

ACCESO, USO Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN COSTA RICA 2011-2013

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	2
III. TELEFONÍA MÓVIL	2
IV. INTERNET	4
4.1 Internet por Teléfono Móvil	4
4.2 Internet Fija	5

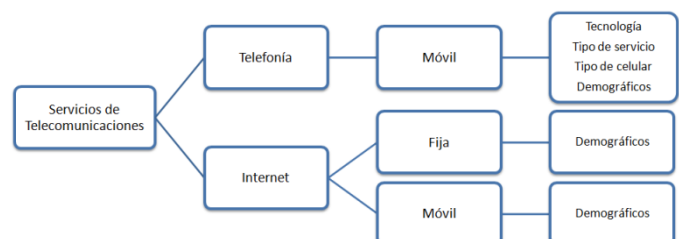
I INTRODUCCIÓN

En telecomunicaciones es importante mantener un sistema actualizado de indicadores relacionados con la calidad y oportunidad de los servicios, en especial, desde la perspectiva de los usuarios. En respuesta a lo anterior, el Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) ha realizado una serie de encuestas para la obtención de datos primarios de los usuarios.

El siguiente documento presenta los resultados históricos de las encuestas denominadas “Acceso, Uso y Satisfacción de los Servicios de Telecomunicaciones” para los años 2011 a 2013. Estas encuestas han mantenido la metodología de investigación, por lo cual permite realizar comparaciones y analizar el comportamiento de variables de interés.

El documento contiene dos secciones de análisis para los servicios de telefonía móvil e Internet (fija y móvil). Los resultados se presentaran para las siguientes variables:

Figura 1: Esquema de variables a analizar.



II METODOLOGÍA

El objetivo principal de las encuestas es disponer de información actualizada sobre la situación de la brecha digital en el país, a través de la medición del acceso, uso y la satisfacción de las principales Tecnologías de la Información y la Comunicación disponibles para hogares y personas. La información ha sido recolectada mediante entrevistas personales a hombres y mujeres residentes en Costa Rica, con edad entre los 15 y 75 años a nivel nacional.

El tamaño mínimo de las muestras fue de 3000 entrevistas efectivas a jefes de hogar. Los resultados poseen un nivel de confianza del 95% y un error en las estimaciones de aproximadamente $\pm 2\%$.

Se empleó un cuestionario estructurado y precodificado para la recolección de la información constituido por varios módulos: clasificación socioeconómica y laboral, telefonía fija, telefonía celular, Internet móvil e Internet fija.

III TELEFONÍA MÓVIL

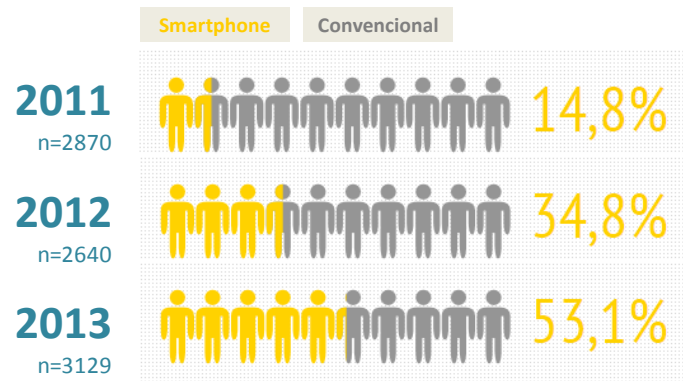
La mayoría de los entrevistados cuenta con servicio de telefonía móvil, y se muestra una tendencia creciente en las tres ediciones de este estudio (más del 82%). Cerca del 75% posee servicio de telefonía móvil de modalidad prepago y se observa una tendencia creciente en la participación del mercado de la tecnología 3G, pasando de un 57,2% estimado para el 2011 a un 69,2% en el 2013.



La preferencia por los *smartphones* por parte de los entrevistados muestra un crecimiento acelerado en el período 2011-2013, pasando del 14,8% al 53,1%.

El incremento en la preferencia por los *smartphones* por parte de los entrevistados es notoria.

