

CINPE



CENTRO INTERNACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA
PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

TELEFONÍA E INTERNET EN COSTA RICA



**Proyecto: Regulación económica, Innovación y
Ambiente en los sectores de Energía y
Telecomunicaciones (REINA).**

Dr. Leiner Vargas Alfaro.

Bach. Jessica Espinoza González

ENCUESTA ELECTRÓNICA SURVEY MONKEY: TELEFONÍA E INTERNET EN COSTA RICA

DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Con el objetivo de conocer el uso que se le está dando a la telefonía, y a la Internet en Costa Rica, principalmente dada la apertura en telecomunicaciones y la evolución con que nuevas tecnologías impregnan nuestra sociedad, aunado a la escasa información que existe con respecto a estos temas, se procede a plantear una encuesta electrónica segmentada básicamente en dos secciones, la primera relacionada con el uso de la telefonía y la segunda con respecto al uso del Internet. Esta encuesta es realizada a través de un programa llamado SURVEY MONKEY, el cual tiene el propósito de facilitar la tarea de realizar, administrar y analizar las investigaciones que fomentan el crecimiento de cualquier empresa, eliminando el atareado trabajo de recopilar datos.

A través de este instrumento se aplicó una serie de preguntas a una muestra de 545 personas de diferentes edades, con diversas ocupaciones, y además con ubicaciones geográficas distintas para conocer la opinión de estas con respecto a estos medios de comunicación. Recopiladas las opiniones de la muestra, se trabajó con esta base de datos compuesta por 45 preguntas, como se mencionó anteriormente conformada tanto para el sector telefonía como para el sector Internet.

La sección telefonía se dirigió principalmente a conocer la compañía que brinda el servicio celular, que tipo de celular se posee (pospago con internet, pospago sin internet, prepago con internet, prepago sin internet), los principales problemas o quejas del servicio celular, la cantidad de celulares que se posee, el tipo de tecnología que se usa y la frecuencia de cambio de un aparato, por otro lado, dada la apertura se preguntó que si ha cumplido esta con las expectativas esperadas, aspectos positivos y aspectos negativos, concluyendo esta sección con una valoración de la apertura. Además, para conocer el papel desarrollado por las nuevas empresas de telecomunicaciones (Claro y Movistar) se segmentaron las opiniones de los consumidores de estas compañías en algunas preguntas.

Complementando la encuesta la sección correspondiente al uso de la Internet está conformada por preguntas como principal uso de la Internet, actividades que se realizan en Internet, entre ellas compras y pago de servicios; frecuencia de uso, lugares de acceso, velocidades más utilizadas, problemas detectados, finalizando la sección indagando con respecto a la valoración del servicio.

Por último, se procedió a realizar un análisis de resultados, a través de gráficos y tablas, y una comparación de resultados con las encuestas de telefonía e Internet realizadas el año pasado.¹

¹ Uso de la Internet en Costa Rica (2011) y Apertura en Telecomunicaciones (2011)

ANÁLISIS DE RESULTADOS

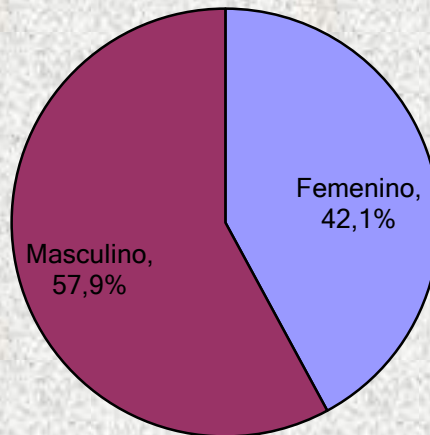
Pregunta 1: Sexo

**TABLA 1. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR SEXO**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Femenino	42,1%	229
Masculino	57,9%	315
<i>Cantidad de Respuesta</i>		544
<i>Respuestas omitidas</i>		1

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 1. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR SEXO**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

Según la encuesta “Telefonía e Internet en Costa Rica” más del 50% de los encuestados pertenecen al género masculino un 57,9%, el restante 42,1% son del género femenino, lo que indica que las encuestas tuvieron tanto participación femenina como masculina, casi en la misma proporción.

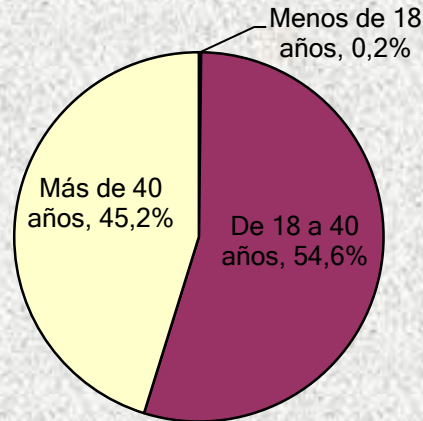
Pregunta 2: Rango de Edad

**TABLA 2. TELEFONÍA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR RANGO DE EDAD**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Menos de 18 años	0,2%	1
De 18 a 40 años	54,6%	297
Más de 40 años	45,2%	246
Cantidad de Respuesta		544
Respuestas omitidas		1

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 2. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR RANGO DE EDAD**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

Las edades de más de un 50% de los encuestados responden a un rango entre los 18 a 40, (54,6%). seguidos de las personas que se ubican en un rango de edad mayor a los 40, con un 45,2%, y por último y con un solo dato (0,2%) las personas menores de 18 años, lo que indica con frecuencia la mayoría de las personas con acceso a un correo electrónico son mayores de 18 años.

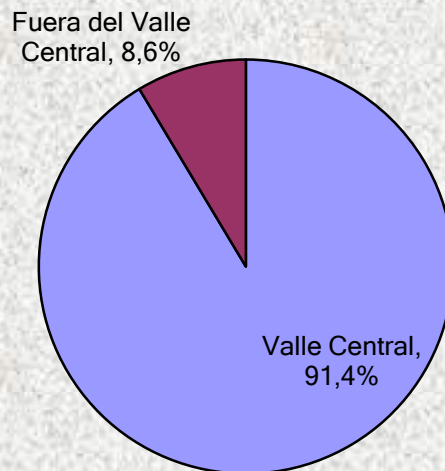
Pregunta 3: Lugar de Residencia

**TABLA 3. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR LUGAR DE RESIDENCIA**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Valle Central	91,4%	497
Fuera del Valle Central	8,6%	47
<i>Cantidad de Respuesta</i>		544
<i>Respuestas omitidas</i>		1

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 3. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR LUGAR DE RESIDENCIA**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

Un 92% aproximadamente de la muestra corresponde a habitantes del Valle Central, el restante 8,6% pertenece a personas de otras áreas del país, fuera del Valle Central.

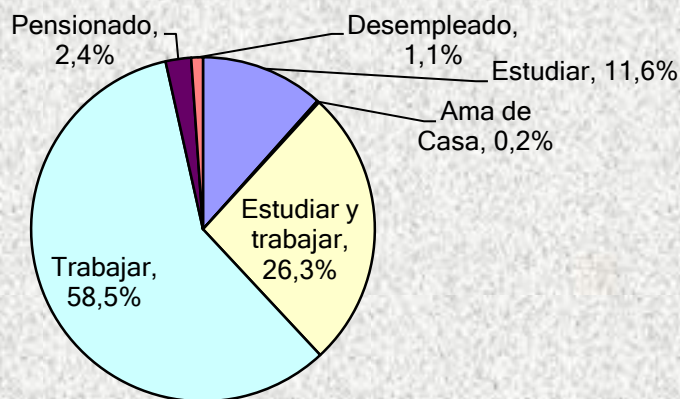
Pregunta 4: ¿A qué se dedica actualmente?

**TABLA 4. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICA ACTUALMENTE**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Estudiar	11,6%	63
Ama de Casa	0,2%	1
Estudiar y trabajar	26,3%	143
Trabajar	58,5%	318
Pensionado	2,4%	13
Desempleado	1,1%	6
Cantidad de Respuesta		544
Respuestas omitidas		1

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 4. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICA ACTUALMENTE**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

La principal ocupación de las personas encuestadas corresponde a trabajar, esto respalda el anterior dato que principalmente las personas que rellenaron la encuesta son personas que poseen correo electrónico mayores de 18 años, estudiar y trabajar simultáneamente es otra de las actividades con mayor porcentaje (26,3%), siendo estudiar la tercera (11,6%), por otra parte las actividades a las que menos se dedican los encuestados es estar pensionados (2,4%), desempleados (1,1%) y ama de casa (0,2%)

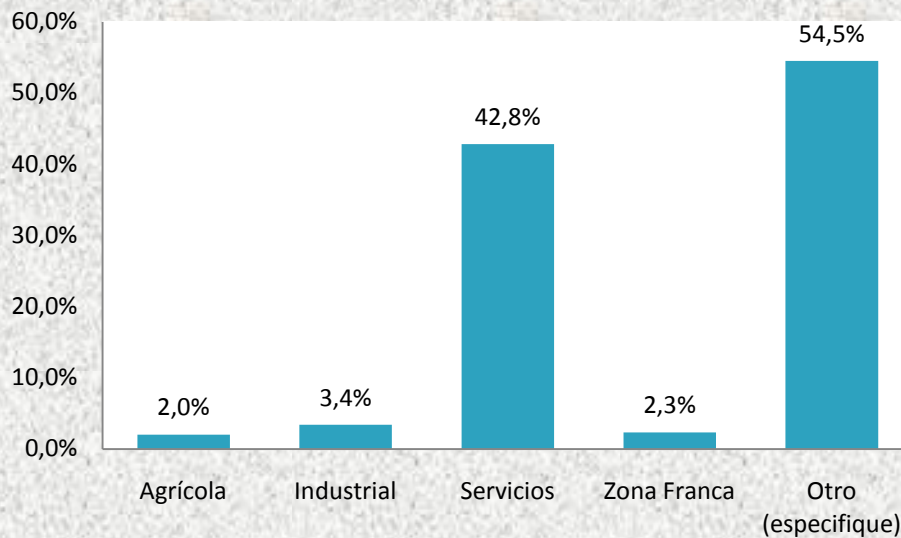
Pregunta 5: Tipo de empresa donde trabaja

**TABLA 5. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR TIPO DE EMPRESA DONDE TRABAJA**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Agrícola	2,0%	9
Industrial	3,4%	15
Servicios	42,8%	189
Zona Franca	2,3%	10
Otro (especifique)	54,5%	241
Cantidad de Respuesta		442
Respuestas omitidas		103

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 5, TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR TIPO DE EMPRESA DONDE TRABAJA**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

De las personas que mencionaron trabajar un 42,8% lo hace para el sector servicio, un 3,4% para el sector industrial, un 2.3% para zonas francas y un 2% trabaja en empresas de tipo industrial. Más del 50% menciona trabajar para otro tipo de empresas tales como educación y gobierno.

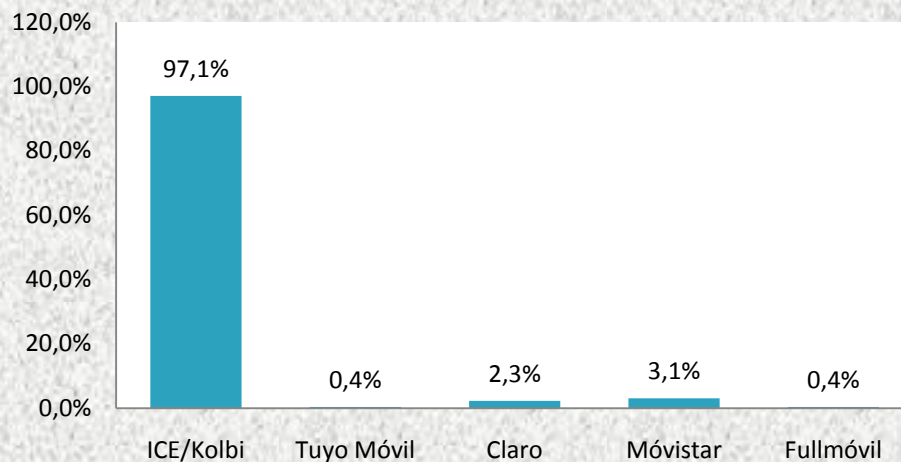
Pregunta 6: ¿Cuál compañía le brinda el servicio de celular?

**TABLA 6. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR COMPAÑÍA QUE LE BRINDA EL SERVICIO DE CELULAR**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
ICE/Kolbi	97,1%	505
Tuyo Móvil	0,4%	2
Claro	2,3%	12
Móvistar	3,1%	16
Fullmóvil	0,4%	2
Cantidad de Respuesta		520
Respuestas omitidas		25

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 6. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR COMPAÑÍA QUE LE BRINDA EL SERVICIO DE CELULAR**

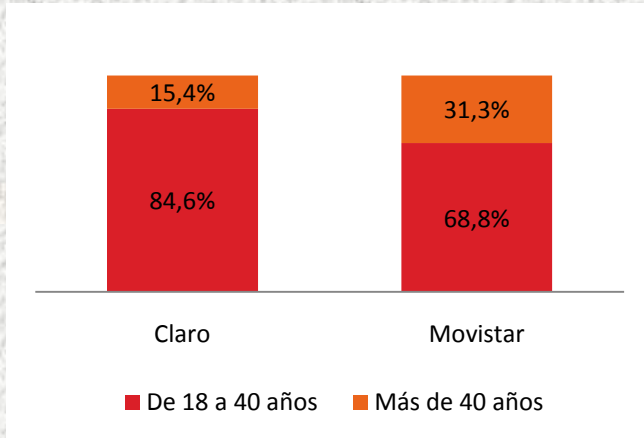


Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

Casi la totalidad de las personas encuestadas (97,1%) el servicio de celular les es brindado por el ICE/Kolbi; por otro lado de las nuevas empresas incorporadas dada la apertura comercial a la cabeza se encuentra Movistar (3,1%), Claro (2,3%), y por último con 0,4% Tuyo Móvil y Full Móvil.

Para conocer un poco el comportamiento de las personas que poseen un servicio celular de una compañía disímil al ICE, se estudia las opiniones de las personas que posee aparatos celulares de compañías como Movistar y Claro.

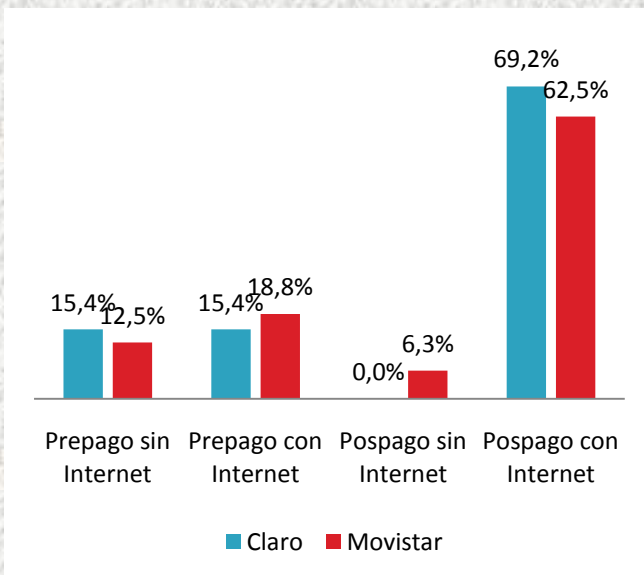
**GRÁFICO 7 . TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR RANGO DE EDAD EN CLARO Y MOVISTAR**



La edad más frecuente de las personas que poseen celulares pertenecientes a compañías como Claro y Movistar rondan entre los 18 y 40 años

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

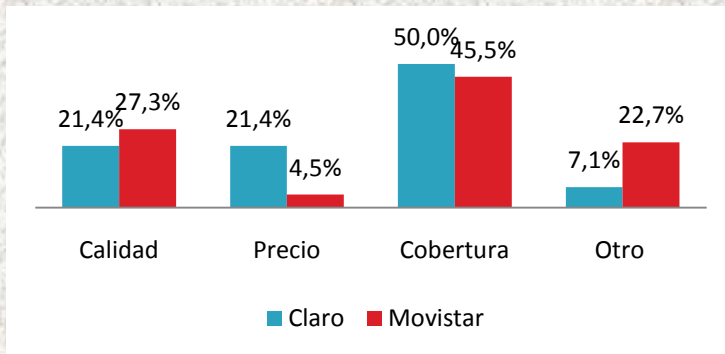
**GRÁFICO 8. TELEFONÍA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR TIPO DE SERVICIO CELULAR QUE POSEE
 EN CLARO Y MOVISTAR**



Las personas encuestadas las cuáles poseen tecnología de las compañías Claro y Movistar están caracterizadas en más de un 60% por ser celulares postpago con Internet, siendo la empresa Claro la que más celulares de este tipo posee (69,2%)

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

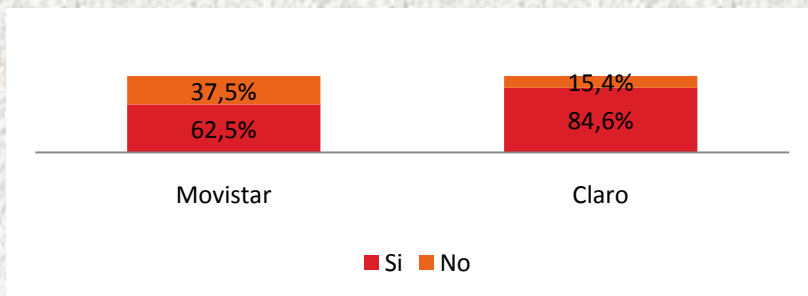
**GRÁFICO 9. TELEFONÍA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR PRINCIPAL PROBLEMA O QUEJA DEL SERVICIO
 EN CLARO Y MOVISTAR**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

A pesar de que muchos de los consumidores que adquirieron servicios celulares de compañías distintas al ICE, como Claro y Movistar fue para evadir problemas con los que ya contaban, el principal problema de los consumidores de estas empresas continúa siendo cobertura y calidad.

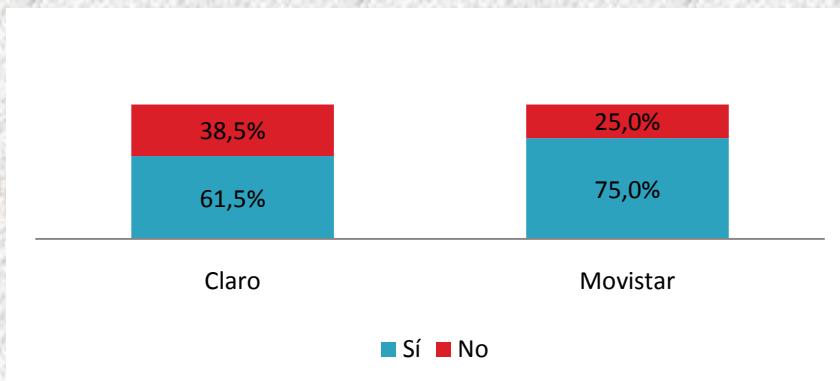
**GRÁFICO 10. TELEFONÍA E INTERNET EN COSTA RICA DISTRIBUIDO POR
 GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA COMPAÑÍA QUE LE BRINDA EL SERVICIO
 EN CLARO Y MOVISTAR**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

Otro dato interesante es el grado de satisfacción de los consumidores de estas empresas, más del 50% de los consumidores tanto de Claro como Movistar están satisfechos con el servicio, siendo los consumidores de Claro los más satisfechos (84,6%) y Movistar (62,5%)

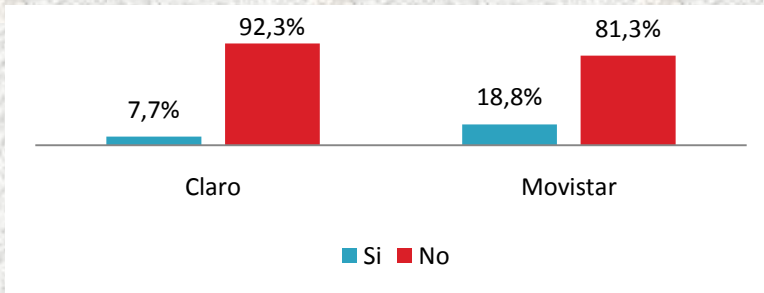
**GRÁFICO 11. TELEFONÍA E INTERNET EN COSTA RICA DISTRIBUIDO POR
 HA CUMPLIDO LA APERTURA EN TELECOMUNICACIONES CON LAS EXPETIVAS
 ESPERADAS, EN CLARO Y MOVISTAR**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

Aunado a la pregunta anterior, la apertura en telecomunicaciones ha cumplido con las expectativas esperadas, según los consumidores de estas empresas, sin embargo, en este caso los que más están de acuerdo con esto son los consumidores de Movistar (75%) y Claro (61,5%)

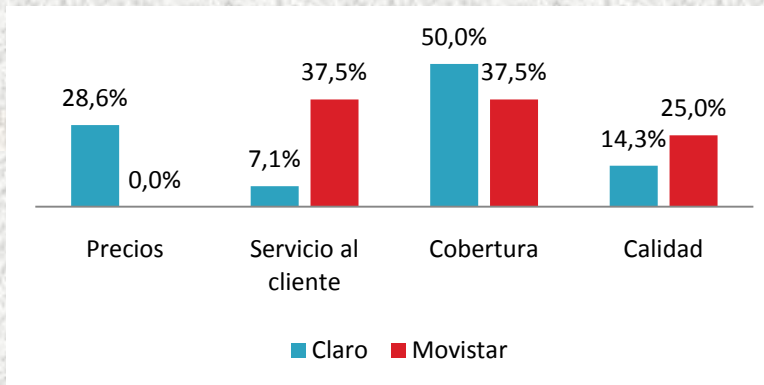
GRÁFICO 12. TELEFONÍA E INTERNET EN COSTA RICA DISTRIBUCIÓN POR DISPOSICIÓN A CAMBIARSE DE EMPRESA QUE BRINDA EL SERVICIO, EN CLARO Y MOVISTAR



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA (Abril-Julio 2012)

Los consumidores de las empresas Claro y Movistar no tienen en mente cambiarse de empresa que les brinda el servicio, tan sólo un pequeño porcentaje anhela la posibilidad de cambiarse de nuevo de compañía.

