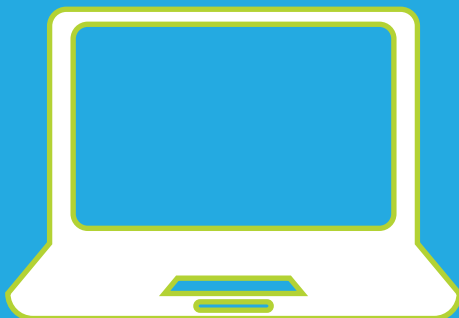
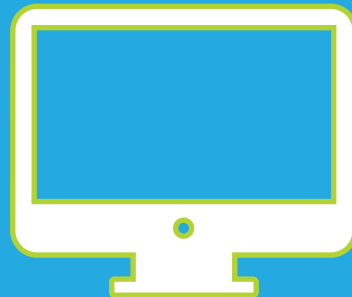
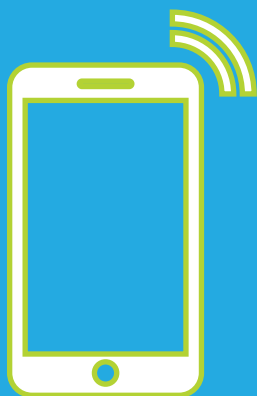




Encuesta de Acceso y Uso de los Servicios de Telecomunicaciones en Costa Rica 2016



Encuesta de Acceso y Uso de los Servicios de Telecomunicaciones en Costa Rica 2016

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

Luis Vargas Montoya
Profesional en Telecomunicaciones

Diseño gráfico

Dinia Araya Rojas
Asistente en Telecomunicaciones

301
C838e

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

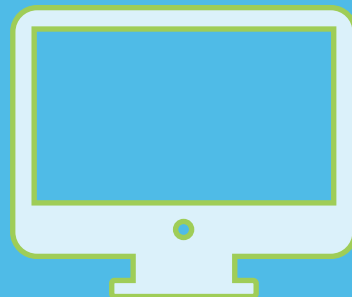
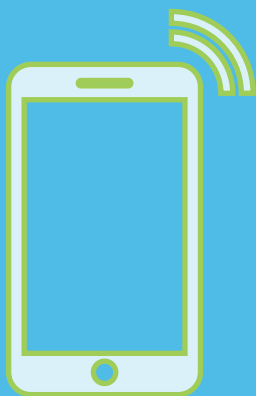
Encuesta de Acceso y Uso de los Servicios de Telecomunicaciones en Costa Rica 2016. San José, C. R.: MICITT, 2018.
69 p.

ISBN: E-978-9968-732-65-9

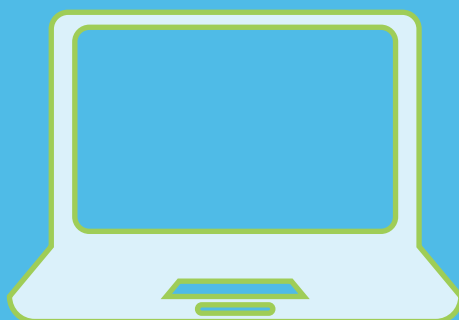
1. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN 2. SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES 3. INTERNET 4. TELEVISIÓN 5. INDICADORES DE
TELECOMUNICACIONES – COSTA RICA 5. ESTADÍSTICAS

Tabla de contenido

Introducción	5
Metodología	7
Resultados	10
Características sociodemográficas	11
Telefonía fija	13
Telefonía móvil	19
Internet fija	30
Internet móvil	38
Usos de Internet	46
Televisión por suscripción	52
Televisión Digital Abierta	56
Ciberseguridad	62
Consideraciones finales	66



Introducción

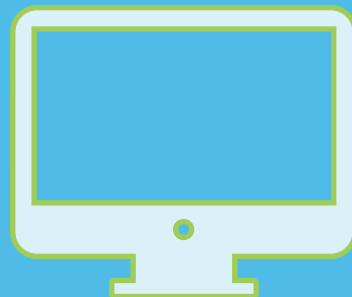
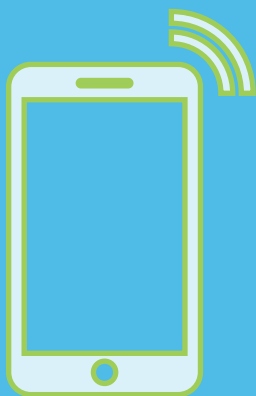


Como parte de las acciones que realiza el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones con el fin de generar información actualizada y periódica sobre la evolución de los servicios de telecomunicaciones en las viviendas y población del país, el Departamento de Análisis Económico y Mercados 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 2016”.

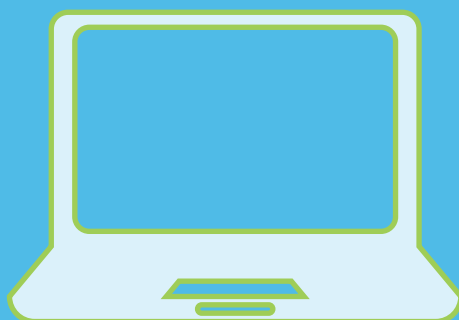
La encuesta brinda información sobre el acceso y uso de los servicios de: telefonía fija, telefonía móvil, Internet fija, Internet móvil y televisión por suscripción. Dentro del estudio se incluyen secciones especiales que abarcan temáticas adicionales de interés institucional, en este caso, al igual que el año anterior se consultó sobre televisión digital y ciberseguridad.

La oferta a los consumidores en cuanto a los servicios de telecomunicaciones se ha ampliado enormemente en los últimos años; la apertura del sector de las telecomunicaciones ha fortalecido el mercado, al mismo tiempo que se incrementa la demanda. Por lo anterior, surge la necesidad caracterizar a los consumidores, tanto para conocer el mercado, como para crear política pública dirigida y con conocimiento a grupos específicos de la población. El alcance de la encuesta será de suma utilidad ya que viene a dar información actualizada del acceso y uso de la población, según región de planificación y tomando en cuenta diferentes variables sociodemográficas como nivel educativo, edad, sexo e ingresos.

Las Telecomunicaciones y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), se han convertido en un aspecto trascendental para la promoción del desarrollo humano, su presencia en la vida cotidiana de las personas va en aumento y en constante desarrollo; la penetración de los servicios, así como el uso de las TIC ha cambiado drásticamente en los últimos años, lo cual se refleja directamente en la reducción de la brecha digital. De ahí surge la necesidad de mediciones periódicas y estudios que permitan dar seguimiento a la marcha de los servicios de telecomunicaciones con el fin de definir políticas y acciones que contribuyan a un mejor desarrollo y uso de las herramientas disponibles.



Metodología



La encuesta es de tipo habitacional, realizada para el Viceministerio de Telecomunicaciones por la Unidad de Servicios Estadísticos (USES) de la Universidad de Costa Rica (UCR), entre setiembre y diciembre de 2016.

Población de estudio

Todas las personas residentes en Costa Rica, con edades entre los 18 y 65 años; que residen habitualmente en viviendas particulares a setiembre del 2016.

Unidad informante

Toda persona residente en el país con edad entre los 18 y 65 años. Para la selección del informante dentro del hogar se empleó el criterio del miembro más próximo 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

La muestra final es de 2410 entrevistas efectivas. La distribución por estrato es de 660 en la Región Central, 350 en la Región Chorotega, 350 en la Región Pacífico Central y 350 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

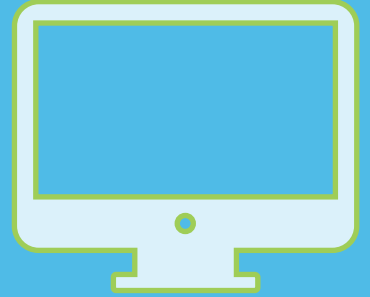
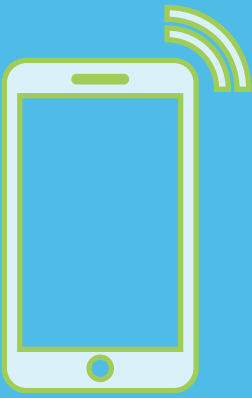
En una primera etapa se seleccionan las viviendas, para la selección las viviendas dentro de cada Unidad Primaria de Muestreo (UPM), se tomó como referencia el punto más al norte de dicha área y se recorre en el sentido de las manecillas del reloj hasta contactar 20 viviendas. En la segunda etapa, se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

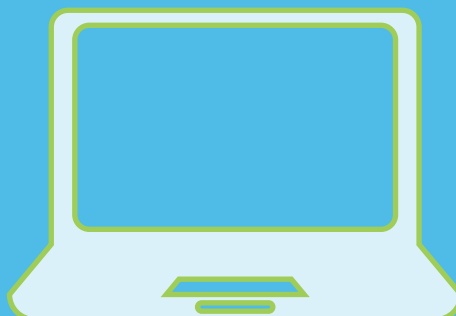
La selección del personal se basó en la experiencia de las personas en labores de trabajo de campo en encuestas complejas y con entrevistas personales. Todo el personal seleccionado ha trabajado en encuestas a nivel nacional en entidades como el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), el Instituto 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 Viceministerio de Telecomunicaciones y 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



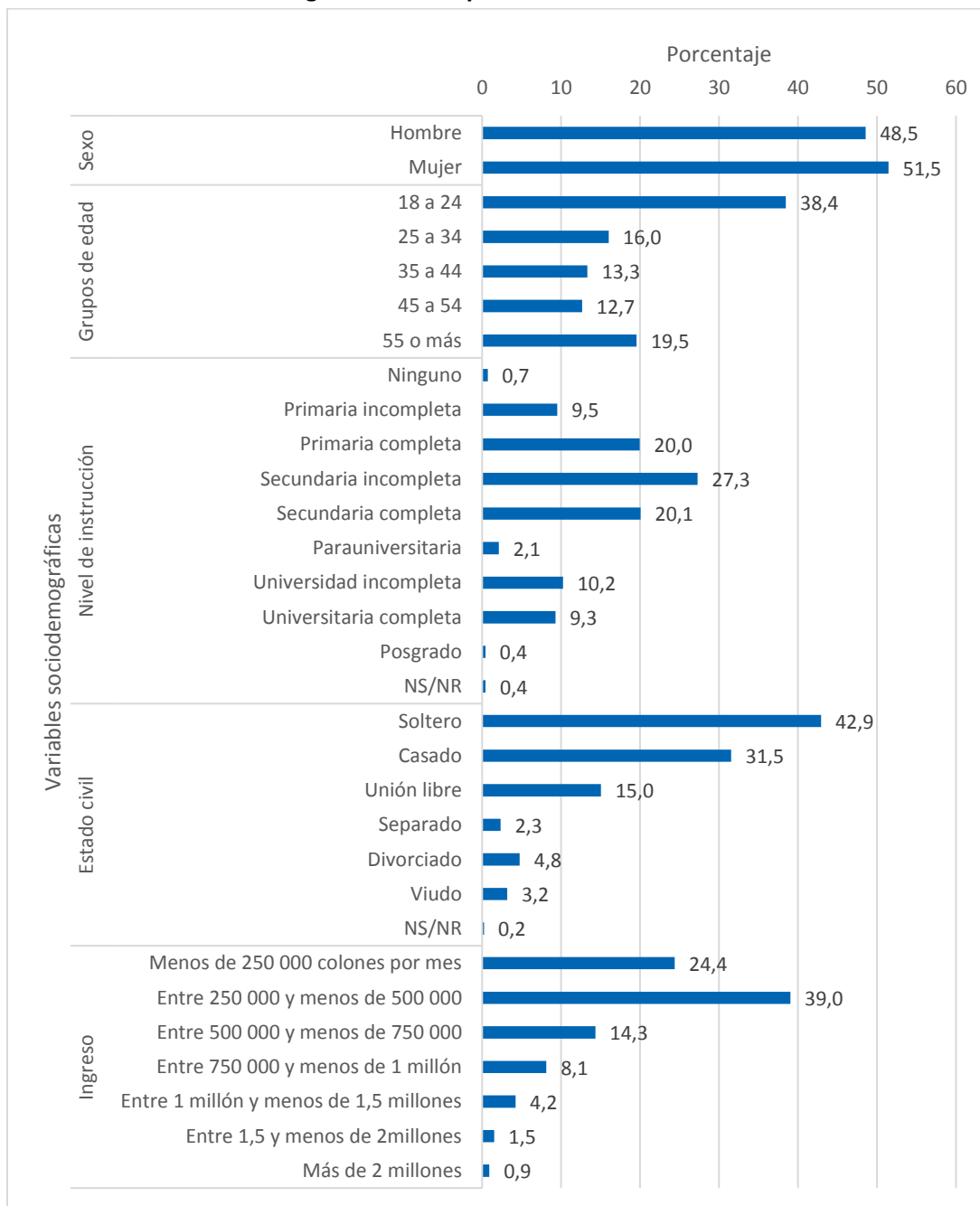


CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

En el Gráfico 1 se detalla la distribución de la población según variables sociodemográficas. Cabe destacar que la muestra fue ponderada por sexo, grupos de edad y región de planificación según datos de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) 2016.

Gráfico 1

Características sociodemográficas de las personas entrevistadas



Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.



TELEFONÍA FIJA



Según los resultados de la encuesta, en el año 2016, el 36% de las personas entrevistadas poseen el servicio de telefonía fija en la vivienda. Este porcentaje disminuye 15% con respecto al año 2015, donde se obtuvo un valor de 42%.

En el Cuadro 1 se aprecia una tenencia mayor del servicio por parte de las personas residentes en la Región Central, las personas mayores de 45 años, quienes poseen un nivel educativo universitario y las personas que poseen un ingreso de 1,5 millones a menos de 2 millones de colones.

