

NUESTRAS

# APPS

DE CADA DÍA

**2024**



---

Segundo informe sobre el uso de  
plataformas digitales en Costa Rica

# Tabla de contenido

Introducción .....	3
Metodología .....	4
Resumen ejecutivo .....	6
<b>Redes sociales</b>	
Facebook .....	8
Instagram .....	9
TikTok .....	10
X (antes Twitter) .....	11
Threads .....	12
<b>Mensajería</b>	
WhatsApp .....	14
Telegram .....	15
Plataformas de audio y video .....	16
<b>Entretenimiento</b>	
YouTube .....	18
Netflix .....	19
Disney + .....	20
IPTV .....	21
Spotify .....	22
<b>Servicios</b>	
Waze .....	24
Uber .....	25
Didi .....	26
Aplicaciones de entrega de comida y bienes .....	27
ChatGPT .....	28
Conclusiones .....	29



# INTRODUCCIÓN

Este es el segundo informe de la serie “Nuestras apps de cada día”, iniciada en 2023 por el Centro de Investigación en Comunicación (CICOM) de la Universidad de Costa Rica. Con estos informes, ofrecemos un panorama general del uso de aplicaciones y plataformas digitales en Costa Rica, basado en una encuesta representativa a la población adulta de Costa Rica que dispone de un teléfono celular.

Este informe llega en un momento ideal. Muchas cosas sucedieron en el ámbito de las plataformas digitales a nivel mundial desde finales de 2022 y en el transcurso de 2023. Por ejemplo, surgieron nuevos actores que sacudieron la ecología de la comunicación digital, notablemente ChatGPT. Otros actores ya conocidos crearon aplicaciones para competir en dominios de mercado que parecían ya establecidos (como lo ilustra la creación de Threads, por parte de Meta). Este informe da cuenta de la forma en que estos fenómenos se materializaron en Costa Rica, información hasta ahora desconocida en el país.

Con este informe, aportamos también información de valor tanto para profesionales de la comunicación como personas investigadoras de diversos campos académicos. La información que se presenta a continuación desafía premisas establecidas sobre el uso de plataformas digitales en Costa Rica. Por ejemplo, se confirma que Facebook sigue siendo la red social más utilizada en el país, a pesar de la variedad de oferta, el surgimiento de nuevas opciones y notables tendencias sociodemográficas en Costa Rica. Asimismo, queda claro que las redes sociales y aplicaciones de mensajería son ampliamente utilizadas en el Valle Central y las provincias costeras del país, disputando así la noción de que estas plataformas son el privilegio de unos cuantos grupos en Costa Rica.

El uso de las plataformas digitales tiene consecuencias que pueden apreciarse en ámbitos sociales, culturales y políticos. “Nuestras apps de cada día” ofrece insumos relevantes para entender mejor esas consecuencias, incluyendo fenómenos complejos y cruciales como la circulación de desinformación en plataformas digitales, la construcción de la cultura política en el país, las crecientes tendencias de consumo en redes sociales, el surgimiento de la inteligencia artificial generativa en tareas cotidianas, y la consolidación de formas de sociabilidad mediante tecnologías digitales.

Agradecemos el apoyo de la Vicerrectoría de Investigación y del Centro de Investigación y Estudios Políticos (CIEP) de la Universidad de Costa Rica en el desarrollo de la encuesta presentada en este informe.

# METODOLOGÍA

La presente encuesta se realizó a ciudadanos y ciudadanas costarricenses con teléfono celular, lo cual abarca aproximadamente el 97.5% de la población. A partir del marco muestral del Plan Nacional de Numeración de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) se realizó un muestreo aleatorio. Se completaron 805 entrevistas telefónicas a personas mayores de 18 años, los días 21 y 22 de noviembre de 2023, durante la mañana, la tarde y la noche (9:00 a 20:30). Con las entrevistas y utilizando un nivel de confianza del 95%, se estima un error muestral máximo de  $\pm 3.5$  puntos porcentuales, asumiendo la máxima variabilidad en preguntas dicotómicas. Esto significa que toda generalización que se haga con base en estos datos debe referirse estrictamente a la población con teléfono celular y no a la población en su totalidad.

En la categoría “usuario intenso” se incluye a todas las personas que afirmaron usar una plataforma “todos los días” o “al menos un día por semana”.

En la categoría “usuario moderado” se incluye a todas las personas que afirmaron usar una plataforma “cada quince días” o “al menos un día por mes”.

En la categoría de “usuario” se incluye a todas las personas que reportaron un uso intenso o moderado de una plataforma. En esta encuesta se indagó sobre variables sociodemográficas como educación, género, edad y provincia de residencia. Este informe reporta únicamente aquellas variables que fueron estadísticamente significativas en el uso de cada plataforma.



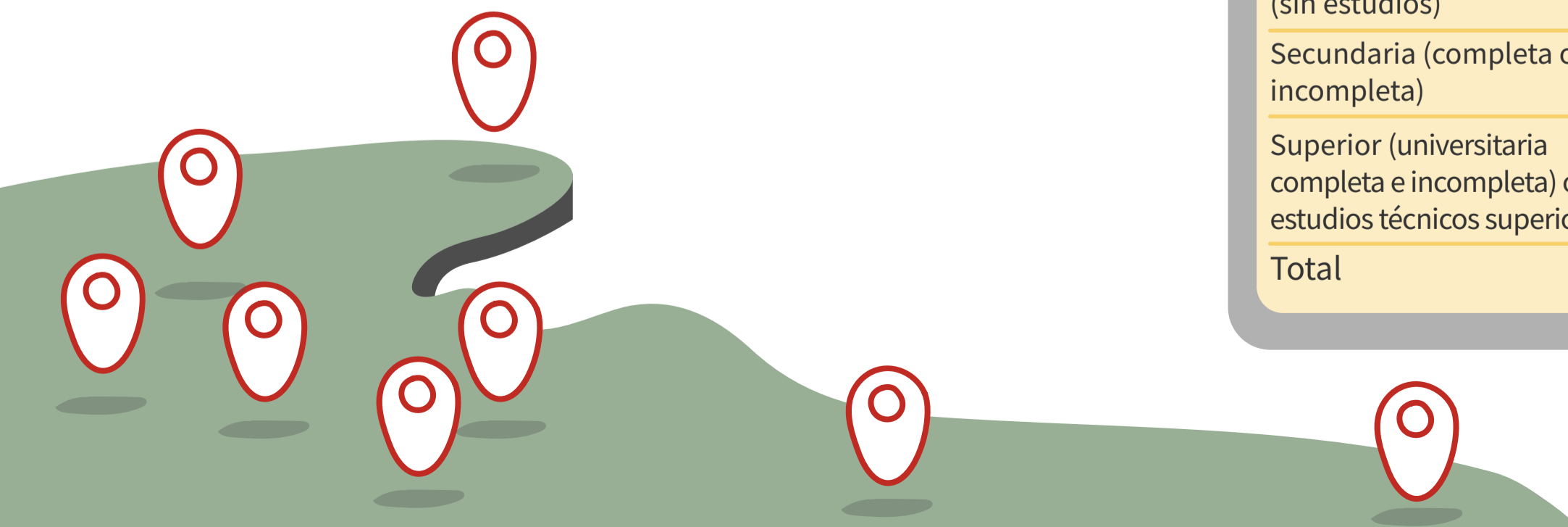
# METODOLOGÍA

## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA POBLACIÓN Y DE LA MUESTRA, NOVIEMBRE 2023

PROVINCIA	POBLACIÓN	ENCUESTA
San José	33,2%	31%
Alajuela	19,5%	22%
Cartago	11,7%	10%
Heredia	10,3%	9%
Guanacaste	7,4%	10%
Puntarenas	9,5%	9%
Limón	8,4%	9%
Total	100%	100%

## CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA MUESTRA Y DE LA POBLACIÓN, NOVIEMBRE 2023

	ENCUESTA ALEATORIA		POBLACIÓN
	Sin ponderar	Ponderada	
<b>GÉNERO</b>			
Mujeres	49%	50%	53%
Hombres	49%	49%	44%
Otro no binario	0,2%	0,3%	-
Total			100%
<b>EDAD EN GRUPOS</b>			
18 a 34	38%	33%	35%
35 a 54	37%	37%	36%
55 y más	25%	30%	28%
Total			100%
<b>NIVEL DE EDUCACIÓN</b>			
Primaria (completa o incompleta) o menos (sin estudios)	27%	34%	35%
Secundaria (completa o incompleta)	39%	41%	40%
Superior (universitaria completa e incompleta) o estudios técnicos superiores	34%	25%	25%
Total	100%	100%	100%