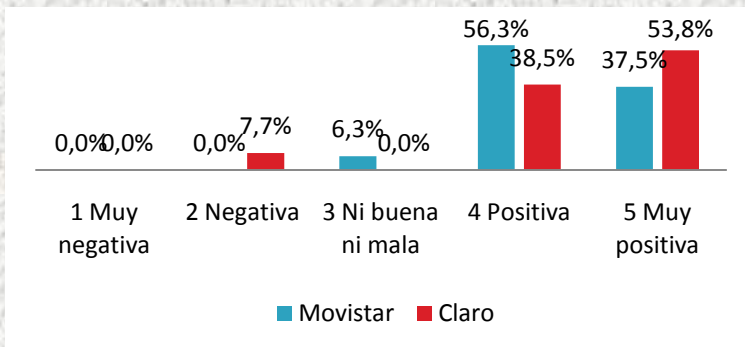
GRÁFICO 13. TELEFONÍA E INTERNET EN COSTA RICA DISTRIBUIDO POR FACTORES QUE NO CUMPLERON LAS EXPECTATIVAS ESPERADAS, EN CLARO Y MOVISTAR



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA (Abril-Julio 2012)

No obstante, algunos factores no cumplieron con las expectativas esperadas tales como Cobertura para consumidores de ambas empresas y Calidad, en el caso de Movistar el servicio al cliente ha sido un factor importante que rompió con las expectativas y los Precios en el caso de Claro.

GRÁFICO 14. TELEFONÍA E INTERNET EN COSTA RICA DISTRIBUIDO POR VALORACIÓN EN LA APERTURA DE TELECOMUNICACIONES, EN CLARO Y MOVISTAR



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA (Abril-Julio 2012)

Los consumidores de estas empresas nuevas califican la apertura en telecomunicaciones entre positiva y muy positiva, siendo los consumidores de la empresa Claro los que valoran mejor la apertura.

Pregunta 7: ¿Qué tipo de servicio celular posee?

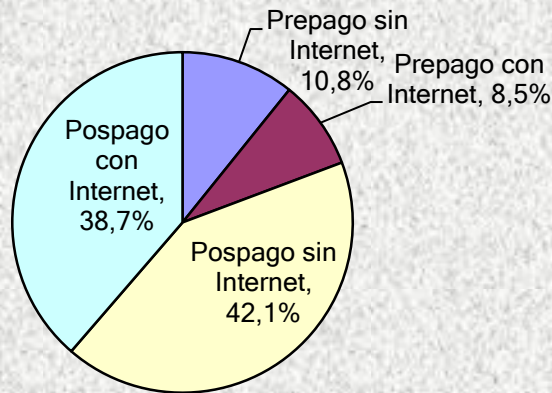
**TABLA 7. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR TIPO DE SERVICIO DE CELULAR QUE POSEE**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Prepago sin Internet	10,8%	56
Prepago con Internet	8,5%	44
Pospago sin Internet	42,1%	219
Pospago con Internet	38,7%	201
Cantidad de Respuesta		520
Respuestas omitidas		25

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA

**GRÁFICO 15. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR TIPO DE SERVICIO DE CELULAR QUE POSEE**

(Abril-Julio 2012)



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA

(Abril-Julio 2012)

Un 42,1% de la muestra mencionó que el tipo de celular que se posee en demasía es el postpago sin Internet, un 38,7% posee postpago con Internet, el restante 29,3% se distribuye entre personas con prepago sin internet (10,8%) y prepago con internet (8,5%), lo que refleja que a pesar de los nuevos servicios que se ofrece en celulares, la mayoría de personas prefieren un servicio ya conocido.

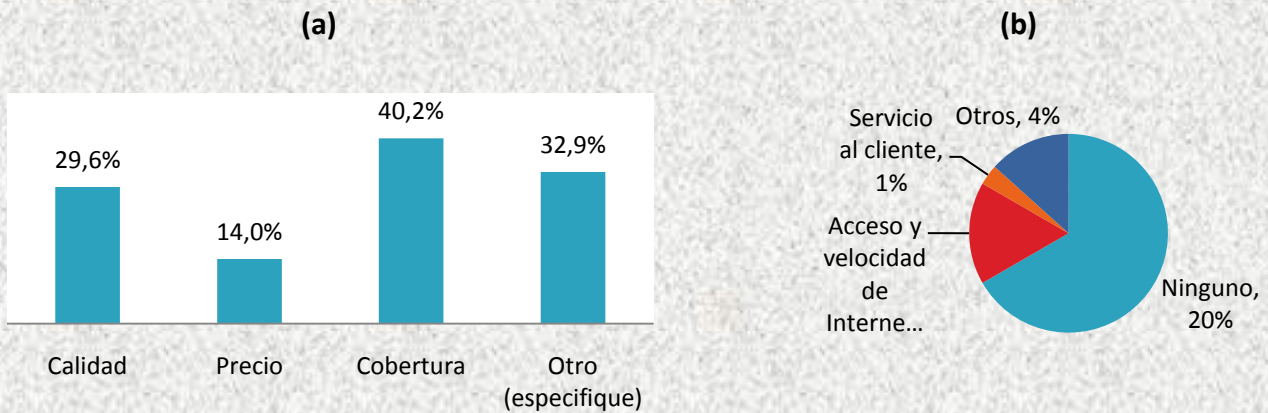
Pregunta 8: ¿Cuál es el principal problema o queja del servicio?

**TABLA 8. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR PRINCIPAL PROBLEMA DEL SERVICIO**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Calidad	29,6%	154
Precio	14,0%	73
Cobertura	40,2%	209
Otro	32,9%	171
<i>Cantidad de Respuesta</i>		520
<i>Respuestas omitidas</i>		25

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

GRÁFICO 16. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA DISTRIBUIDO POR PRINCIPAL PROBLEMA DEL SERVICIO



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

El principal problema o queja de los teléfonos celulares es la cobertura (40,2%), seguido de la calidad (29,6%) y por último el precio (14%), un 33% menciona tener otro tipos de problemas entre ellos un 5% explica que su principal preocupación es el acceso, velocidad o cobertura de la Internet en el aparato, mientras que un 1% menciona que el problema es el servicio al cliente u otros como interferencia, lentitud en enviarse o llegar un mensaje, entre otros, (4%). Por otra parte un 20% menciona no tener ningún problema relevante con el servicio.

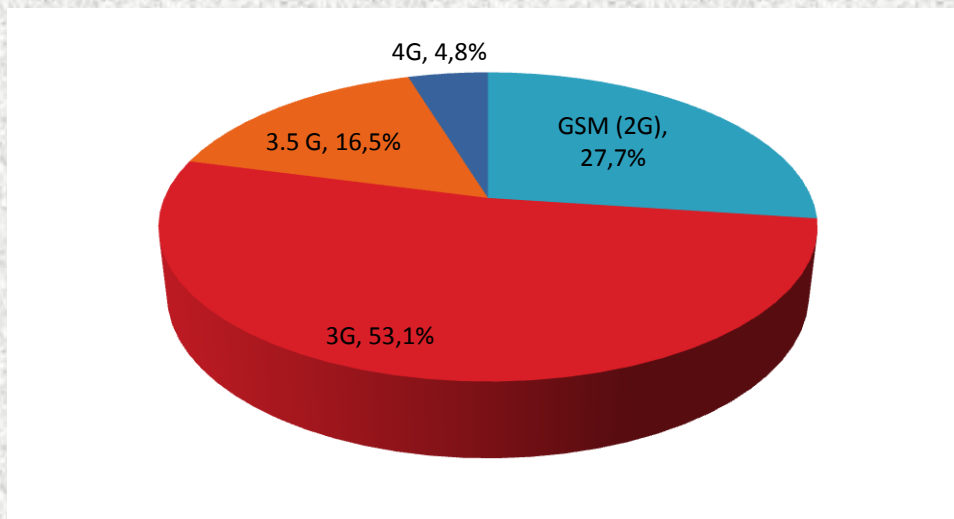
Pregunta 9: ¿Qué tecnología usa?

**TABLA 9. TELEFONIA E INTERNET
 DISTRIBUIDO POR TECNOLOGÍA QUE USA**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
GSM (2G)	27,7%	144
3G	53,1%	276
3.5 G	16,5%	86
4G	4,8%	25
Cantidad de Respuesta		520
Respuestas omitidas		25

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 17. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR TECNOLOGÍA QUE USA**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

La mitad de la muestra (53,1%) usa tecnología 3G, mientras que un 27,7% utiliza aparatos GSM (2G), un 16,5% posee celulares con tecnología 3.5 G y un 4.8% 4G.

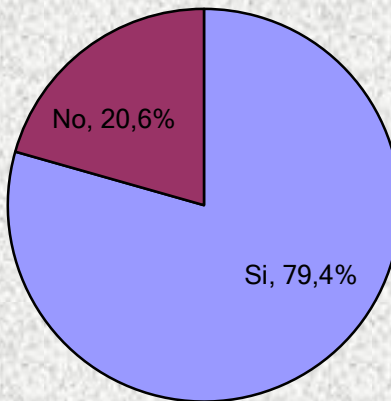
Pregunta 10: ¿Está satisfecho con los servicios que le brinda su compañía de teléfono?

**TABLA 10. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR SATISFACCIÓN CON RESPECTO AL SERVICIO QUE LE BRINDA LA COMPAÑÍA
 DE TELÉFONO CELULAR**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Si	79,4%	413
No	20,6%	107
<i>Cantidad de Respuesta</i>		520
<i>Respuestas omitidas</i>		25

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 18. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR SATISFACCIÓN CON RESPECTO AL SERVICIO QUE LE BRINDA LA COMPAÑÍA
 DE TELÉFONO CELULAR**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

Tres cuartas partes de la muestra (79,4%) se encuentra satisfecho del servicio que le brinda la compañía respectiva de servicio de celular, mientras que solamente un 20,6% no está del todo satisfecho.

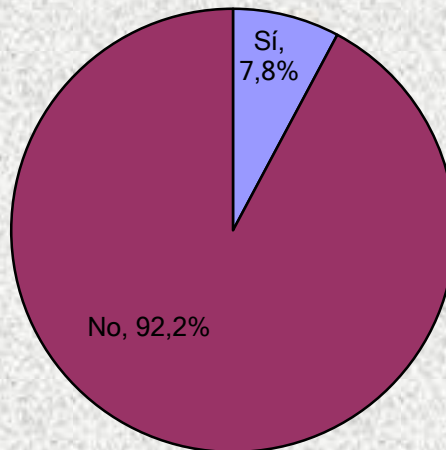
Pregunta 11. ¿Está pensando en cambiar de Compañía que le brinde el servicio celular?

**TABLA 11. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR DISPOSICIÓN A CAMBIAR DE COMPAÑÍA QUE LE BRINDA EL SERVICIO**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Sí	7,8%	40
No	92,2%	474
Cantidad de Respuesta		514
Respuestas omitidas		31

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 19. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA DISTRIBUIDO
 POR DISPOSICIÓN A CAMBIAR DE COMPAÑÍA QUE LE BRINDA EL SERVICIO**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

Complementando la pregunta anterior dada la satisfacción que poseen los encuestados con el servicio celular, un 92,2% de ellos no están dispuestos a cambiarse a otra compañía que les brinde el servicio, por otro lado un 7,8% de estos, si está dispuesto a cambiarse.

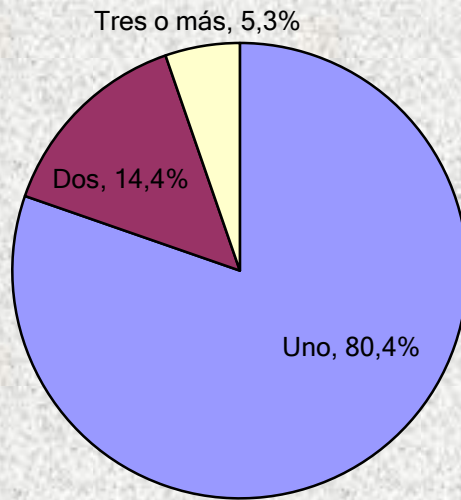
Pregunta 12. ¿Cuántos celulares posee?

**TABLA 12. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR CANTIDAD DE CELULARES QUE POSEE**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Uno	80,4%	413
Dos	14,4%	74
Tres o más	5,3%	27
Cantidad de Respuesta		514
Respuestas omitidas		31

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 20. TELEFONÍA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR CANTIDAD DE CELULARES QUE POSEE**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

Sólo un 20% de la muestra menciona poseer más de un teléfono celular, pues el 80,4% posee solamente un aparato, mientras que un 14,4% posee dos celulares y un 5,3% tienen en su posesión tres o más celulares.

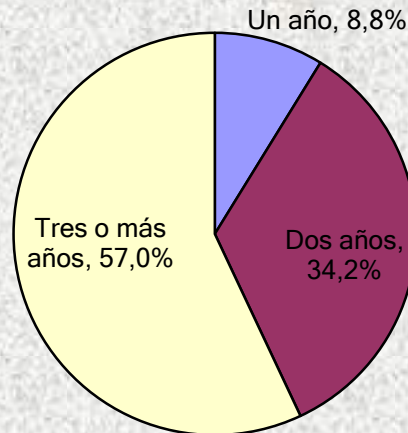
Pregunta 13. ¿Cada cuánto tiempo cambia usted de aparato celular?

TABLA 13. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA DISTRIBUIDO POR FRECUENCIA CON LA QUE CAMBIA DE CELULAR

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Un año	8,8%	45
Dos años	34,2%	176
Tres o más años	57,0%	293
Cantidad de Respuesta		514
Respuestas omitidas		31

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

GRÁFICO 21. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA DISTRIBUIDO POR FRECUENCIA CON LA QUE CAMBIA DE CELULAR



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

La mayoría de personas no cambian su celular tan frecuentemente, como se deja ver en los resultados de la encuesta “Telefonía e Internet en Costa Rica” un 57% cambia su celular cada tres años o más, sin embargo, un porcentaje nada despreciable atiende a aquellas personas que cambian de celular aproximadamente cada dos años y un 8,8% cambia de celular cada año, lo que puede corresponder a personas que les gusta y/o necesitan estar en contacto con nuevas tecnologías.

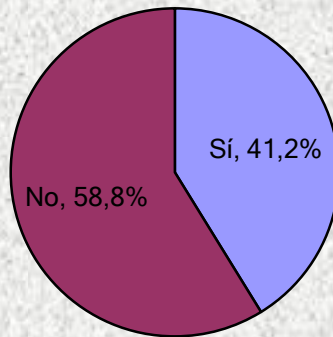
*Pregunta 14. ¿Ha cumplido la apertura a la competencia en telecomunicaciones con sus expectativas? ** (El pasado 14 de julio el país vio nacer un nuevo modelo de telecomunicaciones con la apertura de las empresas Teléfonica y América Móvil, con sus marcas Movistar y Claro respectivamente, las cuáles entraron a competir en el mercado con la intención de brindar servicio celular avanzado lo antes posible a los usuarios costarricenses, ampliando así la oferta de servicios)*

**TABLA 14. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR OPINIÓN CON RESPECTO A LA APERTURA A LA COMPETENCIA EN
 TELECOMUNICACIONES**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Sí	41,2%	212
No	58,8%	302
<i>Cantidad de Respuesta</i>		514
<i>Respuestas omitidas</i>		31

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 22. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR OPINIÓN CON RESPECTO A LA APERTURA A LA COMPETENCIA EN
 TELECOMUNICACIONES**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

Un 58,8% de la muestra menciona que la apertura en telecomunicaciones hasta el momento no ha cumplido con las expectativas esperadas y el restante 41,2% menciona que la apertura a la competencia en telecomunicaciones si cumplió con lo que ellos esperaban.

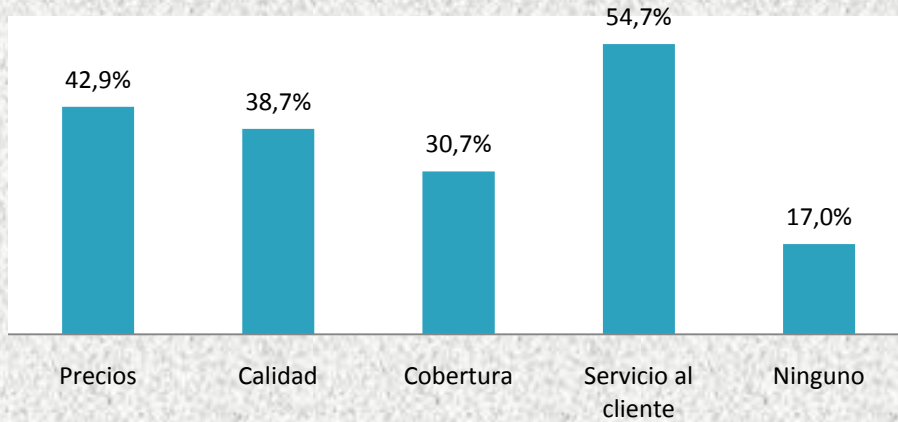
Pregunta 15. ¿Cuáles factores mejoraron en su servicio de celular?

**TABLA 15. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR FACTORES QUE MEJORARON EN SU SERVICIO CELULAR**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Precios	42,9%	91
Calidad	38,7%	82
Cobertura	30,7%	65
Servicio al cliente	54,7%	116
Ninguno	17,0%	36
Cantidad de Respuesta		212
Respuestas omitidas		333

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 23. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR FACTORES QUE MEJORARON EN SU SERVICIO DE CELULAR**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

Dada la apertura en telecomunicaciones, algunos factores del servicio celular mejoraron para bien, tales como el servicio al cliente (54,7%), los precios (42,9%), la calidad (38,7%) y la cobertura (30,7%), no obstante un 17% no considera que algún factor haya mejorado dada la apertura.

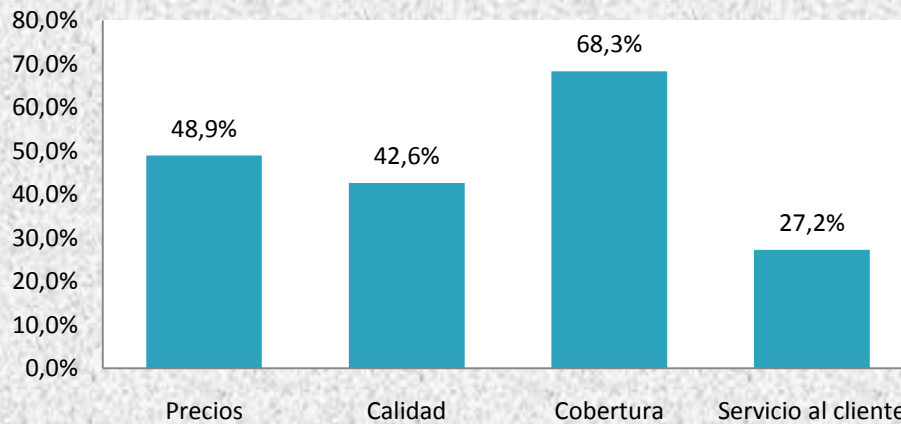
Pregunta 16. ¿Cuáles factores no cumplieron con las expectativas esperadas?

