

Encuesta sobre acceso, uso y percepción de los usuarios finales para una serie de servicios de telecomunicaciones	
Fecha de la entrevista: _____	
Provincia de entrevista:	1. San José 2. Alajuela 3. Heredia 4. Cartago 5. Guanacaste 6. Puntarenas 7. Limón
Cantón:	
Entrevistador (nombre):	
HORA INICIO: _____	
APLICAN PERSONAS DE 18 A 75 AÑOS DE EDAD Y VIVA PERMANENTEMENTE EN LA RESIDENCIA EN EL MOMENTO ANTES DE REALIZAR LA ENTREVISTA.	
<i>Buenos días, tardes, noches. Mi nombre es _____ y soy encuestador de G-NOW MARKETING (mostrar identificación compañía que se dedica a realizar estudios para conocer la opinión pública. Estamos llevando a cabo una encuesta para conocer el uso de diferentes servicios de Telecomunicaciones en su hogar. Nos gustaría contar con la opinión de alguien de su hogar. Esta encuesta será tratada confidencialmente.</i>	
ASEGURARLE AL ENTREVISTADO LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	

MODULO BASE

P1) ¿Posee usted en su hogar Internet fijo? 1. Sí (Pase a P4) 2. No (Continúe)

P2) ¿Alguna vez ha tenido el servicio de Internet fijo en su hogar? 1. Sí 2. No

P3) ¿Cuál es la principal razón por la que no posee el servicio de Internet fijo en su hogar?

No necesita el servicio de Internet fijo en el hogar	1
Tiene acceso a Internet Fijo en otro lugar (trabajo, lugares públicos, entre otros)	2
Sustituyó el servicio por Internet móvil	3
No hay proveedores del servicio en su área geográfica	4
Si bien hay empresas, el servicio disponible no responde las necesidades del hogar	5
La calidad no es buena	6
El costo del servicio es demasiado elevado	7
El costo de los equipos es demasiado elevado	8
No tiene el equipo necesario para tener el servicio	9
Otra: _____	10

P4) ¿Posee usted teléfono fijo en su hogar? 1. Sí (Pase a P7) 2. No (Continúe)

P5) ¿Alguna vez lo ha tenido? 1. Sí 2. No

P6) ¿Cuál es la principal razón por la que actualmente no lo posee?

No necesitaba el servicio	1
Usaba poco o no usaba el servicio	2
Sustituyó el servicio por una línea telefónica móvil	3
El servicio telefónico fijo tiene poca relevancia en la actualidad	4
Quería eliminar un gasto o ahorrar dinero	5
El servicio es muy caro	6
Otra: _____	7

P7) ¿Posee usted teléfono móvil? 1. Sí (Pase a P10) 2. No (Continúe)

P8) ¿Alguna vez lo ha tenido? 1. Sí 2. No

P9) ¿Cuál es la principal razón por la que actualmente no lo posee?

No necesita una línea telefónica móvil	1
Utiliza el teléfono móvil de otro miembro de la familia	2
No hay proveedores del servicio en su área geográfica	4
Si bien hay proveedores, el servicio disponible no responde a sus necesidades	5
Costo del servicio demasiado elevado	6
Costo del teléfono muy elevado	7
Tiene una línea telefónica fija y con eso es suficiente	8
Otra: _____	9

P10) ¿Posee usted Internet móvil? 1. Sí (Pase a P13) 2. No (Continúe)

P11) ¿Alguna vez lo ha tenido? 1. Sí 2. No

P12) ¿Cuál es la principal razón por la que actualmente no lo posee?

No tengo teléfono móvil	1
No necesita el servicio de Internet móvil	2
Tiene acceso en otro lugar (lugar de trabajo, centros públicos)	3
Tiene acceso por medio de otro miembro de la familia	4
Si bien hay proveedores, el servicio disponible no responde a sus necesidades	5
La calidad es mala	6
No hay proveedores del servicio en su área geográfica	7
Costo del servicio demasiado elevado	8
Costo del teléfono muy elevado	9
Tiene acceso a Internet fija y con eso es suficiente	10
Otra: _____	11

MÓDULO DE INTERNET

P13) ¿Cuál es el tipo de conexión de su internet?

1. Móvil
 2. Fijo ADSL 3. Fijo Cable Modem 4. Fijo Inalámbrico / Satelital 5. Otro: _____ 99. Ns / Nr

P14) ¿Cuál empresa le brinda el servicio de Internet fijo?

P15) ¿Cuál empresa le brinda el servicio de Internet móvil?