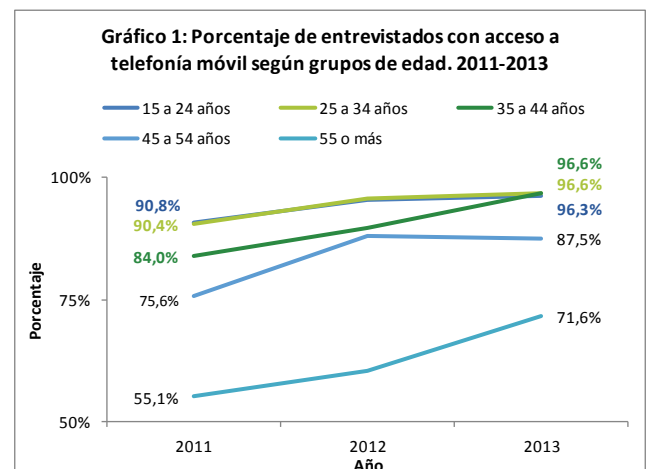
Figura 2: Porcentaje de entrevistados según tipo de teléfono móvil. 2011 - 2013



TELEFONÍA MÓVIL:

- Continúa la tendencia de cierre de la brecha de acceso generacional

Según edad, los menores de 44 años son quienes tienen el mayor acceso a la telefonía móvil (97% en el 2013). En 2011, se observa una diferencia de cerca de 6 puntos porcentuales en la tenencia de esta tecnología entre el grupo de 35 a 44 años y los de 15 a 34 años. Sin embargo, en 2013 la brecha entre estos grupos desaparece, pues ya no existe una diferencia estadísticamente significativa entre ellos. Si bien, las personas de 55 o más siguen teniendo el menor acceso a telefonía móvil, presentan el mayor aumento en el acceso, pasando de un 55% a un 72%.

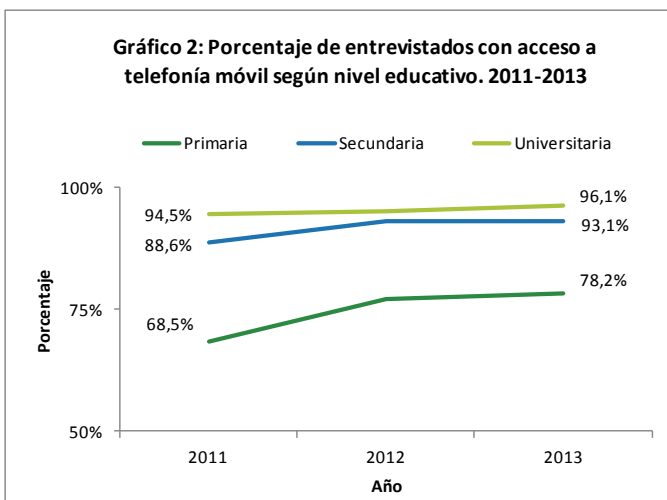


Telefonía Móvil

Disminuye la brecha de acceso por nivel educativo

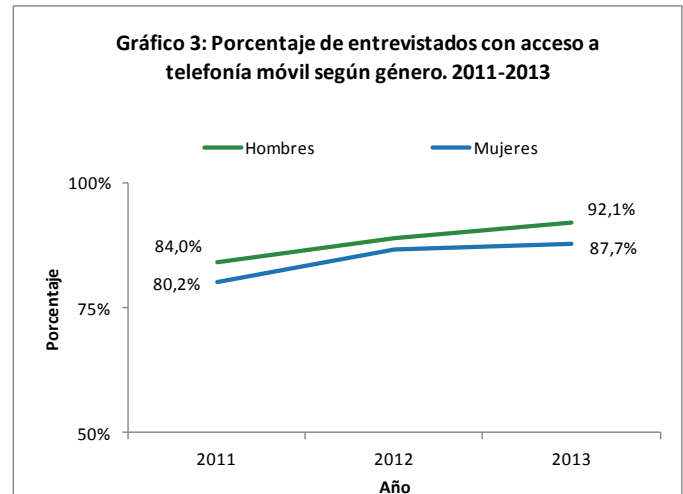
Por nivel educativo, la brecha de acceso muestra una disminución en todos los niveles. Las personas entrevistadas con escolaridad primaria mostraron un crecimiento en su acceso a la telefonía móvil de 10 puntos porcentuales entre el 2011 y 2013. En vista de que el nivel educativo está directamente relacionado con el nivel de ingresos, es posible que la mayor cantidad de planes más económicos, entre ellos los prepago, haya impulsado esta disminución.