**TABLA 16. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR FACTORES QUE NO CUMPLIERON CON LAS EXPECTATIVAS ESPERADAS**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Precios	48,9%	162
Calidad	42,6%	141
Cobertura	68,3%	226
Servicio al cliente	27,2%	90
Cantidad de Respuesta		331
Respuestas omitidas		214

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 24. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR FACTORES QUE NO CUMPLIERON CON LAS EXPECTATIVAS
 ESPERADAS**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

Dada la apertura a la competencia en telecomunicaciones se tenían ciertas expectativas para con el servicio celular las cuales no fueron satisfechas, estas son: cobertura (68,3%), precios (48,9%), calidad (42,6%) y servicio al cliente (27,2%).

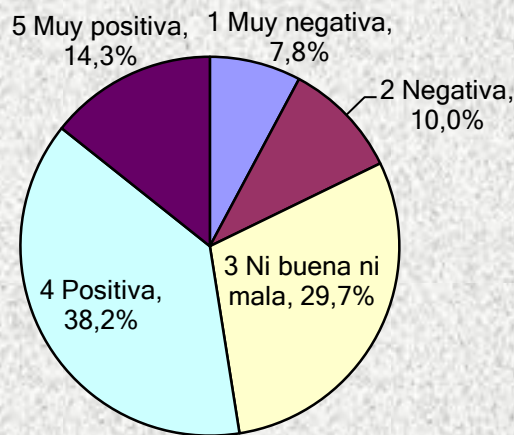
Pregunta 17. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy negativo y 5 es muy positivo. Cómo valora la apertura en telecomunicaciones?

TABLA 17. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA DISTRIBUIDO POR VALORACIÓN DE LA APERTURA EN TELECOMUNICACIONES

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
1 Muy negativa	7,8%	39
2 Negativa	10,0%	50
3 Ni buena ni mala	29,7%	149
4 Positiva	38,2%	192
5 Muy positiva	14,3%	72
Cantidad de Respuesta		502
Respuestas omitidas		43

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

GRÁFICO 25. TELEFONÍA E INTERNET EN COSTA RICA DISTRIBUIDO POR VALORACIÓN DE LA APERTURA EN TELECOMUNICACIONES



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

Un 38,2% de las personas encuestadas afirma que la apertura en telecomunicaciones es positiva, mientras que un 29,7% expone que no ha sido ni buena ni mala, solamente un 14,3% específica que esta actividad ha sido muy positiva y un 17,8% ha visto la apertura como una actividad negativa, correspondiendo un 10% a las respuestas de negativa un 7,8 muy negativa.

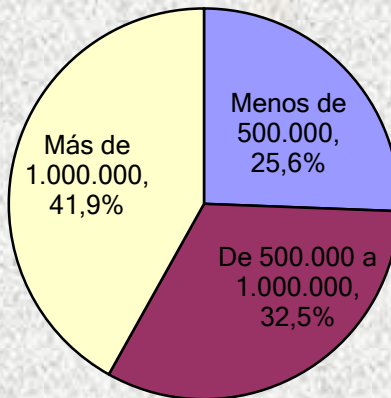
Pregunta 18. ¿Cuál es aproximadamente su ingreso mensual?

**TABLA 18. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR APROXIMACIÓN DEL INGRESO MENSUAL**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Menos de 500.000	25,6%	125
De 500.000 a 1.000.000	32,5%	159
Más de 1.000.000	41,9%	205
Cantidad de Respuesta		489
Respuestas omitidas		56

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 26. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR APROXIMACIÓN DEL INGRESO MENSUAL**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

Los rangos de ingreso de las personas encuestadas se dirigen a salarios correspondientes a más de un millón de colones mensuales (41,9%), un 32,5% menciona poseer un ingreso entre el medio millón y el millón de colones y un 25,6% atiende a la suma mensual inferior al medio millón de colones.

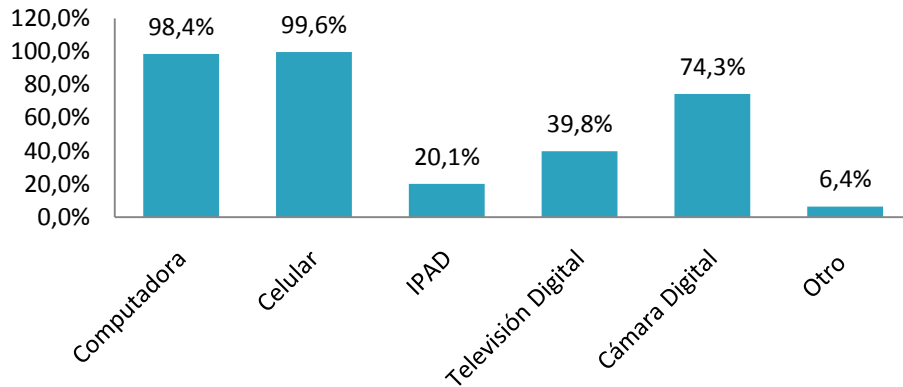
Pregunta 19. ¿Cuáles servicios tecnológicos posee?

**TABLA 19. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR SERVICIOS TECNOLÓGICOS QUE POSEE**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Computadora	98,4%	494
Celular	99,6%	500
IPAD	20,1%	101
Televisión Digital	39,8%	200
Cámara Digital	74,3%	373
Otro (especifique)		32
Cantidad de Respuesta		502
Respuestas omitidas		43

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 27. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR SERVICIOS TECNOLÓGICOS QUE POSEE**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

Un 99,6% de los encuestados posee aparato celular, 98,4% tiene en su posesión una computadora, un 74,3% posee cámara digital, 39,8% televisión digital, 20,1% posee ipod, entre otros de los servicios tecnológicos que poseen se encuentran: tablets, gps, televisión satelital, kindle, reproductores de música.

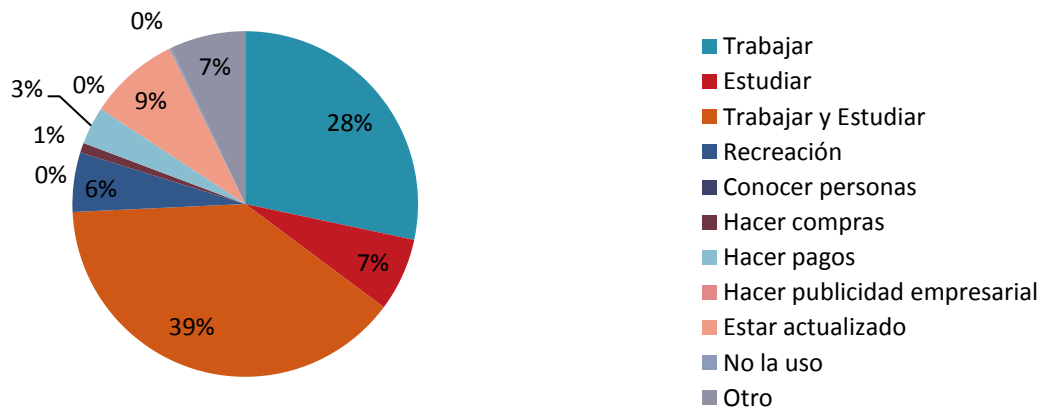
Pregunta 20. Uso la Internet principalmente para...

**TABLA 20. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR USO PRINCIPAL DE LA INTERNET**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Trabajar	30,5%	153
Estudiar	7,4%	37
Trabajar y Estudiar	42,0%	211
Recreación	6,0%	30
Conocer personas	0,0%	0
Hacer compras	1,0%	5
Hacer pagos	3,8%	19
Hacer publicidad empresarial	0,0%	0
Estar actualizado	9,2%	46
No la uso	0,2%	1
Otro	7,6%	38
Cantidad de Respuesta		502
Respuestas omitidas		43

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 28. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR PRINCIPAL USO DE LA INTERNET**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

El principal uso que se le da a la Internet, según la muestra es para trabajar y estudiar simultáneamente (39%); 28% lo utiliza principalmente para trabajar, un 9% para estar actualizado, 7% estudiar y otros (investigación, correo electrónico, buscar información) y porcentajes pequeños como 3% y 1% para hacer pagos y compras, respectivamente.

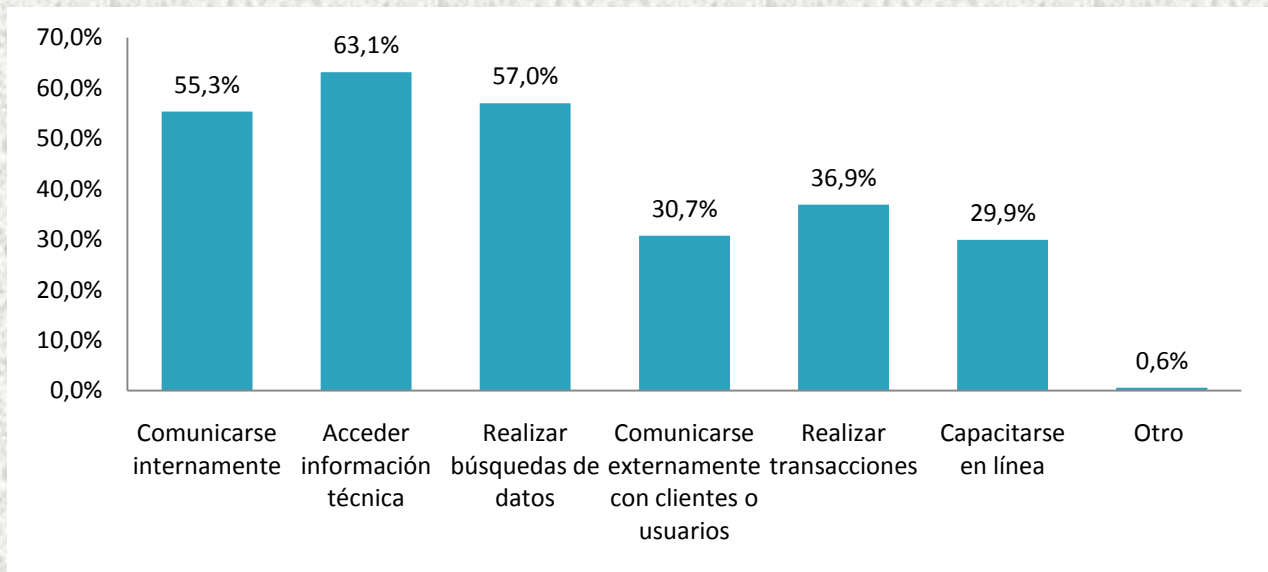
Pregunta 21. En su trabajo la internet le sirve para...

**TABLA 21. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR USO DE LA INTERNET EN EL TRABAJO**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Comunicarse internamente	76,0%	272
Acceder información técnica	83,2%	298
Realizar búsquedas de datos	88,5%	317
Comunicarse externamente con clientes o usuarios	70,1%	251
Realizar transacciones	54,2%	194
Capacitarse en línea	51,4%	184
Otro	3,6%	13
<i>answered question</i>		358
<i>skipped question</i>		187

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 29. TELEFONÍA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR USO DE LA INTERNET EN EL TRABAJO**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

En el trabajo utilizan la Internet para realizar búsqueda de datos (88,5%), acceder a información técnica (83,2%) y comunicarse internamente (76%) principalmente.

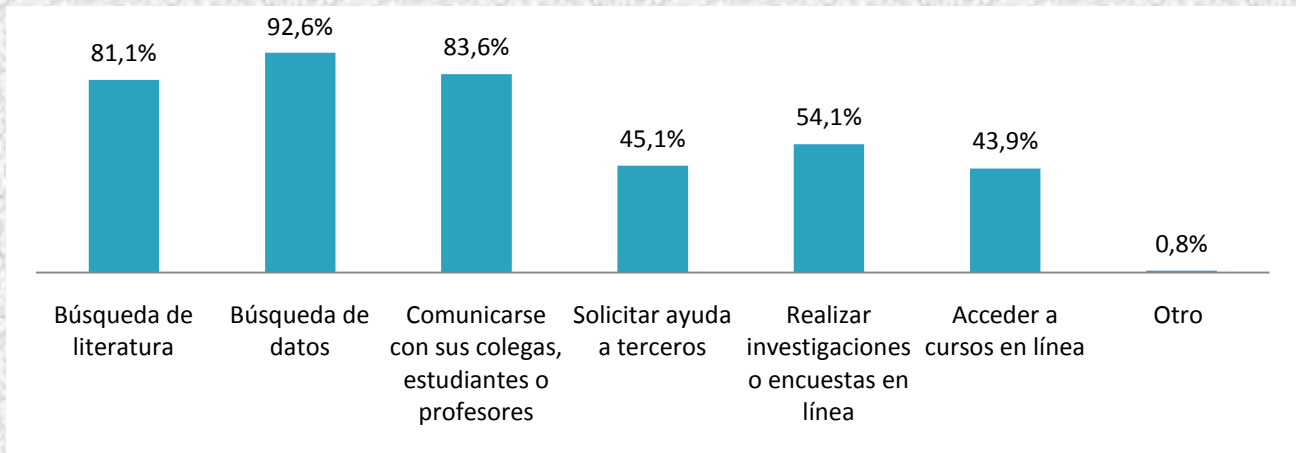
Pregunta 22. En el estudio uso la internet para...

**TABLA 22. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR USO DE LA INTERNET EN EL ESTUDIO**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Búsqueda de literatura	81,1%	198
Búsqueda de datos	92,6%	226
Comunicarse con sus colegas, estudiantes o profesores	83,6%	204
Solicitar ayuda a terceros	45,1%	110
Realizar investigaciones o encuestas en línea	54,1%	132
Acceder a cursos en línea	43,9%	107
Otro (especifique)		2
Cantidad de Respuesta		207
Respuestas omitidas		338

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 30. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR USO DE LA INTERNET EN EL ESTUDIO**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

Para las personas que respondieron que el principal uso de la Internet era EL estudio mencionaron que utilizan la Internet en el estudio principalmente para búsqueda de datos (92,6%), búsqueda de literatura (81,1%) y comunicación con colegas, profesores (83,6%).

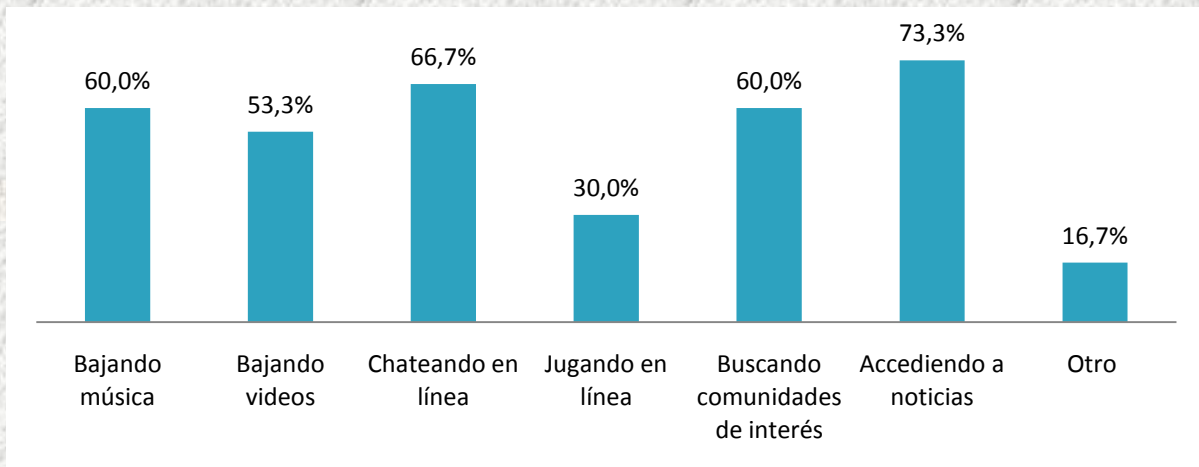
Pregunta 23. Usted se recrea en la internet

**TABLA 23. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR ACTIVIDADES QUE REALIZA LAS PERSONAS QUE SE RECREAN CON LA
 INTERNET**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Bajando música	60,0%	18
Bajando videos	53,3%	16
Chateando en línea	66,7%	20
Jugando en línea	30,0%	9
Buscando comunidades de interés	60,0%	18
Accediendo a noticias	73,3%	22
Otro (especifique)	16,7%	5
Cantidad de Respuesta		30
Respuestas omitidas		515

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 31. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR ACTIVIDADES QUE REALIZA LAS PERSONAS QUE SE RECREAN CON LA
 INTERNET**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

Del 6% que indico como actividad primordial en la Internet la recreación, exponen que las actividades más comunes a realizar son acceder a noticias (73,3%), chatear en línea (67%), bajar música y buscar comunidades de interés (60%)

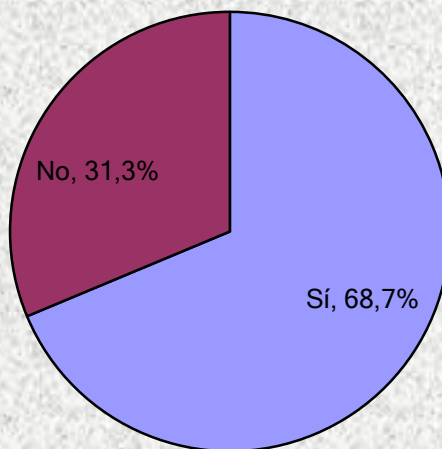
Pregunta 24. ¿Ha realizado usted alguna vez compras por Internet?

**TABLA 24. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR USO DE LA INTERNET PARA REALIZAR COMPRAS**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Sí	68,7%	336
No	31,3%	153
<i>Cantidad de Respuesta</i>		489
<i>Respuestas omitidas</i>		56

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 32. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR USO DE LA INTERNET PRA REALIZAR COMPRAS**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

Un 68,7% de la muestra indicó haber realizado al menos una vez compras por Internet y el restante 31,3% expuso no haber realizado este tipo de actividad nunca a través de Internet.

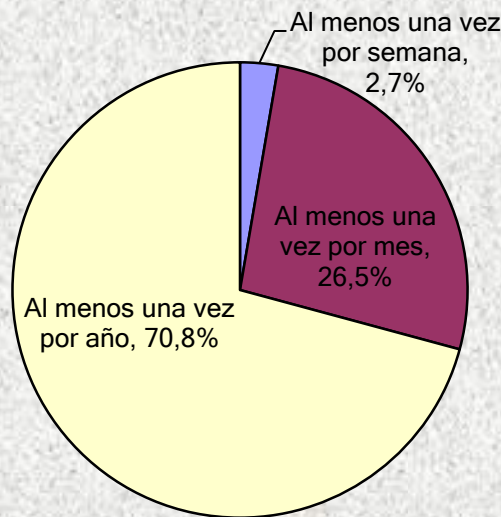
Pregunta 25. ¿Con qué frecuencia realiza compras por Internet?

**TABLA 25. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR FRECUENCIA CON LA QUE REALIZA COMPRAS POR INTERNET**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Al menos una vez por semana	2,7%	9
Al menos una vez por mes	26,5%	90
Al menos una vez por año	70,8%	240
Cantidad de Respuesta		339

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 33. TELEFONÍA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR FRECUENCIA CON LA QUE REALIZA COMPRAS POR INTERNET**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

De las personas que mencionaron que realizan compras a través de Internet, la frecuencia con la que lo hace la mayoría (70,8%) es al menos una vez por año, un 26,6% indicó realizar compras a través de este medio al menos una vez por mes y solamente un 2,7% mencionó realizar compras al menos una vez por semana.