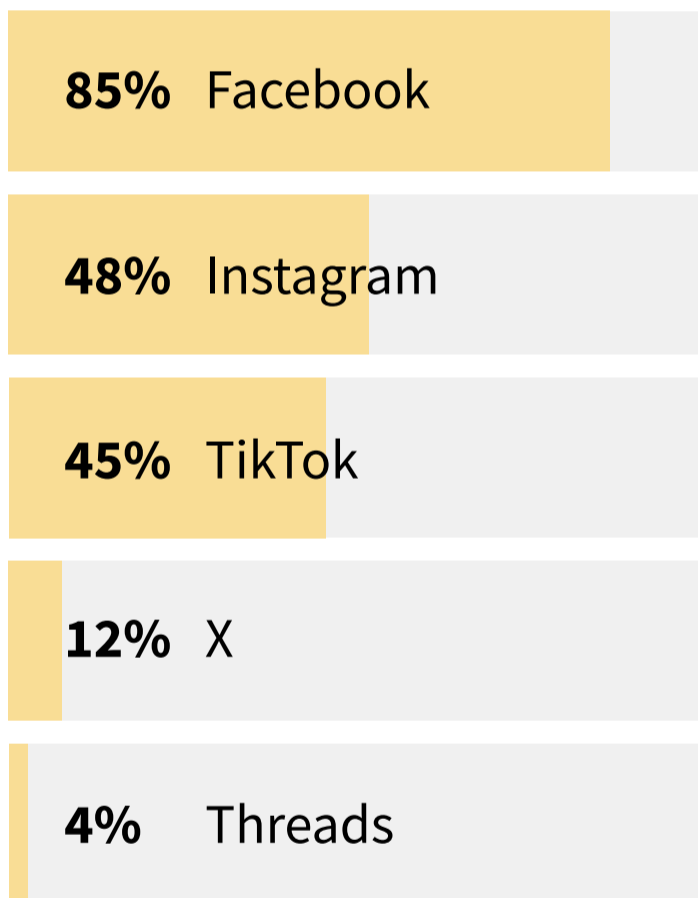
# RESUMEN EJECUTIVO

PLATAFORMAS DIGITALES EN COSTA RICA



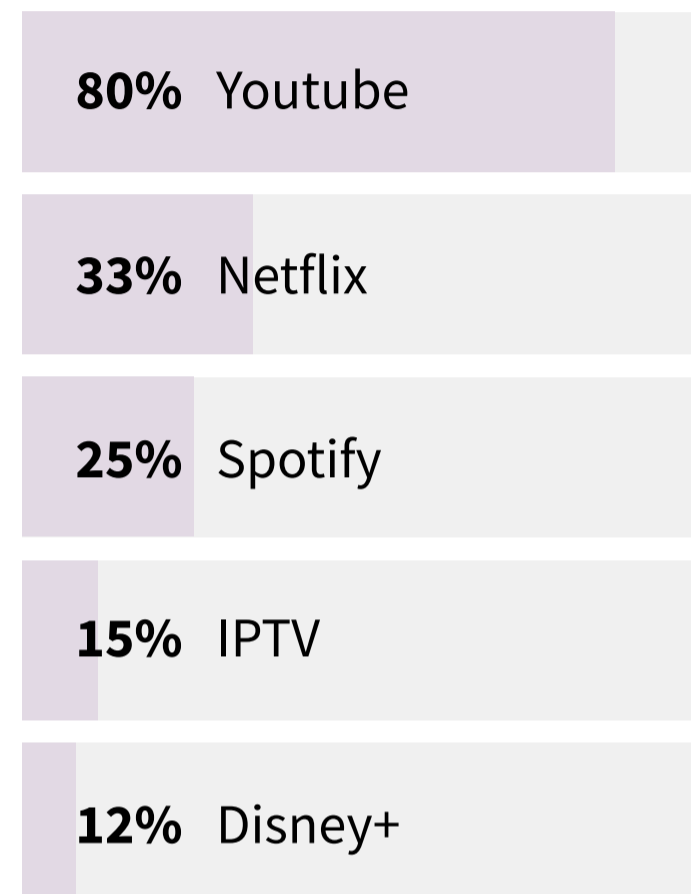
## Redes sociales

**90%** usa redes sociales



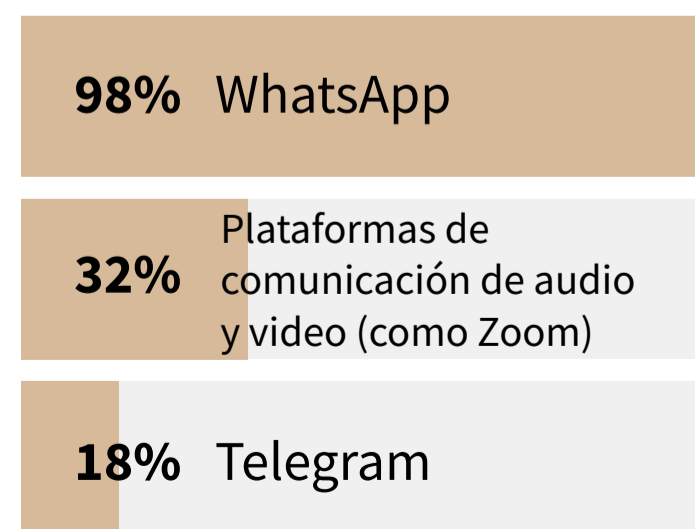
## Entretenimiento

**84%** usa aplicaciones de entretenimiento

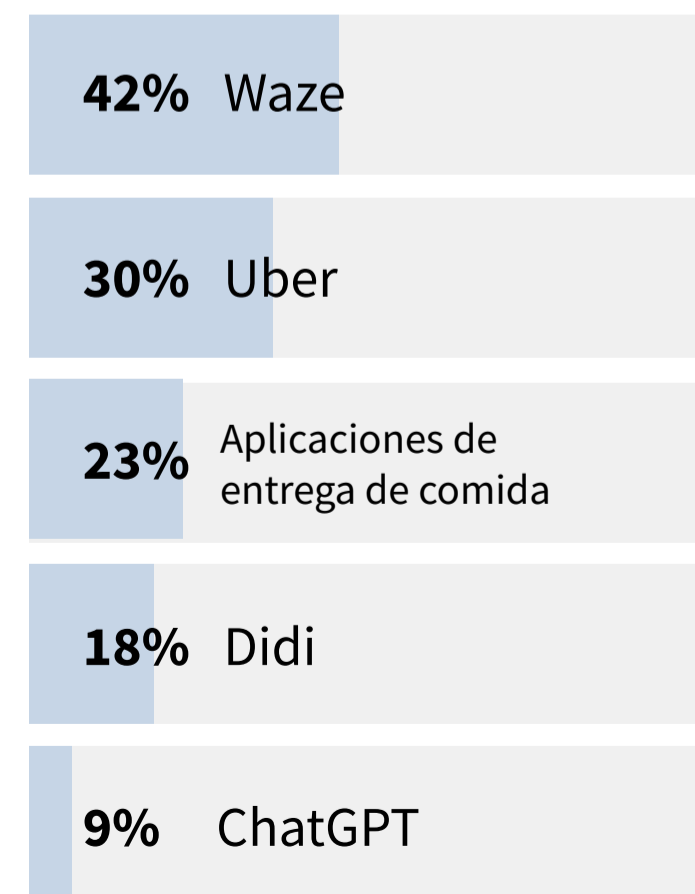


## Mensajería

**98%** usa aplicaciones de mensajería



## Servicios





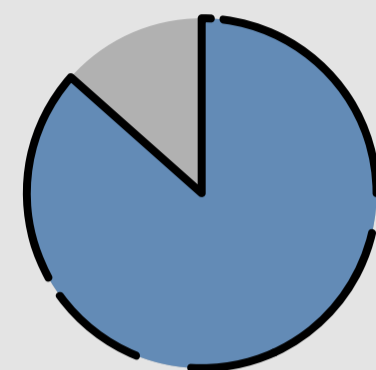
# REDES SOCIALES



FACEBOOK • INSTAGRAM • TIKTOK • X • THREADS



# Facebook



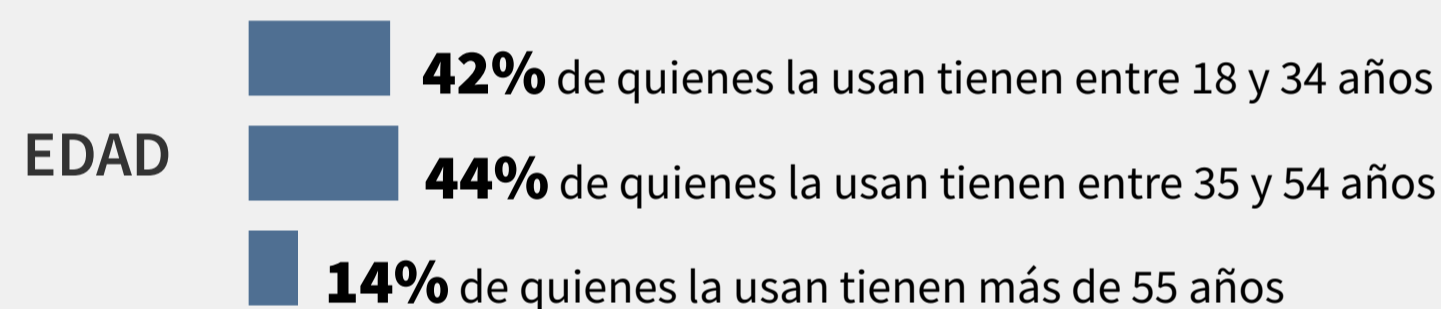
**85%**  
de la población la usa



**79%** la usa de manera intensa



**6%** la usa de manera moderada



# #1

Facebook sigue siendo la red social más usada en Costa Rica. No solo se usa mucho en el país, sino que se usa con mayor frecuencia.

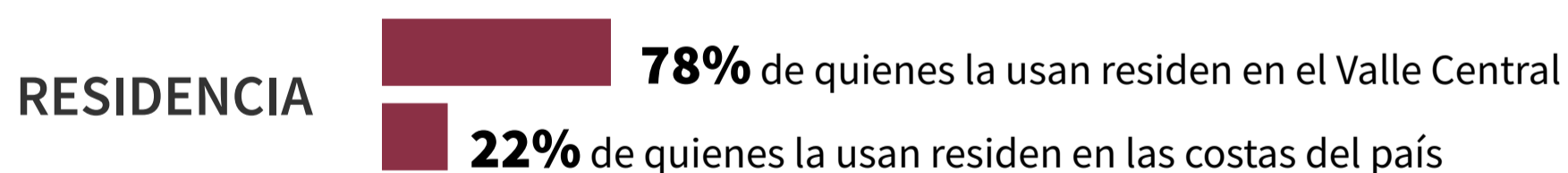
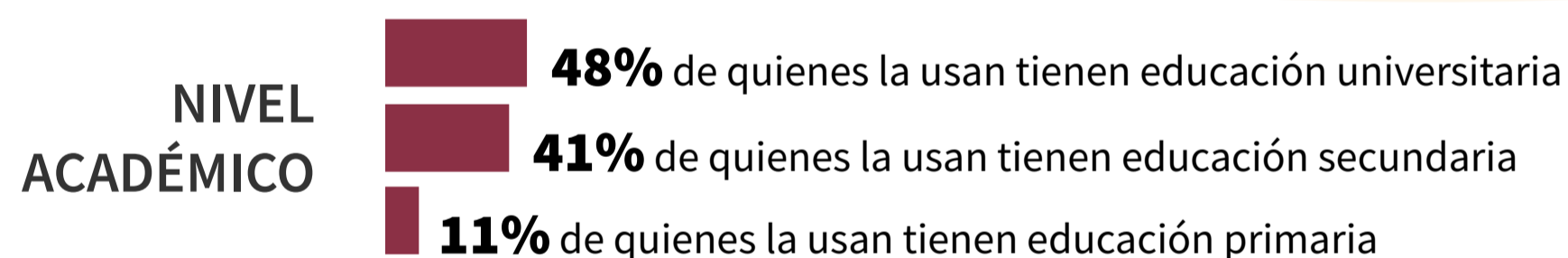
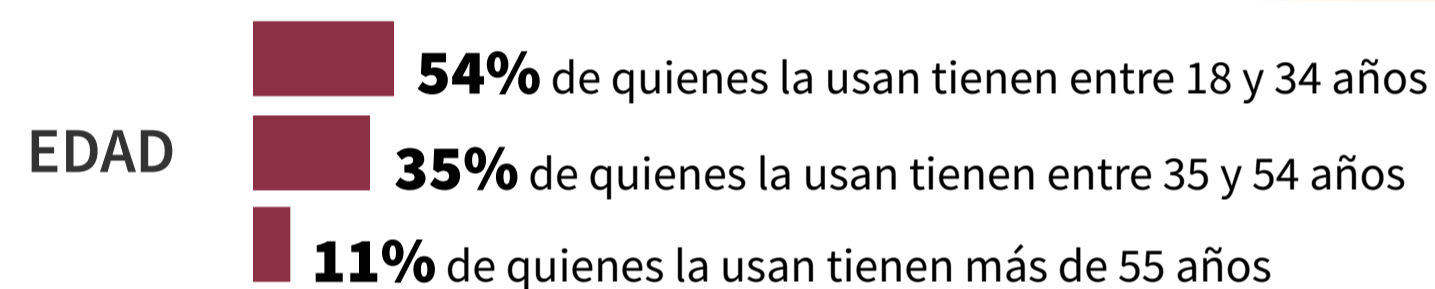
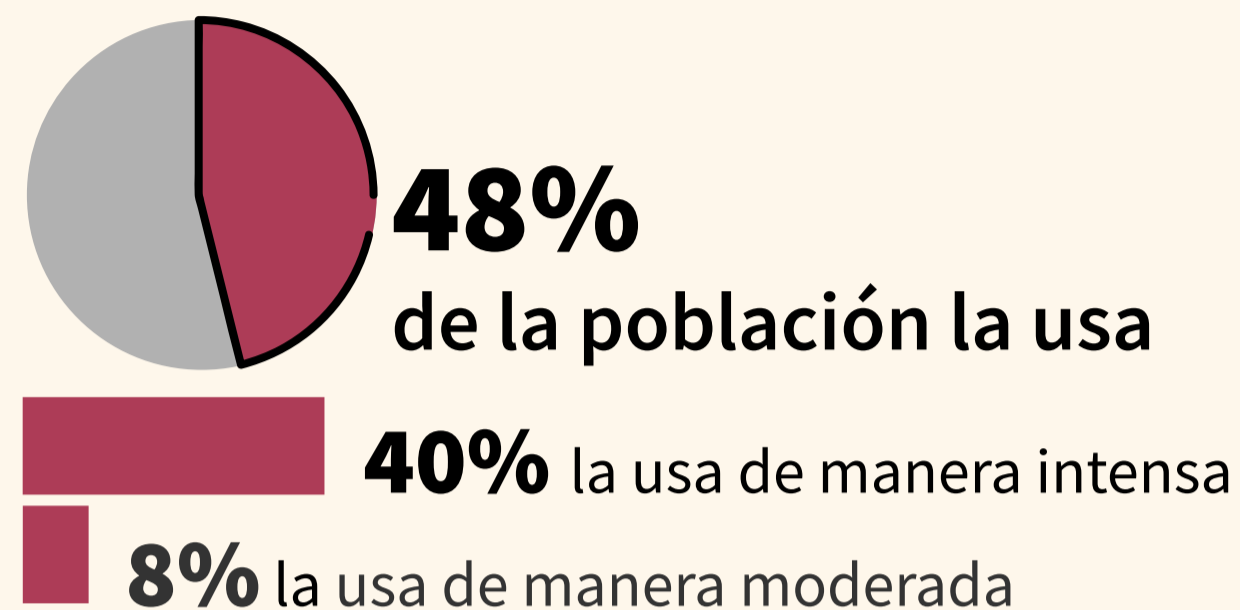
### Se confirma un hallazgo identificado en 2023:

Las personas entre 18 y 54 años tienden a usar Facebook de manera frecuente. Después de los 55 años, su uso baja considerablemente.