Proveedor	P14	P15
	Fijo	Móvil
ICE – Kólbi	1	1
Claro	2	2
Movistar	3	3
Cabletica (Tuyo, Cabletica Móvil)	4	4
TIGO	5	5
TELECABLE	6	6
Otra: _____	7	7
NS/NR	99	99

P16) ¿Qué velocidad de Internet fijo tiene usted?

P17) ¿Qué velocidad de Internet móvil tiene usted?

Velocidad	P16	P17
	Fijo	Móvil
Menos de 1 Mega	1	1
1 Mega	2	2
2 Megas	3	3
3 Megas	4	4
4 Megas	5	5
5 Megas	6	6
Más de 5 Megas	7	7
Otra: _____	8	8
NS/NR	99	99

P18) ¿Usted adquirió su servicio de Internet fijo de forma independiente o combinado con otros servicios?

P19) ¿Usted adquirió su servicio de Internet móvil de forma independiente o combinado con otros servicios?

Tipo	P18	P19
	Fijo	Móvil
Independiente	1	1
Combinado con otros servicios	2	2

P20) ¿Cuánto paga por mes por el paquete de Internet fijo que tiene / servicio de Internet fijo que tiene?

P21) ¿Cuánto paga por mes por el paquete de Internet móvil que tiene / servicio de Internet móvil que tiene?

		P20		P21	
		Fijo		Móvil	
		Precio	Moneda	Precio	Moneda
Internet	1		1. Col 2. Dol		1. Col 2. Dol
Internet + Telefonía		2	1. Col 2. Dol		1. Col 2. Dol
Internet + Telefonía + Cable		3	1. Col 2. Dol		1. Col 2. Dol
Internet + Cable		4	1. Col 2. Dol		1. Col 2. Dol

P22) ¿Con qué frecuencia usted utiliza el servicio de Internet fijo?

P23) ¿Con qué frecuencia usted utiliza el servicio de Internet móvil?

Frecuencia	P22	P23
	Fijo	Móvil
Diaria	1	1
Más de una vez por semana, pero no todos los días de la semana	2	2
Menos de una vez por semana	3	3

P24) ¿Principalmente para qué usa el Internet fijo?

P25) ¿Principalmente para qué usa el Internet móvil?

Uso	P24		P25	
	Fijo	Móvil	Fijo	Móvil
Entretenimiento (juegos en línea, escuchar música, ver películas)	1. Si 2. No			
Mensajería instantánea (Whatsapp, etc.)	1. Si 2. No			
Trabajo (Teletrabajo, hacer negocios, etc.)	1. Si 2. No			
Estudio (Búsqueda de información, tareas, etc.)	1. Si 2. No			
Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, etc.)	1. Si 2. No			
Otros: _____	1. Si 2. No			

P26) ¿Cuál es el principal problema que usted percibe de su servicio de Internet fijo?

P27) ¿Cuál es el principal problema que usted percibe de su servicio de Internet móvil?

Problema	P26	P27
	Fijo	Móvil
Baja velocidad	1	1
Baja cobertura	2	2
Mal servicio al cliente	3	3
Precios altos	4	4
Otra: _____	5	5

P28) ¿Usted considera que el Internet fijo, le brinda el mismo tipo de servicio que el Internet móvil? 1. Sí 2. No 99. Ns / Nr

Si la respuesta es un **Sí**, pregunte el porqué

Ítem	Marque
La calidad del servicio es la misma	1
El precio de ambos servicios es el mismo o muy parecido	2
La velocidad del servicio es la misma	3
Otra: _____	4

Si la respuesta es un **No**, pregunte el porqué

Ítem	Marque
El Internet fijo no tiene movilidad	1
El servicio de Internet fijo es muy caro	2
Se requieren muchos requisitos para contar con Internet fijo	3
Donde vivo no hay servicio de Internet fijo	4
Para tener Internet fijo tengo que comprar otros servicios que no me interesan, como telefonía fija o cable	5
Otra: _____	6

P29) Por el contrario, ¿Usted considera que el Internet móvil, le brinda el mismo tipo de servicio que el Internet fijo? 1. Sí 2. No 99. Ns / Nr

Si la respuesta es un **Sí**, pregunte el porqué

Ítem	Marque
La calidad del servicio es la misma	1
El precio de ambos servicios es el mismo o muy parecido	2
La velocidad del servicio es la misma	3
Otra: _____	6

Si la respuesta es un **No**, pregunte el porqué

Ítem	Marque
La calidad del servicio de Internet móvil es deficiente	1
La señal del Internet móvil es muy mala	2
El precio del servicio de Internet móvil es muy alto	3
Donde vivo no hay servicio celular	4
La velocidad del servicio de Internet móvil es muy baja	5
Otra: _____	6

P30A) ¿En una escala de 0 a 10, indique que tan importante es para usted tener Internet móvil? _____

P30B) ¿En una escala de 0 a 10, indique que tan importante es para usted tener Internet fijo? _____

P31) Si el precio que usted paga por el servicio de Internet móvil aumenta permanentemente en un 10%, es decir €1,000 colones por cada €10,000, ¿Usted que haría?