Cuadro 1

Distribución porcentual de las personas que poseen telefonía fija

Región		Educación	
Central	45,1	Ninguna	31,4
Chorotega	20,4	Primaria	31,0
Pacífico Central	25,4	Secundaria	33,0
Brunca	24,9	Universitaria	47,7
Huetar Caribe	19,8	NS/NR	60,0
Huetar Norte	14,1		
Sexo		Ingreso	
Hombre	37,7	Menos de 250 000 colones por mes	22,7
Mujer	34,2	Entre 250 000 y menos de 500 000	33,9
Grupos de edad		Entre 500 000 y menos de 750 000	44,7
18 a 24	29,2	Entre 750 000 y menos de 1 millón	44,5
25 a 34	24,7	Entre 1 millón y menos de 1,5 millones	49,2
35 a 44	30,8	Entre 1,5 y menos de 2 millones	83,0
45 a 54	43,4	Más de 2 millones	32,1
55 o más	56,8	NS/NR	46,3

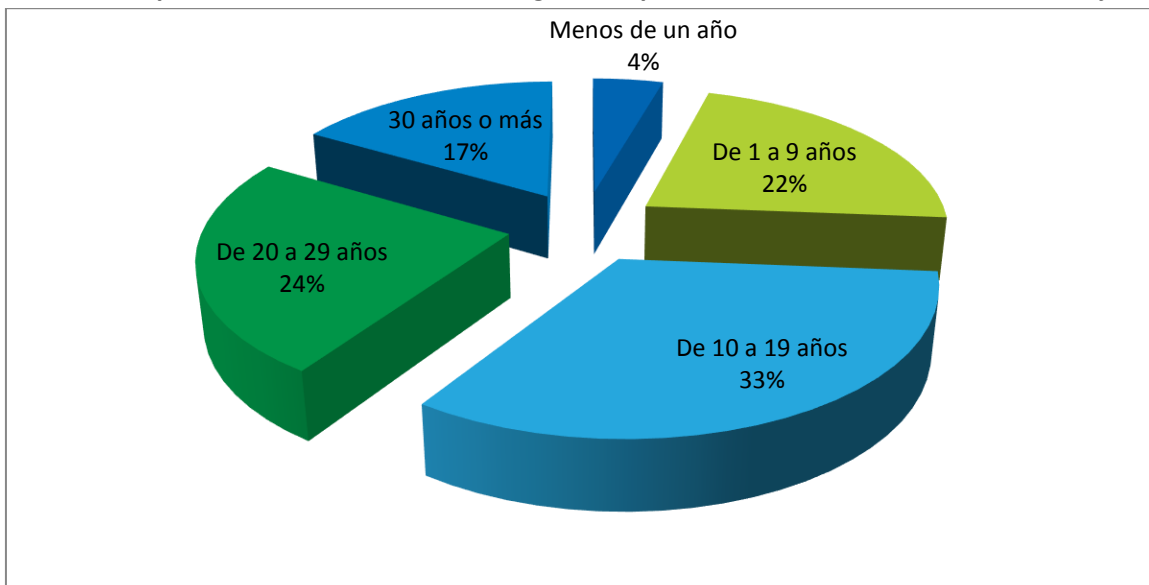
Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.

El 92% de las personas entrevistadas que tienen el servicio de telefonía fija poseen una línea convencional (por pares). Sin embargo, el servicio de telefonía de voz sobre IP (VoIP) recientemente ha ganado terreno entre los usuarios, 7% de las personas entrevistadas poseen esta tecnología; con respecto al año anterior, este porcentaje aumentó 20%. Se observa que, en general, aunque la tenencia del servicio de telefonía fija disminuye, la tecnología de VoIP presenta un incremento importante.

El servicio de telefonía fija es uno de los servicios de telecomunicaciones de más antigüedad en el país. En el Gráfico 2, se muestra que poco más del 70% de las personas entrevistadas que poseen el servicio lo tienen desde hace más de 10 años; se estima que el promedio de tenencia es de 17 años.

Gráfico 2

Distribución porcentual de entrevistados según tiempo de tenencia de línea de telefonía fija



Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.

En 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 de telefonía fija. 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

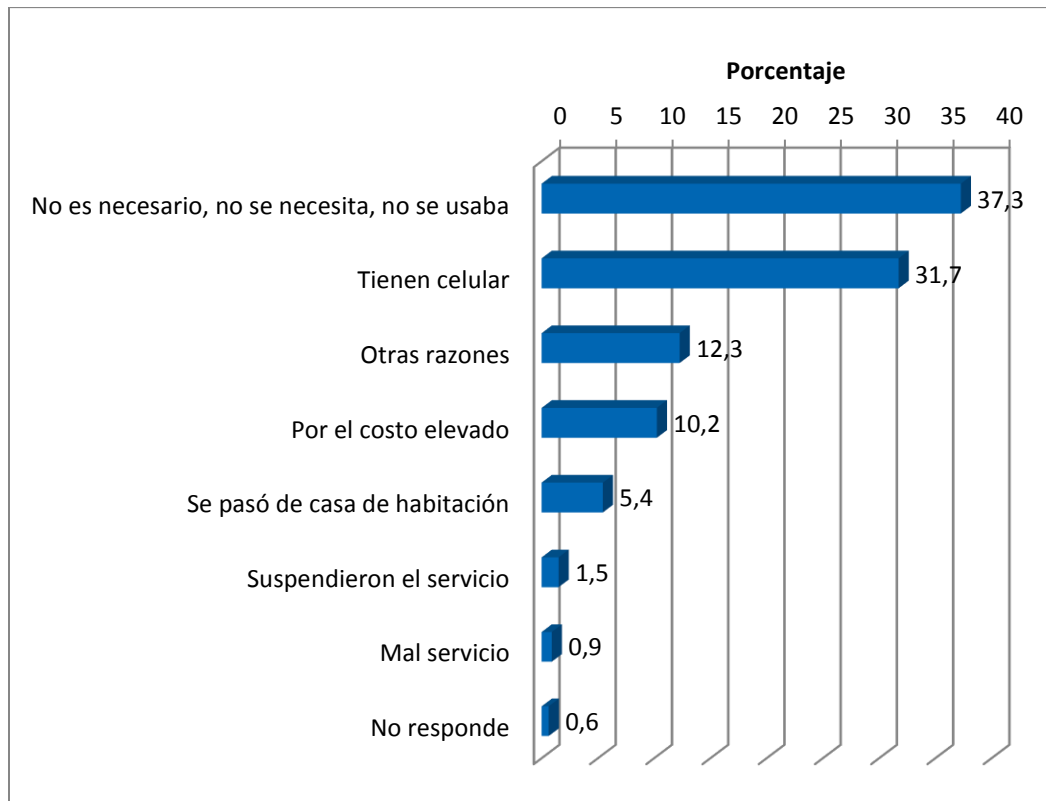
Región		Educación	
Central	8,7	Ninguna	8,4
Chorotega	8,6	Primaria	8,8
Pacífico Central	8,2	Secundaria	8,6
Brunca	8,9	Universitaria	8,5
Huetar Caribe	8,6	NS/NR	9,7
Huetar Norte	8,9		
Sexo		Ingreso	
Hombre	8,6	Menos de 250 000 colones por mes	8,5
Mujer	8,7	Entre 250 000 y menos de 500 000	8,6
Grupos de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

Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.

Un porcentaje bajo (14%) de las personas que poseen el servicio tiene pensado eliminarlo; además, el 32% de los entrevistados tuvieron línea de telefonía fija y la eliminaron en algún momento. Los principales motivos por los que decidieron eliminar el servicio fueron debido a que no lo necesitaban o no lo usaban y debido a que poseían teléfono celular (Gráfico 3).

Gráfico 3

Distribución porcentual de los motivos por los que eliminaron el servicio de telefonía fija



Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.

Por otra parte, 64% de las personas entrevistadas no poseen el servicio de telefonía fija. Como se observa en el gráfico anterior, los dos principales motivos por los cuales indicaron no poseer el servicio fueron que no lo necesitan y que poseen teléfono celular; estas razones coinciden con las personas que tuvieron el servicio en algún momento, pero lo eliminaron. Lo anterior, refleja la sustitución que se está realizando entre la telefonía fija tradicional y la celular.

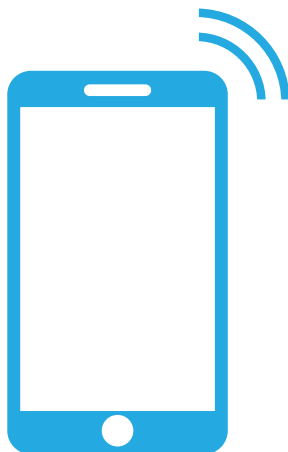
Se consultó a los entrevistados por la importancia de contar con una línea de telefonía fija, así como la importancia de la guía telefónica y la aparición del número de teléfono en esta última. Se utilizó una escala de 0 a 10, siendo 0 nada importante y 10 muy importante. En el siguiente cuadro se presenta la calificación promedio, lo cual refleja la poca importancia percibida por las personas entrevistadas respecto al servicio de telefonía fija.

Cuadro 3

Calificaciones promedio del nivel de importancia de aspectos varios

	Media
Importancia de contar con una línea de teléfono fija	5,7
Importancia de contar cada año con una guía telefónica	3,7
Importancia de que su número de teléfono aparezca en la guía telefónica	2,9

Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.



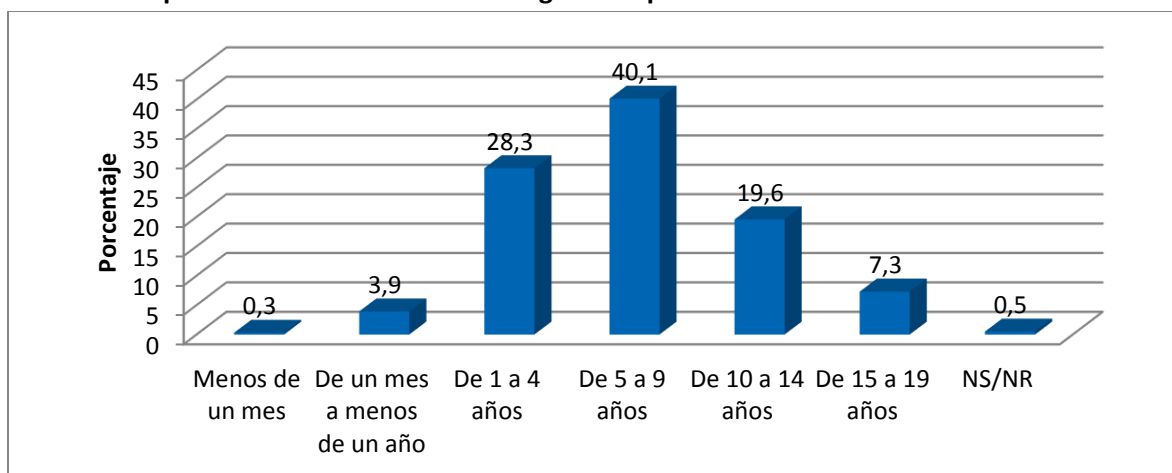
TELEFONÍA MÓVIL

Con la apertura del sector telecomunicaciones, se dio un auge en muchos servicios. Sin duda, uno de los que presenta mayor tenencia entre la población, es el servicio de telefonía móvil. Según resultados de la encuesta, el 95% de las personas entrevistadas indican que poseen una línea celular para uso personal y un 1% de los entrevistados poseen acceso y utilizan la telefonía móvil facilitada por un tercero. Es decir, tan sólo el 4% de los entrevistados no poseen ningún tipo de acceso al servicio de telefonía móvil.

Contrario al servicio de telefonía fija, la tenencia del servicio de telefonía móvil es relativamente reciente; en promedio las personas poseen el servicio hace 7 años. En el Gráfico 4 se tiene la distribución según tiempo de tenencia del servicio; poco más del 70% de las personas entrevistadas poseen el servicio hace menos de 10 años, mientras que el 27% poseen el servicio hace 10 años o más.

Gráfico 4

Distribución porcentual de entrevistados según tiempo de tenencia de línea de telefonía móvil



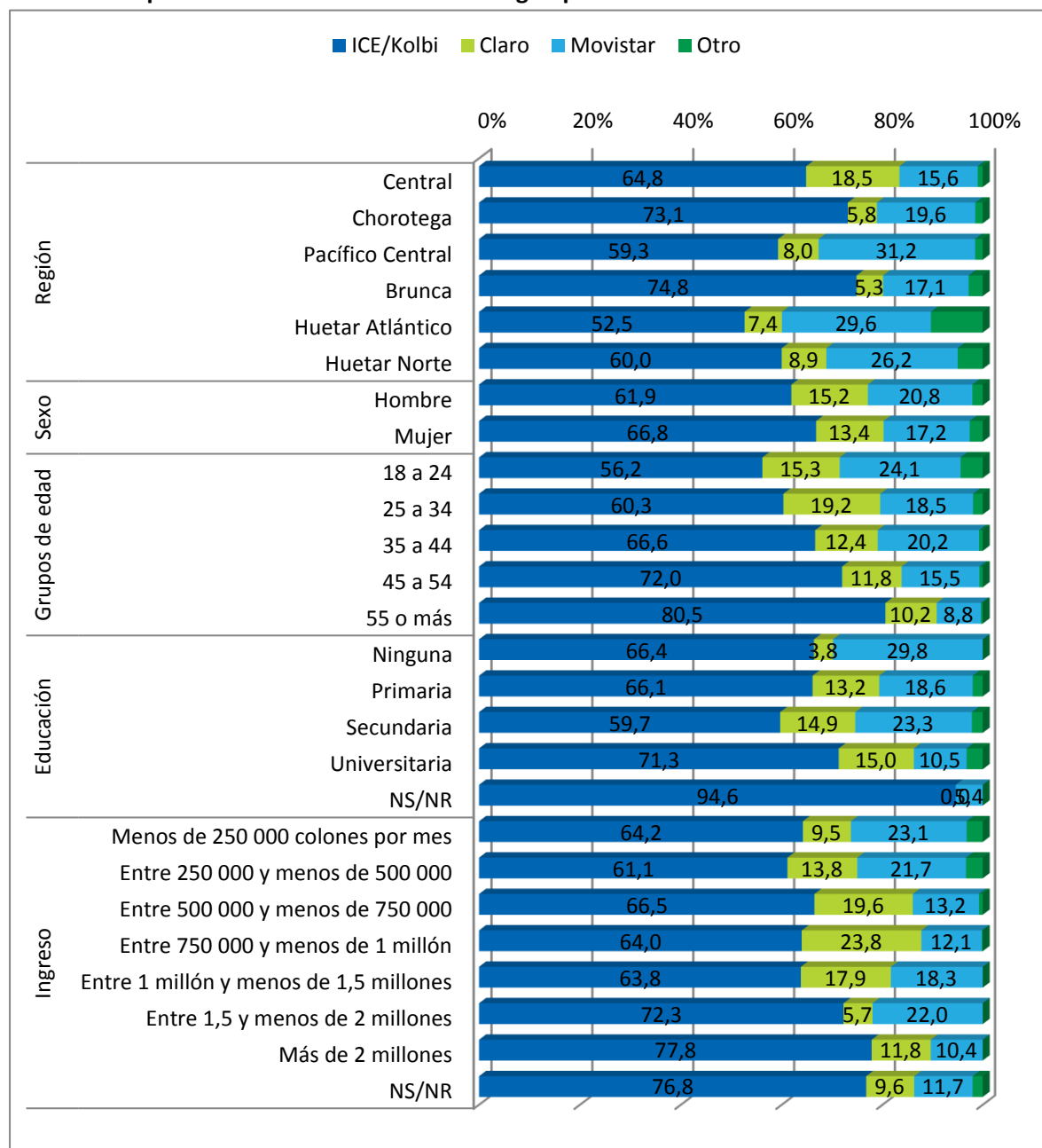
Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.