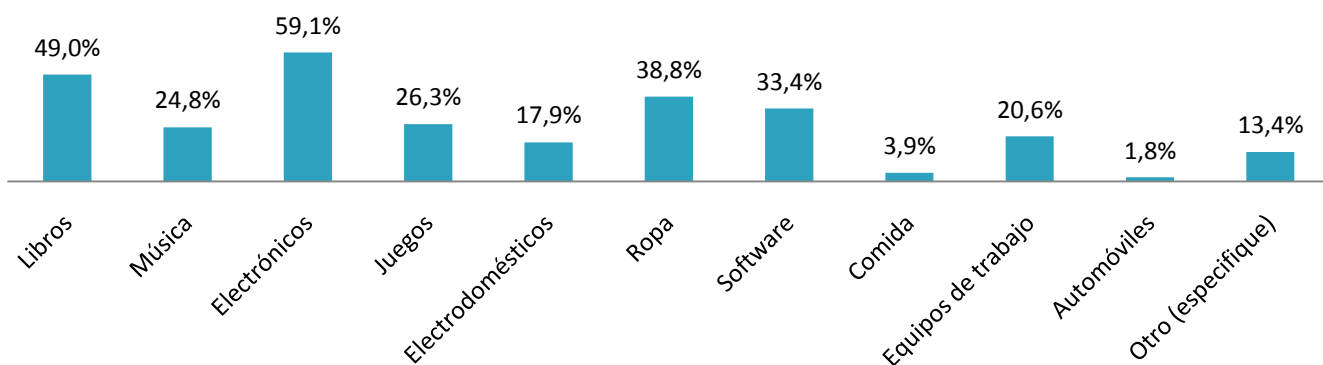
Pregunta 26. Tipo de compras por internet

**TABLA 26. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR TIPO DE COMPRAS POR INTERNET**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Libros	49,0%	164
Música	24,8%	83
Electrónicos	59,1%	198
Juegos	26,3%	88
Electrodomésticos	17,9%	60
Ropa	38,8%	130
Software	33,4%	112
Comida	3,9%	13
Equipos de trabajo	20,6%	69
Automóviles	1,8%	6
Otro (especifique)	13,4%	45
Cantidad de Respuesta		335
Respuestas omitidas		210

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 34. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR TIPO DE COMPRAS POR INTERNET**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

Los principales artefactos que compran las personas por Internet son aparatos electrónicos (59,1%), libros (49%), ropa (38%) y software (33%).

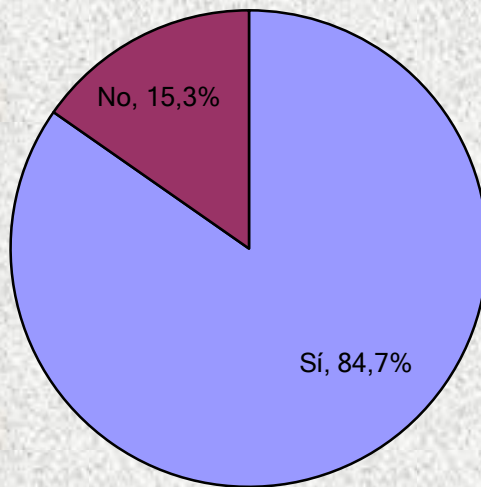
Pregunta 27.. ¿Alguna vez ha pagado algún servicio mediante la Internet?

**TABLA 27. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR USO DE LA INTERNET PARA PAGAR SERVICIOS**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Sí	84,7%	416
No	15,3%	75
Cantidad de Respuesta		491
Respuestas omitidas		54

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 35. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR USO DE LA INTERNET PARA PAGAR SERVICIOS**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

Un 84,7% de la muestra garantiza haber pagado algún servicio a través de la Internet y tan sólo un 15,3% mencionó nunca haber realizado pagos por este medio.

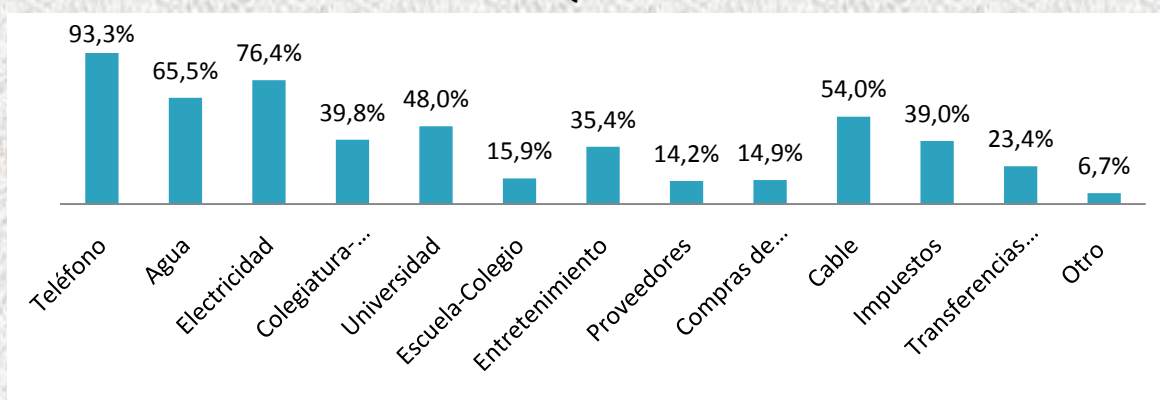
Pregunta 28. Servicios que paga por internet banking

**TABLA 28. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR SERVICIOS QUE PAGA POR INTERNET BANKING**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Teléfono	93,3%	387
Agua	65,5%	272
Electricidad	76,4%	317
Colegiatura-Colegio Profesional	39,8%	165
Universidad	48,0%	199
Escuela-Colegio	15,9%	66
Entretenimiento	35,4%	147
Proveedores	14,2%	59
Compras de catálogo	14,9%	62
Cable	54,0%	224
Impuestos	39,0%	162
Transferencias internacionales	23,4%	97
Otro	6,7%	28
Cantidad de Respuesta		415
Respuestas omitidas		130

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 36. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR SERVICIOS QUE PAGA POR INTERNET BANKING**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

Los principales servicios que la muestra paga a través de Internet son teléfono (93,3%), electricidad (76,4%), agua (65,5%), universidad (48%), colegiatura, colegios profesionales (39,8 %), entre otros.

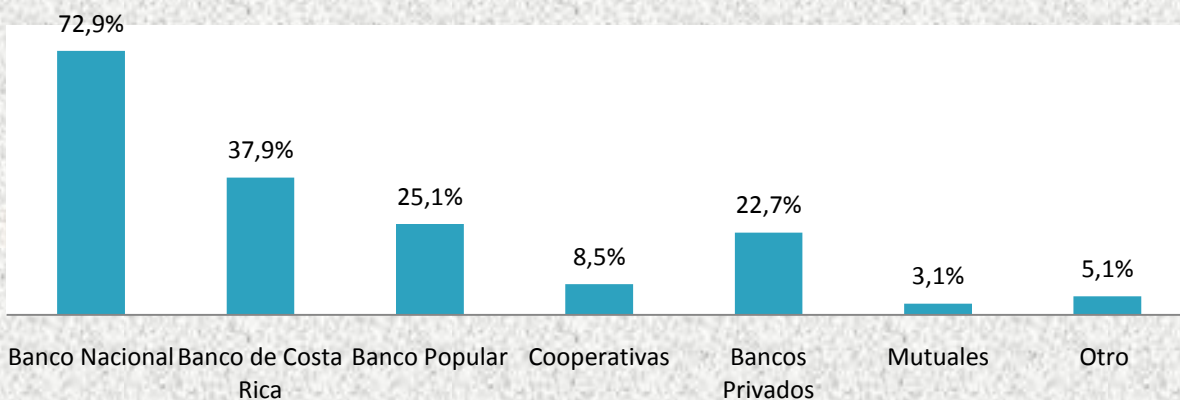
Pregunta 29. ¿Cuáles entidades financieras utiliza?

**TABLA 29. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR ENTIDADES FINANCIERAS QUE SE UTILIZAN POR INTERNET**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Banco Nacional	72,9%	302
Banco de Costa Rica	37,9%	157
Banco Popular	25,1%	104
Cooperativas	8,5%	35
Bancos Privados	22,7%	94
Mutuales	3,1%	13
Otro (especifique)	5,1%	21
Cantidad de Respuesta		414
Respuestas omitidas		131

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 37. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR ENTIDADES FINANCIERAS QUE SE UTILIZAN POR INTERNET**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

La principal entidad financiera utilizada al realizar pagos a través de Internet es el Banco Nacional (72,9%), Banco de Costa Rica (37,9%) y Banco Popular (25,1%), por su parte los bancos privados ocupan un 22,5% del total y otras como cooperativas y mutuales ocupan porcentajes inferiores al 10%.

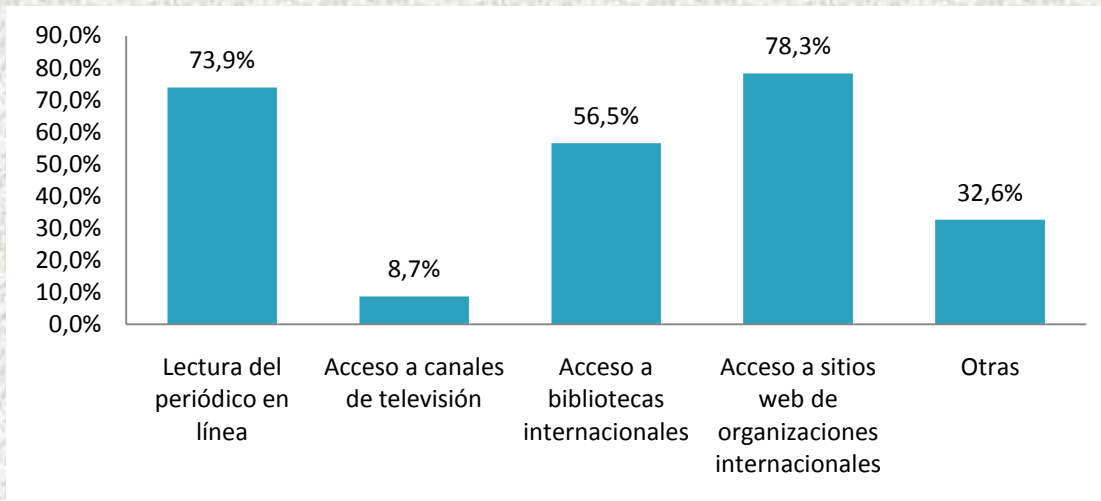
Pregunta 30. Usted se actualiza en internet mediante...

**TABLA 30. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR USO DE LA INTERNET PARA ACTUALIZARSE**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Lectura del periódico en línea	73,9%	34
Acceso a canales de televisión	8,7%	4
Acceso a bibliotecas internacionales	56,5%	26
Acceso a sitios web de organizaciones internacionales	78,3%	36
Otras	32,6%	15
Cantidad de Respuesta		46
Respuestas omitidas		499

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 38. TELEFONÍA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR USO DE LA INTERNET PARA ACTUALIZARSE**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

Del 7% de la muestra que eligió como principal uso de la Internet el estar actualizado mencionó como principales actividades al realizar en la Internet el acceso a sitios web de organizaciones internacionales (78,3%), lectura del periódico en línea (73,9%), acceso a bibliotecas internacionales (56,5%).

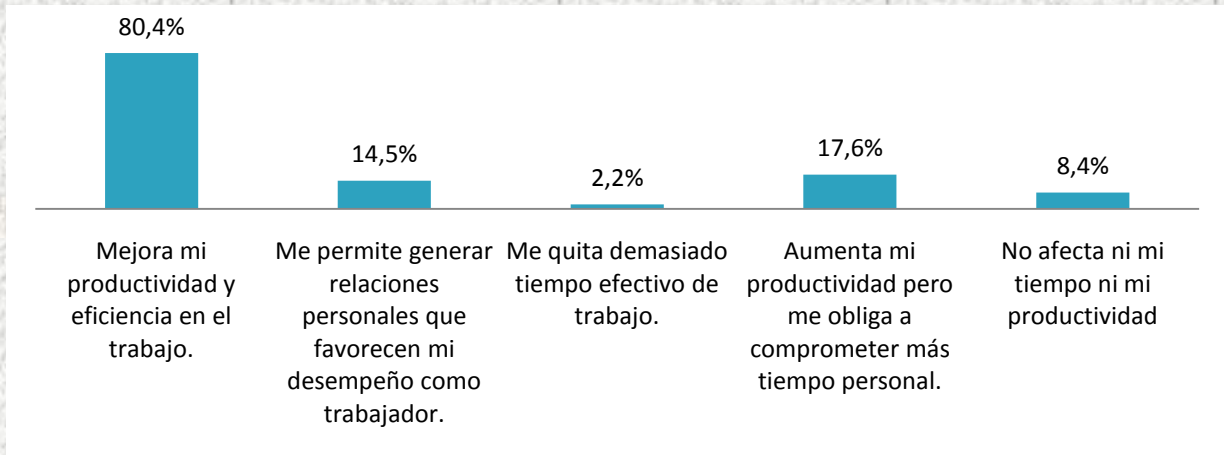
Pregunta 31. ¿Cuál de las siguientes frases refleja mejor su opinión acerca de la internet en el trabajo

**TABLA 31. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR FRASE QUE REFLEJA MEJOR LA OPINIÓ ACERCA DE LA INTERNET EN EL
 TRABAJO**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Mejora mi productividad y eficiencia en el trabajo.	80,4%	288
Me permite generar relaciones personales que favorecen mi desempeño como trabajador.	14,5%	52
Me quita demasiado tiempo efectivo de trabajo.	2,2%	8
Aumenta mi productividad pero me obliga a comprometer más tiempo personal.	17,6%	63
No afecta ni mi tiempo ni mi productividad	8,4%	30
Cantidad de Respuesta		358
Respuestas omitidas		187

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 39. TELEFONÍA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR FRASES QUE REFLEJAN MEJOR LA OPINIÓ DE ACERCA DE LA INTERNET EN EL
 TRABAJO**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

De las personas que eligieron el trabajo como principal uso de la Internet opinan que la Internet mejora la productividad y eficiencia en el trabajo (80,4%), pero sin embargo esto los obliga a comprometer más tiempo personal (17,6%).

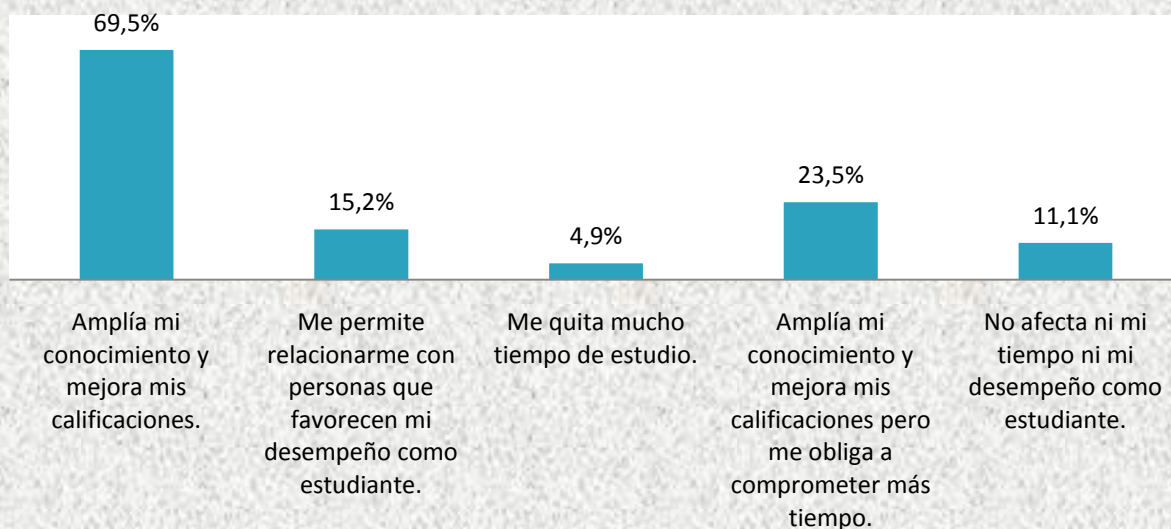
Pregunta 32. ¿Cuál de las siguientes frases refleja mejor su opinión acerca de la internet en el estudio?

**TABLA 32. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR OPINIÓN ACERCA DE LA INTERNET EN EL ESTUDIO**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Amplía mi conocimiento y mejora mis calificaciones.	72,0%	149
Me permite relacionarme con personas que favorecen mi desempeño como estudiante.	15,0%	31
Me quita mucho tiempo de estudio.	3,4%	7
Amplía mi conocimiento y mejora mis calificaciones pero me obliga a comprometer más tiempo.	22,2%	46
No afecta ni mi tiempo ni mi desempeño como estudiante.	10,6%	22
Cantidad de Respuesta		207
Respuestas omitidas		338

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 40. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR USO DE LA INTERNET EN EL ESTUDIO**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

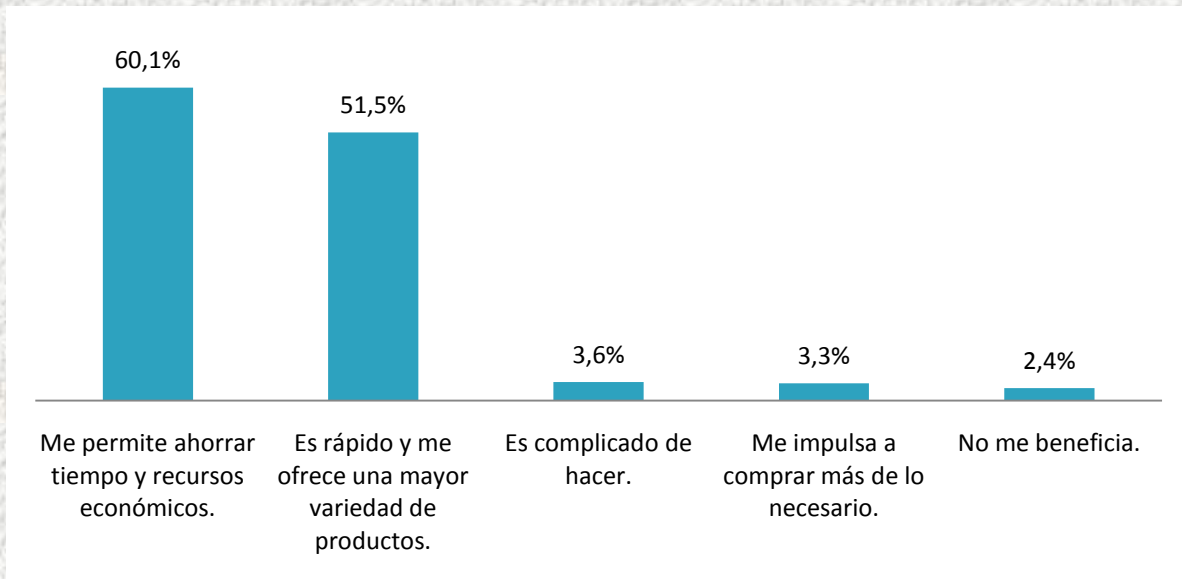
De la parte de la muestra que eligió como principal uso de la internet en el estudio, indicaron la frase que mejor refleja el uso de la Internet en el estudio es amplía mi conocimiento y mejora mis calificaciones (69,5%), sin embargo un 23,5% expone que a pesar de esto el Internet los obliga a comprometer más tiempo.

Pregunta 33. ¿Cuál de las siguientes frases refleja mejor su opinión acerca de la internet a la hora de realizar compras?

**TABLA 33. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR FRASE QUE REFLEJA MEJOR LA INTERNET A LA HORA DE REALIZAR COMPRAS**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Me permite ahorrar tiempo y recursos económicos.	60,1%	203
Es rápido y me ofrece una mayor variedad de productos.	51,5%	174
Es complicado de hacer.	3,6%	12
Me impulsa a comprar más de lo necesario.	3,3%	11
No me beneficia.	2,4%	8
Cantidad de Respuesta		338
Respuestas omitidas		207

GRÁFICO 41. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA DISTRIBUIDO POR FRASE QUE REFLEJA MEJOR LA INTERNET A LA HORA DE REALIZAR COMPRAS



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

Las personas que mencionaron que utilizan la Internet para realizar compras están de acuerdo con que la Internet permite ahorrar tiempo y recursos económicos (60,1%) y además de que es rápido y ofrece una mayor variedad de productos.