Gráfico 2: Porcentaje de entrevistados con acceso a telefonía móvil según nivel educativo. 2011-2013



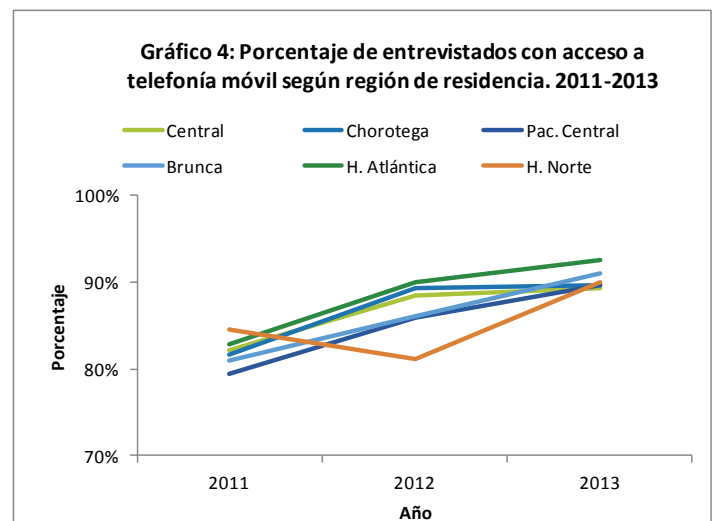
El incremento en el acceso a telefonía móvil entre el 2011 y 2013 fue de aproximadamente 8 puntos porcentuales tanto para hombres como para mujeres, por lo que se mantiene una diferencia por género en el acceso a esta tecnología de aproximadamente 4 puntos porcentuales.

Gráfico 3: Porcentaje de entrevistados con acceso a telefonía móvil según género. 2011-2013



Para el 2013, no se observan grandes diferencias en el acceso a telefonía móvil según región de residencia. Las regiones Pacífico Central, Brunca y Huetar Atlántica presentan los mayores crecimientos.

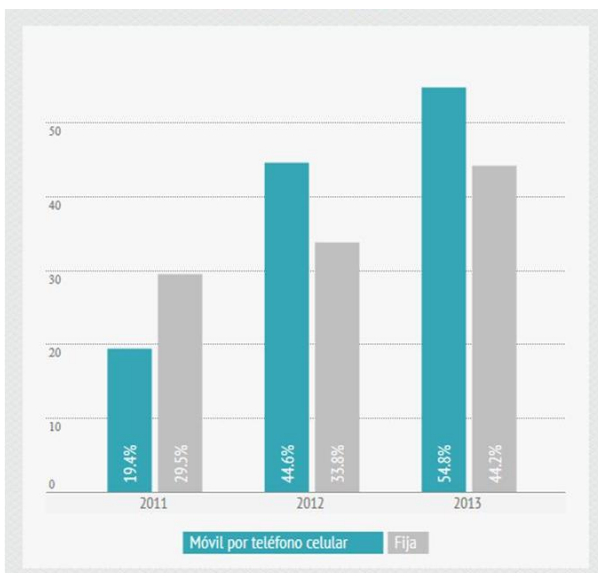
Gráfico 4: Porcentaje de entrevistados con acceso a telefonía móvil según región de residencia. 2011-2013



IV INTERNET

El acceso a Internet muestra una tendencia creciente en las tres ediciones de este estudio, tanto para el servicio en teléfono celular como el fijo. El crecimiento del acceso a Internet mediante teléfono celular muestra un aumento de 183% en el 2013 con respecto al 2011, mientras que para Internet fija es de 50% para el mismo período.

Gráfico 5: Porcentaje de entrevistados con acceso a Internet según tipo. 2011-2013

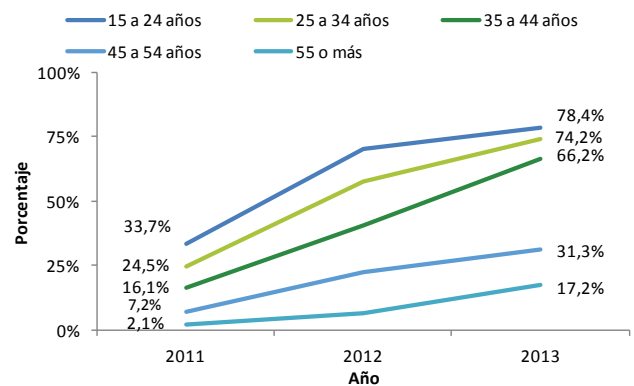


4.1 Internet por Teléfono Móvil

Por edad, se mantiene la relación inversa entre esta variable y el acceso a Internet por teléfono móvil, dado que conforme aumenta la edad del entrevistado el acceso a este servicio disminuye.