Al consultar por el proveedor del servicio de telefonía móvil, se tiene que 64% de los entrevistados reportar poseer el servicio con ICE/Kölbi, 19% con Movistar, 14% con Claro y 2% 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 5

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, 2016.

La línea de telefonía móvil prepago predomina entre las personas entrevistadas, 63% cuentan con este tipo de línea, mientras que 36% poseen una línea pospago.

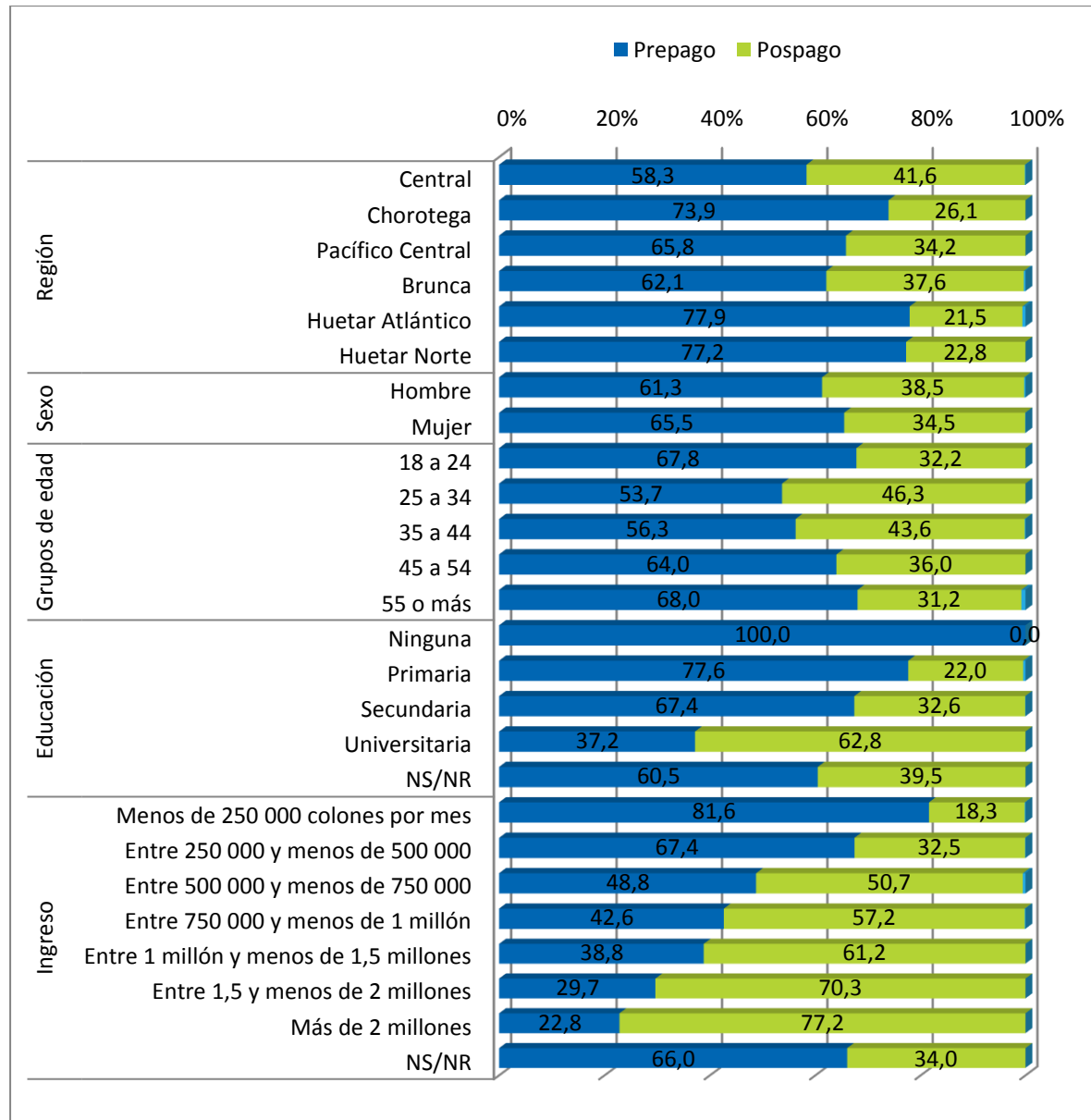
En el Gráfico 6 se aprecia que, aunque la tenencia de líneas prepago predomina en todo el país, la proporción más grande de personas con línea pospago corresponde a la Región Central; además, es más común en personas entre los 25 y 44 años de edad. Por otro lado, la tenencia del servicio pospago predomina en personas con un nivel de instrucción universitario, así como en personas con ingresos mensuales superiores a los 500 000 colones, donde se refleja que la proporción es superior al 50%. Además, conforme aumentan los ingresos, el porcentaje de individuos que poseen esta modalidad también aumenta.

Dicho comportamiento podría dar evidencia de que las personas con educación universitaria, las cuales por consecuencia se esperaría que posean ingresos superiores, pueden adquirir el compromiso monetario para contratar un plan de telefonía pospago.

Por su parte, la telefonía celular prepago es más común en personas entre los 18 y 24 años, así como en personas mayores a los 45 años; además, en las personas con niveles de instrucción más bajos y cuyos ingresos son inferiores a los 500 000 colones mensuales. Cabe destacar que no existen diferencias significativas en el tipo de línea según sexo.

Gráfico 6

Distribución porcentual de los entrevistados con servicio de telefonía móvil según tipo de línea

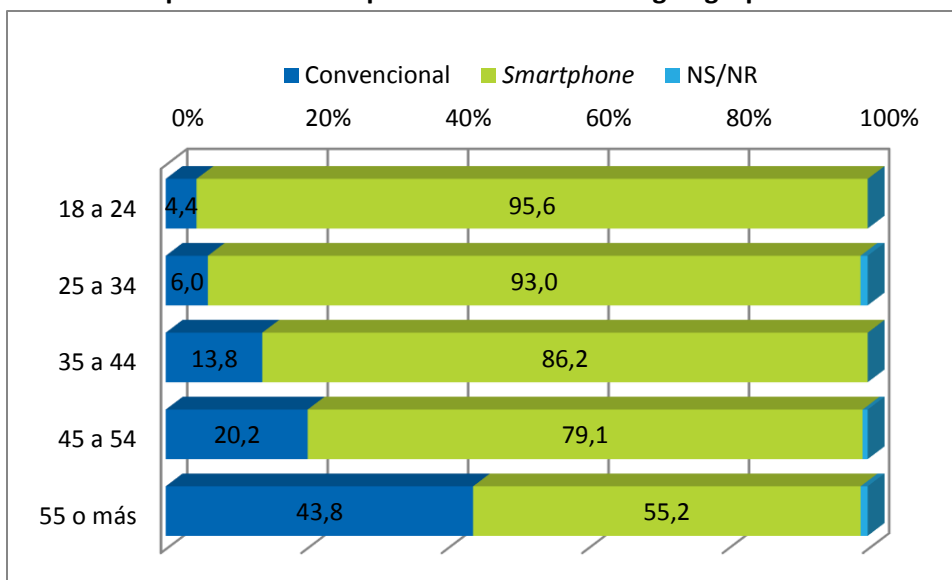


Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.

La tenencia de un teléfono celular inteligente (*smartphone*) predomina entre las personas entrevistadas; 85% poseen un dispositivo de este tipo. Los teléfonos convencionales van quedando rezagados. En el siguiente gráfico se aprecia cómo el porcentaje de personas que poseen *smartphone* disminuye conforme la edad aumenta; 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 podría ser reflejo de una brecha generacional en materia de alfabetización digital en el uso y apropiación de las TIC.

Gráfico 7

Distribución porcentual del tipo de teléfono móvil según grupos de edad

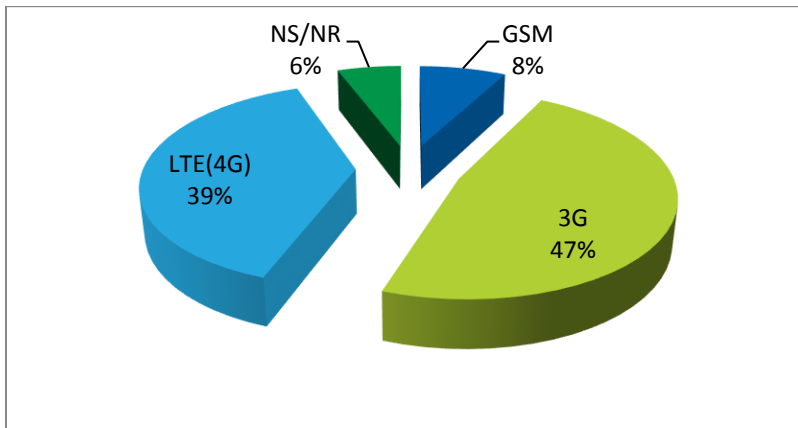


Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.

En la actualidad, las tecnologías más utilizadas son la 3G¹ y la LTE (4G)², mientras que la GSM³ es una tecnología que, aunque aún se utiliza va de salida .

Gráfico 8

Distribución porcentual de los entrevistados según tipo de tecnología del servicio de telefonía móvil



Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.

El teléfono celular se ha convertido en un dispositivo casi indispensable entre niños, niñas, jóvenes y personas adultas, y la mayoría de las funcionalidades van asociadas al acceso que se tenga a Internet; es por eso que el 80% de las personas entrevistadas poseen Internet asociada a su línea celular.

¹ Abreviación de tercera generación de transmisión de voz y datos a través de telefonía móvil mediante UMTS (*Universal Mobile Telecommunications System* o servicio universal de telecomunicaciones móviles).

² Siglas en inglés de *Long Term Evolution* (Evolución de Largo Plazo): Tecnología de banda ancha inalámbrica que está principalmente diseñada para poder brindar soporte al acceso de teléfonos móviles y de dispositivos portátiles a Internet.

³ Siglas en inglés de *Global System for Mobile Communications* (Sistema Global para Comunicaciones Móviles): Sistema de teléfono móvil digital.

En el Cuadro 4 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 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 tener implicaciones sobre un mayor uso y apropiación de las TIC en estos grupos socioeconómicos. Cabe destacar que no existen diferencias significativas por sexo ni región.

Cuadro 4

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

Región		Educación*	
Central	80,5	Ninguna	25,2
Chorotega	72,8	Primaria	60,7
Pacífico Central	79,0	Secundaria	86,3
Brunca	83,9	Universitaria	90,2
Huetar Caribe	77,1	NS/NR	58,2
Huetar Norte	80,2		
Sexo		Ingreso*	
Hombre	80,6	Menos de 250 000 colones por mes	67,5
Mujer	79,0	Entre 250 000 y menos de 500 000	82,5
Grupos de edad*		Entre 500 000 y menos de 750 000	83,1
18 a 24	92,5	Entre 750 000 y menos de 1 millón	83,5
25 a 34	89,8	Entre 1 millón y menos de 1,5 millones	93,3
35 a 44	86,4	Entre 1,5 y menos de 2 millones	99,1
45 a 54	67,4	Más de 2 millones	100,0
55 o más	43,6	NS/NR	76,8

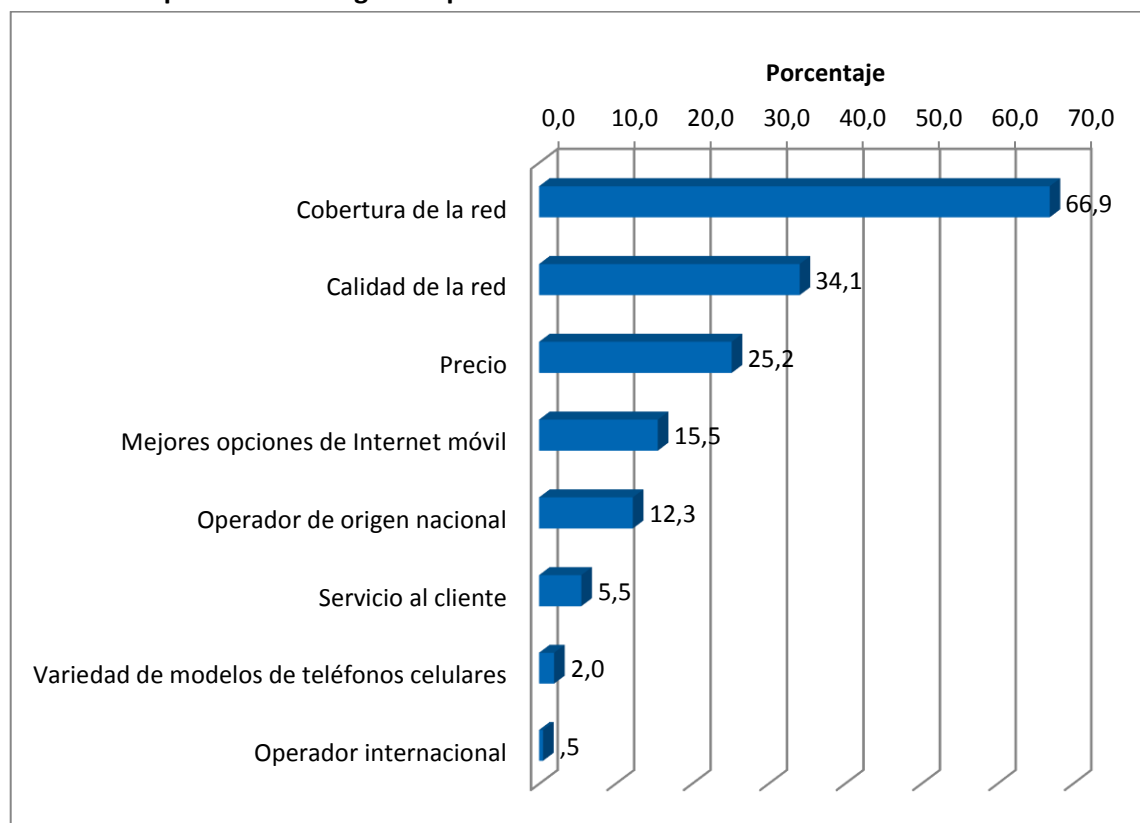
*Diferencia significativa al 5%.

Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.

Con la apertura del sector, 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 9).

Gráfico 9

Factores importantes al elegir un operador de servicio celular



Fuente:

MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.

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 rubros poseen una calificación buena, sin ser excelente. La relación tarifa/servicio, en promedio, posee la calificación más baja, con 7,9 de 10. Se destaca que, aunque no existen diferencias significativas en ninguna de las variables, la calificación promedio en los cuatro aspectos, disminuye conforme aumenta el nivel de instrucción.

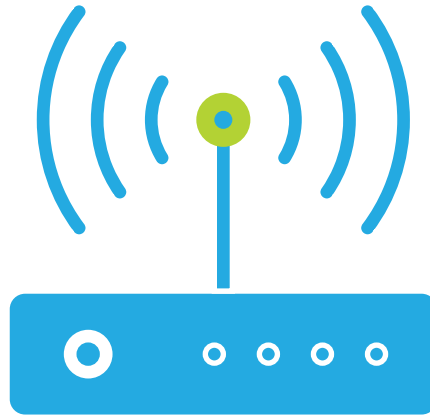
Cuadro 5
Calificación promedio al servicio de telefonía móvil

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

Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.

En cuanto al tema de portabilidad numérica, se tiene que únicamente 10% de las personas entrevistadas han utilizado el beneficio y el 89% de estas dicen estar satisfechas con el procedimiento realizado.

Al consultarle a los entrevistados por el deseo de cambiar su operador actual de servicio de telefonía móvil, 92% de las personas indican estar satisfechas y no desean cambiar su proveedor.



INTERNET FIJA

Un primer aspecto que vale la pena precisar es que el acceso a Internet fija 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.⁴

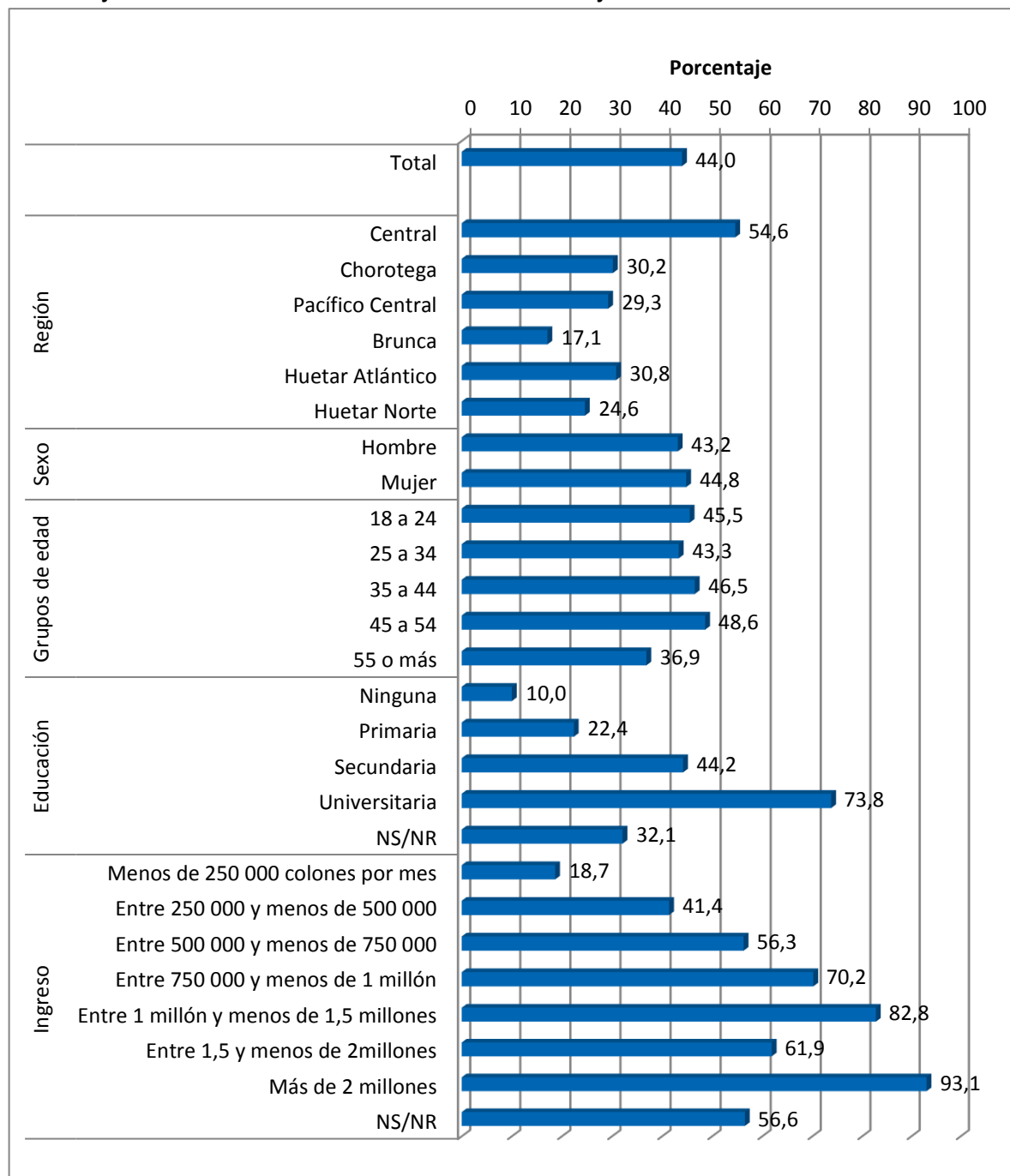
Para el año 2016, 44% de los entrevistados mencionan tener acceso al servicio de Internet fija, un incremento del 12% con respecto al año anterior. Analizando la diferencia dentro de la población con acceso a Internet, existen diferencias significativas según la región de planificación, el sexo y el grupo de edad al que pertenece el entrevistado. A nivel regional, se aprecia que el porcentaje de tenencia es mayor en la Región Central comparada con demás regiones del país, lo que se podría interpretar como una brecha digital geográfica en el acceso a este servicio (Gráfico 10).

Por otra parte, se observa una marcada diferencia según el nivel educativo de las personas; por ejemplo, aproximadamente solo 1 de 4 personas con educación primaria tiene Internet en la vivienda, mientras que, 3 de cada 4 entrevistados con grado universitario poseen el servicio en su casa, lo que evidencia una relación positiva entre el nivel educativo y el acceso a este servicio. Asimismo, en cuanto a la diferencia en la tenencia de Internet fija por nivel de ingreso, se presenta una relación directa y proporcional entre el ingreso y la tenencia de este servicio.

⁴ ADSL: Acrónimo en inglés de *Asymmetric Digital Subscriber Line*, es un tipo de tecnología de línea de abonado digital DSL.

Gráfico 10

Porcentaje de entrevistados con el servicio de Internet fija



Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.

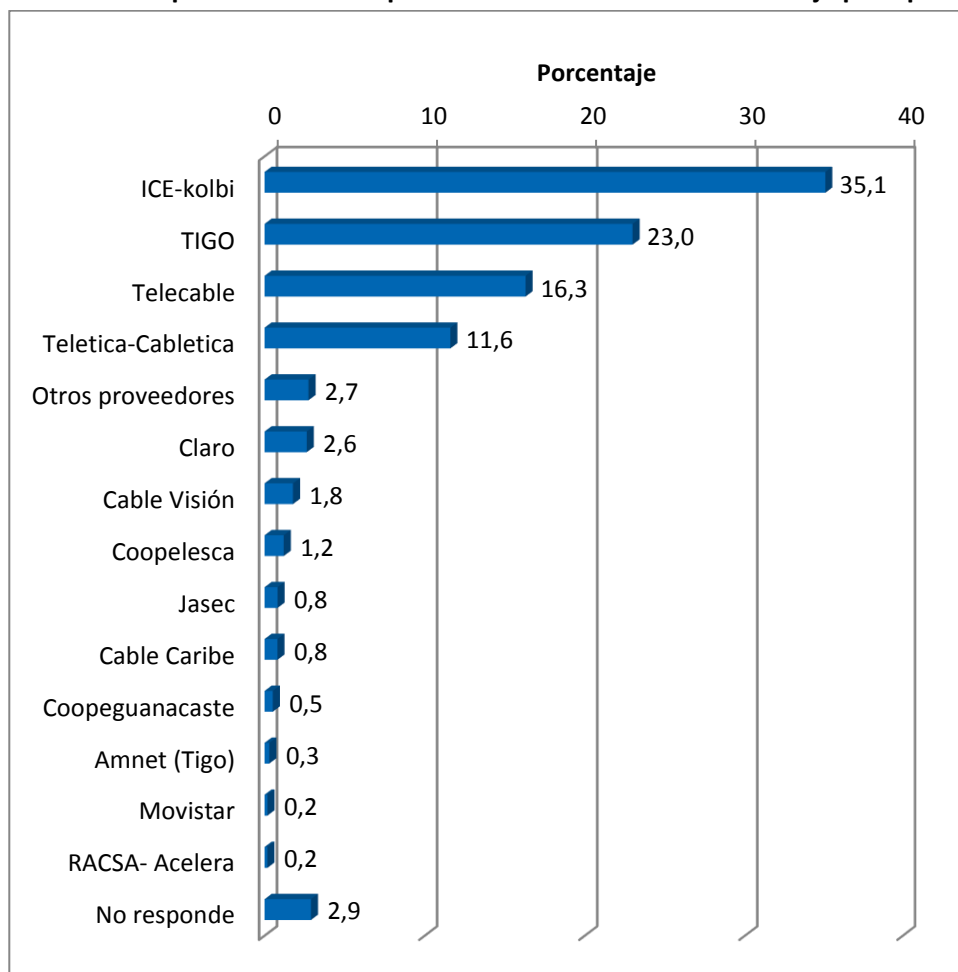
Con respecto al tiempo de tenencia del servicio de Internet fija, es notable que la apertura del sector telecomunicaciones ha dinamizado el incremento de personas con acceso al servicio, ya que, 67% de las personas entrevistadas lo poseen hace menos de 5 años, mientras que, el restante 33% lo tienen hace más de 5 años. Sin embargo, al analizar la penetración del servicio de Internet fija para el año 2016, se tiene que, al compararnos con los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), nuestro país ocupa el penúltimo lugar; únicamente supera a México. Además, al realizar la misma comparación con los países de América Latina, Costa Rica ocupa el sexto lugar, es superado por Uruguay, Granada, Puerto Rico, Argentina y Chile.⁵

Por otro lado, se consultó a las personas por el operador contratado para este servicio. En el Gráfico 11 se observa que, un poco más de la tercera parte tienen como proveedor al ICE-Kölbi; Tigo es el segundo operador en participación de mercado (23%), posteriormente se encuentra Telecable con el 16% y con un 11% Cabletica ocupa la cuarta posición.

⁵ Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2017). *Suscripciones de banda ancha fija* [Archivo de datos]. Recuperado de: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>

Gráfico 11

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, 2016.

Hablando del nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio que le brinda el operador de acceso a Internet fija, el 87% de las personas entrevistadas mencionan estar a gusto con su proveedor de servicio y no desean cambiarlo; únicamente 12% cambiaría de proveedor, pero no lo han hecho por falta de tiempo (19%), por precios elevados (10%), porque implica cambiar todo el equipo (7%) o, simplemente, por falta de disposición a hacer el cambio (6%).

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 6 se resumen las calificaciones asignadas, donde se destaca que los tres aspectos evaluados obtienen una calificación prácticamente igual, que ronda en 7,8 puntos.

De los resultados también se observa que existen diferencias significativas en las calificaciones promedio para ciertas categorías socioeconómicas como la región de planificación, sexo, grupos de edad, educación e ingresos. Una primera diferencia es que, tal y como se aprecia en el siguiente cuadro, la relación tarifa/servicio tiene puntuaciones más altas en las regiones Huetar Norte y Brunca al compararlas con la Región Central. También, en términos generales, las mujeres brindan una mejor puntuación que los hombres.

Al valorar este mismo aspecto según nivel educativo, se tiene una marcada diferencia; las personas con primaria y secundaria brindan una mejor puntuación al contrastarlo con aquellas que poseen un nivel educativo universitario; esta misma relación se puede observar en la evaluación del servicio al cliente y soporte técnico.

Cuadro 6

Calificación promedio de aspectos relacionados al servicio de Internet fija

	Relación tarifa/servicio	Servicio al cliente	Soporte técnico
Región	*		
Central	7,5	7,7	7,7
Chorotega	7,8	8,0	8,0
Pacífico Central	7,6	8,2	8,0
Brunca	8,3	8,4	8,4
Huetar Caribe	7,9	7,8	7,7
Huetar Norte	8,5	8,5	8,2
Sexo	*		*
Hombre	7,5	7,7	7,6
Mujer	7,8	7,9	7,9
Grupos de edad		*	*
18 a 24	7,6	7,7	7,7
25 a 34	7,8	7,9	7,6
35 a 44	7,5	7,5	7,5
45 a 54	7,5	8,1	8,0
55 o más	7,9	8,2	8,2
Educación	*	*	*
Ninguna	10,0	10,0	10,0
Primaria	8,0	8,4	8,2
Secundaria	7,9	8,0	8,0
Universitaria	7,2	7,3	7,3
NS/NR	8,7	9,4	10,0
Ingreso	*	*	*
Menos de 250 000 colones por mes	8,2	8,1	8,1
Entre 25 0000 y menos de 500 000	7,8	8,0	7,8
Entre 500 000 y menos de 750 000	7,6	7,9	8,0
Entre 750 000 y menos de 1 millón	7,2	7,1	7,3
Entre 1 millón y menos de 1,5 millones	7,4	7,8	7,8
Entre 1,5 y menos de 2 millones	7,2	7,8	8,2
Más de 2 millones	8,0	8,3	8,2
NS/NR	7,3	7,8	7,5
Total	7,7	7,8	7,8

*Diferencia significativa al 5%.