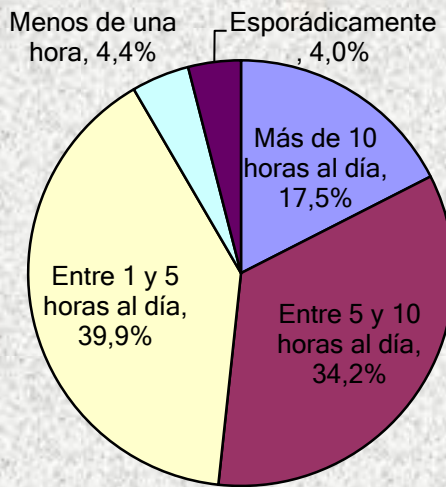
Pregunta 34. Frecuencia de uso de la internet

**TABLA 34. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR FRECUENCIA DEL USO DE LA INTERNET**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Más de 10 horas al día	17,5%	84
Entre 5 y 10 horas al día	34,2%	164
Entre 1 y 5 horas al día	39,9%	191
Menos de una hora	4,4%	21
Esporádicamente	4,0%	19
Cantidad de Respuesta		479
Respuestas omitidas		66

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 42. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR FRECUENCIA DEL USO DE LA INTERNET**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

Un 40% de las personas encuestadas establecieron que utilizan la Internet entre 1 y 5 horas al día, siendo este el rango donde se ubican la mayoría de personas, seguida de entre 5 y 10 horas al día (34,2%) , por otra parte un 17,5% indicó utilizar la internet más de 10 horas al día y un 8% expuso utilizar el internet menos de una hora (4,4%) o esporádicamente (4%).

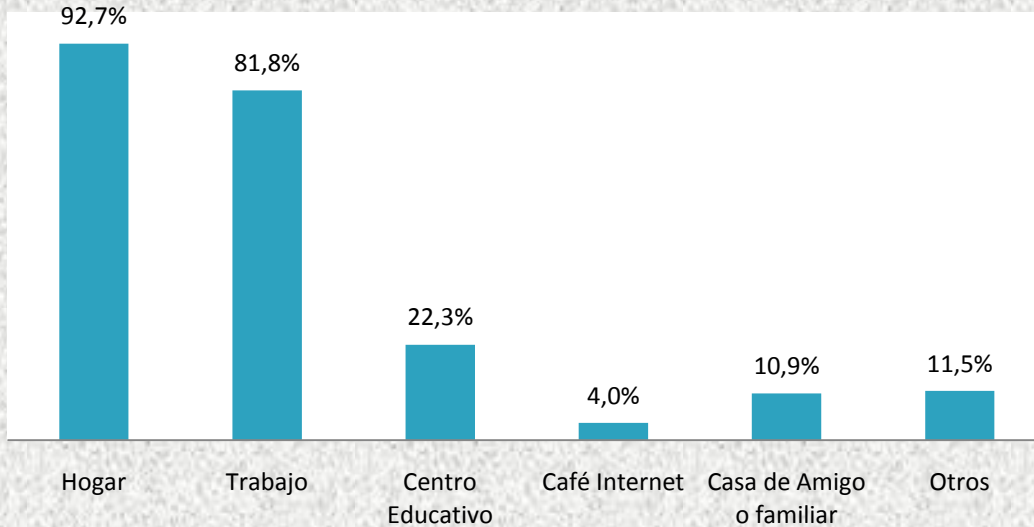
Pregunta 35. ¿Dónde accede a la internet?

**TABLA 35. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR LUGAR DONDE ACCEDE A LA INTERNET**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Hogar	92,7%	444
Trabajo	81,8%	392
Centro Educativo	22,3%	107
Café Internet	4,0%	19
Casa de Amigo o familiar	10,9%	52
Otros	11,5%	55
Cantidad de Respuesta		479
Respuestas omitidas		66

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 43. TELEFONÍA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR LUGAR DONDE ACCEDE A LA INTERNET**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

El principal lugar donde acceden las personas a Internet son el hogar (92,7%), trabajo (81,8%) y con menores porcentajes centro educativo (22,3%), casa de amigos y familiares (11%) y otros (11,5%).

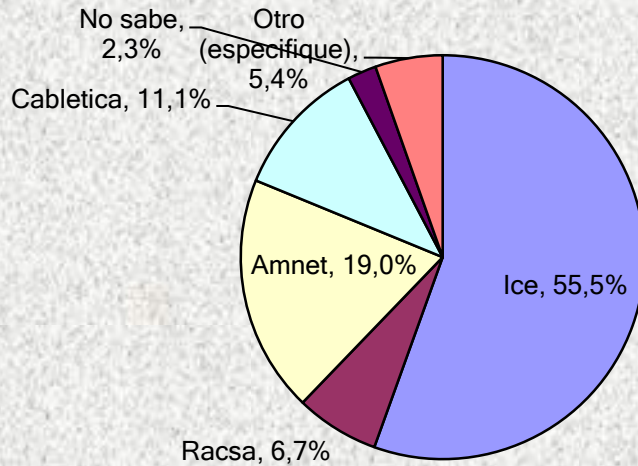
Pregunta 36. ¿Cuál compañía le provee el servicio de internet?

**TABLA 36. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR COMPAÑÍA QUE PROVEE EL SERVICIO DE INTERNET**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Ice	55,5%	266
Racsa	6,7%	32
Amnet	19,0%	91
Cabletica	11,1%	53
No sabe	2,3%	11
Otro (especifique)	5,4%	26
Cantidad de Respuesta		479
Respuestas omitidas		66

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 44. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR COMPAÑÍA QUE PROVEE EL SERVICIO DE INTERNET**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

La compañía que provee de Internet a la mayoría de personas encuestadas es el Ice (55,5%), seguido de Amnet (19%) y Cabletica (11,1%), otras compañías como Racsa (6,7%) u otras (5,4%) como Movistar, Telecable, Cable Visión, ESPH, ocupan pequeños porcentajes dentro del total.

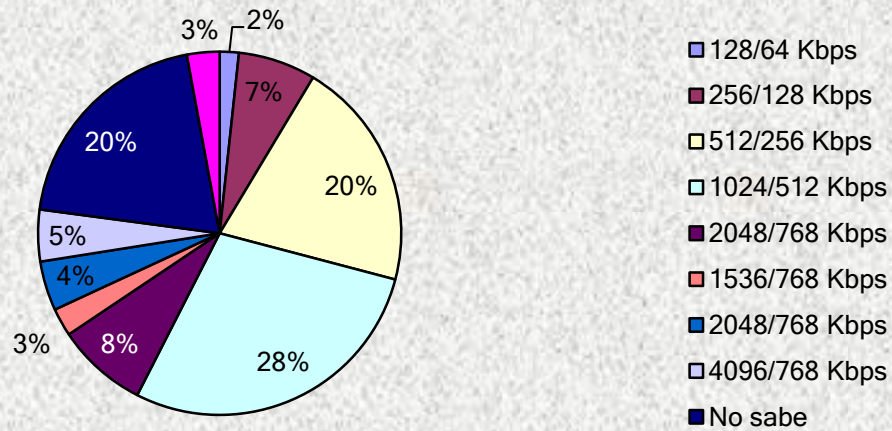
Pregunta 37. ¿Cuál de las siguientes velocidades de acceso usa más frecuentemente?

**TABLA 37. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR VELOCIDADES DE ACCESO A INTERNET**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
128/64 Kbps	1,7%	8
256/128 Kbps	6,9%	33
512/256 Kbps	20,5%	98
1024/512 Kbps	28,4%	136
2048/768 Kbps	8,1%	39
1536/768 Kbps	2,5%	12
2048/768 Kbps	4,4%	21
4096/768 Kbps	4,6%	22
No sabe	20,0%	96
Otro	2,9%	14
Cantidad de Respuesta		479
Respuestas omitidas		66

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 45. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR VELOCIDADES DE ACCESO A INTERNET**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

La velocidad más frecuente en la que navegan las personas de la encuesta es 1024/512 Kbps, seguido de 512/256 Kbps (25,6%) y 20% de estos no saben, entre otras velocidades con porcentajes menos significativos.

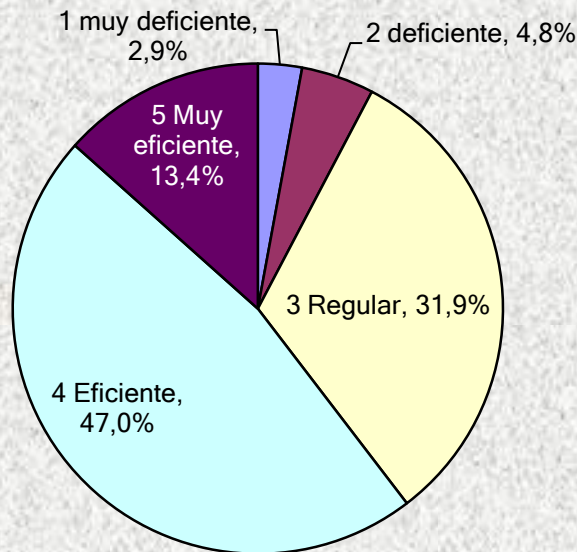
Pregunta 38. ¿Cómo considera el acceso a Internet? En una escala del 1 al 5 donde 1 es muy deficiente y 5 es muy eficiente.

**TABLA 38. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR VALORACIÓN DEL ACCESO A INTERNET**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
1 muy deficiente	2,9%	14
2 deficiente	4,8%	23
3 Regular	31,9%	153
4 Eficiente	47,0%	225
5 Muy eficiente	13,4%	64
<i>Cantidad de Respuesta</i>		479
<i>Respuestas omitidas</i>		66

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 46. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR VALORACIÓN DEL ACCESO A INTERNET**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

El acceso a Internet es considerado por aproximadamente un 47% como eficiente y regular (31,9%), el restante 30% de la muestra (13,4%) indicó que este es muy eficiente y menos de un 10% corresponde a aquellas personas que indicaron que el acceso a Internet es entre deficiente y muy deficiente.

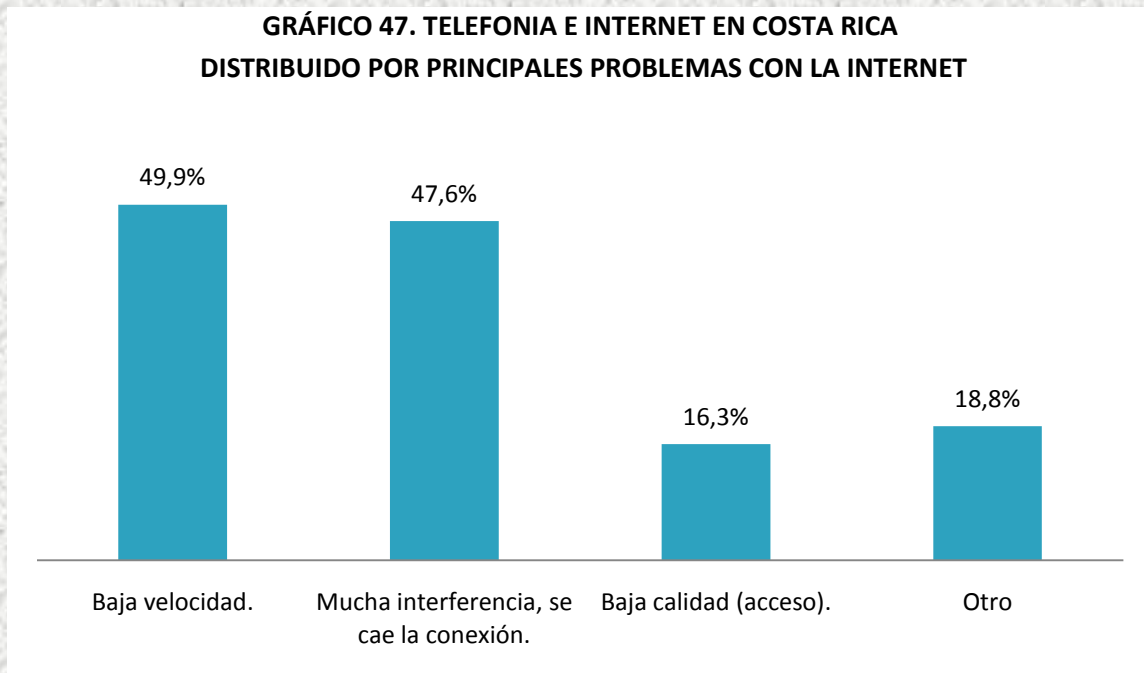
Pregunta 39. Ha tenido problemas con la internet por...

**TABLA 39. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR PRINCIPALES PROBLEMAS CON LA INTERNET**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Baja velocidad.	49,9%	239
Mucha interferencia, se cae la conexión.	47,6%	228
Baja calidad (acceso).	16,3%	78
Otro	18,8%	90
Cantidad de Respuesta		479
Respuestas omitidas		66

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 47. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR PRINCIPALES PROBLEMAS CON LA INTERNET**



Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

El principal problema que mencionaron los encuestados tener con el Internet es la baja velocidad (50%) y mucha interferencia o que se cae la conexión (47,6%), entre otros como la baja calidad (16,3%) y algunos otros como trámites burocráticos, caídas de postes y un 15% de esta categoría indico no haber tenido nunca problemas significativos con la Internet.

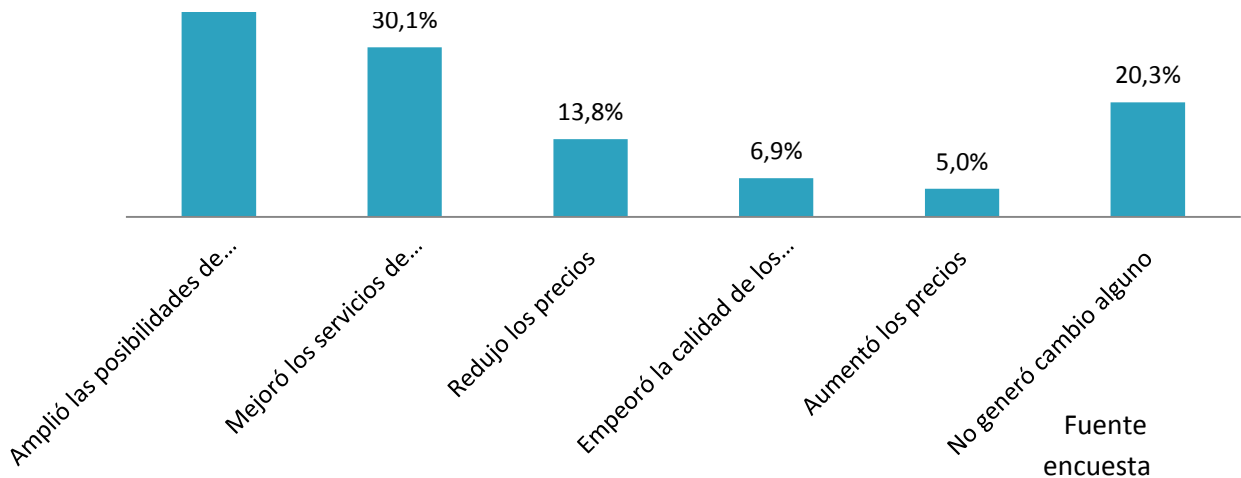
Pregunta 40. ¿Cuál de las siguientes frases refleja mejor el resultado de la apertura de telecomunicaciones?

**TABLA 40. TELEFONIA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR VALORACIÓN EL RESULTADO DE LA APERTURA DE TELECOMUNICACIONES**

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Cantidad de Respuesta
Amplió las posibilidades de consumo	46,8%	224
Mejóro los servicios de telecomunicaciones	30,1%	144
Redujo los precios	13,8%	66
Empeoró la calidad de los servicios de telecomunicaciones	6,9%	33
Aumentó los precios	5,0%	24
No generó cambio alguno	20,3%	97
Cantidad de Respuesta		479
Respuestas omitidas		66

Fuente encuesta realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

**GRÁFICO 48. TELEFONÍA E INTERNET EN COSTA RICA
 DISTRIBUIDO POR VALORACIÓN DEL RESULTADO DE LA APERTURA DE TELECOMUNICACIONES**



realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (Abril-Julio 2012)

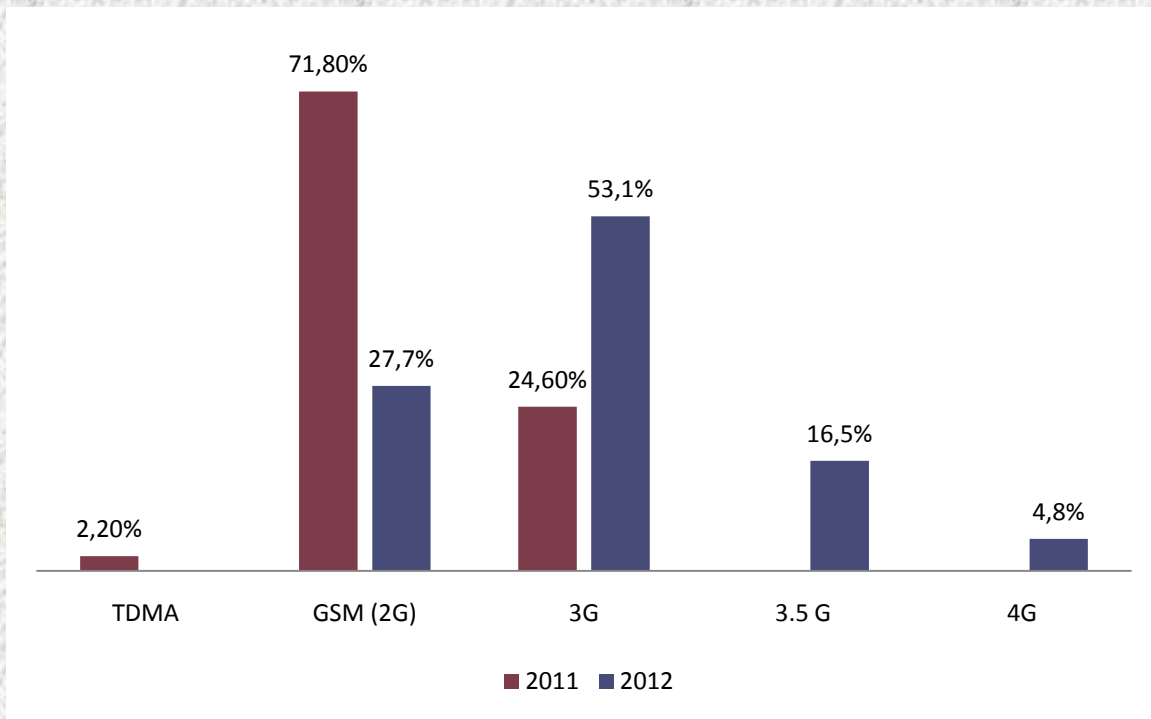
La frase que mejor refleja la apertura en telecomunicaciones es que amplía las posibilidades de consumo (46,8%), aunado a mejoró los servicios de telecomunicaciones (30,1%) y un 20,3% expuso que la apertura en telecomunicaciones no generó ningún cambio.

COMPARACIÓN DE RESULTADOS ENCUESTAS 2011-2012

ENCUESTA APERTURA DE TELECOMUNICACIONES (2011) VS. ENCUESTA TELEFONÍA E INTERNET EN COSTA RICA (2012)

Pregunta 1: ¿Qué tipo de tecnología usa?

**GRÁFICO 49. COMPARACIÓN DE RESULTADOS
 DISTRIBUIDO POR TIPO DE TECNOLOGÍA QUE USA EN SU APARATO CELULAR**

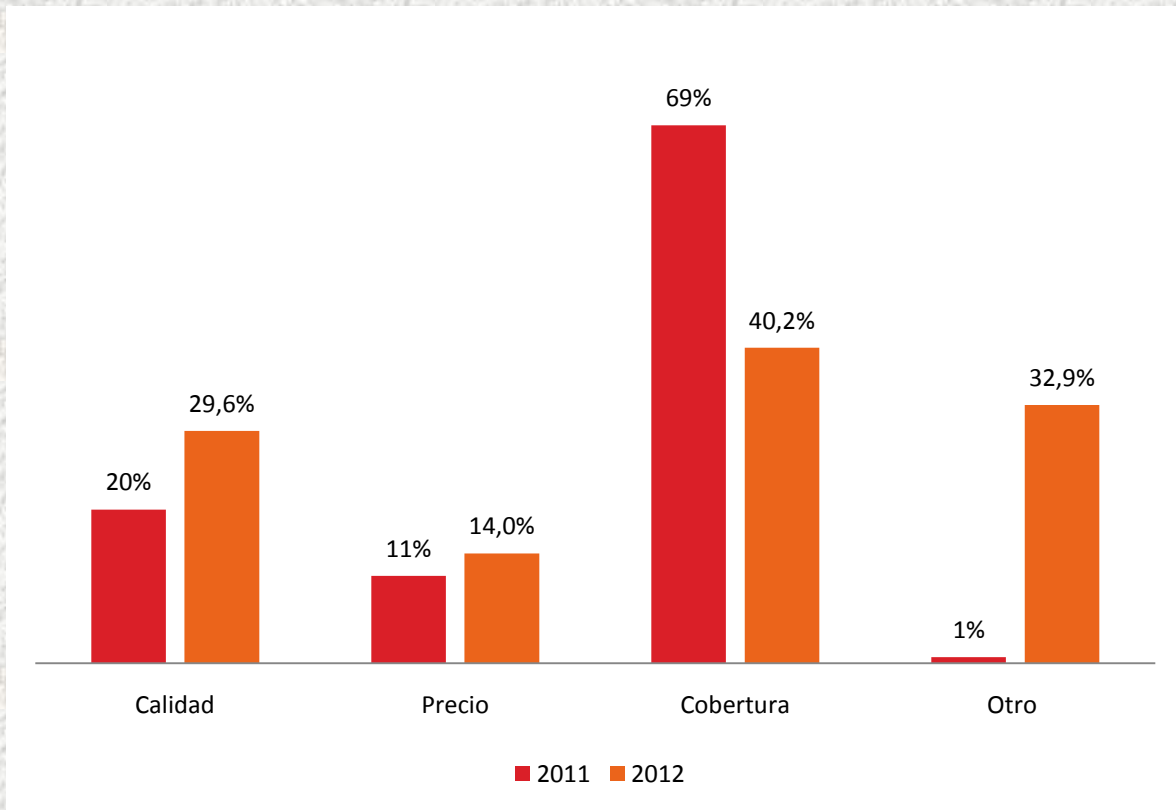


Fuente encuestas realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (2011-2012)

Según los datos de ambas encuestas la tecnología GSM y 3G continúan siendo las líderes en el mercado, apareciendo este año (2012) nuevas tecnologías como los 3.5 G y 4G y desapareciendo del mapa los teléfonos TDMA,

Pregunta 2: ¿Cuál es el principal problema o queja del servicio?