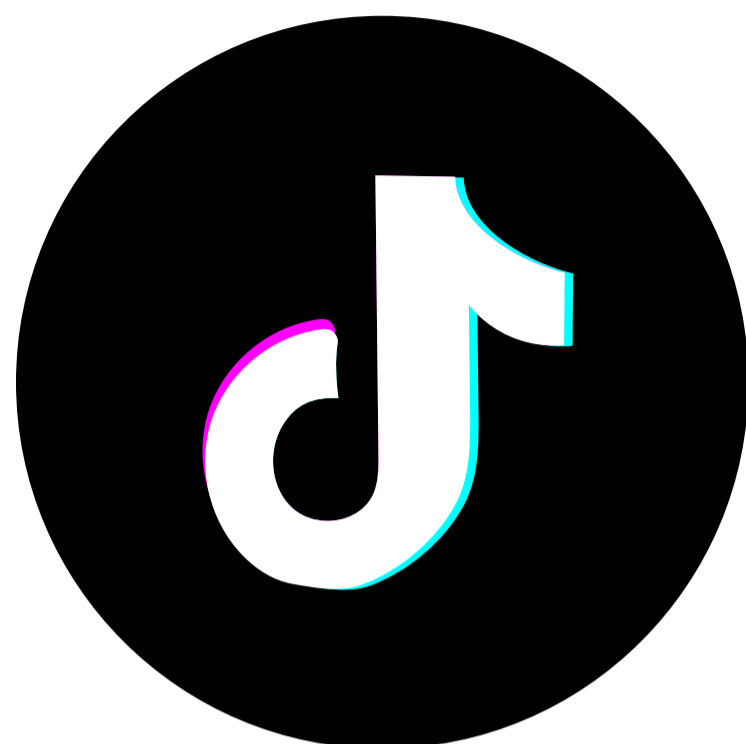
# Instagram



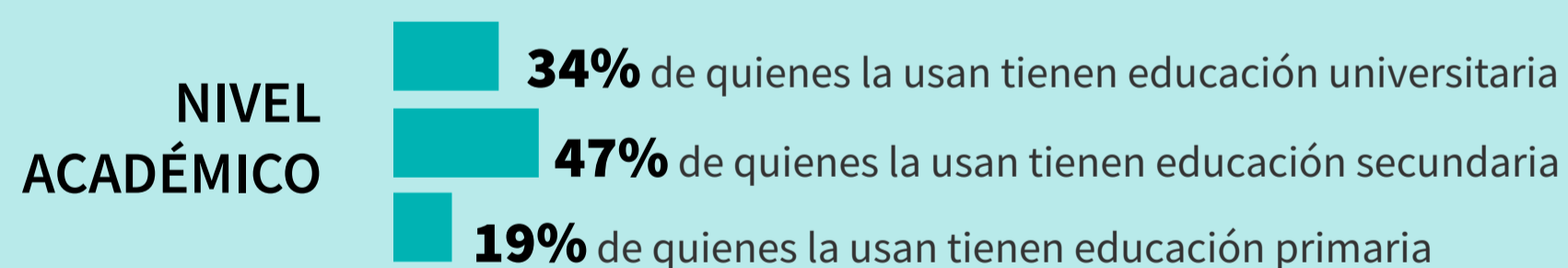
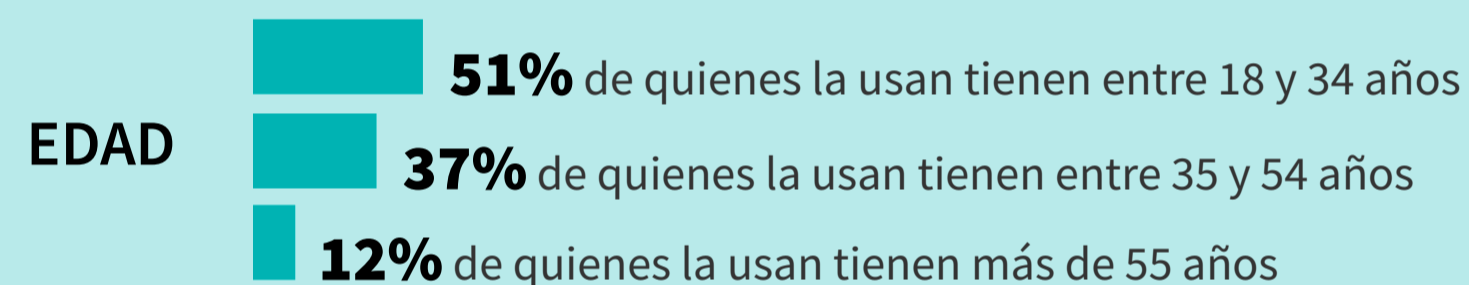
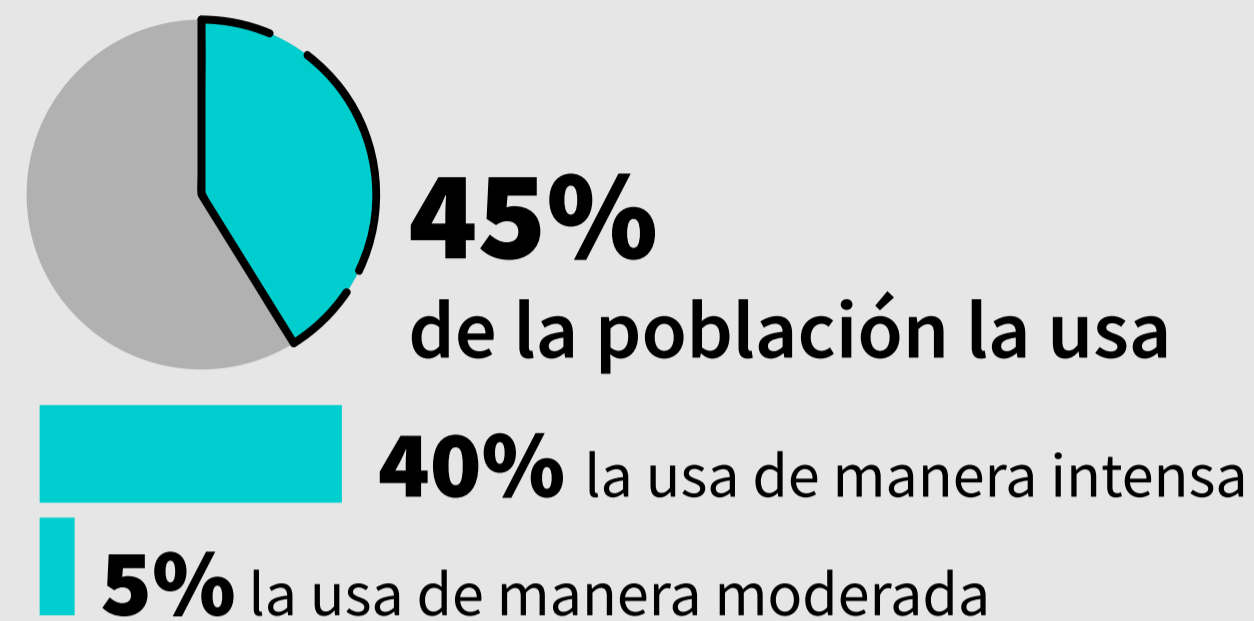
El uso de Instagram en Costa Rica también aumentó en 2024.

**Aplicación de nicho**  
población muy específica de usuarios

En su mayoría son personas relativamente jóvenes (menores de 35 años), con educación (principalmente universitaria y secundaria) y residentes del Valle Central.