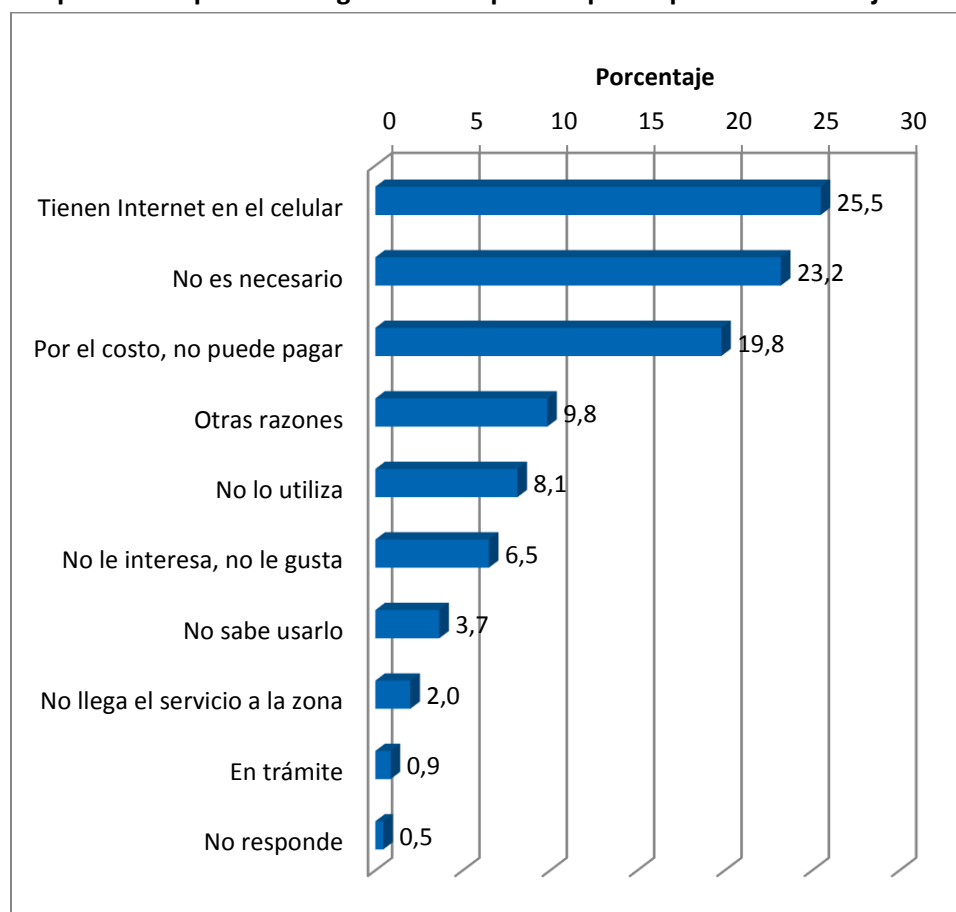
Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.

También relacionado con la percepción de calidad del servicio, destaca que 26% de los entrevistados reportaron al operador o proveedor problemas de conexión del servicio de Internet fija en el último mes y cuyas reparaciones tomaron menos de 24 horas prácticamente en su totalidad. Por otra parte, no se encontraron diferencias significativas en el tiempo de espera para la reparación de la avería por región.

Profundizando en los resultados de las personas que no poseen acceso al servicio de Internet fija, el cual corresponde al 55% 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 no se les hace necesario contar con el servicio, y que el costo es elevado y no pueden pagarlo (Gráfico 12).

Gráfico 12

Proporción de personas según razones por las que no posee Internet fija



Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.



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 2016, 79% de los entrevistados poseen acceso a Internet por medio de un dispositivo móvil; con respecto al año 2015 esta cifra aumentó 12%. Las personas con acceso a este servicio en su mayoría corresponden a menores de 44 años y como mínimo con un nivel educativo de secundaria.

Si se analizan los grupos de edad, 93% de las personas entre 18 y 24 años, 89% entre los 25 y 34 años y 86% entre los 35 y 44 años, indican que poseen acceso al servicio de Internet móvil. Por otro lado, para las personas entre los 45 y 54 años este porcentaje se reduce significativamente a 65%, y para las personas de 55 años o más el porcentaje de acceso al servicio es de tan solo 42%. Lo anterior deja una vez más en evidencia las brechas generacionales existentes en cuanto al acceso y uso de las tecnologías de la información y comunicación, en este caso específico, en lo relativo a Internet móvil.

Algo similar sucede al analizar el nivel de instrucción; se tiene que 89% 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 60% y 25% respectivamente.

Por otro lado, el 21% de las personas que indican no poseer el servicio de Internet móvil, mencionan dentro de los principales motivos, el no saber usarlo (20%), no usa Internet/ no lo necesita (20%), no le interesa/ no le gusta (20%), o porque tiene acceso a una red Wi-Fi (16%).

Desde el punto de vista de política pública, resulta importante ahondar en la caracterización de las personas que no cuentan con el servicio de Internet móvil, encontrándose diferencias según grupos de edad, educación e ingresos. En el Cuadro 7 se observa que las personas menores de 34 años en su mayoría no poseen el servicio debido a que tienen acceso a una red Wi-Fi, mientras que en las personas mayores de 44 años se tienen como los principales motivos, no saber usarlo, no lo usa o no lo necesita, no le interesa o no le gusta. Estos datos dejan en evidencia la brecha generacional existente en el acceso y uso de las telecomunicaciones y la importancia de que el diseño de la política pública considere este aspecto.

Por otro lado, en cuanto al nivel de instrucción, también existen diferencias significativas, ya que, las personas que no poseen educación y las personas que poseen primaria, indican no poseer el servicio debido a que no saben usarlo, no lo usa o no lo necesita; mientras que, para las personas con un nivel de secundaria y universitaria, su principal motivo es que no le interesa o no le gusta y, debido a que poseen acceso a una red Wi-Fi. Este hallazgo a partir de los datos de la encuesta refleja la existencia de una brecha en el acceso y uso del servicio de Internet móvil producto de las diferencias en el nivel educativo de las personas.

Cuadro 7

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

	No sabe usarlo	No usa Internet/ no lo necesita	No le interesa/ no le gusta	Tiene Wi-Fi	Otras razones
Región					
Central	18,6	18,2	21	16,3	25,9
Chorotega	17,3	28,1	24,1	17,3	13,1
Pacífico Central	25,9	28,1	11,5	15,4	19,2
Brunca	30,1	24,2	15,0	12,4	18,4
Huetar Caribe	28,6	10,1	13,7	18,6	29,0
Huetar Norte	15,4	31,1	21,2	13,4	18,8
Sexo					
Hombre	18,7	24,8	20,6	15,3	20,6
Mujer	22,1	16,3	18,6	16,9	26,2
Grupos de edad**					
18 a 24	0,0	3,6	11,6	50,5	34,2
25 a 34	6,4	24,3	16,0	30,0	23,3
35 a 44	8,9	21,8	17,5	12,9	38,9
45 a 54	17,7	20,4	25,1	14,8	22,1
55 o más	32,7	24,3	20,4	4,8	17,9
Educación**					
Ninguna	49,9	23,2	11,6	0,0	15,3
Primaria	27,7	22,6	19,2	7,7	22,7
Secundaria	13,9	18,5	21,6	24,1	21,9
Universitaria	2,3	12,3	15,2	36,1	34,1
NS/NR	0,0	55,4	44,6	0,0	0,0
Ingreso**					
Menos de 250000 colones por mes	26,0	22,0	20,8	4,9	26,3
Entre 250000 y menos de 500000	18,3	16,4	16,0	22,4	26,9
Entre 500000 y menos de 750000	20,7	22,0	14,7	26,0	16,7
Entre 750000 y menos de 1 millón	23,7	23,7	31,3	9,8	11,5
Entre 1 millón y menos de 1,5 millones	0,0	33,5	4,9	61,7	0,0
Entre 1,5 y menos de 2 millones	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Más de 2 millones	0,0	0,0	0,0	0,0	100
NS/NR	1,9	27,2	36,9	22,5	11,4
Total	20,4	20,4	19,6	16,1	23,5

**Significativa al 5%, sin embargo, más del 20% de los valores esperados son menores a 5.

Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.

Otro aspecto que destaca es que la tenencia de este servicio en las personas entrevistadas es relativamente nueva; 74% de las personas poseen el servicio hace 5 años o menos, únicamente el 26% poseen el servicio hace 6 años o más.

Aunado a esto, se encontraron diferencias significativas en el tiempo de tenencia del servicio según nivel de instrucción. Tal y como se observa en el Cuadro 8, las personas con un nivel de instrucción universitario poseen el servicio hace más tiempo al compararse con las personas con menor nivel de instrucción.

Cuadro 8

Tiempo promedio de tenencia del servicio de Internet móvil (en años)

Región		Educación*	
Central	6,0	Ninguna	4,1
Chorotega	3,5	Primaria	3,4
Pacífico Central	4,0	Secundaria	3,9
Brunca	4,2	Universitaria	9,6
Huetar Caribe	4,1	NS/NR	5,6
Huetar Norte	4,3		
Sexo		Ingreso	
Hombre	6,7	Menos de 250 000 colones por mes	3,4
Mujer	3,9	Entre 250 000 y menos de 500 000	4,1
Grupos de edad		Entre 500 000 y menos de 750 000	12,3
18 a 24	3,7	Entre 750 000 y menos de 1 millón	4,5
25 a 34	4,4	Entre 1 millón y menos de 1,5 millones	4,7
35 a 44	12,6	Entre 1,5 y menos de 2 millones	4,5
45 a 54	4,4	Más de 2 millones	5,7
55 o más	4,1	NS/NR	3,7

*Diferencia significativa al 5%.

Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.

Un tema de interés es la percepción de la calidad en el servicio de Internet móvil. Para su valoración, utilizando 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 7,6. La calificación general del servicio fue de 7,8.

Se encontraron diferencias significativas en los aspectos valorados según región, sexo, grupos de edad, educación e ingresos. En el Cuadro 9 se aprecia que el rubro de cobertura se califica mejor en las regiones Central y Chorotega al compararse con la Región Brunca. En la calificación general del servicio, se observa que las regiones Brunca y Huetar Caribe brindan una calificación más baja que el resto de las regiones.

Al analizar las calificaciones según grupos de edad, se tiene que las personas mayores de 55 años califican de una mejor manera el servicio, al compararlos con las personas entre 25 y 44 años. Lo anterior evidencia las diferencias generacionales existentes en los usuarios de Internet móvil, así como las diferencias que podrían existir en los hábitos de consumo relacionados con la edad.

Cuadro 9

Calificación promedio de aspectos relacionados al servicio de Internet móvil

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

*Diferencia significativa al 5%.

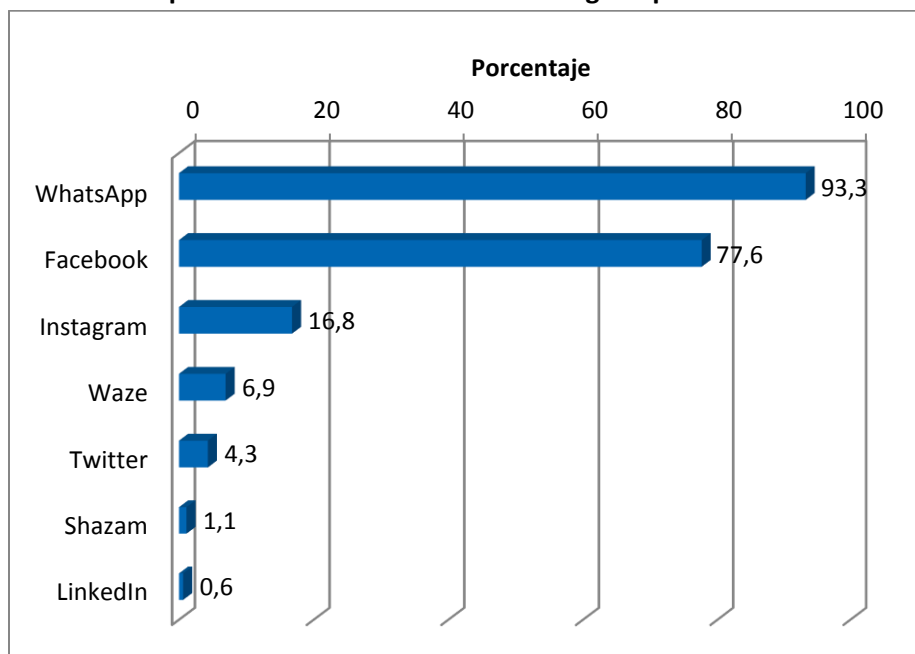
Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.

Actualmente los dispositivos móviles se han convertido en una parte importante en la vida de las personas, ya que permiten una comunicación en tiempo real sin necesariamente encontrarse en una ubicación fija.

Por otra parte, la conectividad juega un papel muy importante y brinda a los usuarios, entre otros beneficios, la posibilidad de acceder a un sin número de aplicaciones; por mencionar algunos ejemplos, 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* (93%) y *Facebook* (78%). También figuran otras redes sociales como *Instagram*, *Waze* y *Twitter* (Gráfico 13).⁶

Gráfico 13
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, 2016.

⁶ 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.



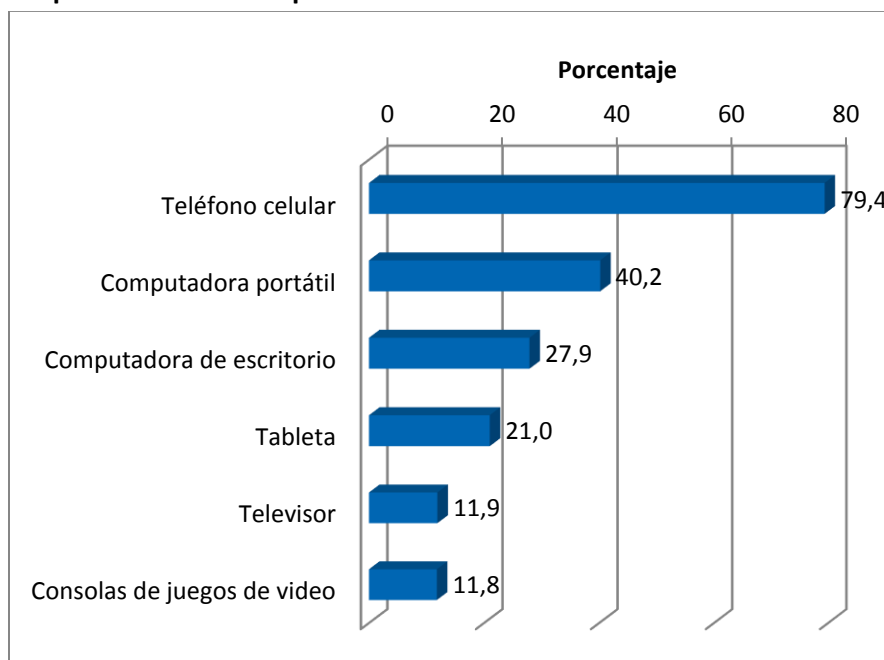
USOS DE INTERNET

En este apartado se presentan los resultados de los principales medios de acceso a Internet por parte de la población entrevistada, 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, seguido de la computadora portátil.