Estaría dispuesto a abandonar la conexión móvil y contratar una conexión fija	1
Estaría dispuesto a utilizar las dos conexiones	2
Sin importar el aumento de precio se quedaría con la conexión móvil	3
Ns/Nr	4

P32) Si el precio que usted paga por el servicio de Internet fijo aumenta permanentemente en un 10%, es decir €1,000 colones por cada €10,000, ¿Usted que haría?

Estaría dispuesto a abandonar la conexión fija y contratar una conexión móvil	1
Estaría dispuesto a utilizar las dos conexiones	2
Sin importar el aumento se quedaría con la conexión fija	3
Ns/Nr	4

MÓDULO DE TELEFONIA

P33) ¿Cuál es el tipo de conexión de su servicio de Telefonía fija?

Tecnología	Fijo
Línea telefónica tradicional	1
Telefonía IP o VOIP	2
Otro: _____	3
NS/NR	4

P34) ¿Cuál es la modalidad de pago de su servicio de Telefonía móvil?

Modalidad de Pago	Móvil
Móvil prepago	1
Móvil postpago	2
Otro: _____	3
NS/NR	4

P35) ¿Cuál empresa le brinda el servicio de Telefonía fija?

P36) ¿Cuál empresa le brinda el servicio de Telefonía móvil?

Empresa	P35)	P36)
	Fijo	Móvil
ICE – Kölbi	1	1
Claro	2	2
Movistar	3	3
Cabletica (Tuyo, Cabletica Móvil)	4	4
TIGO	5	5
TELECABLE	6	6
Otros	7	7
NS/NR	8	8

P37) ¿Usted adquirió el servicio de Telefonía fija de forma independiente o combinado con otros servicios?
 P38) ¿Usted adquirió el servicio de Telefonía móvil de forma independiente o combinado con otros servicios?

Tipo	P37) P38)	
	Fijo	Móvil
Independiente	1	1
Combinado con otros servicios	2	2

P39) ¿Cuánto paga por mes por el paquete que tiene de Telefonía fija?
 P40) ¿Cuánto paga por mes por el paquete que tiene de Telefonía móvil?

	1	2	P39)		P40)	
			Precio	Moneda	Precio	Moneda
Telefonía			1. Col	2. Dol	1. Col	2. Dol
Telefonía + Internet			1. Col	2. Dol	1. Col	2. Dol
Telefonía + Internet + Cable			1. Col	2. Dol	1. Col	2. Dol
Telefonía + Cable			1. Col	2. Dol	1. Col	2. Dol
Telefonía + SMS			1. Col	2. Dol	1. Col	2. Dol
Telefonía + SMS + Internet			1. Col	2. Dol	1. Col	2. Dol

P41) ¿Principalmente para qué tipo de llamadas utiliza su teléfono fijo?
 P42) ¿Principalmente para qué tipo de llamadas utiliza su teléfono móvil?

Uso	P41)		P42)	
	Fijo	Móvil	Fijo	Móvil
Llamadas a amigos o familiares	1. Si 2. No			
Llamadas laborales	1. Si 2. No			
Otros	1. Si 2. No			

P43) ¿Ha utilizado el servicio de Roaming? 1. Sí 2. No (Pase a P45) 99. Ns / Nr

P44) ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de Roaming?

1. Menos de una vez por mes 2. Más de una vez por mes, pero no todos los meses 3. Todos los meses

P45) ¿Usted considera que la Telefonía móvil, le brinda el mismo tipo de servicio que la Telefonía fija? 1. Sí 2. No 99. Ns / Nr

Si la respuesta de la P45) es un **SÍ**, por favor consulte porqué.

La calidad del servicio es la misma	1
La señal celular es buena	2
El precio del servicio es el mismo o muy parecido	3
Otra: _____	4

Si la respuesta de la P45) es un **NO**, por favor consulte porqué.