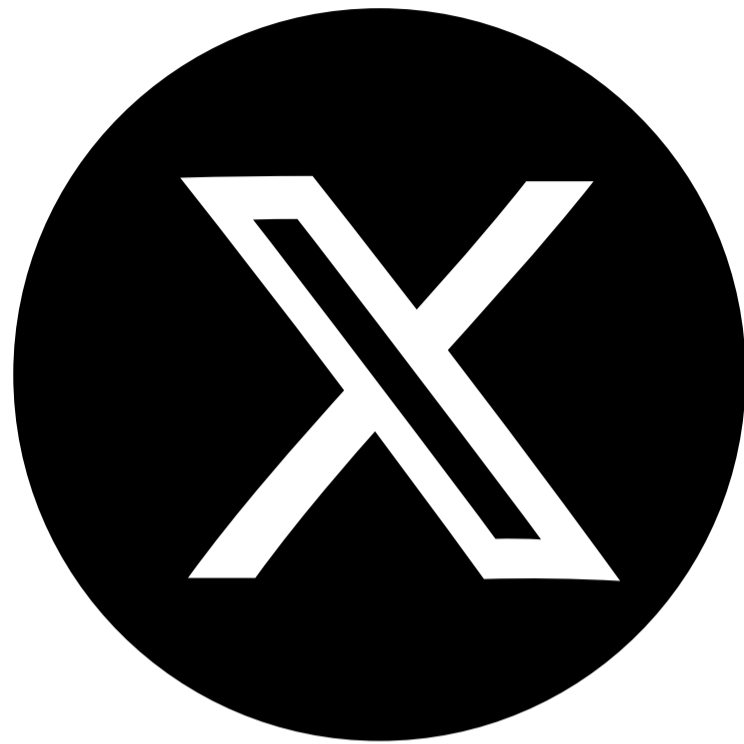
# TikTok



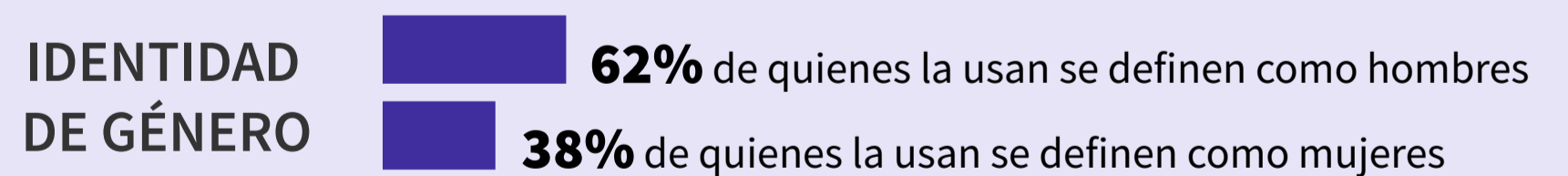
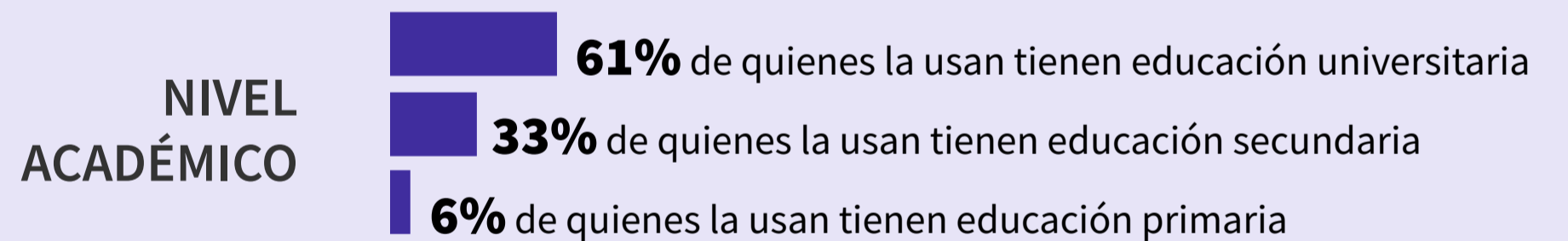
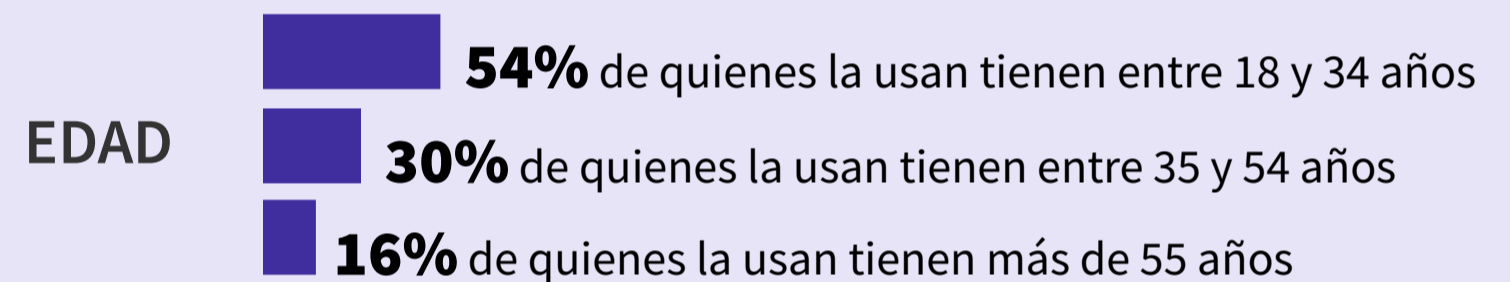
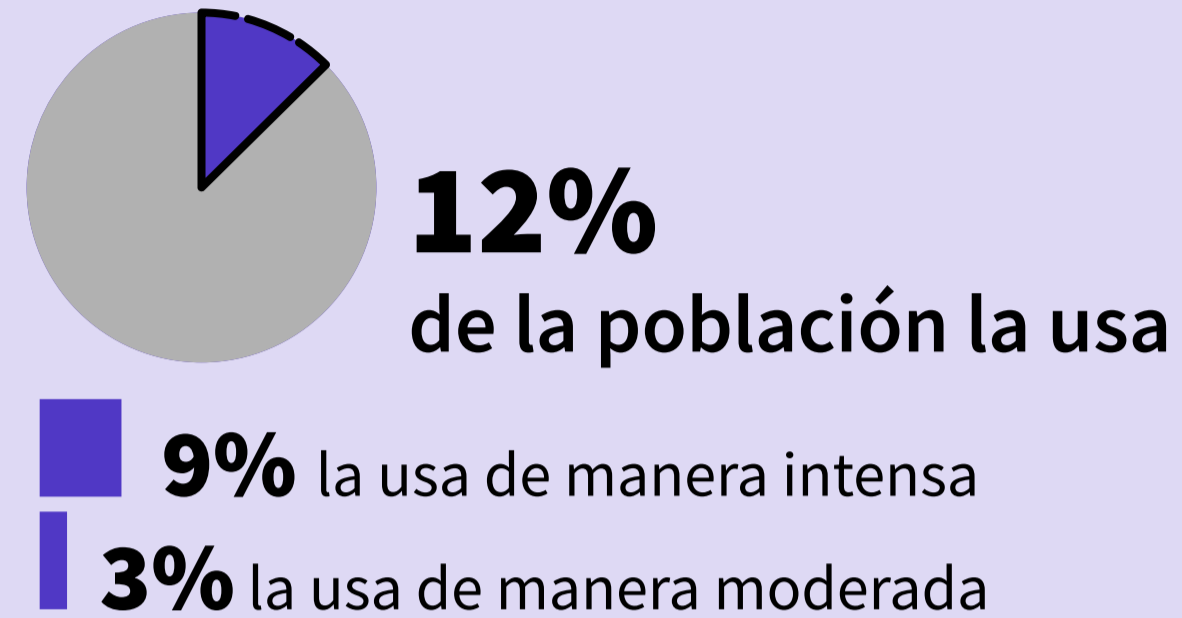
## Durante el 2024

TikTok se consolidó como una de las redes sociales más usadas en el país, quienes la utilizan tienden a usarla de manera muy frecuente.

- Su uso está condicionado por la edad de las personas usuarias (quienes tienden a ser jóvenes) pero no tanto por el nivel educativo.
- Las personas con educación secundaria son quienes más la utilizan.



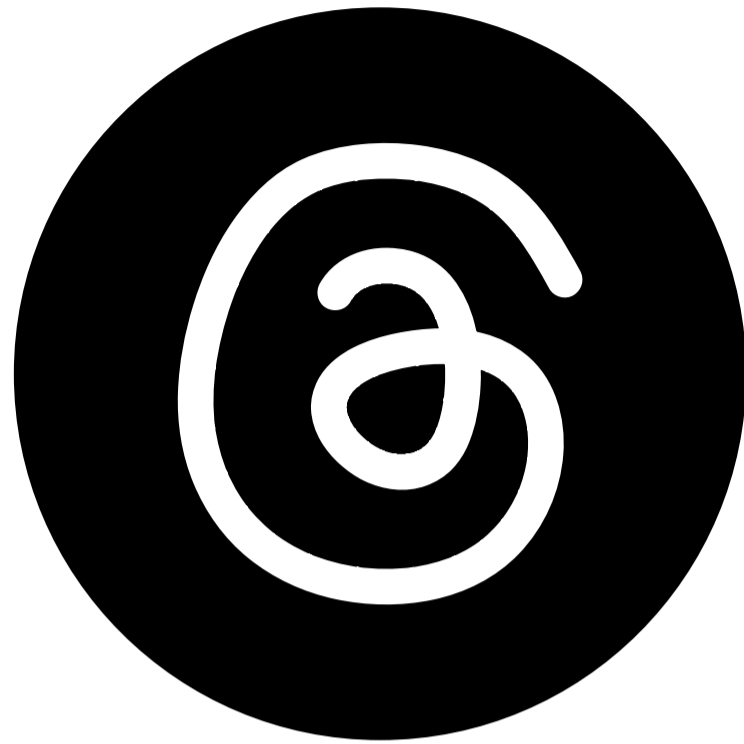
**X**  
(antes Twitter)



**Antes llamada Twitter, sufrió muchas modificaciones en el transcurso del 2023** (nombre, propietario, políticas de moderación de contenido).

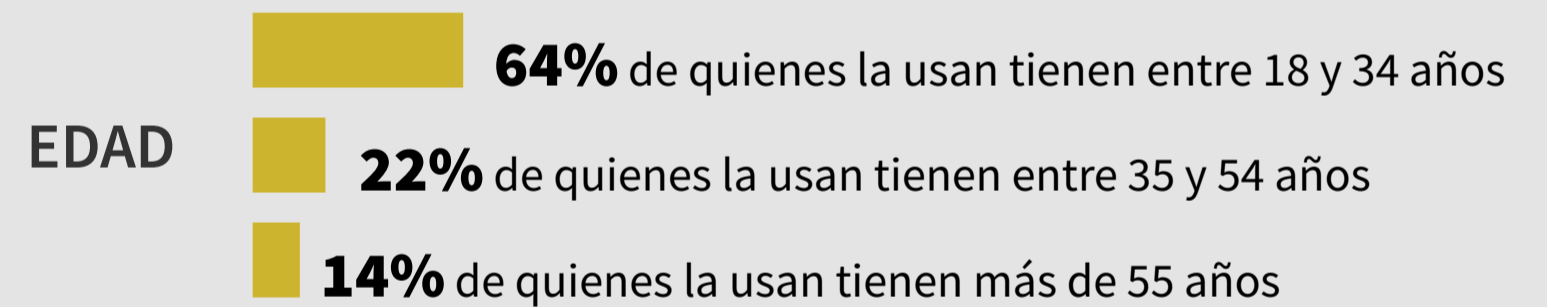
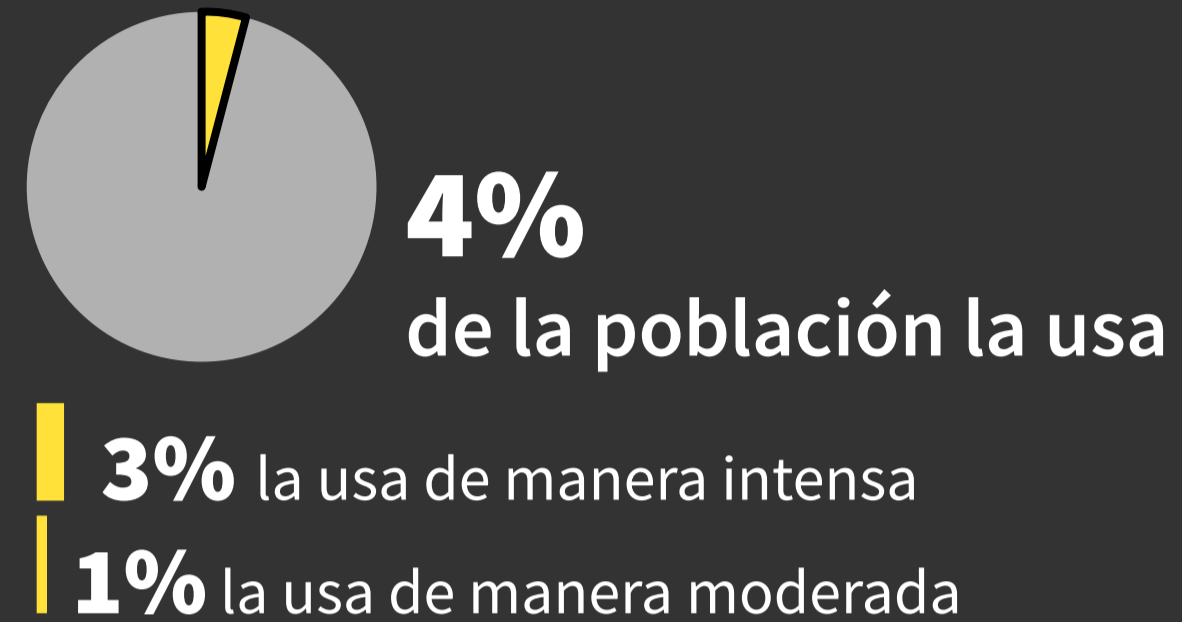
Sin embargo, esos cambios no parecen haber afectado ni la cantidad de personas que la utilizan en Costa Rica, ni el tipo de usuario promedio: principalmente hombres del Valle Central, con estudios universitarios y menores de 35 años.