**GRÁFICO 50. COMPARACIÓN DE RESULTADOS
 DISTRIBUIDO POR PRINCIPAL PROBLEMA O QUEJA DEL SERVICIO**

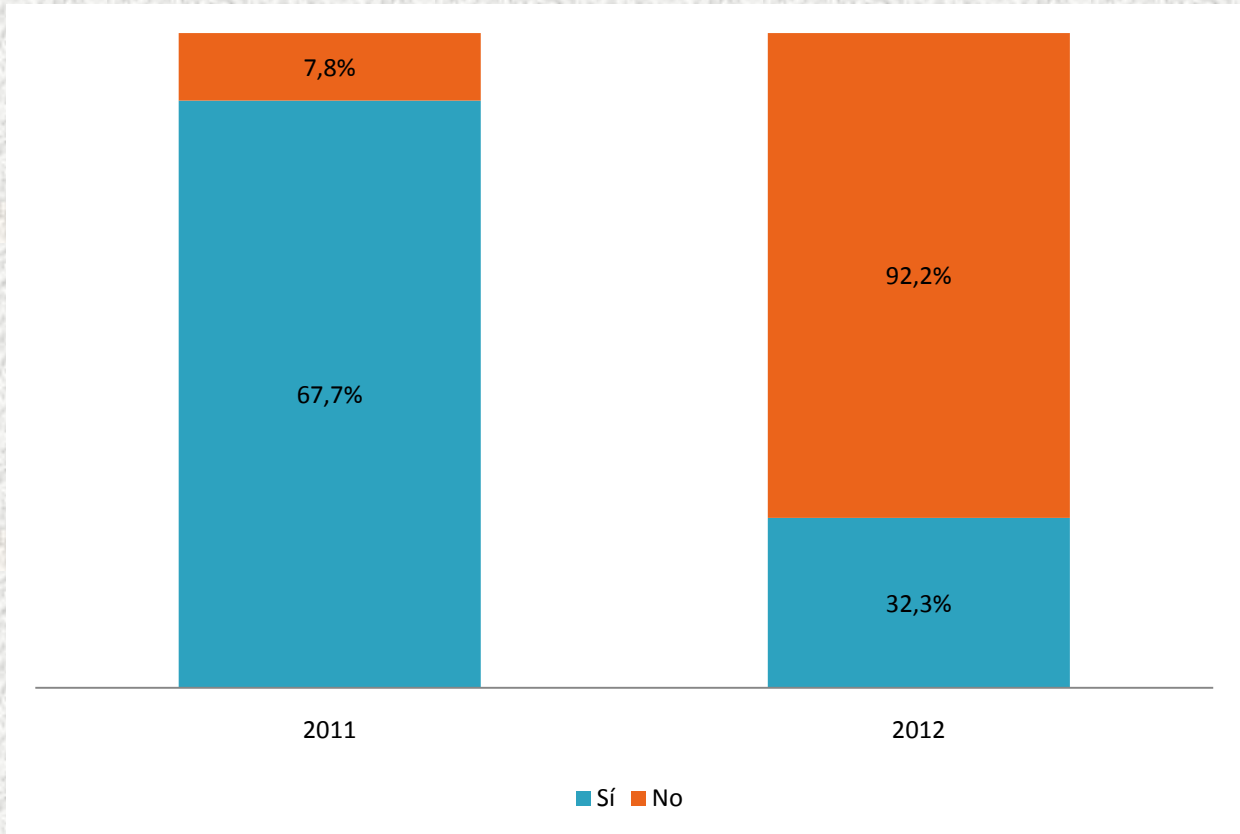


Fuente encuestas realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (2011-2012)

En el 2011 el mayor problema o queja de los servicios celulares era la cobertura, cifra que continúa siendo el mayor problema en el 2012, sin embargo este problema disminuye 30 p.p en un año, estableciendo un gran porcentaje en el 2012 que no existe mayor problema con el servicio ofrecido, no obstante las estadísticas indican que la calidad del servicio ha disminuido en 9.6 p.p.

Pregunta 3: ¿Está pensando en cambiar de Compañía que le brinde el servicio celular?

**GRÁFICO 51. COMPARACIÓN DE RESULTADOS
DISTRIBUIDO POR DISPOSICIÓN A CAMBIAR DE COMPAÑÍA QUE LE BRINDA EL SERVICIO**

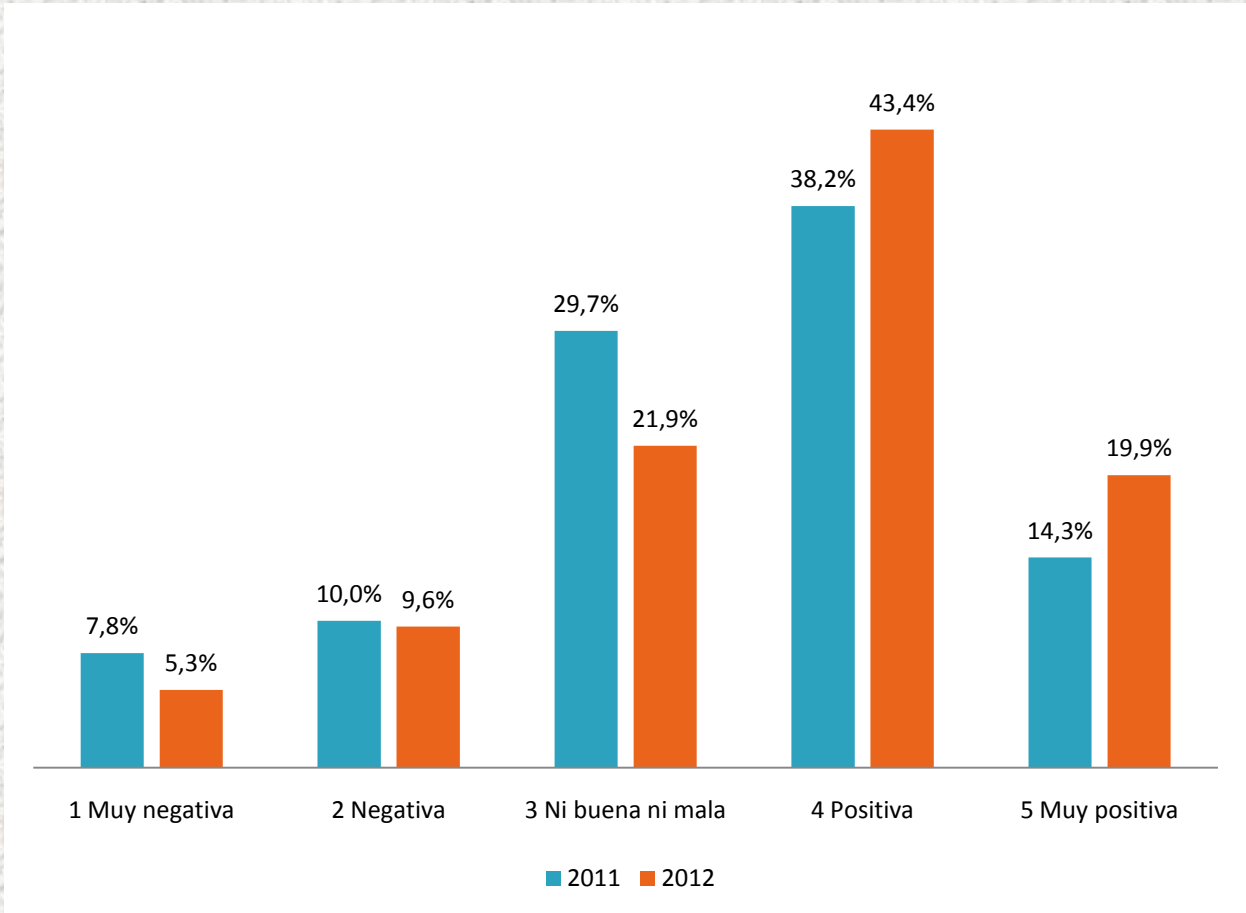


Fuente encuestas realizada por CINPE-Proyecto REINA
(2011-2012)

Apenas iniciada la apertura en telecomunicaciones (2011) un 67,7% de la muestra garantiza estar dispuesta a cambiar de compañía que le brinda de servicio de celular y tan sólo un 8% no está dispuesta a cambiar, no obstante en el 2012 la situación se voltea siendo un 92,2% las personas que no cambiarían de compañía y un 32,3% las que si están dispuestas.

Pregunta 4: En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy negativo y 5 es muy positivo. Cómo valora la apertura en telecomunicaciones?

**GRÁFICO 52. COMPARACIÓN DE RESULTADOS
 DISTRIBUIDO POR VALORACIÓN DE LA APERTURA EN TELECOMUNICACIONES**



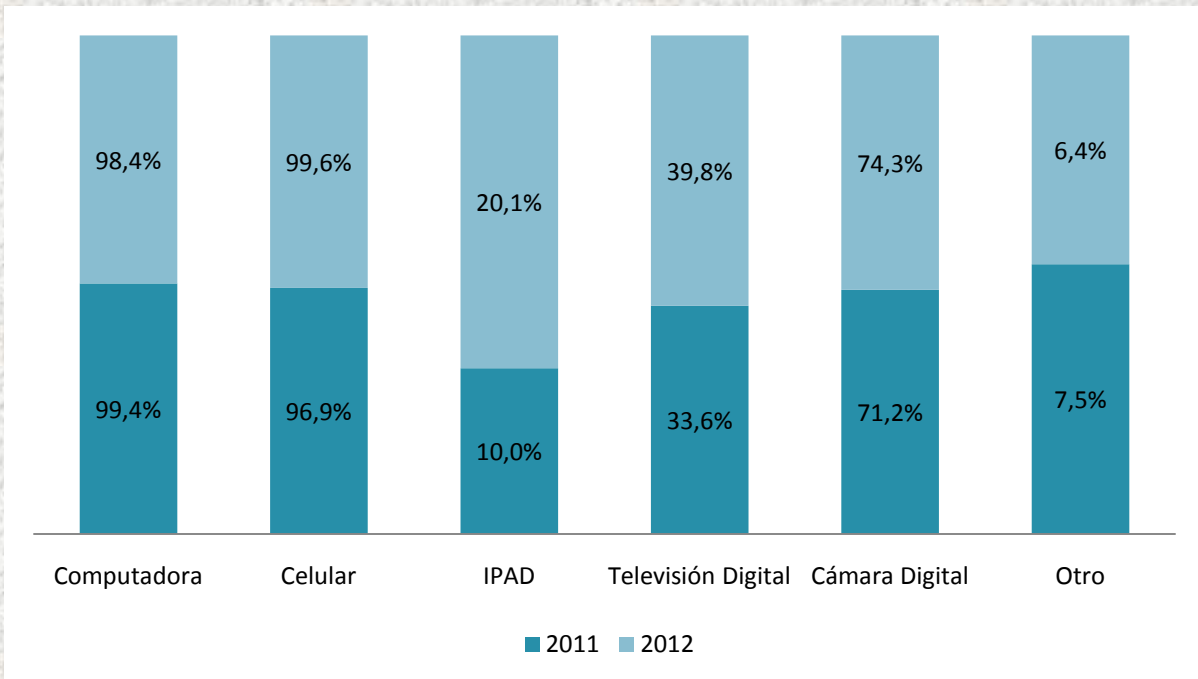
Fuente encuestas realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (2011-2012)

Ambos años la apertura en telecomunicaciones ha sido valorada como positiva mayormente, seguido de ni buena ni mala, ambos años han sido las categorías líderes, cabe resaltar que en el 2012 se ha mostrado una cara más positivista hacia este evento incrementándose la valoración de muy positiva y decreciendo tanto las valoraciones muy negativas y negativas.

ENCUESTA USO DE LA INTERNET EN COSTA RICA (2011) vs. ENCUESTA TELEFONÍA E INTERNET EN COSTA RICA (2012)

Pregunta 5: ¿Cuáles servicios tecnológicos posee?

**GRÁFICO 53. COMPARACIÓN DE RESULTADOS
 DISTRIBUIDO POR SERVICIOS TECNOLÓGICOS QUE POSEE**

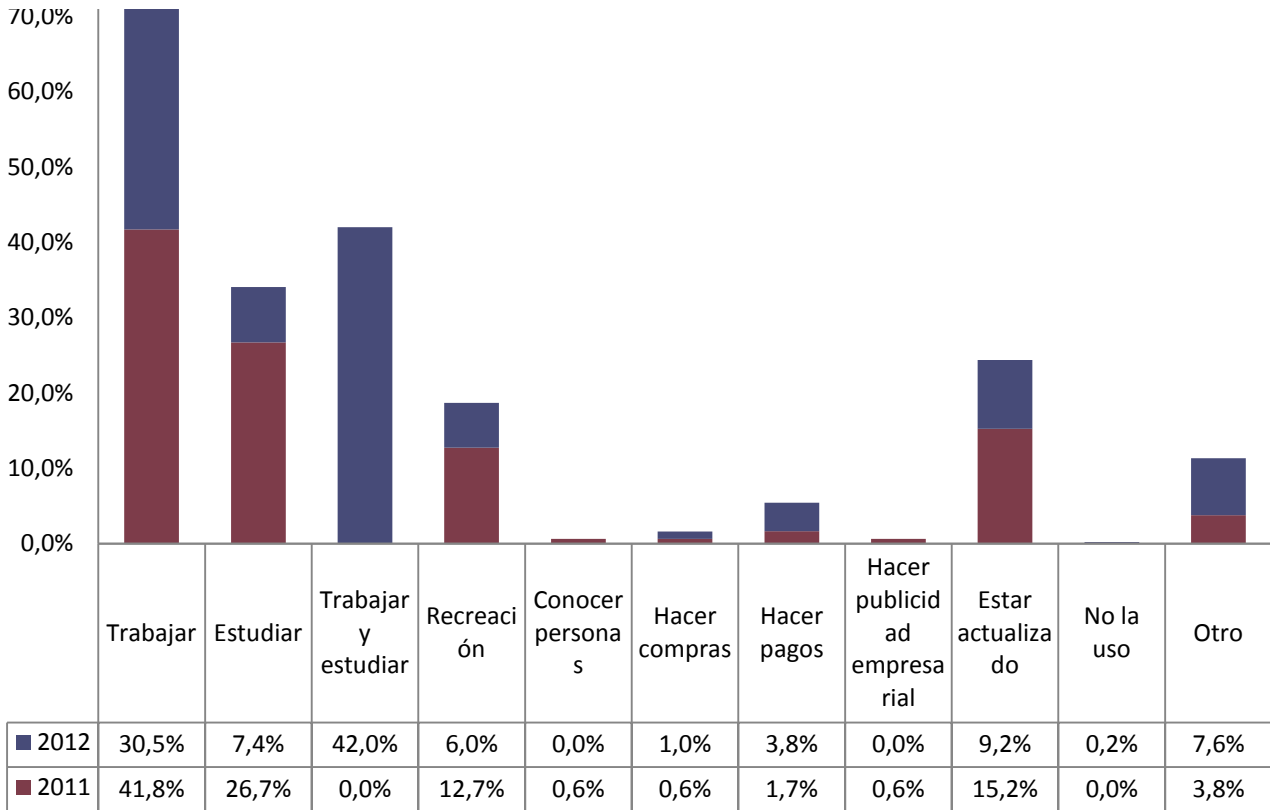


Fuente encuestas realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (2011-2012)

En el 2012 según las encuestas realizadas ha incrementado la cantidad de aparatos tecnológicos que posee, siendo ipads, televisión digital, cámara digital celulares y otros los que han incrementado su porcentaje de utilización; no obstante la posesión de los mismos ha sido constante en el transcurso de los años, no ha habido un cambiado significativo en alguno de estos aparatos, el de mayor incremento fue el ipad el cual aumento 10 p.p del 2011 al 2012

Pregunta 6: Uso la Internet principalmente para...

**GRÁFICO 54. COMPARACIÓN DE RESULTADOS
 DISTRIBUIDO POR PRINCIPAL USO DE LA INTERNET**

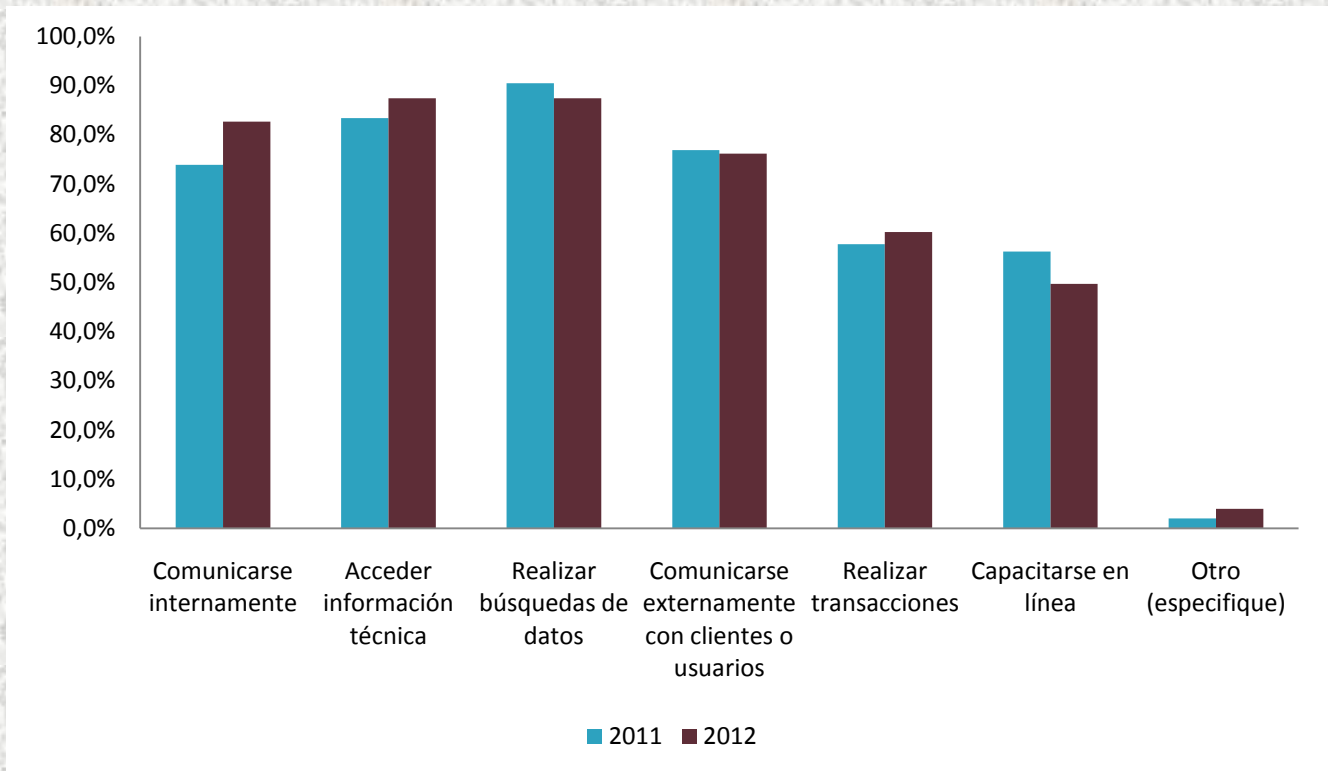


Fuente encuestas realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (2011-2012)

El principal uso de la Internet en demasía tanto del 2011 como en el 2012 son el Trabajar y Estudiar, para el 2012 se unen estas categorías consiguiendo alcanzar ventaja con respecto a las demás.

