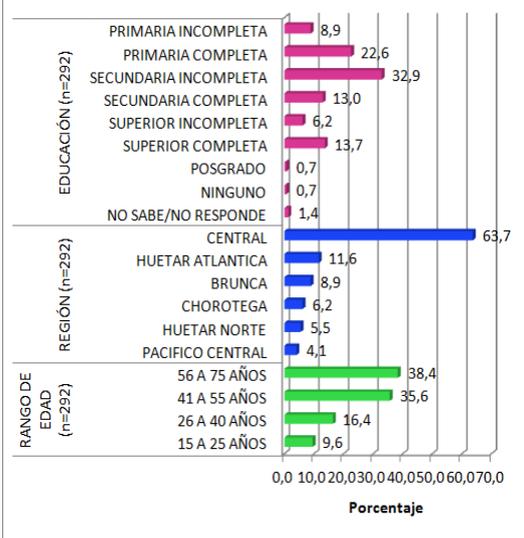
- 44% no tienen acceso a Internet celular (1528 de 3500).

Los entrevistados que no poseen Internet por teléfono celular, mencionan como principales razones para no tener acceso al servicio: no le interesa, no sabe usarlo y porque no tiene celular.

44%

No posee acceso a Internet celular

Personas que no les interesa el Internet celular según variables sociodemográficas (n = 292)



De las personas que indican que la principal razón por la que no poseen acceso a Internet celular es que no les interesa o no les llama la atención (292 de 1528):

- 77% poseen secundaria completa o menos (226 de 292).
- 64% residen en la Región Central (186 de 292).
- 74% son mayores de 41 años de edad (216 de 292).

INTERNET FIJO

Del total de 3500 entrevistados:

- 44% poseen acceso al servicio de Internet fijo en el hogar (1548 de 3500).

De los entrevistados que cuentan con Internet fijo en el hogar:

- 63% lo tienen por medio de cable modem y 36% a través de ADSL.
- 96% indican que NO desearían cambiar de proveedor.

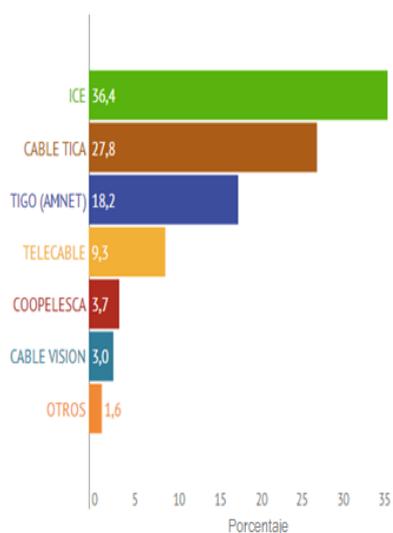
Entre los principales usos mencionan: redes sociales (35%), enviar y recibir correos (27%), buscar información (10%).

Del total de 3500 entrevistados:

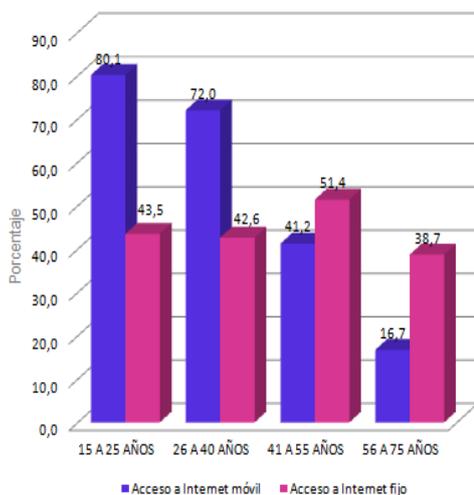
- 56% no poseen acceso al servicio de Internet fijo (1952 de 3500).

Los entrevistados que no poseen Internet fijo mencionan como principales razones para no tenerlo: poseen Internet móvil, por la economía, debido a que no tienen computadora.

Operador de Internet fijo al cual pertenece (n=1548)



Proporción de personas con acceso a Internet móvil y fijo según grupos de edad



INTERNET MÓVIL vs. FIJO

Para las personas entre 15 y 40 años, el acceso a Internet móvil es mayor que el acceso a Internet fijo.

Ocurre el caso contrario para las personas entre 41 y 75 años, quienes tienen mayor acceso a Internet fijo.

Lo anterior evidencia una brecha generacional en cuanto al acceso a Internet por tipo de tecnología.

Se observa que conforme disminuye el rango de edad, el acceso a Internet móvil aumenta.



Principales razones por las cuales desearía mayor velocidad

DESCARGAR MÁS RÁPIDO

MÁS RAPIDEZ A LA HORA DE CARGAR PÁGINAS WEB

MAYOR ACCESO A PÁGINAS WEB

Del total de personas que poseen el servicio de Internet móvil, 56% desearían mayor velocidad (1098 de 1972).

Por otro lado, del total de personas que poseen el servicio de Internet fijo, 30% indican que desearían mayor velocidad (472 de 1548).

Los usuarios de ambas tecnologías coinciden en las razones por las cuales desearían mayor velocidad: descargar más rápido, más rapidez a la hora de cargar páginas web y mayor acceso a páginas web.

80% de las personas poseen el servicio de televisión de pago.