Comparado al 2023, el grupo de personas usuarias que más aumentó fue el de personas mayores de 55 años.



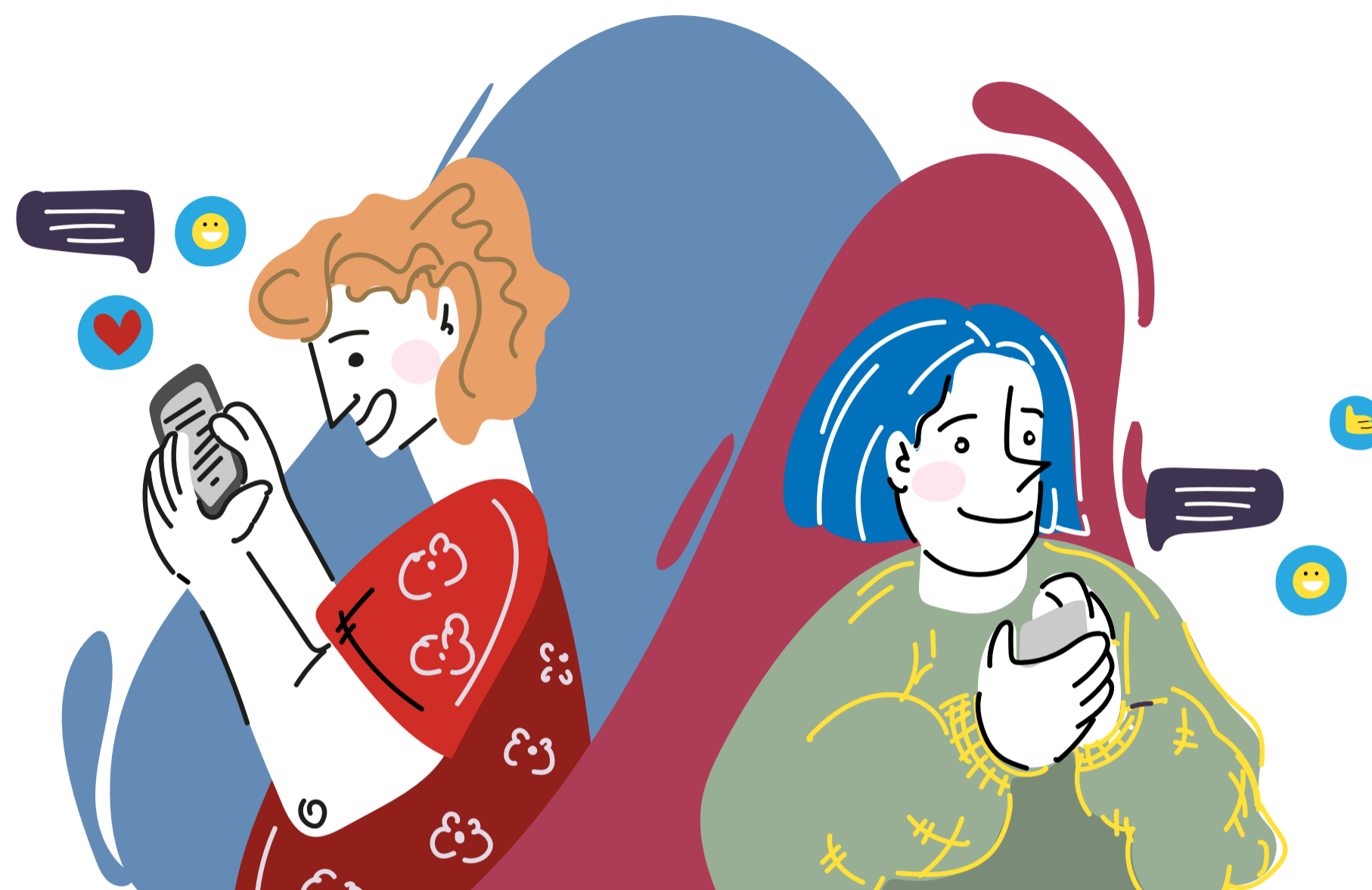
# Threads

## Threads



Es la red social más joven de nuestro estudio lanzada oficialmente en julio de 2023.

En sus primeros 6 meses, logró atraer a un 4% de la población adulta del país que tiene teléfono celular (esto representa una tercera parte del número de personas usuarias de X, su principal competidor).



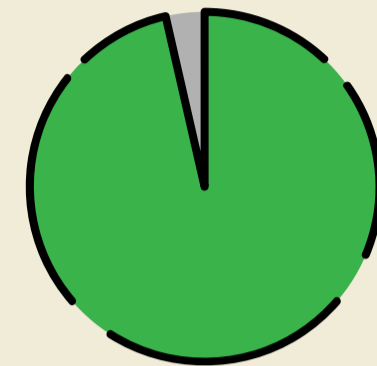
# MENSAJERÍA



WHATSAPP • TELEGRAM • PLATAFORMAS DE AUDIO Y VIDEO



# WhatsApp



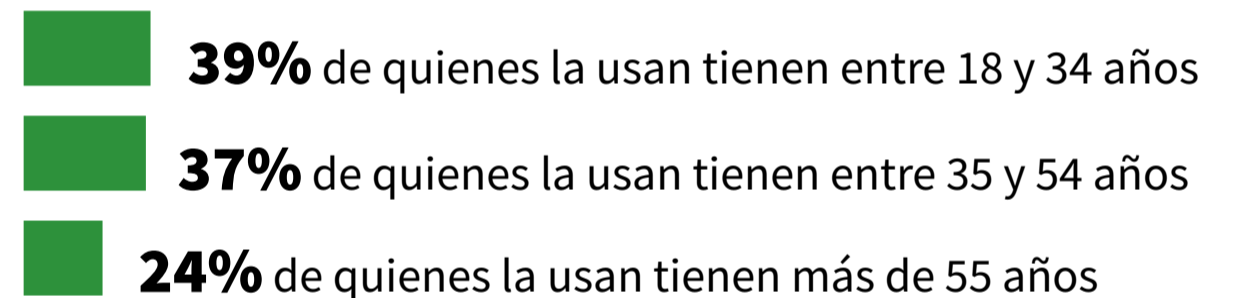
**98%**  
de la población la usa



**97%** la usa de manera intensa

**1%** la usa de manera moderada

EDAD

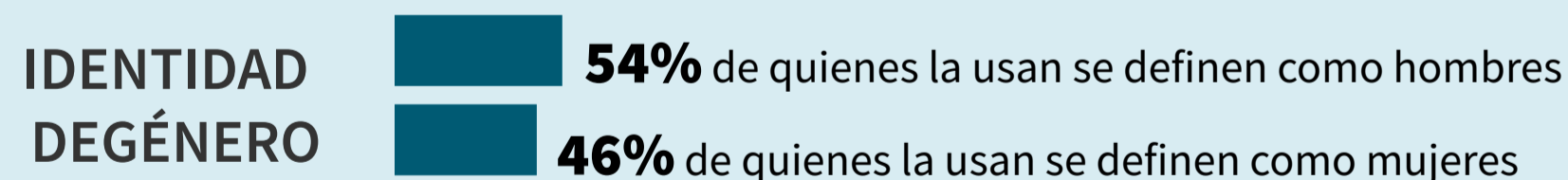
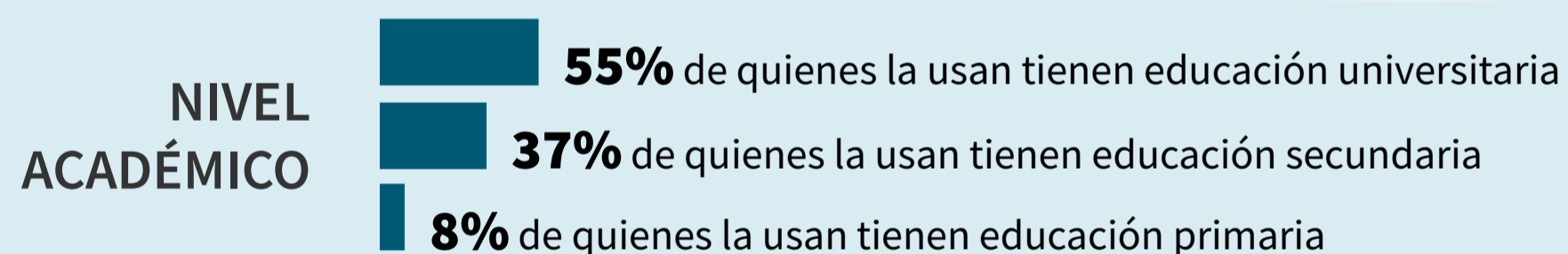
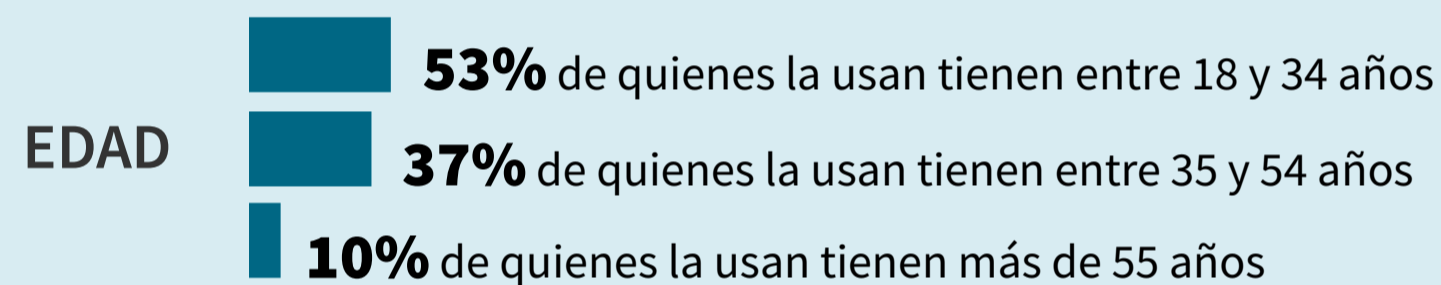
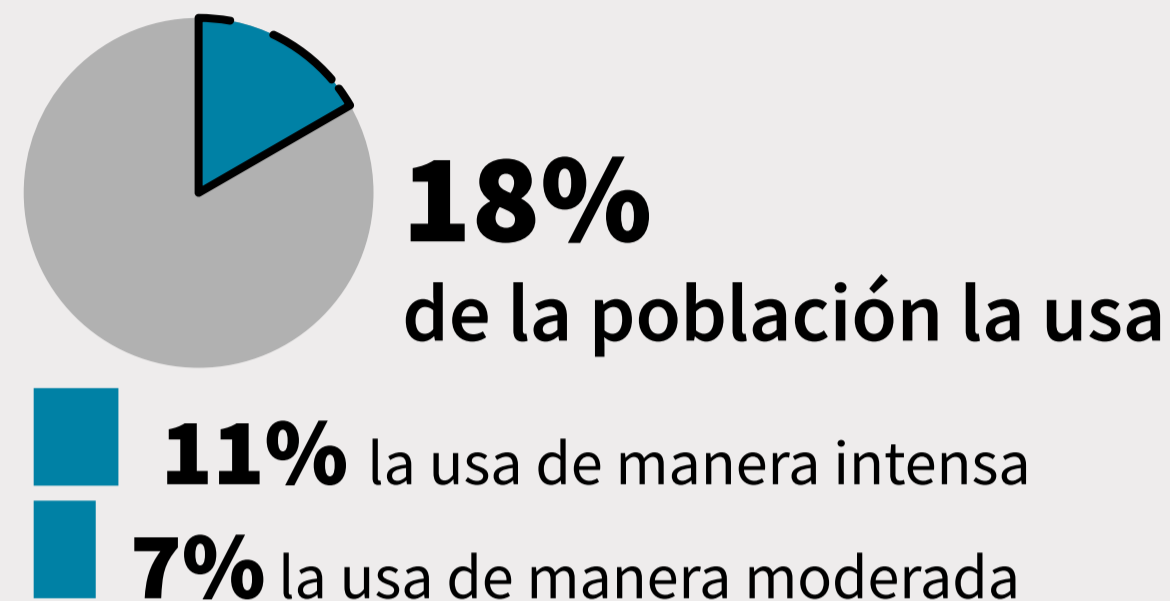


**WhatsApp** es, por mucho, la aplicación más usada en Costa Rica.

- Si hay una tecnología digital que es ubicua en Costa Rica entre la población adulta con teléfono celular, es WhatsApp.
- No hay diferencia estadística en el uso de WhatsApp según el lugar de residencia, el género, o el nivel educativo.