La calidad del servicio de telefonía móvil es deficiente	1
La señal celular es muy mala	2
El precio del servicio de telefonía móvil es muy alto	3
Donde vivo no hay servicio celular	4
Otra: _____	5

P46) Por el contrario, ¿Usted considera que la Telefonía fija, le brinda el mismo tipo de servicio que la Telefonía móvil? 1. Sí 2. No 99. Ns / Nr

Si la respuesta de la P46) es un **SÍ**, por favor consulte porqué.

La calidad del servicio es la misma	1
El precio del servicio es el mismo o muy parecido	2
Ambos servicios tienen la misma función	4
Otra: _____	5

Si la respuesta de la P46) es un **NO**, por favor consulte porqué.

El servicio fijo no tiene movilidad	1
La calidad del servicio de telefonía fija es deficiente	2
Se requieren muchos requisitos para tener un teléfono fijo	3
Donde vivo no hay servicio de telefonía fija	4
Otra: _____	5

P47) En una escala de 0 a 10, donde 0 es nada importante y 10 es muy importante, ¿qué tan importante es para usted tener teléfono fijo? _____

P48) ¿En una escala de 0 a 10, donde 0 es nada importante y 10 es muy importante, que tan importante es para usted tener teléfono móvil? _____

P49) Si el precio que actualmente usted paga por el servicio de telefonía móvil aumenta permanente un 10%, es decir ₡1,000 colones por cada ₡10,000, ¿qué haría usted?

Estaría dispuesto a abandonar la línea telefónica móvil y contratar una línea telefónica fija	1
Estaría dispuesto a utilizar los dos tipos de líneas telefónicas	2
Sin importar el aumento de precio se quedaría con la línea telefónica móvil	3
Ns/Nr	4

P50) Si el precio que actualmente usted paga por el servicio de telefonía fija aumenta permanente un 10%, es decir ₡1,000 colones por cada ₡10,000, ¿qué haría usted?

Estaría dispuesto a abandonar el teléfono fijo y contratar una línea telefónica móvil	1
Estaría dispuesto a utilizar los dos tipos de líneas telefónicas	2
Sin importar el aumento de precio se quedaría con el teléfono fijo	3
Ns/Nr	4

MODULO TELEFONIA INTERNACIONAL

P51) En los últimos tres meses, ¿Ha realizado usted una llamada telefónica internacional? 1. Si 2. No 99. Ns / Nr

P52) ¿Qué medio tecnológico prefiere usted para realizar llamadas internacionales?

Telefonía fija	1
Telefonía móvil	2
Aplicaciones (Sky, Whatsapp, Viber, etc.)	3
Cualquiera de las anteriores	4
Ns/Nr	5

P53) ¿Por cuál razón escogió el medio tecnológico anterior?

Precio bajo	1
Alta calidad	2
Facilidad de uso	3
Otros	4

P54) ¿Si usted tuviera que realizar el día de hoy una llamada telefónica internacional empleando una línea telefónica y si los precios de dicha llamada fueran iguales tanto si se hacen con una línea telefónica fija como si se hacen con una línea telefónica móvil, con cuál tipo de línea telefónica realizaría la llamada?

Línea telefónica fija	1
Línea telefónica móvil	2
Es indiferente, le da lo mismo	3

P55) Para realizar llamadas internacionales, ¿usted cree que el teléfono móvil, le brinda el mismo tipo de servicio que el teléfono fijo?

1. Sí 2. No 99. Ns / Nr

P56) Para realizar llamadas internacionales, ¿usted cree que las aplicaciones WEB como SKYPE, le brindan el mismo tipo de servicio que el teléfono fijo o móvil?

1. Sí 2. No 99. Ns / Nr

GENERALIDADES

P57. Genero del entrevistado: 1. Masculino 2. Femenino

P58. ¿Me indicaría su edad? _____

P59. ¿Me indicaría su ultimo año de educación cursado?

- | | |
|--------------------------|-----------------------------|
| 1. Sin estudios | 5. Secundaria completa |
| 2. Primaria incompleta | 6. Universitaria incompleta |
| 3. Primaria completa | 7. Universidad completa |
| 4. Secundaria incompleta | 8. Postgrado |

P60. ¿Me indicaría su ocupación?

- | | |
|----------------|--------------------------|
| 1. No labora | 4. Asalariado |
| 2. Ama de casa | 5. Trabaja en lo propio |
| 3. Estudiante | 6. Pensionado / Rentista |

P61. ¿Cuál es el ingreso económico de su núcleo familiar por mes?

- | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Menos de 250,000 colones | 4. De 751,000 a 1,000,000 colones |
| 2. De 251,000 a 500,000 colones | 5. De 1,000,001 a 1,500,000 colones |
| 3. De 501,000 a 750,000 colones | 6. Más de 1,500,000 colones |