TELEVISIÓN DE PAGO

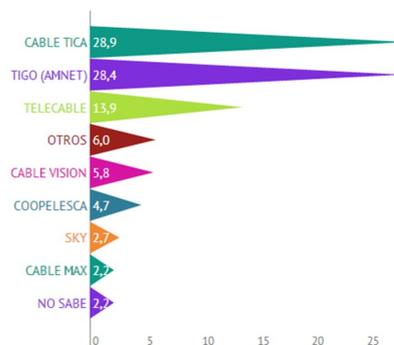
Del total de 3500 entrevistados:

- 80% poseen el servicio de televisión de pago (2784 de 3500).

De los entrevistados que poseen televisión de pago:

- 15% indican que desearían cambiar de proveedor.

Proveedor de televisión de pago al cual pertenece (n = 2784)



Tenencia de Televisores, Computadoras y otros según tipo

Televisor*

- CRT Normal 74%
- Plasma 29%
- LCD 26%
- LED 8%

Computadoras y otros*

- Laptop-Notebook 68%
- Desktop 41%
- Video Juego Fijo 25%
- Tableta 20%
- Reproductor MP3 14%

*Cada uno de los porcentajes fue calculado de acuerdo al total de entrevistados (n = 3500)

CONCLUSIONES

Frente al reto de supervivencia que supone para la telefonía fija tradicional el avance en la telefonía móvil o la telefonía IP, lo cual se evidencia en la reducción de la primera a nivel internacional, patrón que también se repite en el país, lo cierto es que la telefonía fija aún es un servicio importante para los costarricenses. De cada 5 personas, 3 tienen el servicio.

Esto puede ser causado por varios factores. Uno podría ser un tema de arraigo, ya que la mitad de quienes tienen el servicio, lo posee desde hace 15 años o más. Un segundo elemento es que la telefonía fija es percibida como un servicio de calidad, pues 9 de cada 10 usuarios le otorga una calificación en este rubro, entre 8 y 10 (en una escala de 1 a 10, donde 10 es la mejor puntuación). Además, la telefonía fija no tiene el inconveniente de quedarse “sin señal”, lo que sí sucede con la móvil. Al mismo tiempo, solo 7% de las personas que poseen el servicio, reportan haber sufrido más de dos averías en los últimos seis meses. Un tercer aspecto es que el factor económico no pareciera ser tan relevante para los usuarios, pues del total de la muestra, solo 4% eliminó el servicio de



telefonía móvil por razones financieras (un tercio de quienes prescindieron del servicio). Por ello, no es de extrañar que 9 de cada 10 usuarios no esté considerando eliminar su línea.

En cuanto al servicio de Internet, 3 de cada 4 personas están conectadas, ya sea de forma fija o móvil. En este caso, se hace evidente la existencia de brechas generacionales y educacionales. De quienes no poseen acceso a Internet, 70% son mayores de 41 años y 73% tienen, a lo sumo, secundaria incompleta. Esto hace necesario aplicar un tratamiento diferenciado según las características particulares de la población que no accede al servicio.

Los Centros Comunitarios Inteligentes (CECI) pueden ser una herramienta útil para disminuir la brecha generacional. Mediante esta política pública, definida por el Poder Ejecutivo en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT), se busca llegar a las personas que no tienen acceso a Internet por otros medios.

**ENCUESTA
SOBRE ACCESO
USO Y
SATISFACCIÓN
DE LOS
SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES EN
COSTA RICA
2013**

CONCLUSIONES

Quienes sí usan Internet, ya sea fijo o móvil, lo hacen principalmente para revisar redes sociales, enviar y recibir correos y buscar información (en ese orden). Destaca el hecho que, entre estos tres principales usos del servicio, no se encuentran la realización de trámites ni las compras electrónicas. Esto refleja la necesidad de que el Estado impulse una política para difundir los beneficios del comercio y las transacciones electrónicas entre los usuarios y, por otra parte, para que las instituciones públicas incrementen la oferta de trámites que la población puede realizar de forma digital.

Adicionalmente, quienes poseen Internet tanto fijo como móvil, desearían tener más velocidad. Esto reafirma la necesidad de continuar avanzando en el despliegue de la Banda Ancha, con el fin de garantizar a la población un servicio cada vez



más rápido y de mejor calidad. Específicamente en el caso de la telefonía móvil, para la cual más de la mitad de los usuarios desearían mayor velocidad, este requerimiento implica hacer un uso más eficiente de la red actual, así como permitir que exista mayor espectro radioeléctrico disponible para este servicio, lo cual podría ser alcanzado mediante una nueva licitación de bandas.

Con respecto al servicio de televisión, 4 de cada 5 entrevistados poseen un servicio de pago. Así, el otro 20% representa la población que, al poseer televisión abierta, requerirá un televisor con sintonizador incorporado o un convertidor del estándar ISDB-Tb para seguir teniendo acceso a este servicio después del 15 de diciembre de 2017, fecha en que se realizará el apagón analógico y a partir del cual solo se transmitirá en formato digital, según lo establecido en el Plan Maestro de TV Digital.



La Rectoría de Telecomunicaciones nace en el año 2008, cuando se emiten la Ley General de las Telecomunicaciones, No. 8642 y la Ley para el Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones, No. 8660, destinadas a organizar y modernizar el Sector Telecomunicaciones y su regulación. El Viceministerio de Telecomunicaciones fue creado el 16 de octubre del mismo año.

www.micit.go.cr