Por otra parte, entre el 2015 y el 2016, el porcentaje de personas que indican utilizar el televisor y las consolas de video juegos como medio de acceso a Internet aumenta considerablemente, para el 2015 el 4,4% de las personas entrevistadas indicaron utilizar el televisor y 5,6% consolas de video juego. Si se comparan estos porcentajes con las cifras del 2016, vemos que el porcentaje más que se duplica en ambos casos (Gráfico 14). Lo anterior deja en evidencia la adopción que se está dando de las nuevas tecnologías, por lo que se espera que este porcentaje siga creciendo, y más aún, se incorporen otros dispositivos, cosas u objetos como medios de acceso a Internet.

Gráfico 14
Dispositivos utilizados para acceder a Internet



Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.

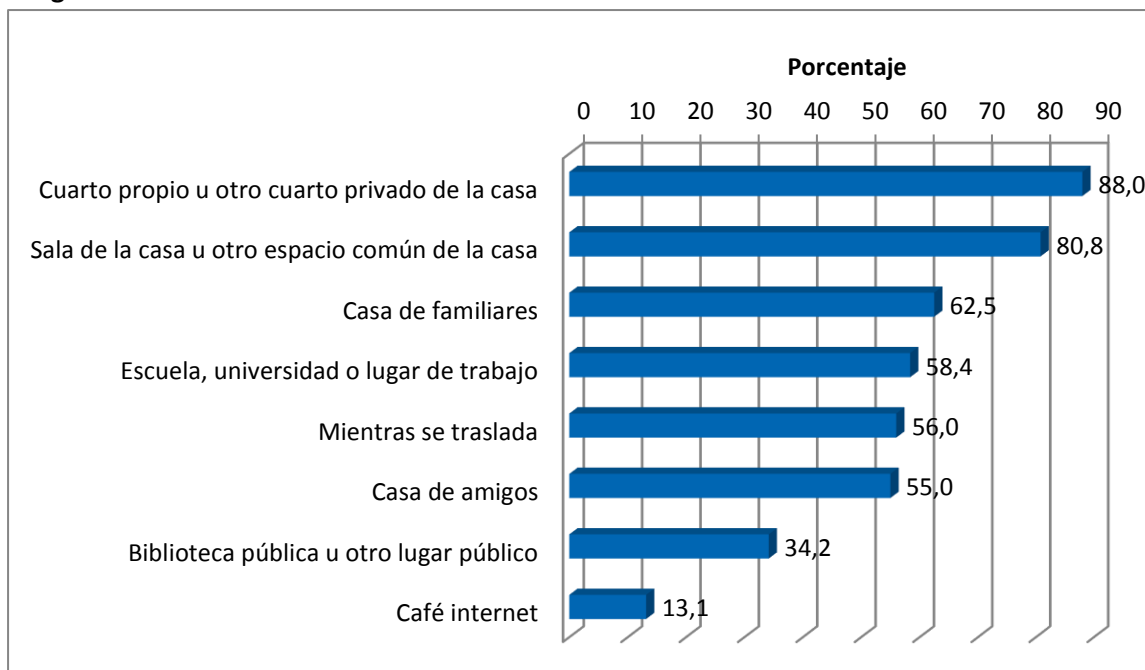
La frecuencia de uso de Internet es muy alta, 92% de las personas entrevistadas lo utilizan todos los días o casi todos los días. Independientemente de la región de residencia, sexo, grupos de

edad, nivel de educación o nivel de ingresos, el uso de Internet posee una frecuencia de casi todos los días entre las personas entrevistadas.

Los lugares donde las personas acceden a Internet más frecuentemente son en la casa de habitación, ya sea en el cuarto propio o algún otro cuarto privado de la casa, así como en la sala u otro espacio común de la casa. Por su parte, los lugares menos mencionados son las bibliotecas públicas/ otro lugar público y los cafés Internet.

Gráfico 15

Lugares donde se utiliza Internet



Fuente:

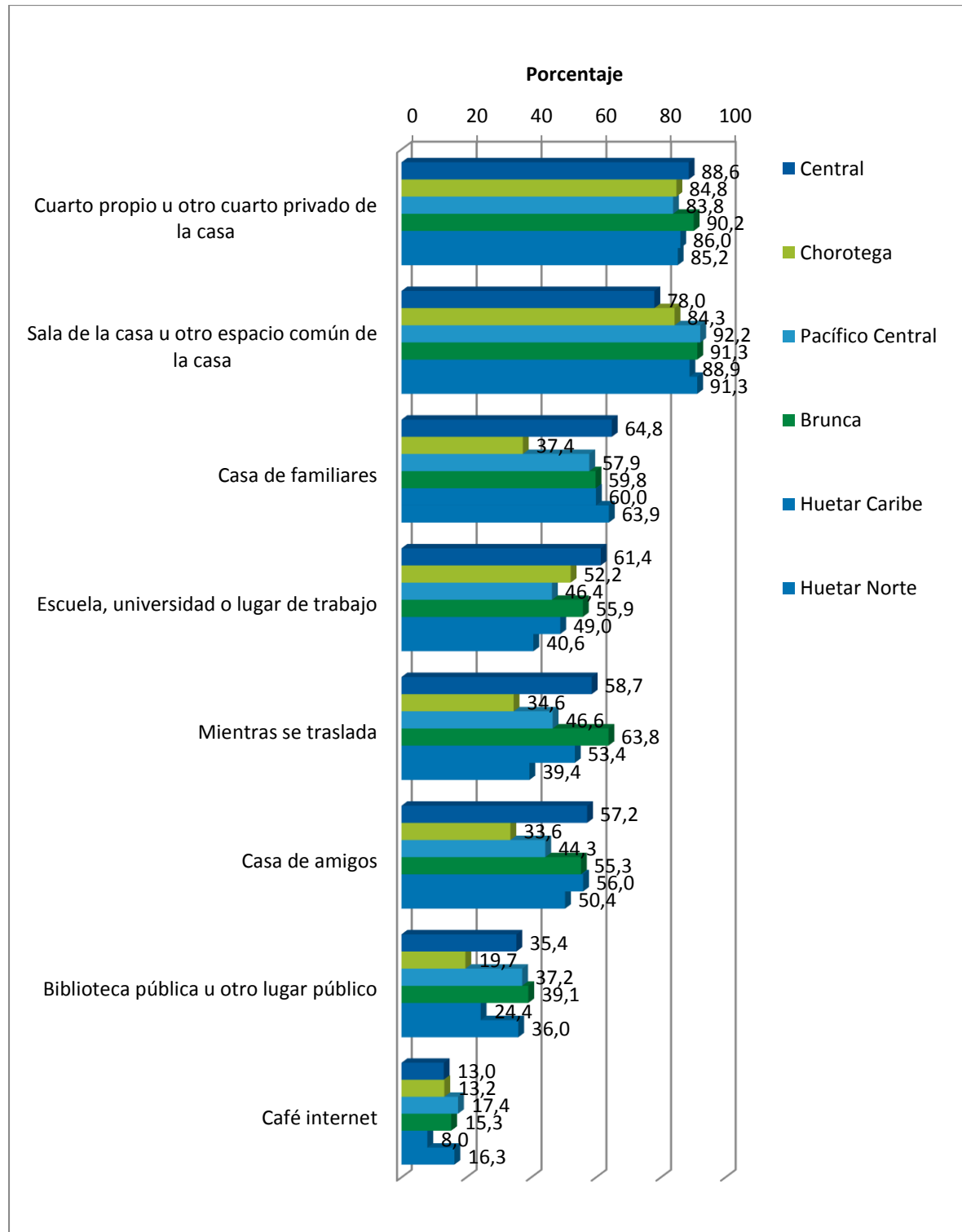
MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.

En el Gráfico 16 se tiene la distribución de los lugares donde se utiliza Internet según región de planificación. Tal y como se mencionó anteriormente, el uso del Internet es mucho más común en la casa, ya sea en algún cuarto o espacio común de esta. Por otro lado, se tiene que, para la región Chorotega, el uso del Internet en casa de familiares es mucho más bajo al compararlo con las otras regiones. Además, el uso en la escuela, universidad o lugar de trabajo se presenta en menor medida en la región Huetar Norte; y las regiones donde hay más frecuencia de uso en estos lugares son la región Central, Brunca y Chorotega.

Por otra parte, el uso de Internet mientras se traslada, en casa de amigos o en una biblioteca pública u otro lugar público, presenta menor frecuencia en la región Chorotega con respecto al resto de regiones.

Gráfico 16

Lugares donde se utiliza Internet según región

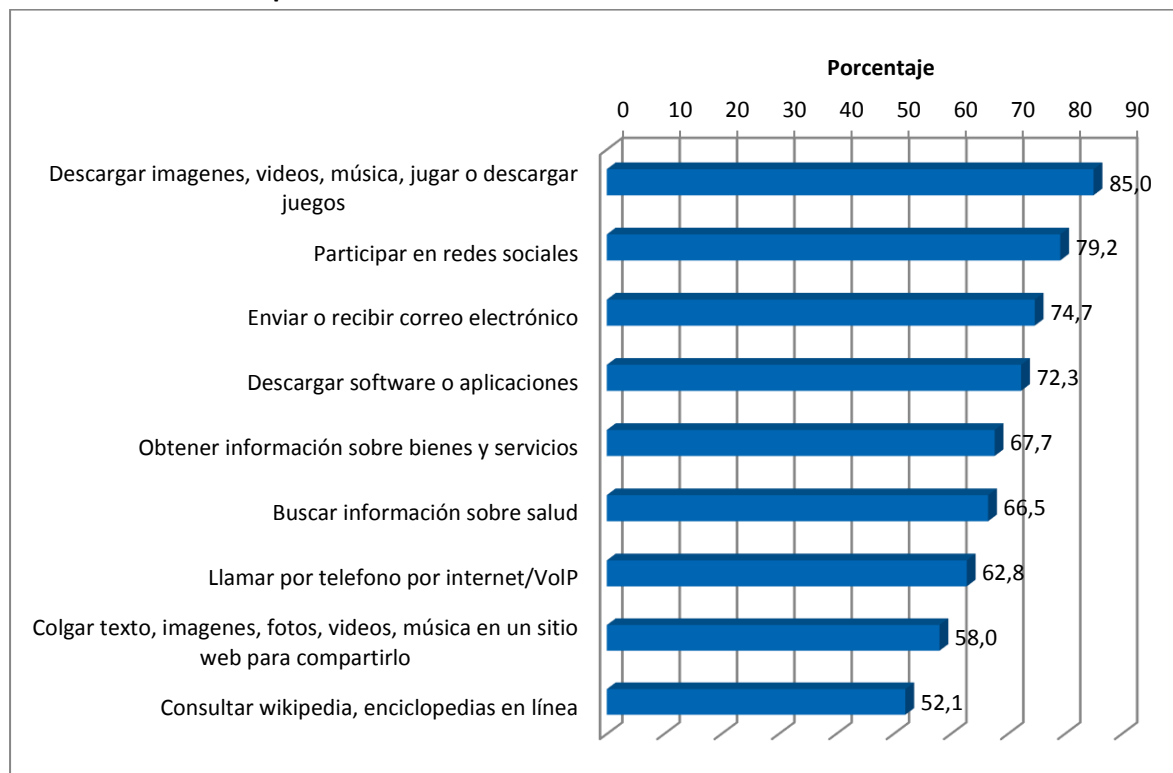


Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.

En el Gráfico 17 se observa que, de los principales usos que las personas le dan a Internet, se encuentra en primer lugar descargar imágenes, videos y música, seguido por la participación en redes sociales y enviar y recibir correos electrónicos, entre otros usos.

Gráfico 17

Usos más frecuentes que le dan a Internet



Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.



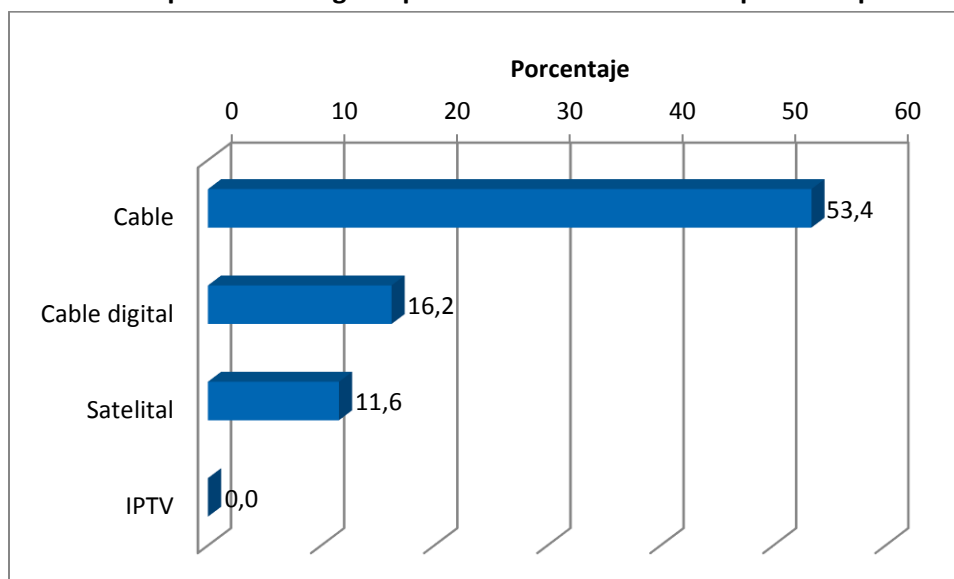
TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

El 81% de las personas entrevistadas poseen el servicio de televisión por suscripción, 17% poseen televisión abierta y 2% indican no poseer televisor.