Pregunta 7: En su trabajo el internet le sirve para....

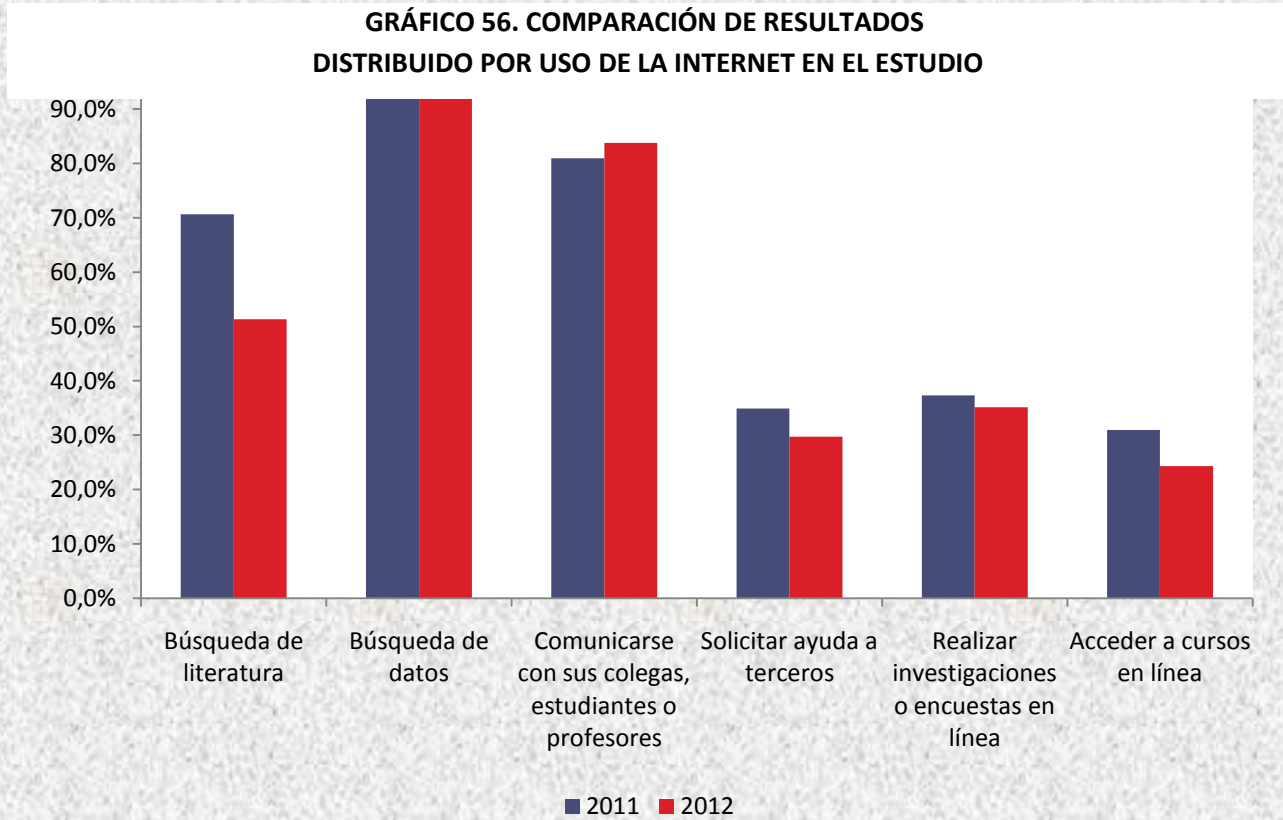
**GRÁFICO 55. COMPARACIÓN DE RESULTADOS
 DISTRIBUIDO POR USOS DE LA INTERNET EN EL TRABAJO**



Fuente encuestas realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (2011-2012)

De las personas que eligieron como principal uso de la Internet han concordado ambos años que principalmente se utiliza para realizar búsquedas de datos, incrementándose en porcentajes menores para el 2012 usos de la Internet en el trabajo como la comunicación interna, el acceder a información técnica y realizar transacciones.

Pregunta 8: En el estudio uso la internet para...

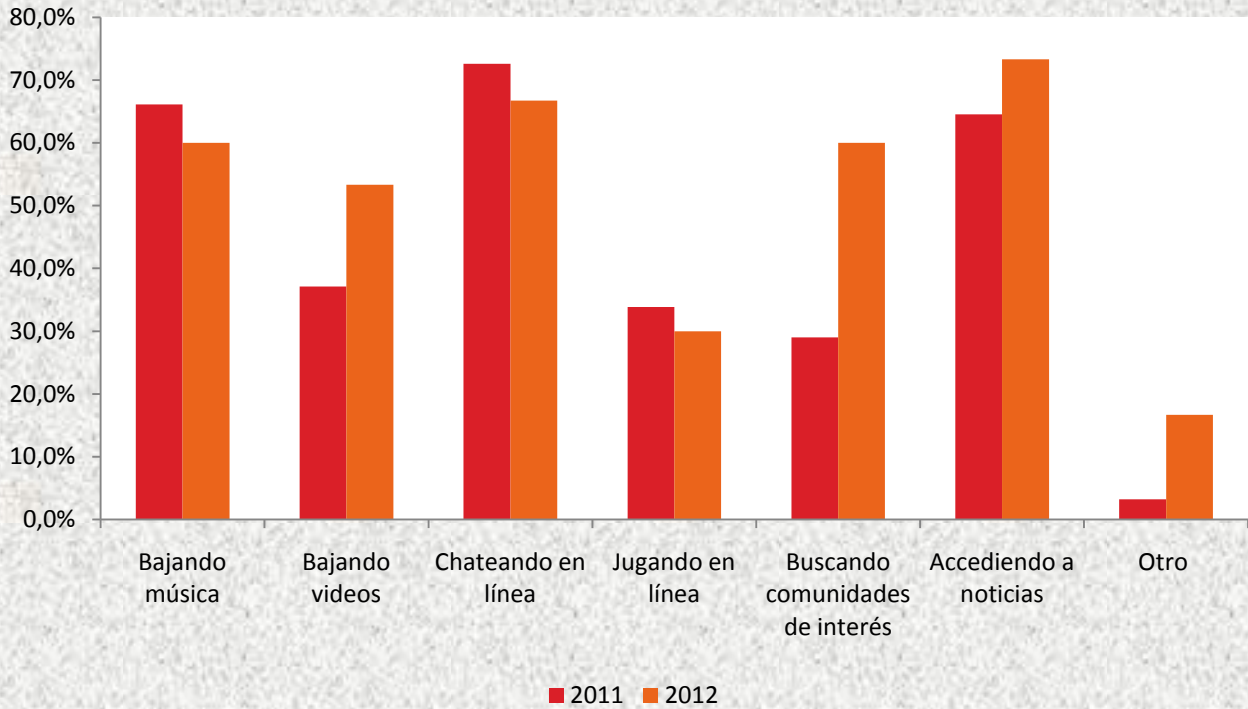


Fuente encuestas realizada por CINPE-Proyecto REINA (2011-2012)

En el estudio el comportamiento en ambos años es similar siendo la búsqueda de datos el uso predominante en el estudio, acompañado de la comunicación con colegas, profesores y la búsqueda de literatura, para el 2012 se nota una ligera disminución en la búsqueda de literatura para trasladarse a categorías como la comunicación con colegas y profesores .

Pregunta 9: Usted se recrea en la internet

**GRÁFICO 57. COMPARACIÓN DE RESULTADOS
 DISTRIBUIDO POR ACTIVIDADES EN LAS QUE SE RECREA EN INTERNET**

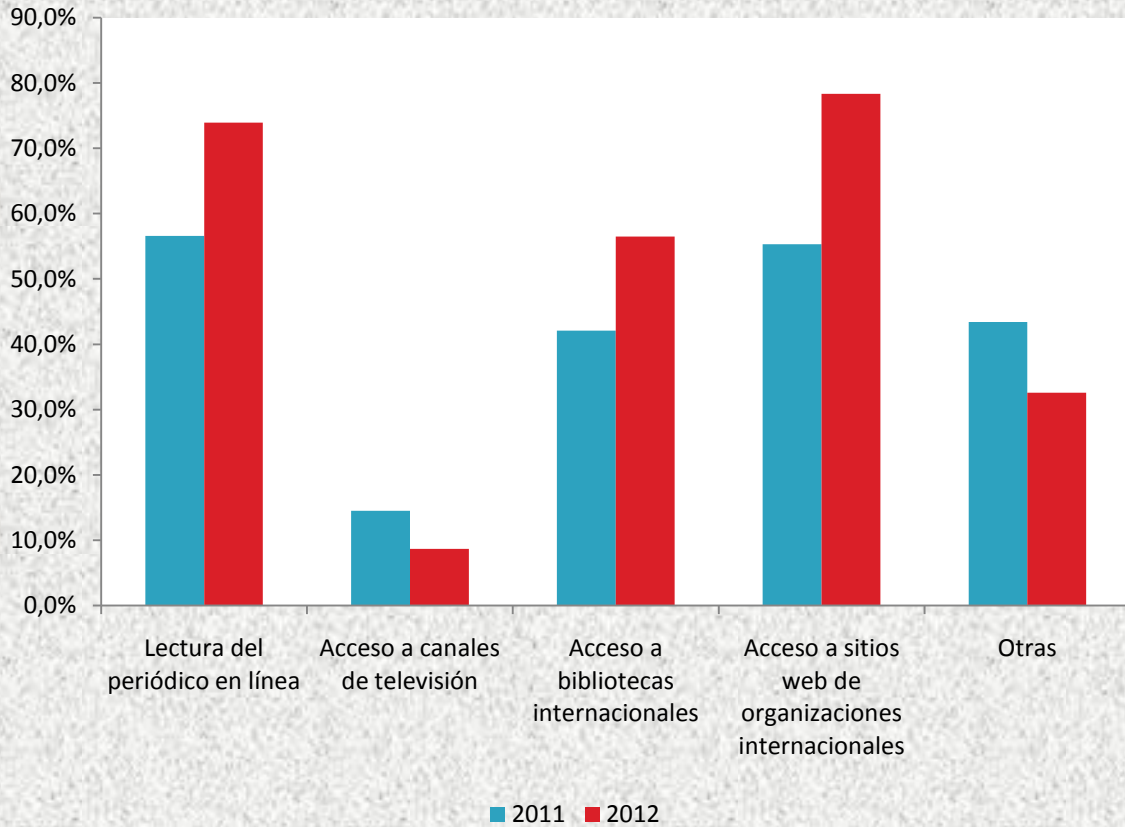


Fuente encuestas realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (2011-2012)

Las principales actividades mediante las cuales las personas se recrean en la Internet son chateando en línea y acceso a noticias, en ambos años siendo las mismas, no obstante cabe resaltar que para el 2012 el acceder a noticias en línea y el buscar comunidades de interés se incrementaron, siendo esta última la más significativa pues se incrementó en 30 p.p del 2011 al 2012

Pregunta 10: Usted se actualiza en internet mediante...

**GRÁFICO 58. COMPARACIÓN DE RESULTADOS
 DISTRIBUIDO POR ACTIVIDADES QUE UTILIZA PARA ACTUALIZARSE EN INTERNET**

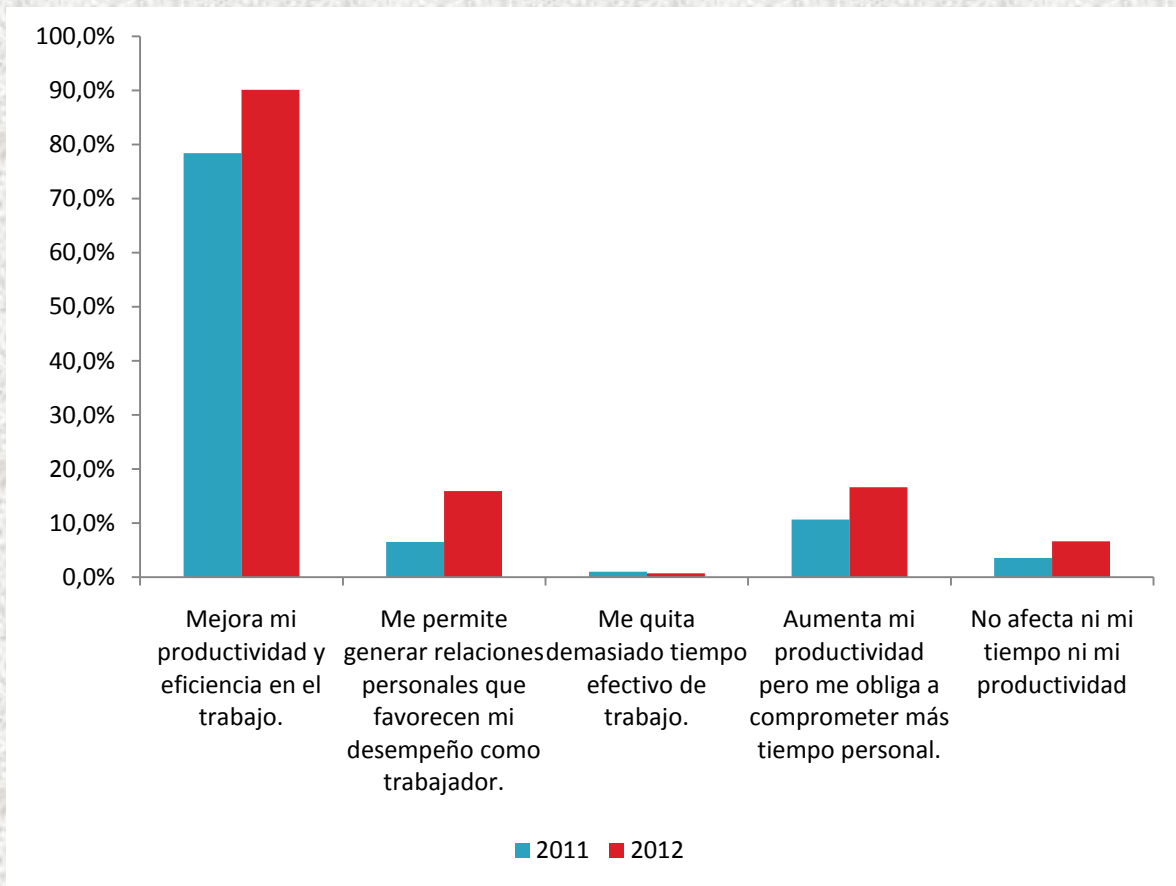


Fuente encuestas realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (2011-2012)

Para el 2012 las actividades para actualizarse a través de la Internet alcanzaron un ligero aumento, siendo el acceso a sitios web de organizaciones internacionales, la lectura del periódico en línea y el acceso a bibliotecas internacionales las actividades de mayor interés, en ambos años, sin embargo los incrementos en estas categorías de un año al otro alcanzaron hasta 20 p.p

Pregunta 11: ¿Cuál de las siguientes frases refleja mejor su opinión acerca de la internet en el trabajo?

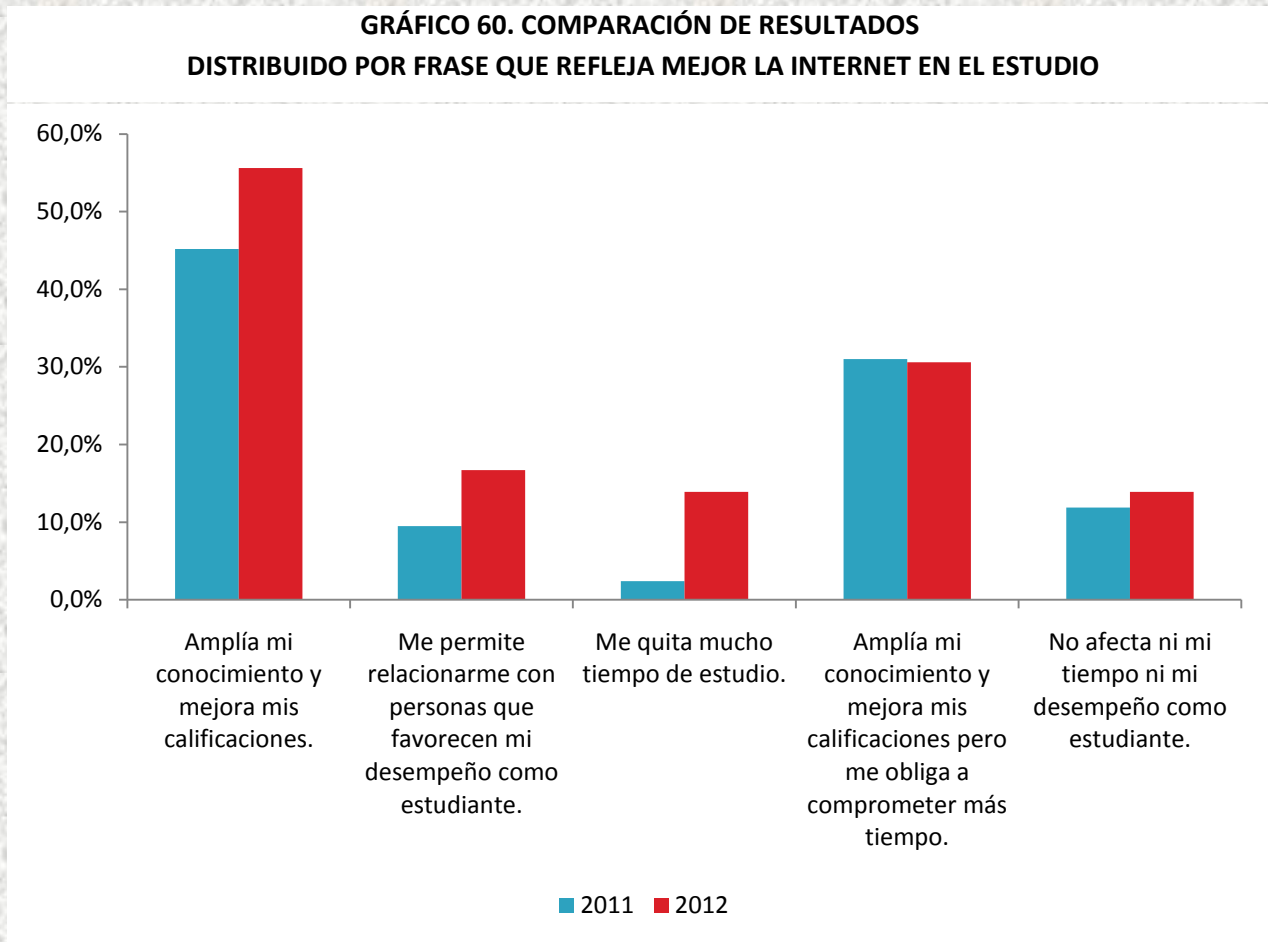
**GRÁFICO 59. COMPARACIÓN DE RESULTADOS
 DISTRIBUIDO POR FRASE QUE REFLEJA MEJOR EL USO DE LA INTERNET EN EL TRABAJO**



Fuente encuestas realizada por CINPE-Proyecto REINA (2011-2012)

Con respecto a la frase que refleja mejor la Internet en el trabajo continúa siendo la mejora en la productividad y eficiencia en el trabajo con la que más se identifican los encuestados, incrementando en aproximadamente 5 p.p otras frases como me permite generar relaciones personales que favorecen mi desempeño como trabajador y aumenta mi productividad, pero me obliga a comprometer más tiempo personal.

Pregunta 12: ¿Cuál de las siguientes frases refleja mejor su opinión acerca de la internet en el estudio?