# Telegram



**El uso de Telegram se mantuvo estable respecto de 2023.**

A diferencia de WhatsApp, que es usada por personas de diferentes características sociodemográficas, el uso de Telegram está marcado por factores muy específicos:

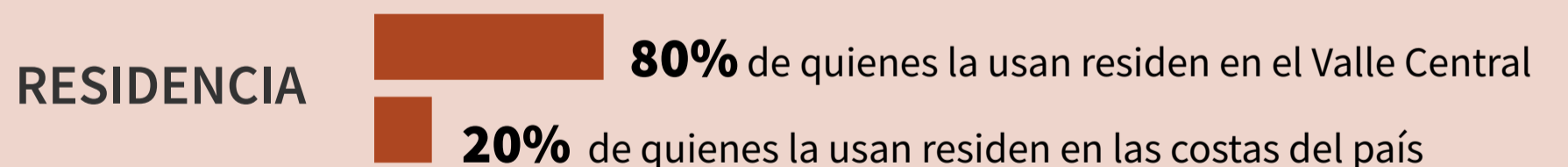
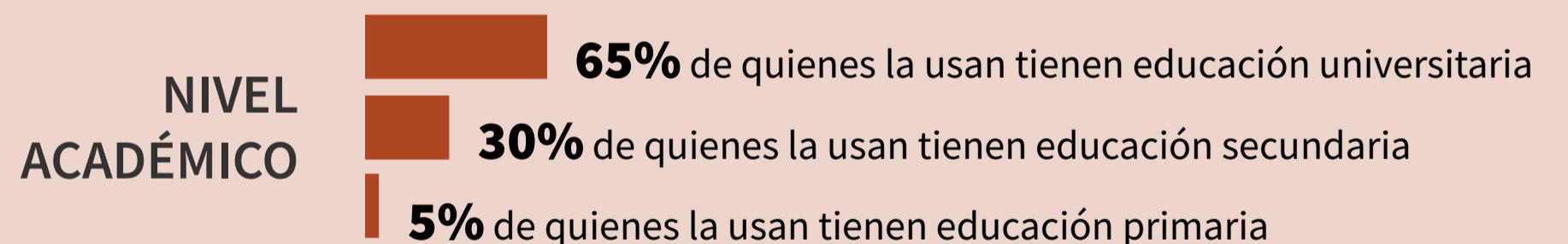
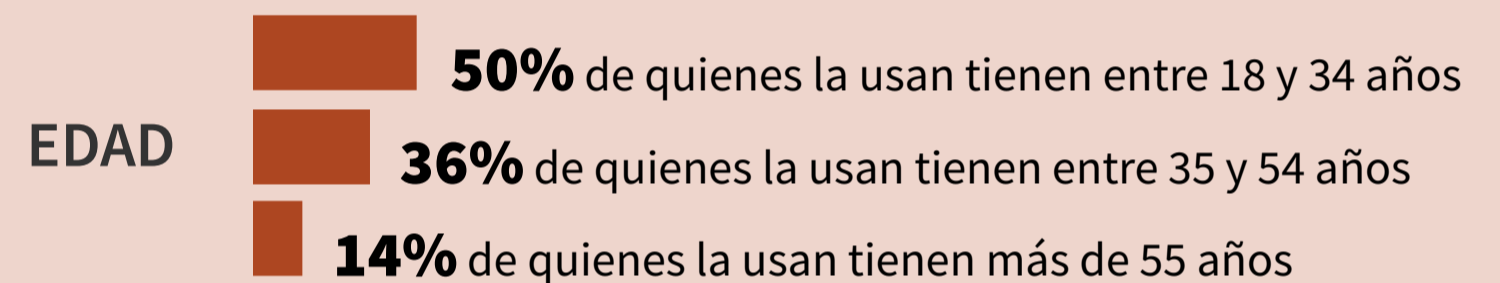
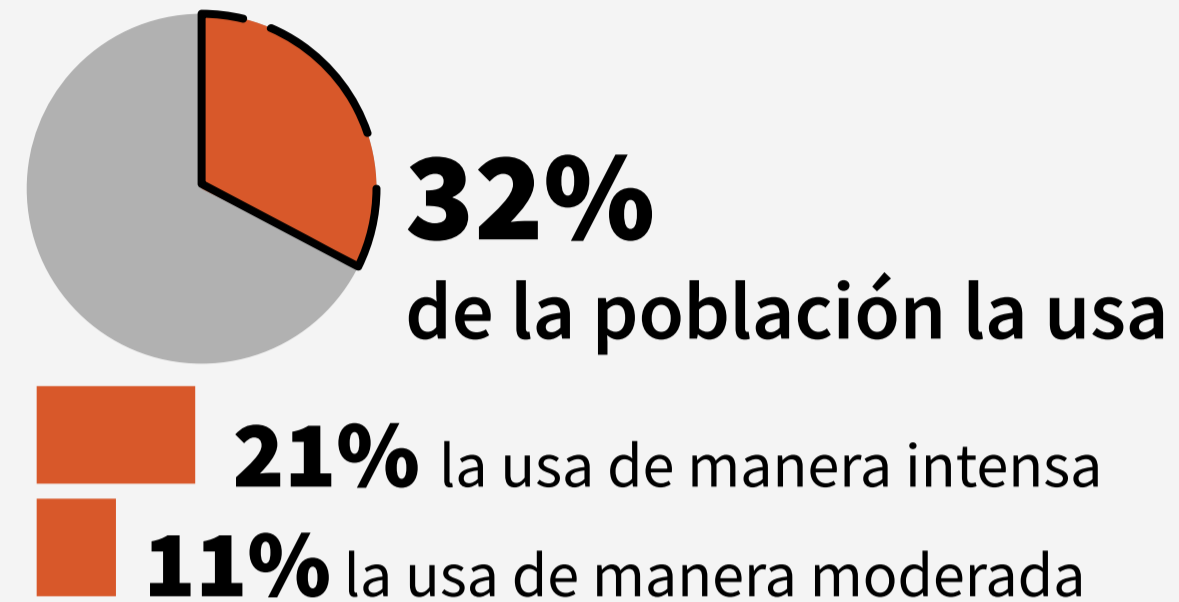
- ↳ Edad (principalmente personas menores de 35 años).
- ↳ Educación (predominantemente personas con estudios universitarios).
- ↳ Género (es usado ligeramente por más hombres que mujeres).



# Plataformas de audio y video

como Zoom o Teams

Las plataformas de audio y video están asociadas predominantemente a espacios educativos y profesionales.

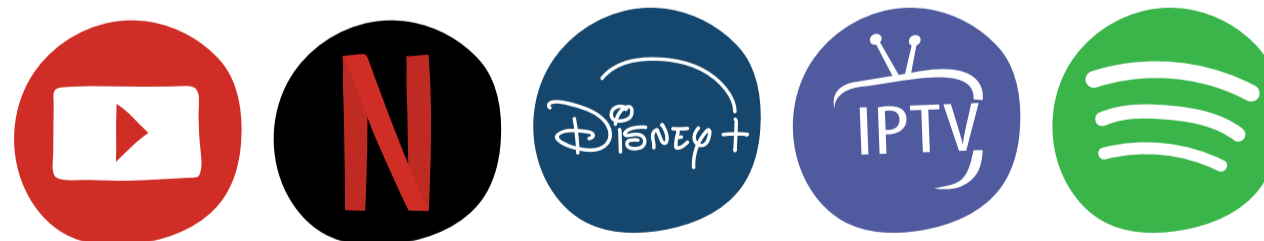


- Son personas relativamente más jóvenes (menos de 35 años) y con educación universitaria quienes más lo utilizan.
- El uso de estas plataformas está concentrado principalmente en el Valle Central.