En el caso de las personas que poseen servicio de televisión por suscripción, se indagó sobre la modalidad del servicio. En el Gráfico 18 se observa que más de la mitad de los entrevistados poseen el servicio de televisión por suscripción por medio de cable, muy por debajo se encuentra la modalidad de cable digital y satelital. Cabe destacar que en el caso de IPTV, ninguna de las personas entrevistadas indica poseer el servicio.⁷

Gráfico 18

Distribución porcentual según tipo de servicio de televisión por suscripción



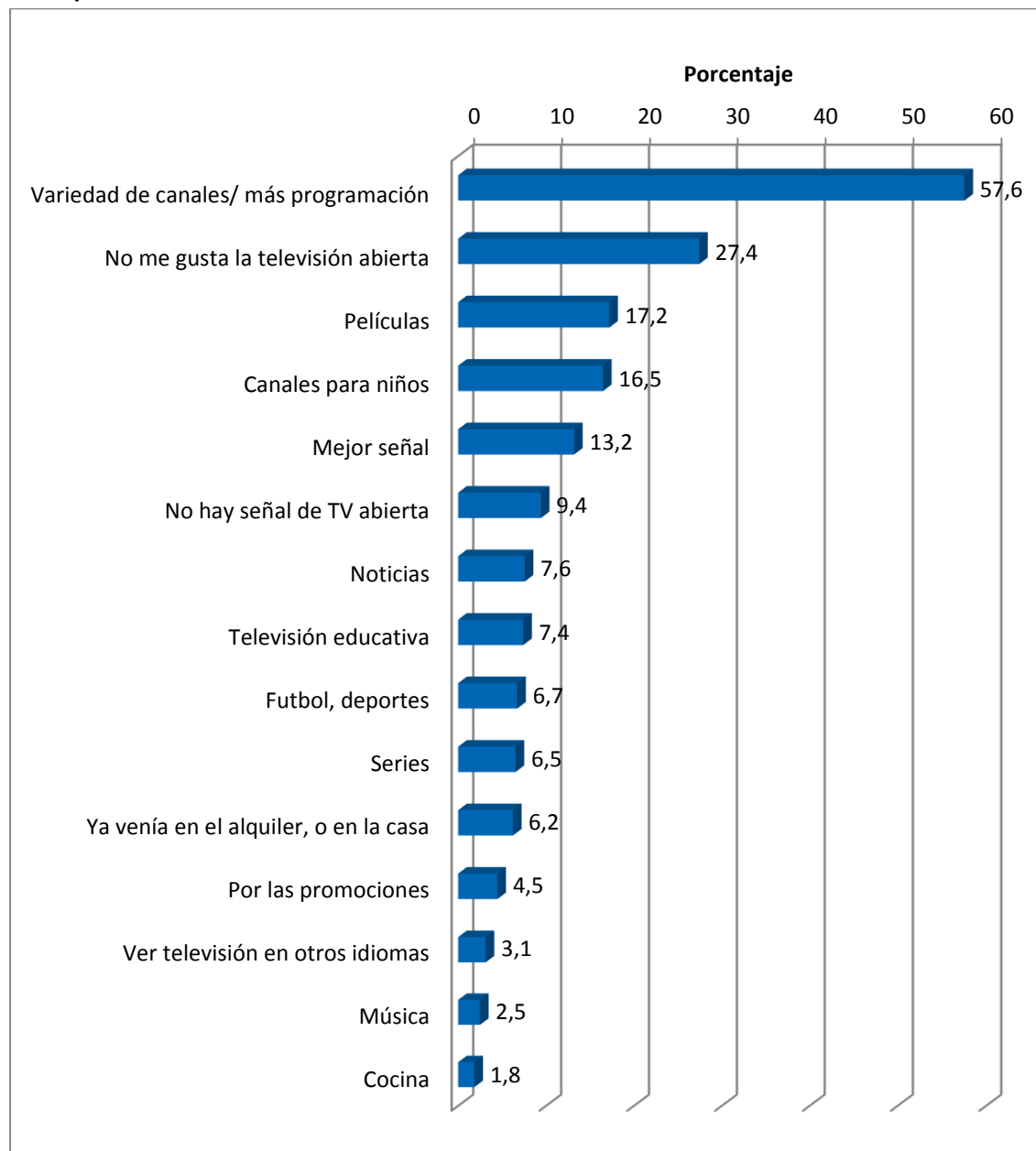
Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.

⁷ IPTV: Televisión por Protocolo de Internet (*Internet Protocol Television*).

Por otro lado, se consultó el motivo por el cual contrataron el servicio; 58% coincide en que el principal motivo fue la variedad de canales y más programación, 27% indica que no les gusta la televisión abierta; otros motivos mencionados son la posibilidad de contar con más películas y canales para niños, una mejor señal, entre otras (Gráfico 19).

Gráfico 19

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

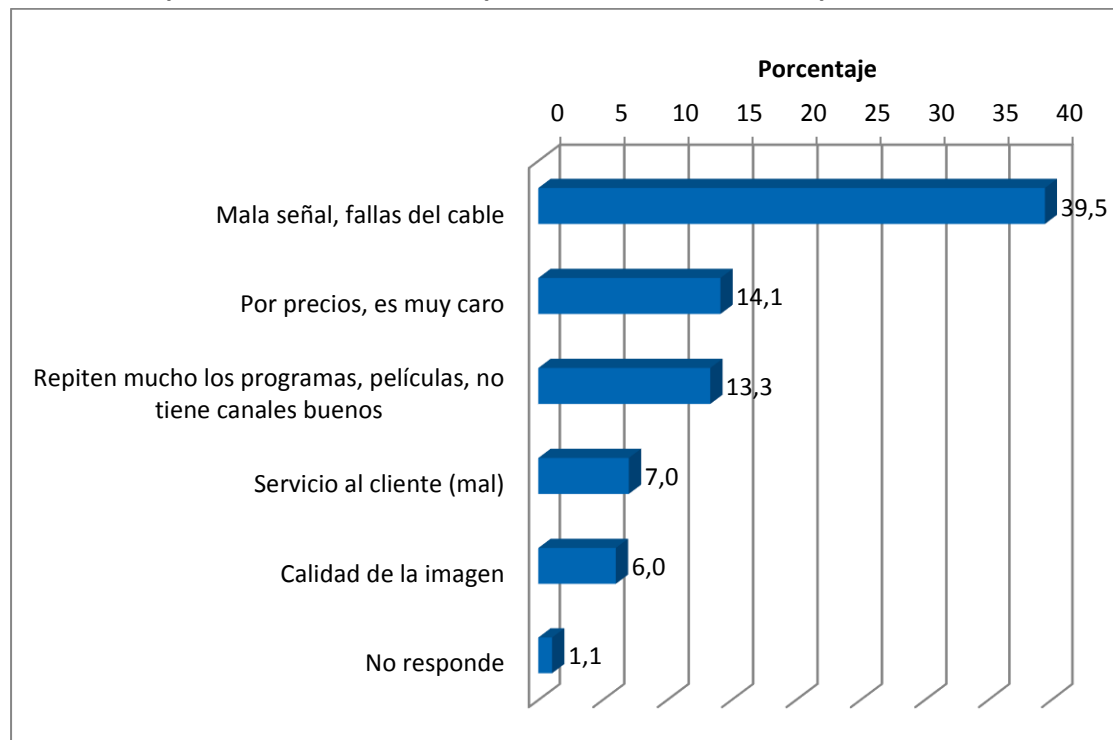


Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.

Con el fin de determinar la satisfacción que poseen actualmente las personas con el servicio de televisión por suscripción, se consultó por el deseo de cambiar de proveedor, resultando que únicamente el 10% de las personas entrevistadas manifestaron el deseo de cambiar de proveedor. En el siguiente gráfico se presentan los principales motivos que motivan el cambio; en primer lugar, se tiene la mala señal o fallas en el cable, seguido por precios elevados.

Gráfico 20

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, 2016.



TELEVISIÓN DIGITAL ABIERTA Y GRATUITA

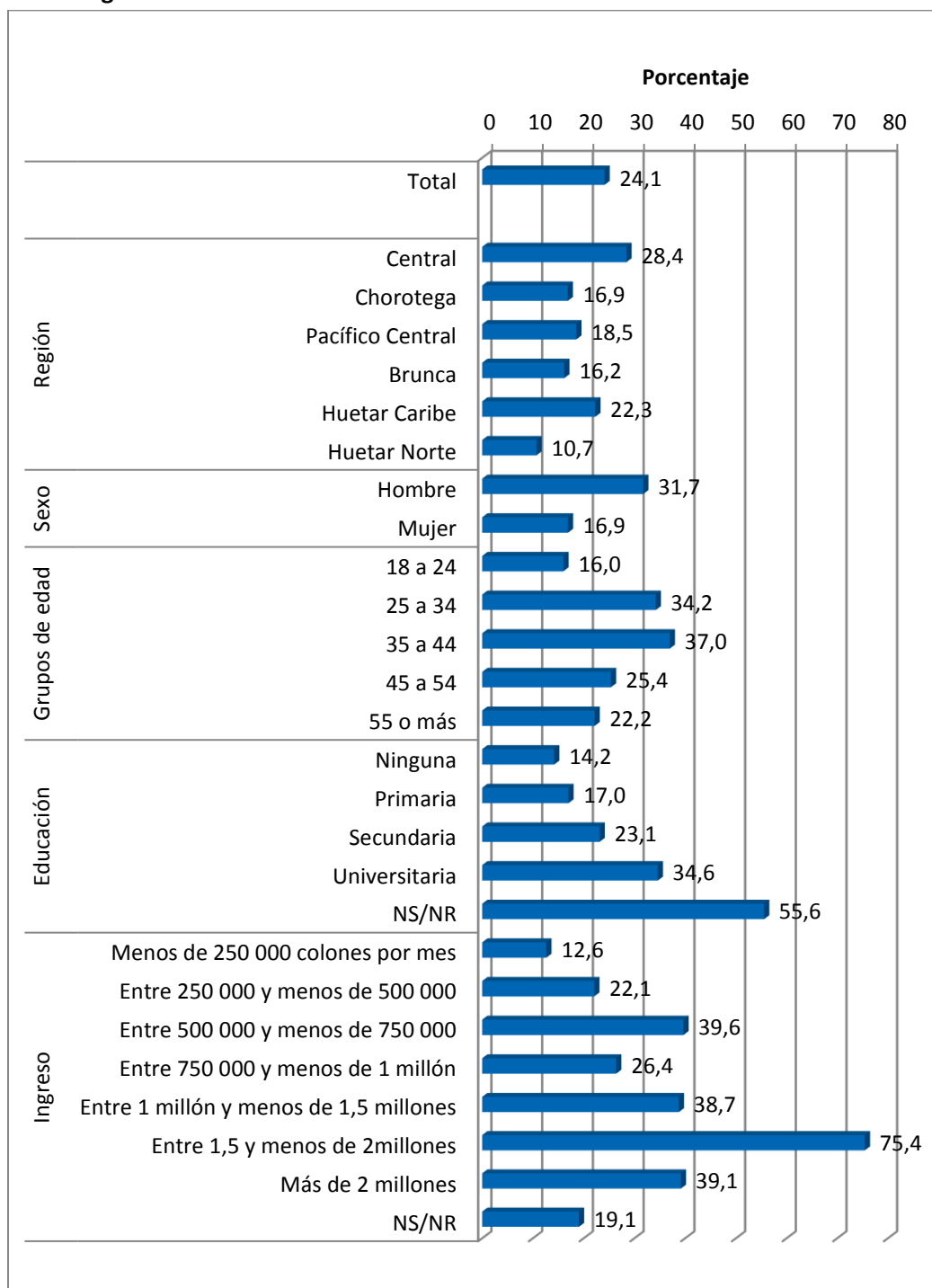
En Costa Rica se tiene previsto el cambio de la televisión análoga a la televisión digital abierta y gratuita. Este cambio tecnológico viene acompañado de beneficios para los usuarios, ya que, los canales nacionales podrán tener una mejor calidad de imagen y sonido, así como mayor cobertura del servicio en el territorio nacional.

En el presente estudio se indagó sobre el conocimiento que posee la población de este cambio tecnológico, con el fin de dar seguimiento al proceso y tomar las medidas pertinentes.

Los resultados arrojan que, del total de personas entrevistadas, 24% han escuchado hablar sobre televisión digital abierta. En el siguiente gráfico, se observa la distribución de las personas que han escuchado hablar de televisión digital según variables sociodemográficas. Se tiene que la Región Central es la que presenta un porcentaje más alto al compararla con las otras regiones. Los hombres indican en mayor porcentaje haber escuchado hablar sobre el tema, mismo comportamiento se muestra para las personas entre los 25 y 44 años. Según nivel educativo, se aprecia claramente que conforme aumenta el nivel de instrucción, aumenta el porcentaje de personas que han escuchado hablar de televisión digital. Adicionalmente, destaca que el 75% de las personas con ingresos entre 1,5 y 2 millones de colones, han escuchado sobre la televisión digital.