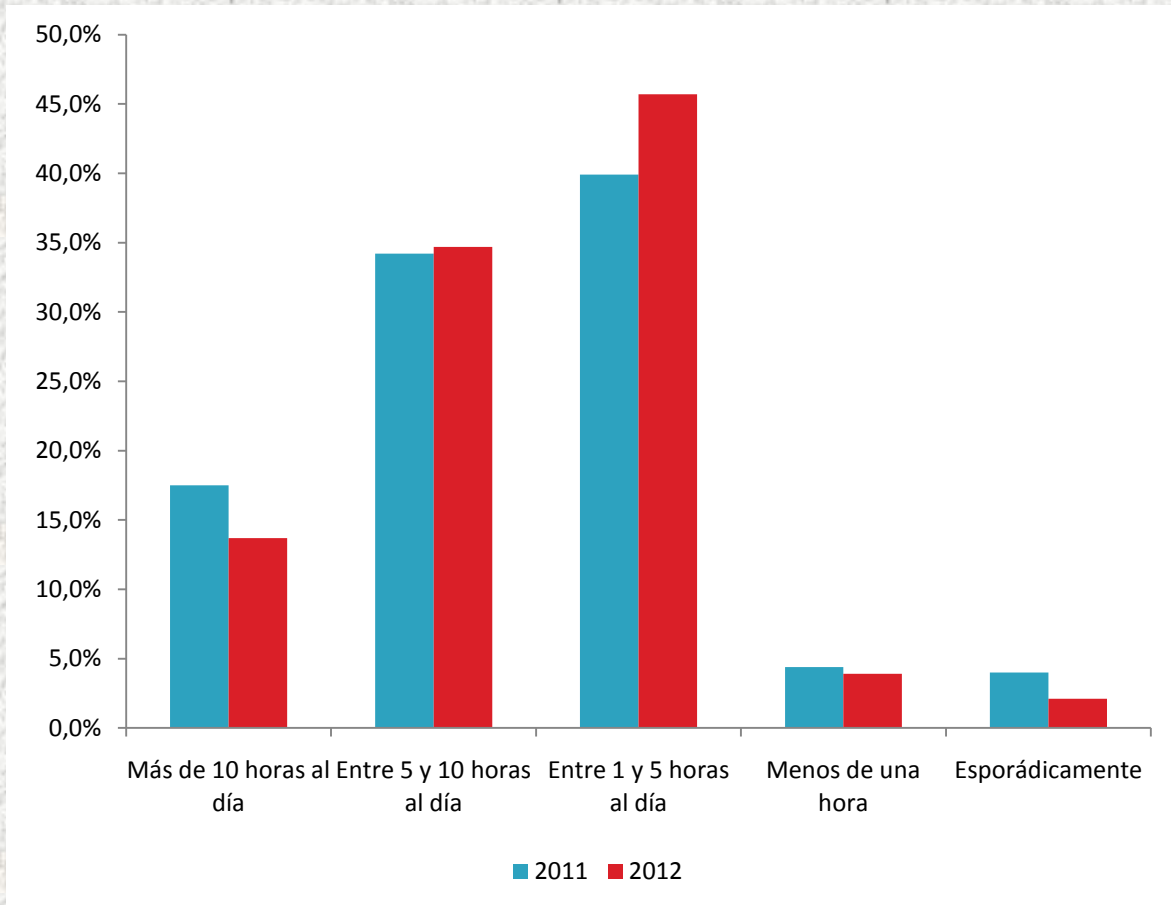


Fuente encuestas realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (2011-2012)

En el estudio los encuestados se siguen identificando en demasía con amplía mi conocimiento y mejora mis calificaciones y otro porcentaje significativo opina que el problema de esto es que obliga a comprometer más tiempo.

Pregunta 13. Frecuencia de uso de la internet

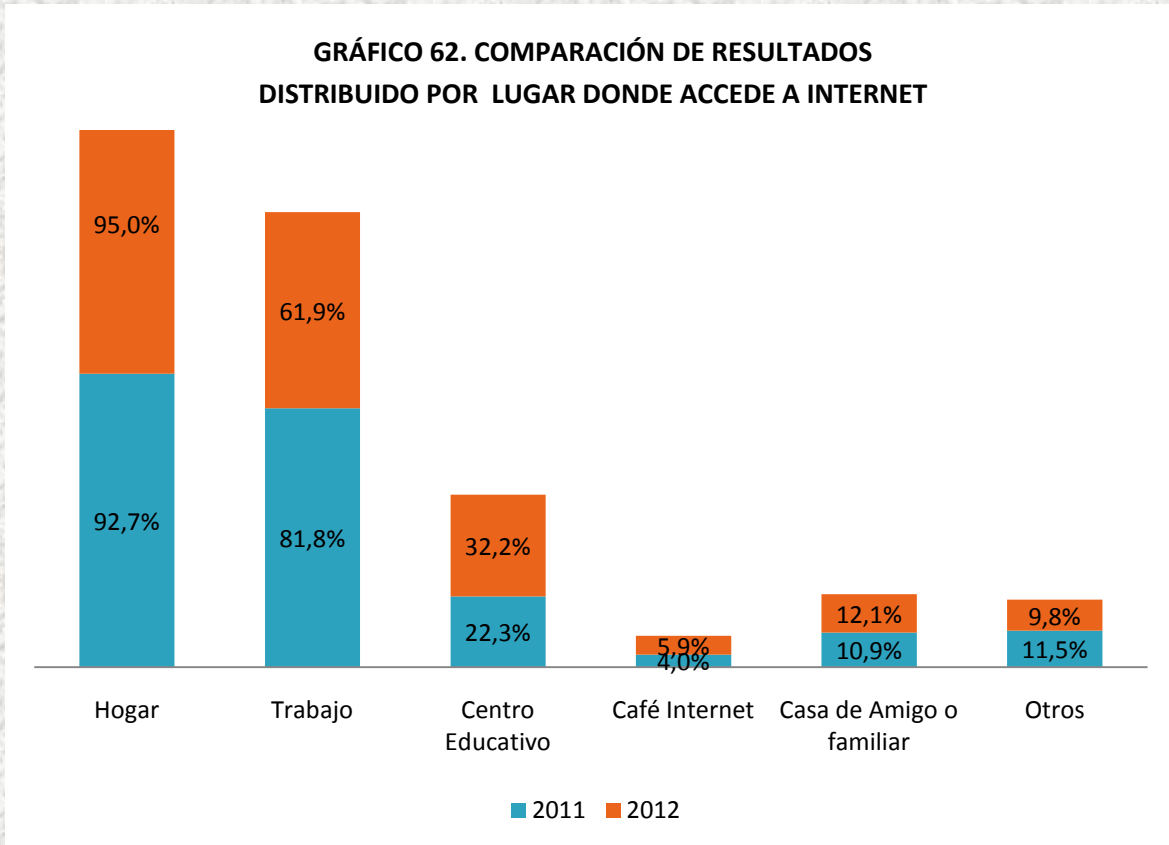
**GRÁFICO 61. COMPARACIÓN DE RESULTADOS
 DISTRIBUIDO POR FRECUENCIA DE USO DE LA INTERNET**



Fuente encuestas realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (2011-2012)

La moda de ambos años de frecuencia de uso de la Internet continúa siendo entre 1 y 5 horas, este rango ha incrementado su porcentaje en 5 p.p, mientras que las personas que en el 2011 mencionaron usarlo más de 10 horas, para este año se disminuyo también en 5 p.p.

Pregunta 14: ¿Dónde accede a la internet?

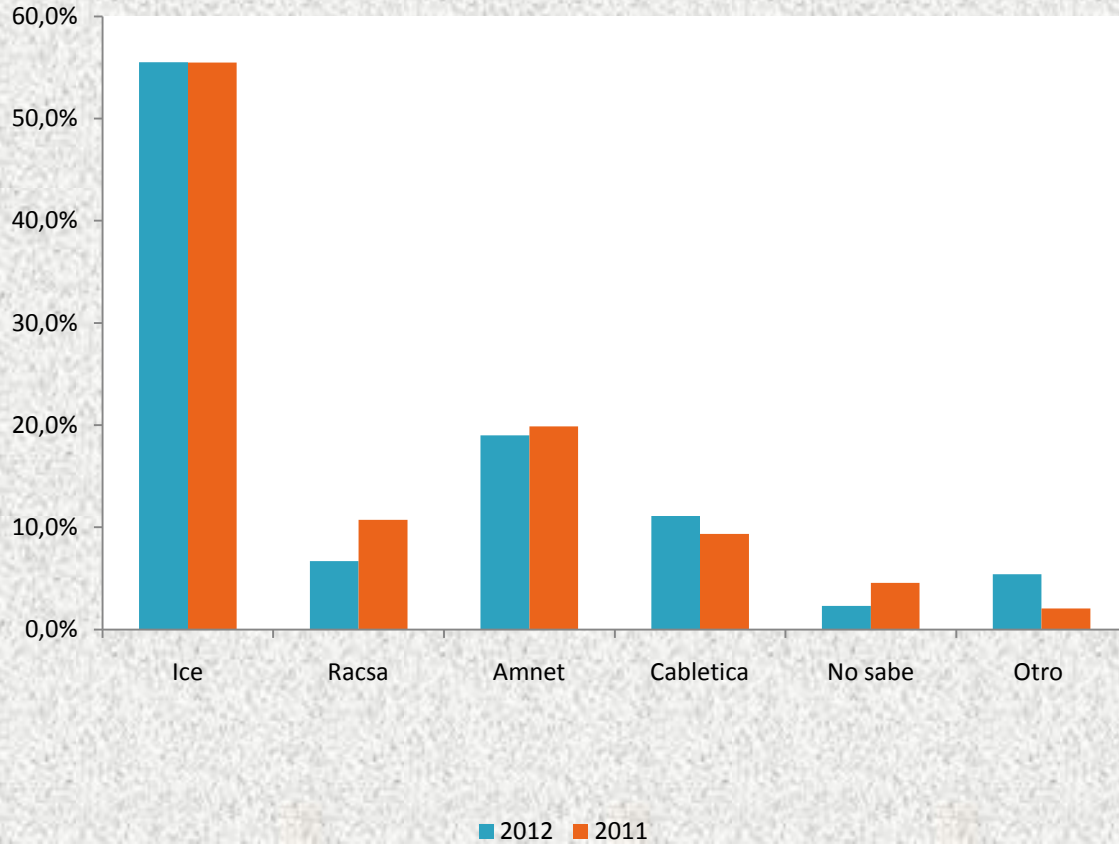


Fuente encuestas realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (2011-2012)

El principal lugar donde se accede a Internet continúa siendo el hogar incrementando 2,3 p.p este sitio, disminuyendo el trabajo en 20 p.p posiblemente por la disponibilidad de algunas compañías de acceder al teletrabajo, por otro lado los estudiantes han incrementado el uso de la Internet en los centros educativos.

Pregunta 15: ¿Cuál compañía le provee el servicio de internet?

**GRÁFICO 63. COMPARACIÓN DE RESULTADOS
 DISTRIBUIDO POR COMPAÑÍA QUE PROVEE EL SERVICIO DE CELULAR**

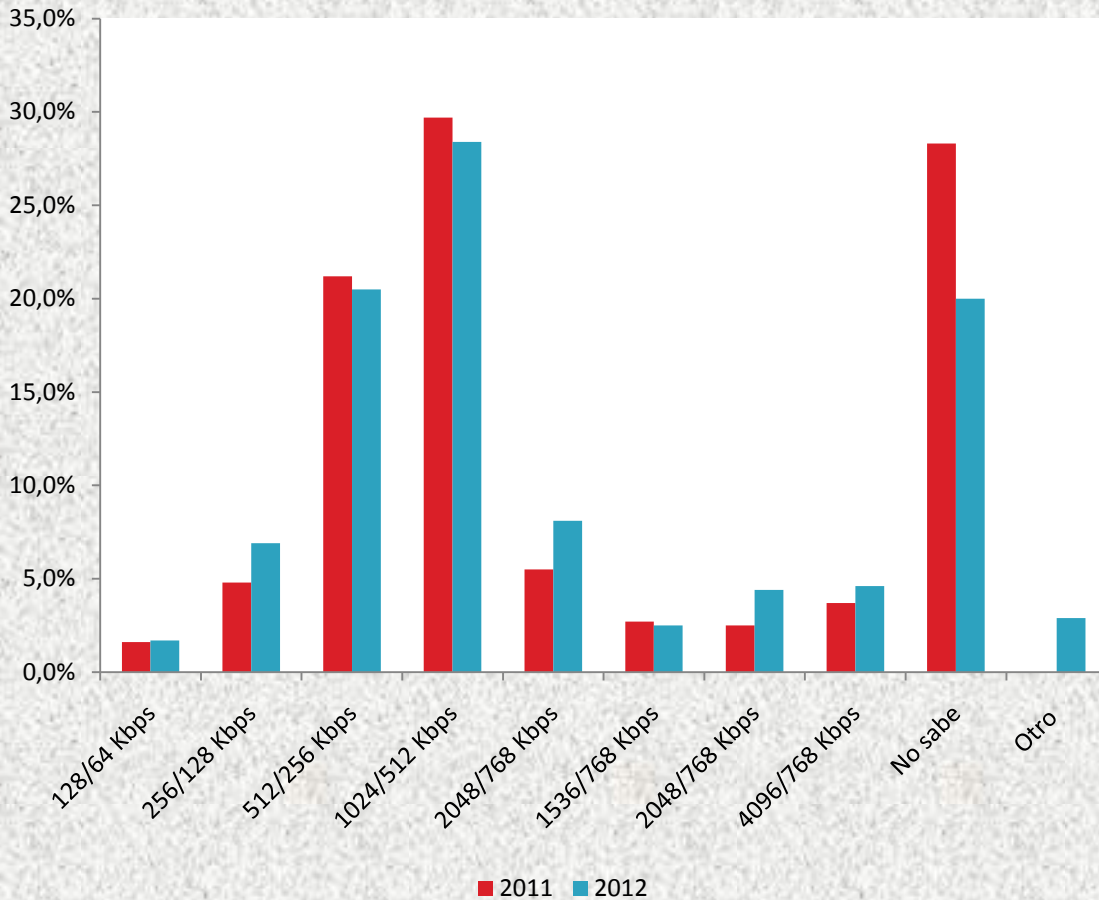


Fuente encuestas realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (2011-2012)

La compañía líder en proveer el servicio de Internet tanto en el 2011 como en el 2012 es el Ice, seguido de Amnet que ha incrementado su cantidad de clientes en 1 p.p, por otro lado cabe resaltar que Racsa ha incrementado sus clientes y otras compañías los han reducido, mientras la cantidad de personas que no saben quien les brinda el servicio también ha aumentado en un año.

Pregunta 16: ¿Cuál de las siguientes velocidades de acceso usa más frecuentemente?

**GRÁFICO 64. COMPARACIÓN DE RESULTADOS
 DISTRIBUIDO POR VELOCIDADES DE ACCESO DE USO MÁS FRECUENTE**

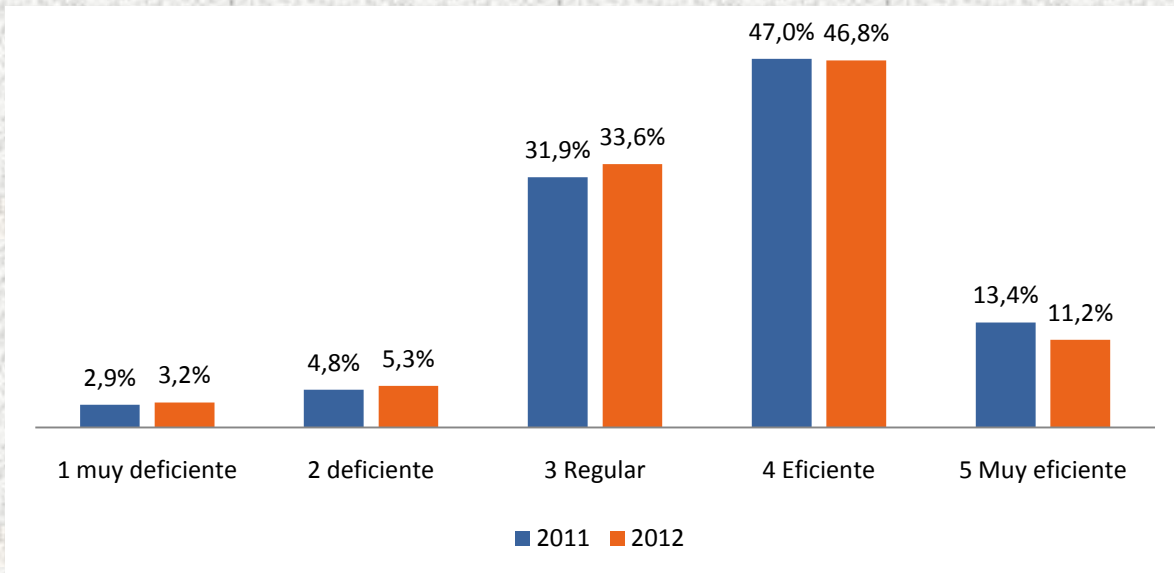


Fuente encuestas realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (2011-2012)

La velocidad de acceso a Internet que es líder en el mercado es 1024/512 Kbps, seguido de 512/256 Kbps, reduciendo estas en un par de p.p para el 2012 e incrementando velocidades mayores como 2048/768 Kbps; por otro lado cabe resaltar que a pesar que para el 2012 la cantidad de personas que no saben la velocidad de la Internet que poseen ha disminuido para este año, no obstante continúa siendo un gran porcentaje dentro del total.

Pregunta 17: ¿Cómo considera el acceso a Internet? En una escala del 1 al 5 donde 1 es muy deficiente y 5 es muy eficiente.

**GRÁFICO 65. COMPARACIÓN DE RESULTADOS
 DISTRIBUIDO POR VALORACIÓN DEL ACCESO A INTERNET**

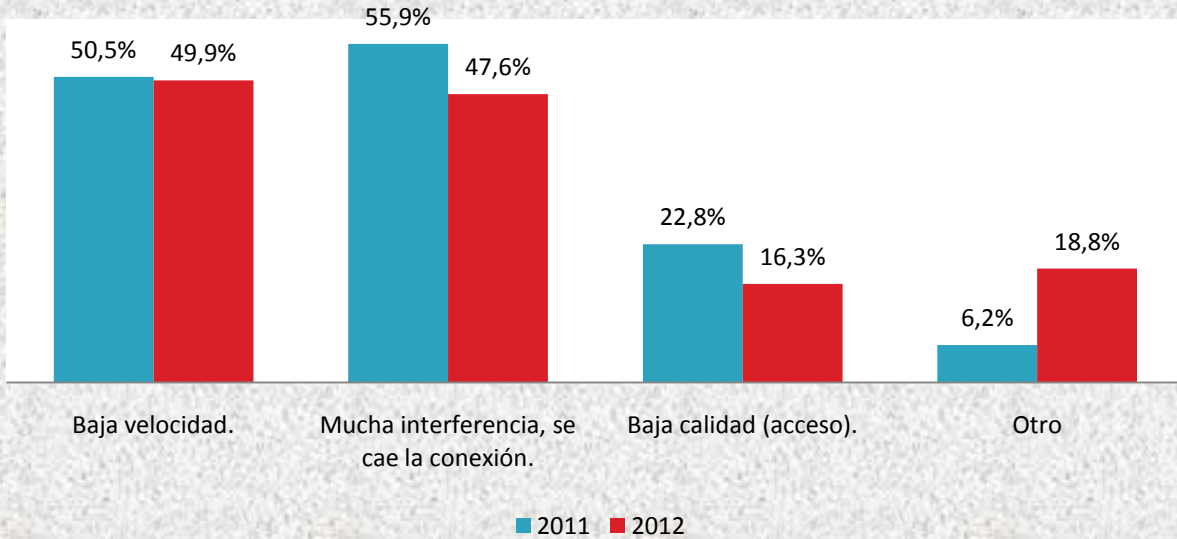


Fuente encuestas realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (2011-2012)

La valoración del acceso a Internet ha tenido un comportamiento similar en ambos años, concluyéndose que el acceso a Internet ha tenido una valoración eficiente y regular en ambos años.

Pregunta 18: Ha tenido problemas con la internet por...

**GRÁFICO 66. COMPARACIÓN DE RESULTADOS
 DISTRIBUIDO POR PROBLEMAS CON LA INTERNET**



Fuente encuestas realizada por CINPE-Proyecto REINA
 (2011-2012)

Las encuestas muestran que para el 2011 el principal problema fue la mucha interferencia, por lo que se caía la conexión (55,9%), seguido de la baja velocidad (50,5%), para el 2012 estos principal problemas invirtieron su orden siendo el principal problema para este año la baja velocidad, no obstante el porcentaje fue menor que el año anterior, siendo otros problemas los que más incremento mostraron.