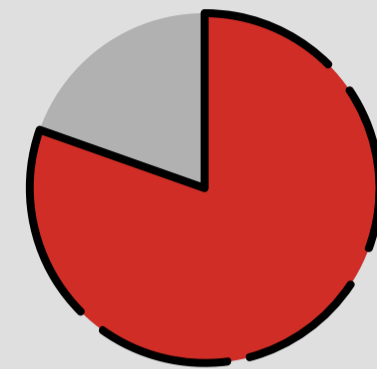
# ENTRETENIMIENTO



YOUTUBE • NETFLIX • DISNEY+ • IPTV • SPOTIFY



# YouTube



**80%**  
de la población la usa



**68%** la usa de manera intensa



**12%** la usa de manera moderada

EDAD



**42%** de quienes la usan tienen entre 18 y 34 años



**40%** de quienes la usan tienen entre 35 y 54 años



**18%** de quienes la usan tienen más de 55 años

NIVEL  
ACADÉMICO



**37%** de quienes la usan tienen educación universitaria



**40%** de quienes la usan tienen educación secundaria



**23%** de quienes la usan tienen educación primaria

**YouTube** es la plataforma de entretenimiento más usada en el país.

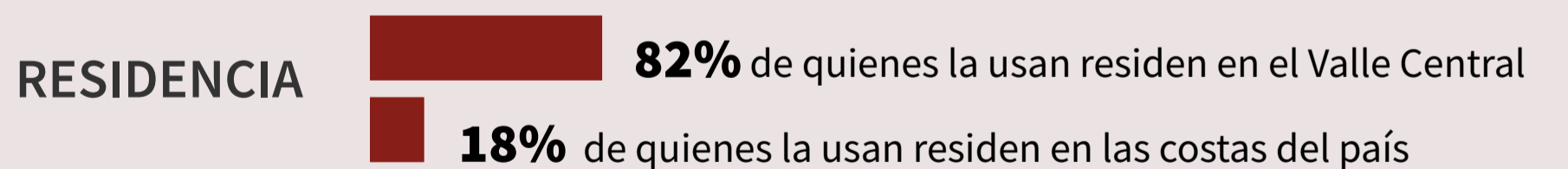
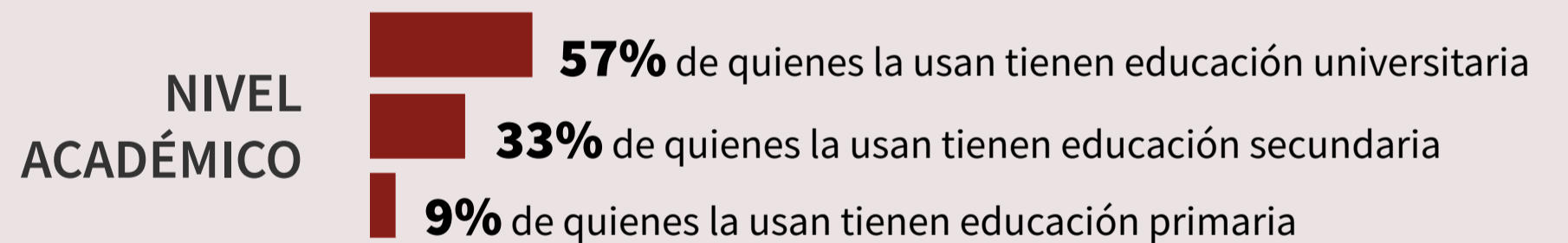
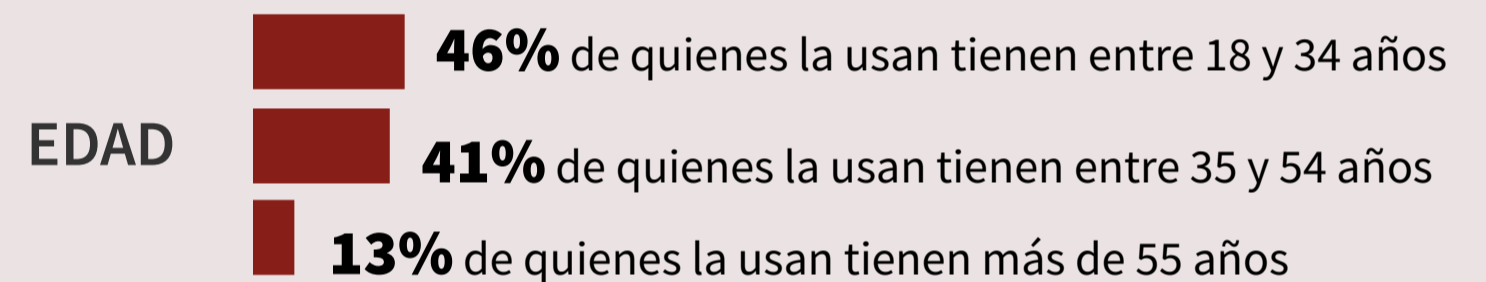
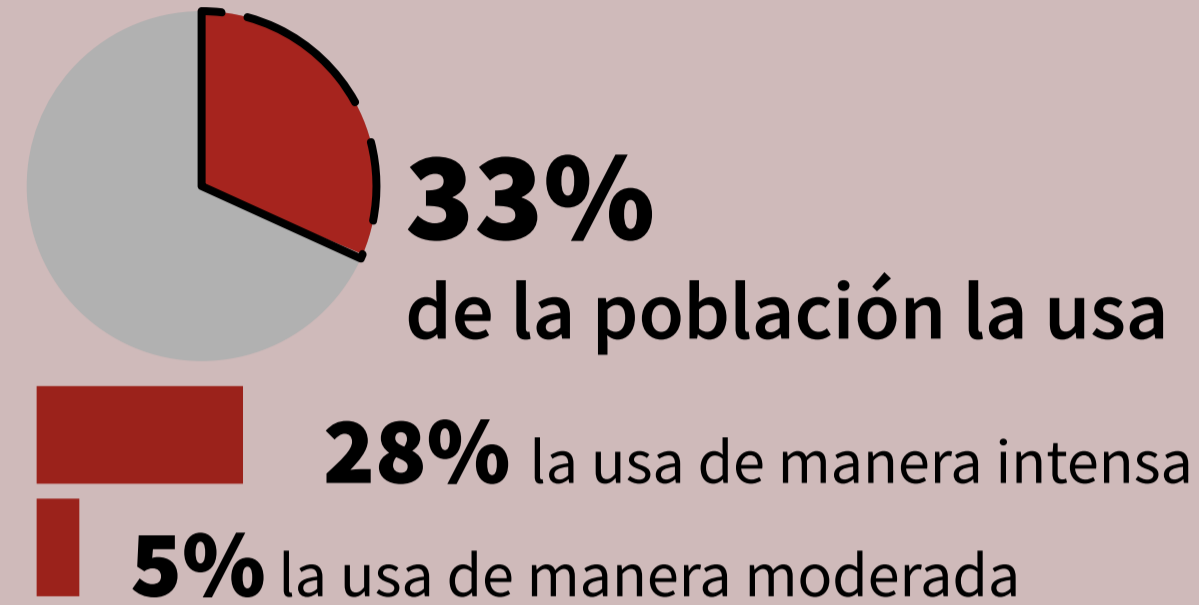
Su uso sigue creciendo:  
el número de usuarios aumentó casi un 10% entre 2023 y 2024.

Esta plataforma es utilizada casi con la misma frecuencia por dos grupos etarios:

- Personas entre 18 y 34 años.
- Personas entre 35 y 54 años.



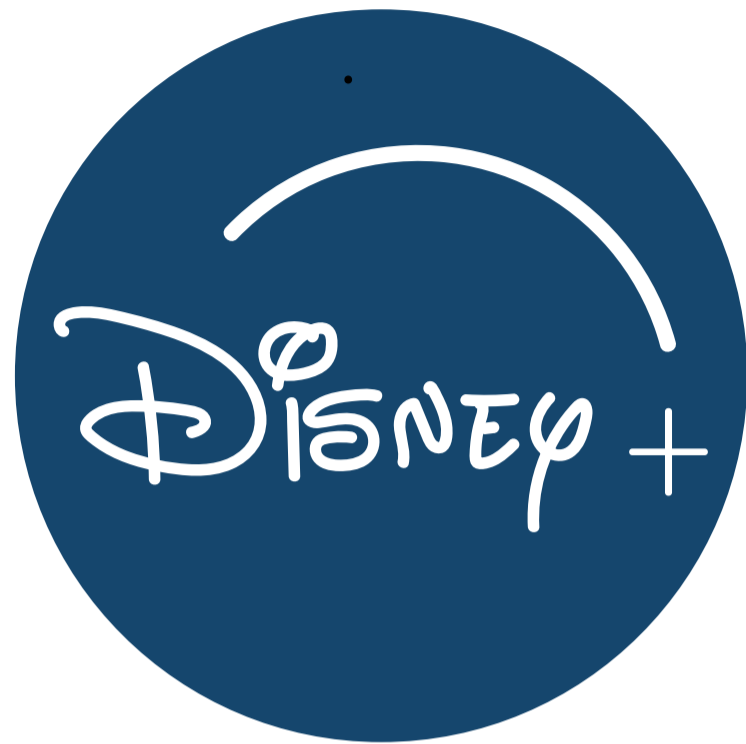
Netflix



Netflix se mantiene estable en el país, ya que conservó los mismos niveles de uso que en 2023.

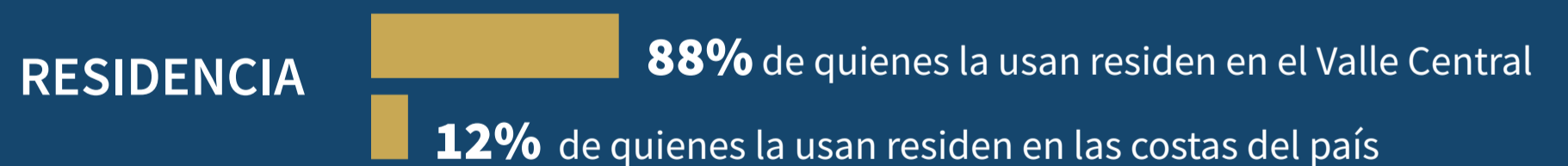
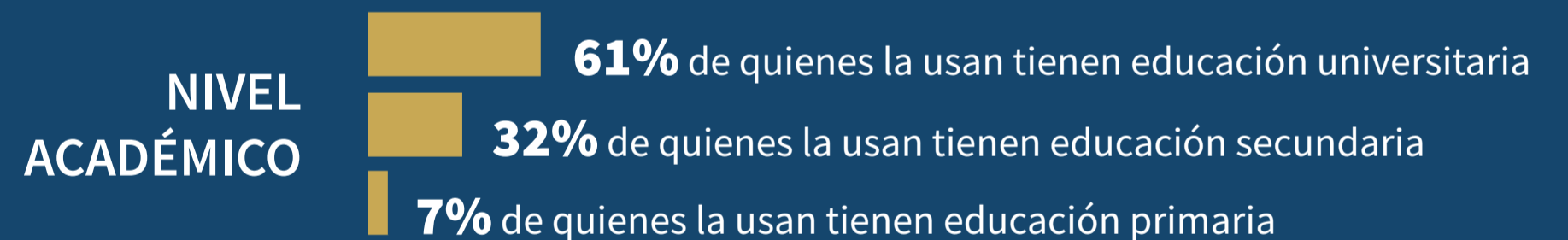
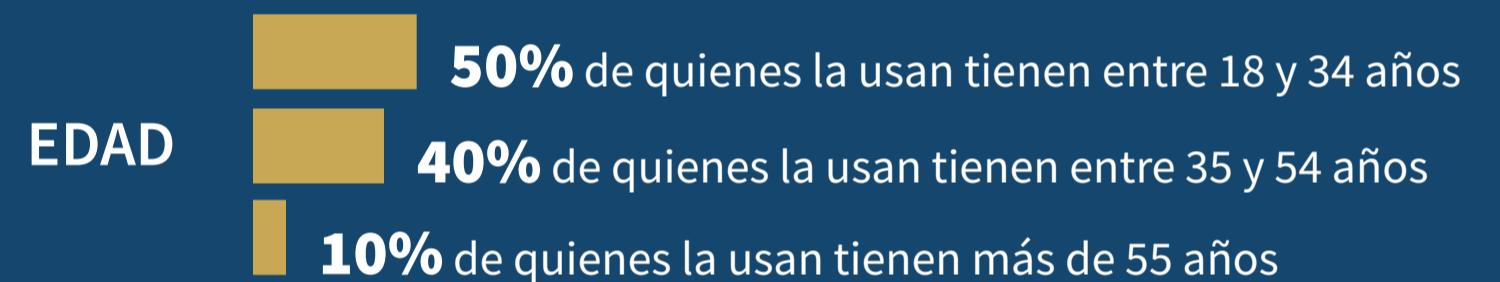
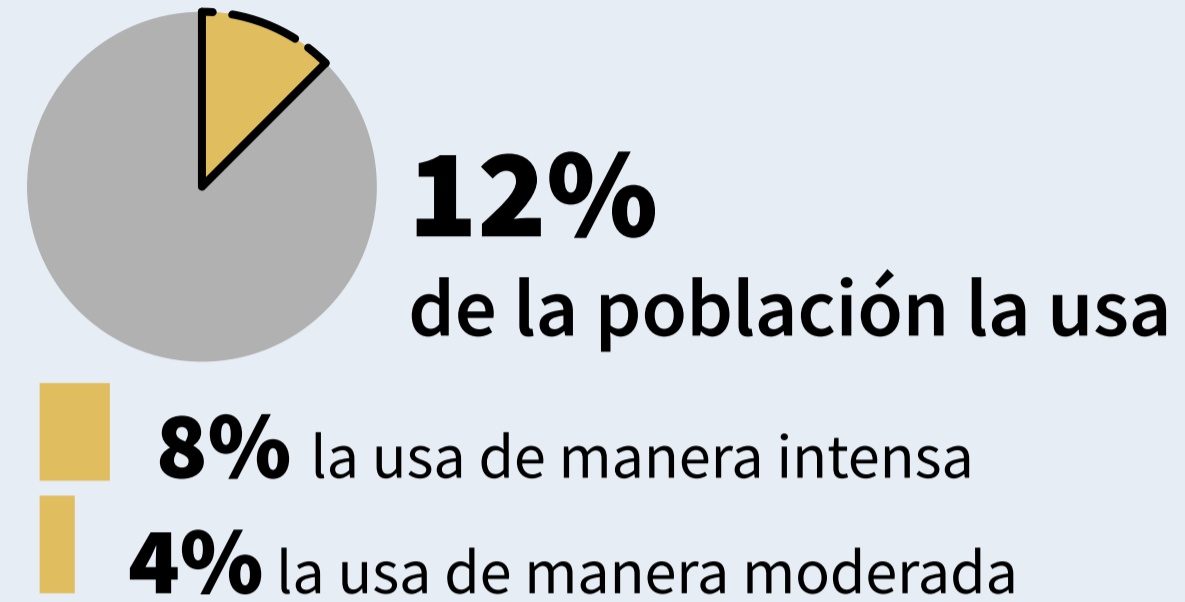
Aunque sigue siendo la plataforma de pago por streaming más usada en Costa Rica, sus principales competidores recortaron un poco la diferencia.