Gráfico 21

Distribución de las personas que han escuchado hablar de televisión digital según variables sociodemográficas



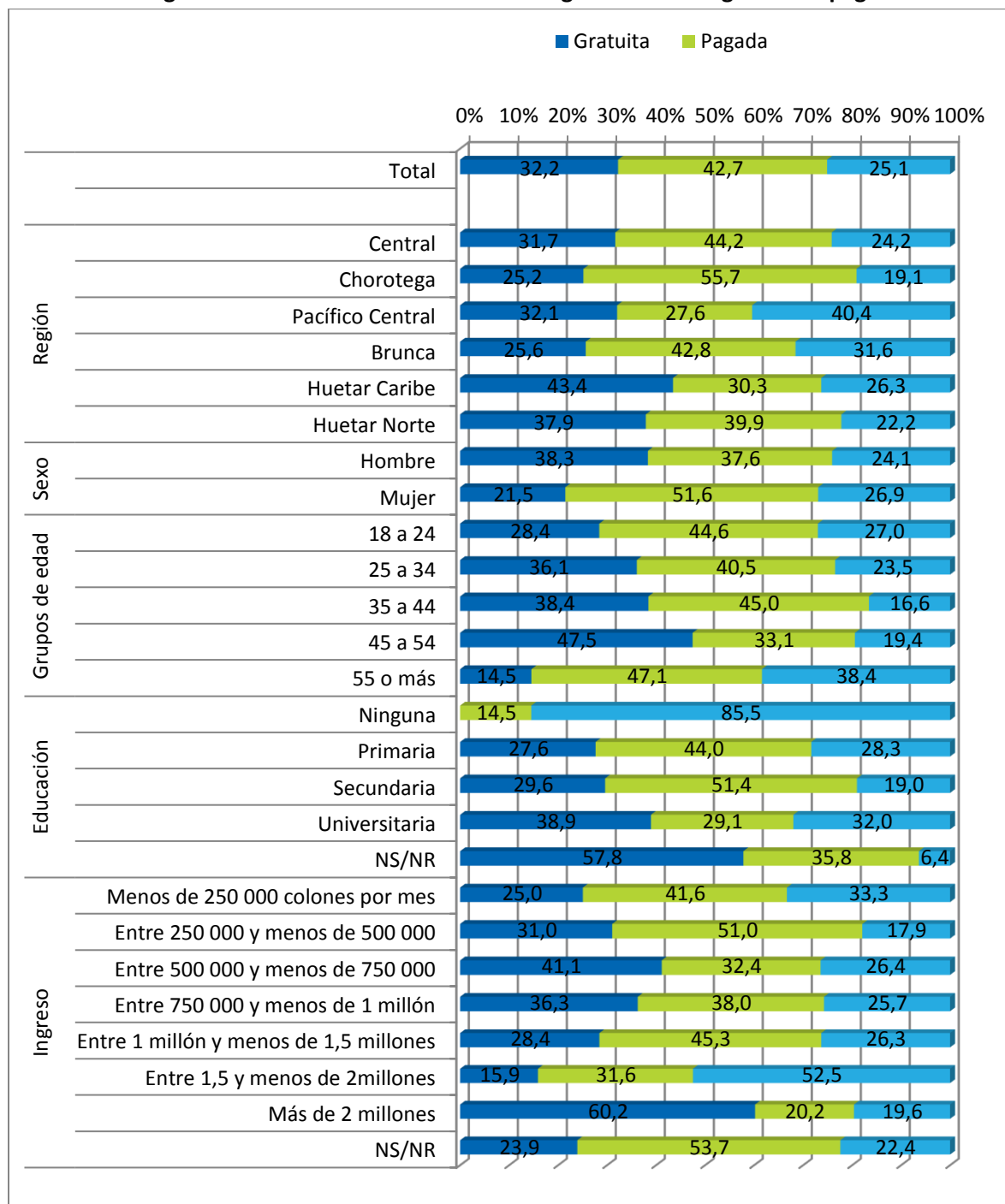
Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.

Los medios por los cuales los entrevistados afirman haberse enterado de la televisión digital son la televisión (77%), Internet (14%), radio (11%) y amigos, familiares o conocidos (10%).

Entre quienes han escuchado hablar de televisión digital, se consultó si la televisión digital abierta es gratuita o pagada; 32% mencionan que es gratuita, 43% indican que es pagada y 25% no sabe/no responde. En el siguiente gráfico se aprecia cómo, indistintamente de la región de planificación, del sexo de la persona, del grupo de edad al que pertenece, del nivel de educación e ingresos; la mayoría de las personas consideran que la televisión digital abierta es pagada. Lo anterior deja en evidencia la confusión en cuanto a la diferencia de la televisión digital abierta y la televisión digital que ofrecen los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Gráfico 22

Distribución según conocimiento de si la televisión digital abierta es gratuita o pagada



Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.

Igualmente, haciendo referencia a esta cuarta parte de la población que ha escuchado hablar sobre televisión digital abierta; 62% de las personas indican que ante la transición a la televisión digital abierta deben comprar un dispositivo especial y conectarlo a su televisor actual, el 18% de las personas piensa que debe cambiar el televisor que posee. Adicionalmente, solo el 13% tiene conocimiento de que el estándar que se utiliza para la transmitir la televisión digital abierta en Costa Rica es el estándar Japonés-Brasileño.

Los resultados arrojan que se debe seguir informando a la población, ya que cerca del 75% de las personas no ha escuchado hablar sobre televisión digital abierta, y entre los que sí han escuchado, no se tienen claras las implicaciones del cambio.



CIBERSEGURIDAD

Según la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), la ciberseguridad es “el conjunto de herramientas, políticas, conceptos de seguridad, salvaguardas de seguridad, directrices, métodos de gestión de riesgos, acciones, formación, prácticas idóneas, seguros y tecnologías que pueden usarse para proteger los activos de la organización y los usuarios en el ciberentorno”⁸.

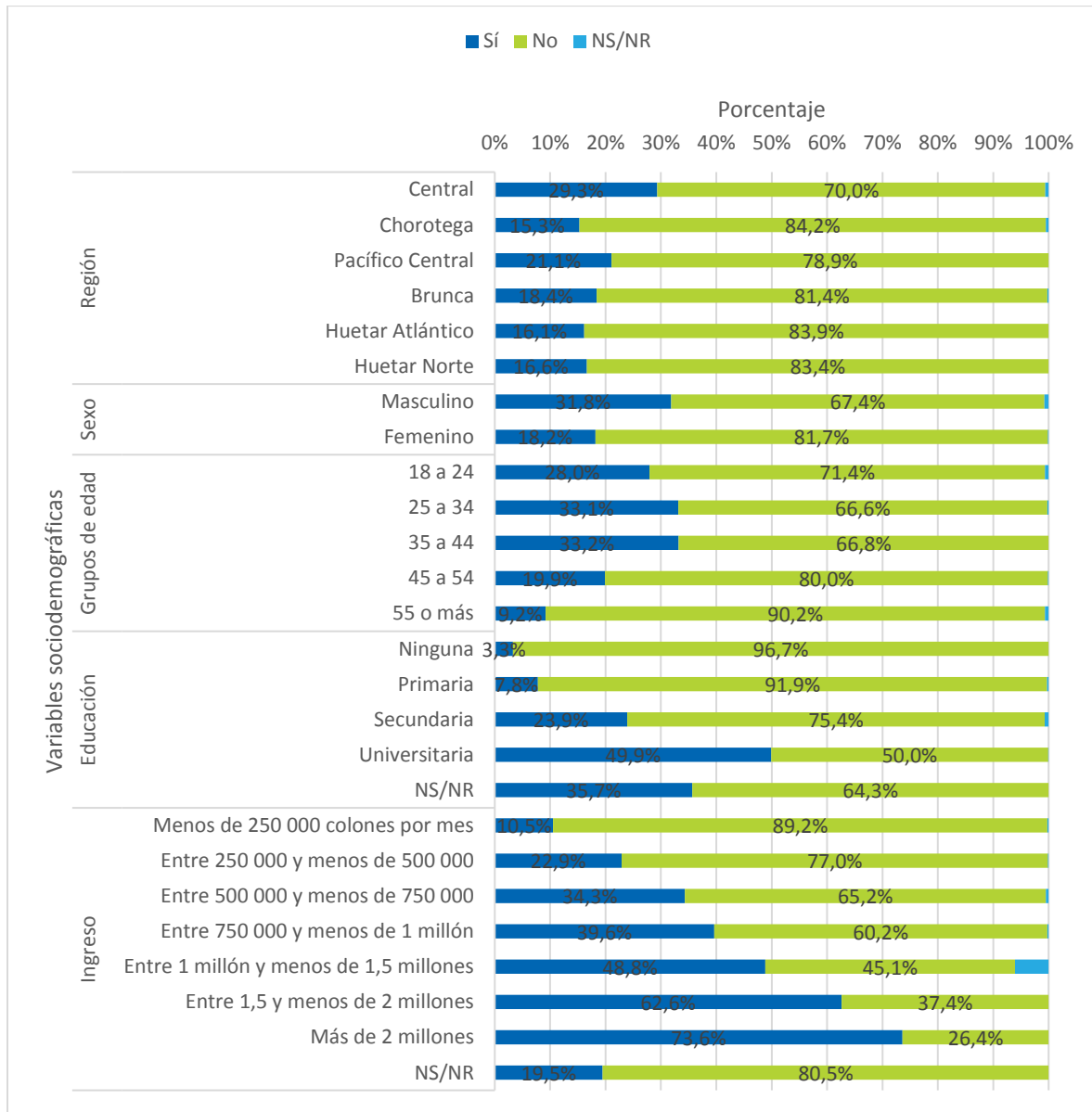
Dentro de la encuesta se consultó a los entrevistados si conocían el significado de ciberseguridad, tan sólo una cuarta parte de las personas indican saber el significado, mientras 75% de las personas desconocen lo que significa ciberseguridad.

En el Gráfico 23 se aprecia que la proporción de personas que indica conocer el significado de ciberseguridad es más alta para los grupos de edad de 25 a 34 años y de 35 a 44 años, donde alcanza un poco más del 30%. Este porcentaje crece aún más para las personas que poseen un nivel de instrucción universitaria, donde se tiene que 50% de las personas saben lo que significa ciberseguridad. Por otro lado, se observa una relación directa entre el nivel de ingreso de las personas que residen en el hogar y la proporción de personas que saben el significado de ciberseguridad, el cual llega a superar el 60% en los dos grupos con ingresos más altos.

⁸ <https://www.itu.int/net/itunews/issues/2010/09/20-es.aspx>

Gráfico 23

Distribución de las personas que saben lo que significa ciberseguridad

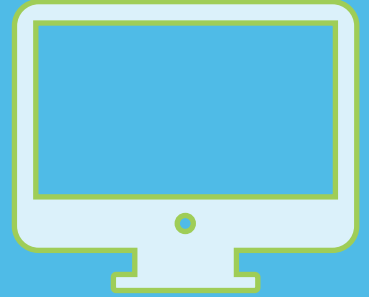
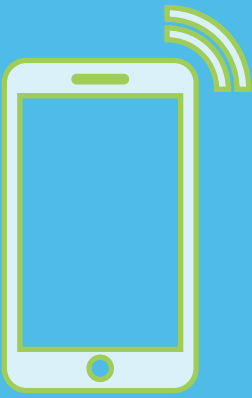


Fuente: MICITT, Encuesta de acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, 2016.

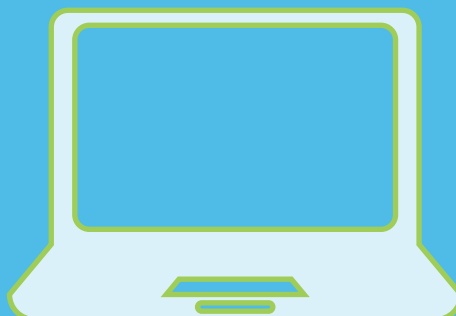
Cabe destacar que la proporción de personas víctimas de algún ataque cibernético es muy baja; por ejemplo, tan sólo 6% de las personas entrevistadas ha sido víctima de robo de información o pérdida de datos, 3% ha sido víctima de ataques a sus equipos y únicamente un 1% ha sido víctima de robo de dinero por algún medio cibernético.

Por otro lado, 66% de las personas entrevistadas afirman que han recibido información sobre los cuidados que se debe tener en el uso de las redes sociales. Este porcentaje tiende a aumentar cuando se habla de personas que residen en la región Central; para personas en edades entre los 18 y 44 años; para aquellos que poseen secundaria y universitaria como nivel de instrucción; así como para las personas con un ingreso total familiar superior a los 500 mil colones mensuales.

Entre la información recibida por las personas sobre los cuidados que deben tener en el uso de las redes sociales, se encuentran: no subir información personal y fotos (17%), no compartir contraseñas/claves (14%), ser cuidadoso con lo que se publica (10%), no hablar con personas desconocidas y no aceptar la solicitud de amistad (7%).



Consideraciones finales



Las telecomunicaciones han revolucionado y dinamizado la comunicación entre los usuarios de todo el mundo. Costa Rica no es la excepción, con la apertura del sector de las telecomunicaciones, esta revolución de las TIC ha mostrado un acelerado crecimiento en la última década, y los resultados del estudio vienen a respaldar y dar evidencias, ya que muestran el acceso y uso que los costarricenses realizan de las tecnologías y servicios disponibles en el mercado.

Por su parte, la incursión de nuevas tecnologías ha provocado el decrecimiento de tecnologías más antiguas, como es el caso de la telefonía fija, la cual muestra una tendencia descendiente y ha sido sustituida en los últimos años por la telefonía móvil; 32% de las personas entrevistadas tuvieron una línea de telefonía fija y la eliminaron, uno de los principales motivos de eliminación se debe a la tenencia de telefonía móvil. Según resultados del estudio, el porcentaje de personas entrevistadas que poseen el servicio de telefonía fija en la vivienda ha disminuido 15% entre el 2015 y el 2016. A pesar de que el servicio presenta una tendencia a la baja, la tecnología de VoIP presenta un incremento importante, aunque el porcentaje de tenencia de este servicio es de tan solo 7% entre las personas entrevistadas, el aumento de este porcentaje entre el 2015 y el 2016 es de 20%.

La telefonía móvil presenta un crecimiento acelerado, la entrada de nuevos operadores, así como el desarrollo de aplicaciones, han impulsado este incremento. Existen segmentos de mercado según modalidad de pago (prepago y pospago), predominando en el país la modalidad prepago. El *smartphone* es el tipo de teléfono más común entre los entrevistados. La selección del operador o proveedor del servicio de telefonía móvil está determinada por la cobertura, la calidad y el precio del servicio.

El servicio de Internet fija también se ha favorecido con la apertura del sector de las telecomunicaciones; 2 de cada 3 personas entrevistadas poseen el servicio hace menos de 5 años. De una manera general se podría decir que los usuarios están a gusto con el operador de servicio que tienen contratado. Con respecto a la tenencia del servicio de Internet móvil, existen segmentos de mercado diferenciados por grupos de edad, nivel de instrucción e ingresos.

Los dispositivos más utilizados para acceder a Internet son el teléfono celular y la computadora portátil. Sin embargo, viene en aumento el acceso a través del televisor y consolas de video juegos.

La televisión por suscripción presenta una considerable tenencia entre las personas entrevistadas y viene a satisfacer las necesidades en cuanto a variedad de canales y mayor programación

Los resultados revelan la importancia de los servicios de telecomunicaciones para la población de Costa Rica y brinda un panorama más amplio de las diferencias existentes en los sectores de la población, sirviendo de insumo para el planteamiento de la política pública que asegure la inclusión de poblaciones vulnerables a la sociedad de la información y el conocimiento en la era digital.