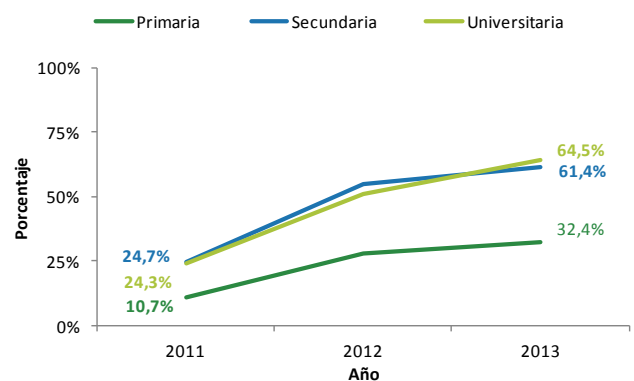
A nivel de grupo de edad, se observa también que el acceso a este servicio tiene mayores tasas de crecimiento en los grupos de más edad. En el gráfico se aprecia que, a pesar de lo anterior, persiste una brecha en el acceso a Internet por teléfono móvil entre los entrevistados de 44 años o menos y los mayores a 45 años.

Gráfico 6: Porcentaje de entrevistados con acceso a Internet por teléfono móvil según grupos de edad. 2011-2013



El acceso a Internet por teléfono móvil se ha casi triplicado en el 2013 con respecto al 2011. El crecimiento más acelerado se presenta en aquellos entrevistados con nivel educativo de primaria, quienes son parte del grupo con menos acceso a este servicio.

Gráfico 7: Porcentaje de entrevistados con acceso a Internet por teléfono móvil según nivel educativo. 2011-2013



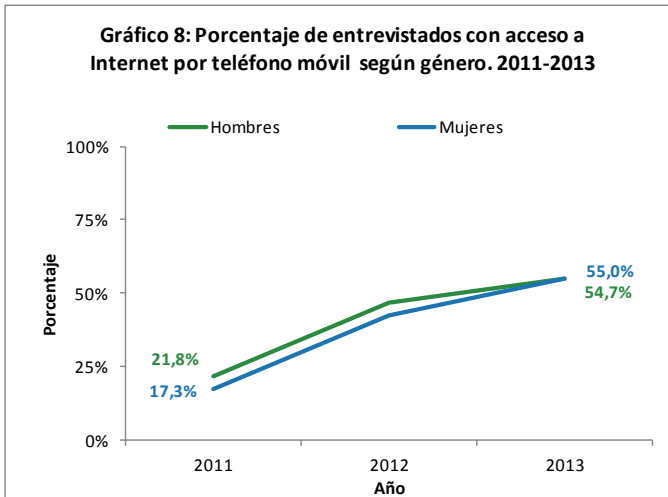
El acceso a Internet móvil de las entrevistadas femeninas creció a mayor ritmo que el de los hombres,

lo que permitió cerrar la brecha por género en acceso a Internet por teléfono móvil.

4.2 Internet Fija

En el 2013, los entrevistados con edades entre los 45 y 54 años tenían el porcentaje más alto de acceso a Internet fija. Aquellos con edades de 55 años o más, componen el grupo etario con el mayor crecimiento en el acceso a Internet fija en el período 2011-2013.

Gráfico 8: Porcentaje de entrevistados con acceso a Internet por teléfono móvil según género. 2011-2013



Las regiones Chorotega, Pacífico Central y Huetar Norte, mostraron los mayores crecimientos en el acceso a Internet por teléfono móvil.

La región Brunca tenía en el 2011 el mayor acceso a este servicio, sin embargo se convirtió en el transcurso de dos años, en la región con menor acceso. Por el contrario, la región Chorotega pasó de ser la más rezagada en 2011, a una de las más adelantadas en el 2013.

Gráfico 10: Porcentaje de entrevistados con acceso a Internet fijo según grupos de edad. 2011-2013

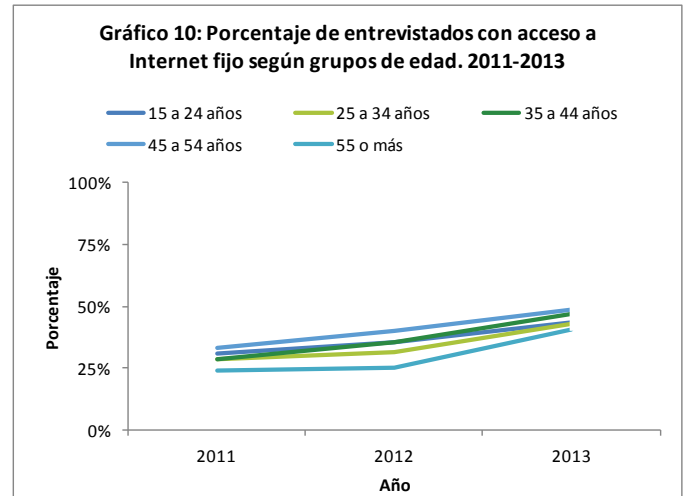
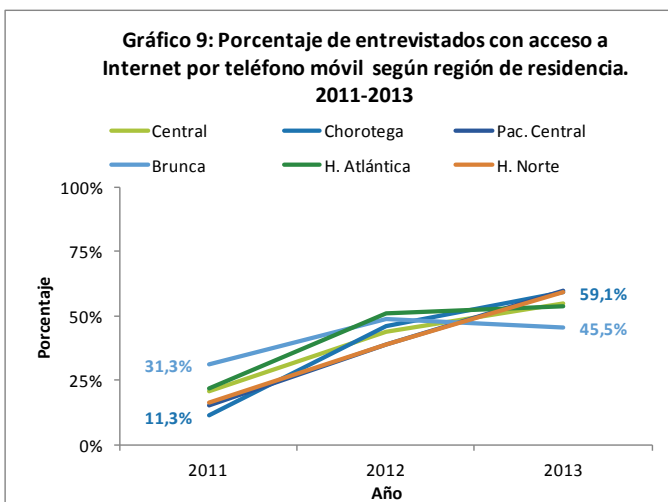
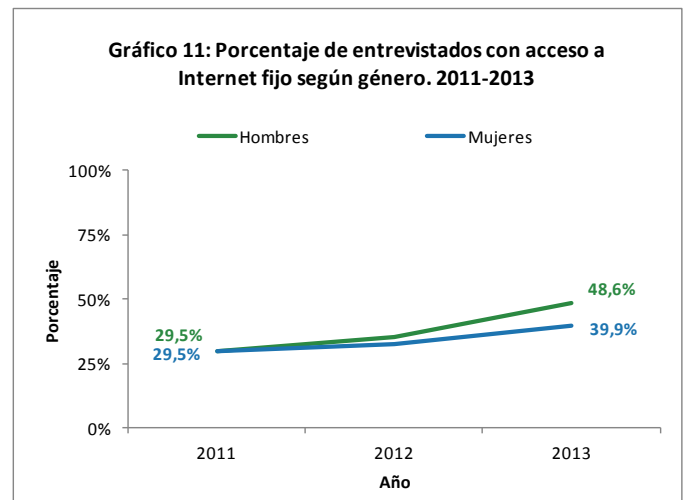


Gráfico 9: Porcentaje de entrevistados con acceso a Internet por teléfono móvil según región de residencia. 2011-2013



El género masculino presenta el crecimiento más acelerado de acceso a Internet fija, lo que ha producido un aumento en la brecha por género en el acceso en a este servicio. En el 2013, la brecha entre géneros se estima en 9 puntos porcentuales.

Gráfico 11: Porcentaje de entrevistados con acceso a Internet fijo según género. 2011-2013



Los entrevistados residentes en las regiones Central, Pacífica Central y Huetar Norte poseen los porcentajes mayores de acceso a Internet fija.

El crecimiento más acelerado, se presentó en Pacífico Central, Huetar Atlántica, Brunca y Huetar Norte.