El grupo de usuarios de Netflix que más creció en 2024 fue el de las personas con educación universitaria.



Disney+

El porcentaje de personas que utiliza Disney+ en Costa Rica se duplicó en ese año.

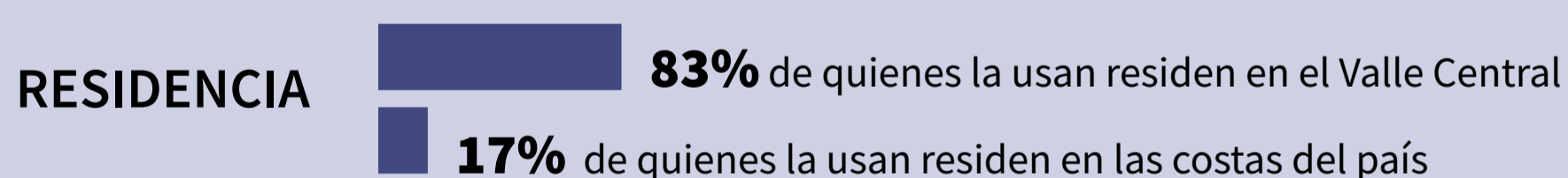
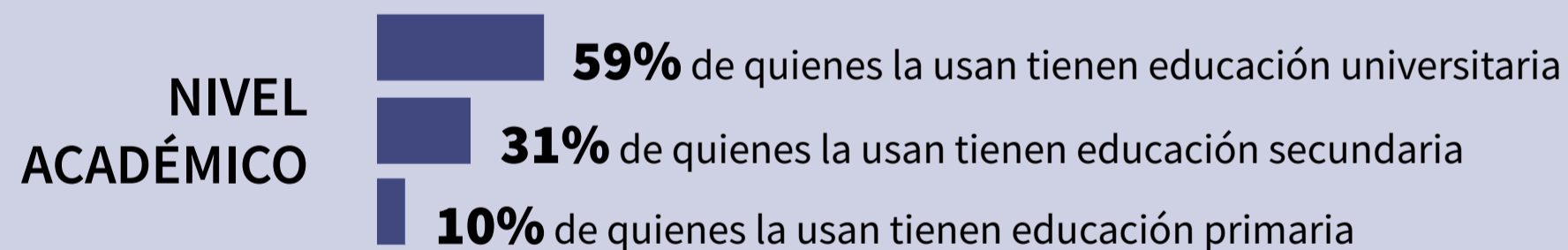
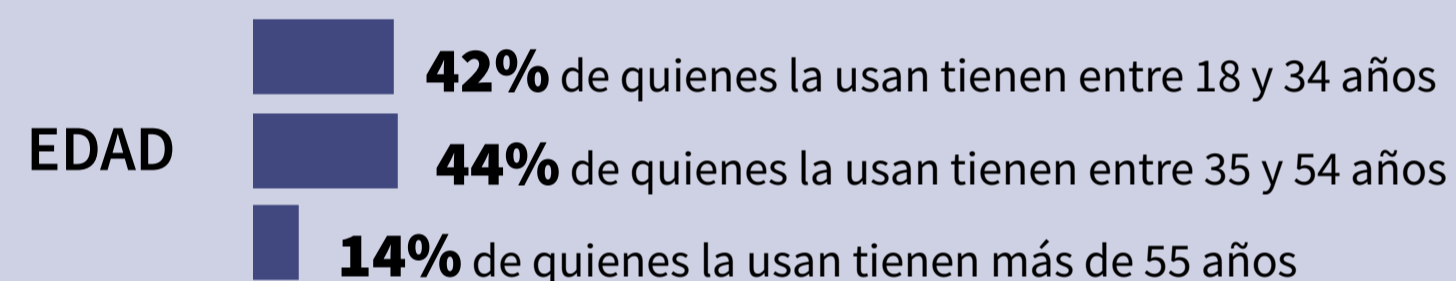
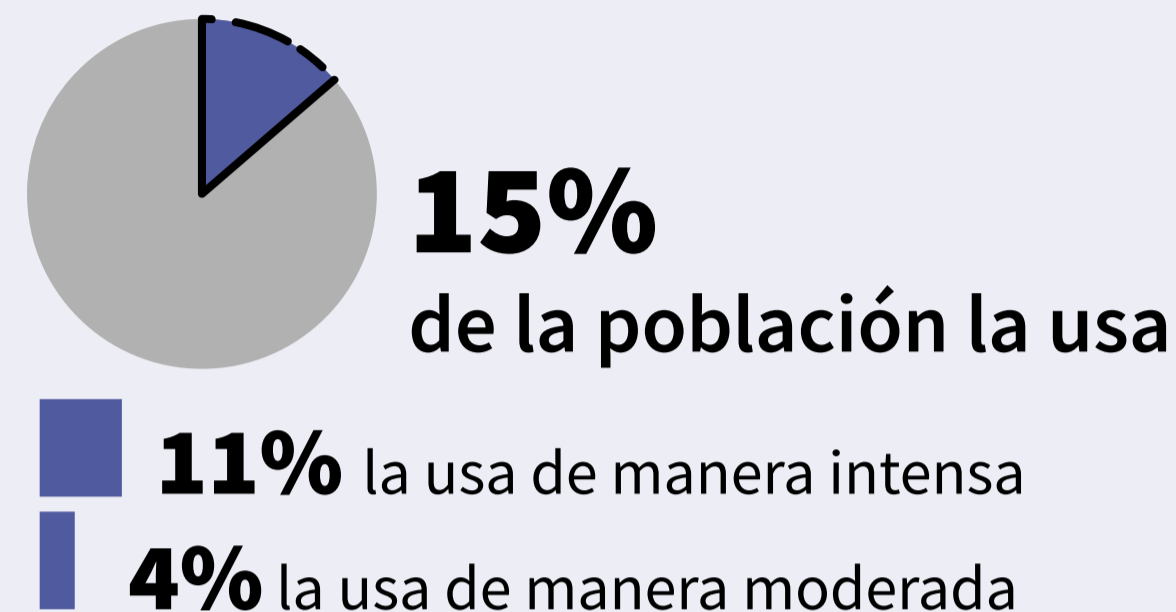


Aunque el uso de Netflix es casi tres veces mayor, Disney+ fue una de las plataformas de pago por streaming que más creció en 2024.

Como las otras plataformas de entretenimiento, su uso se concentra principalmente en el Valle Central. Sin embargo, en comparación con Netflix, las personas que usan Disney+ tienden a ser ligeramente más jóvenes y a tener mayor nivel educativo (principalmente estudios universitarios).



IPTV



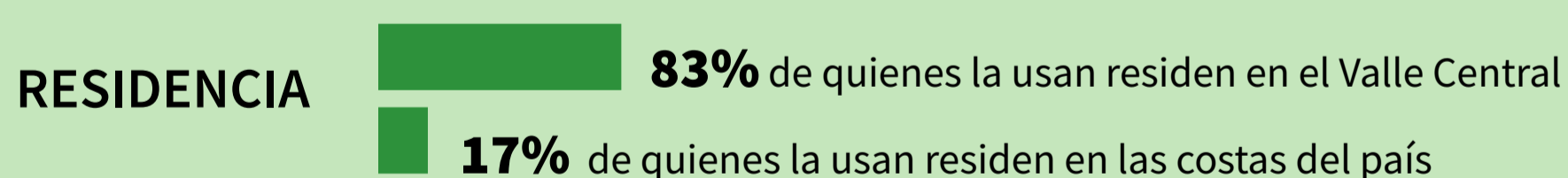
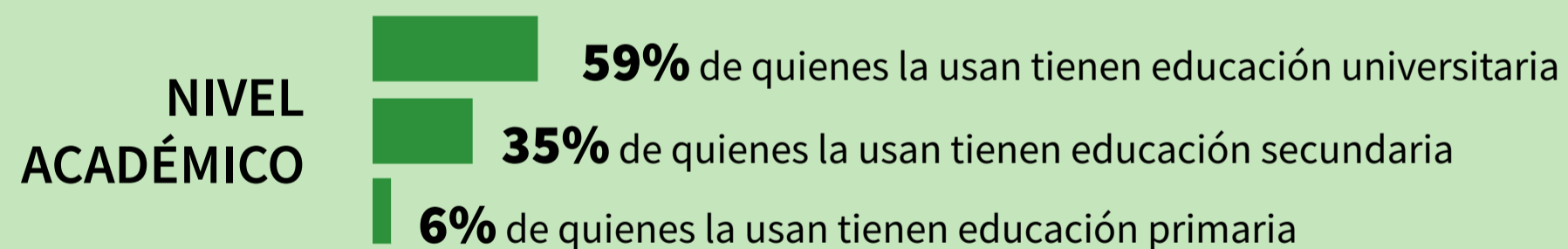
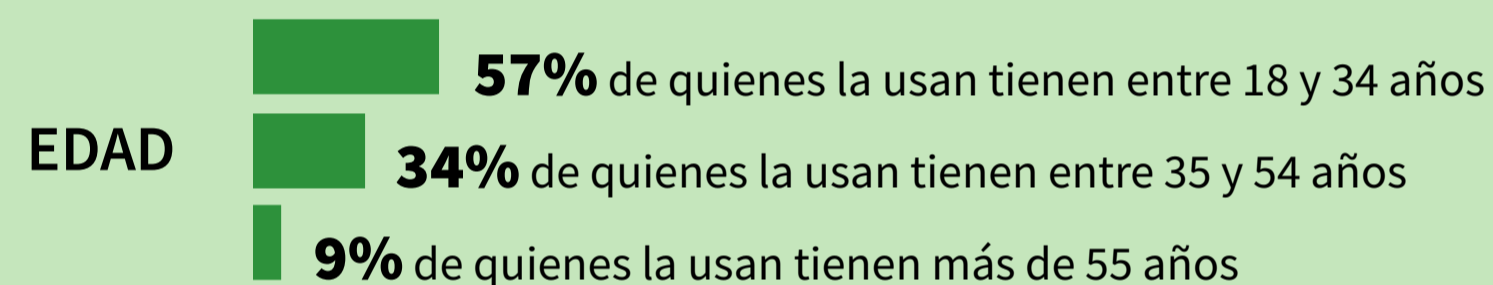
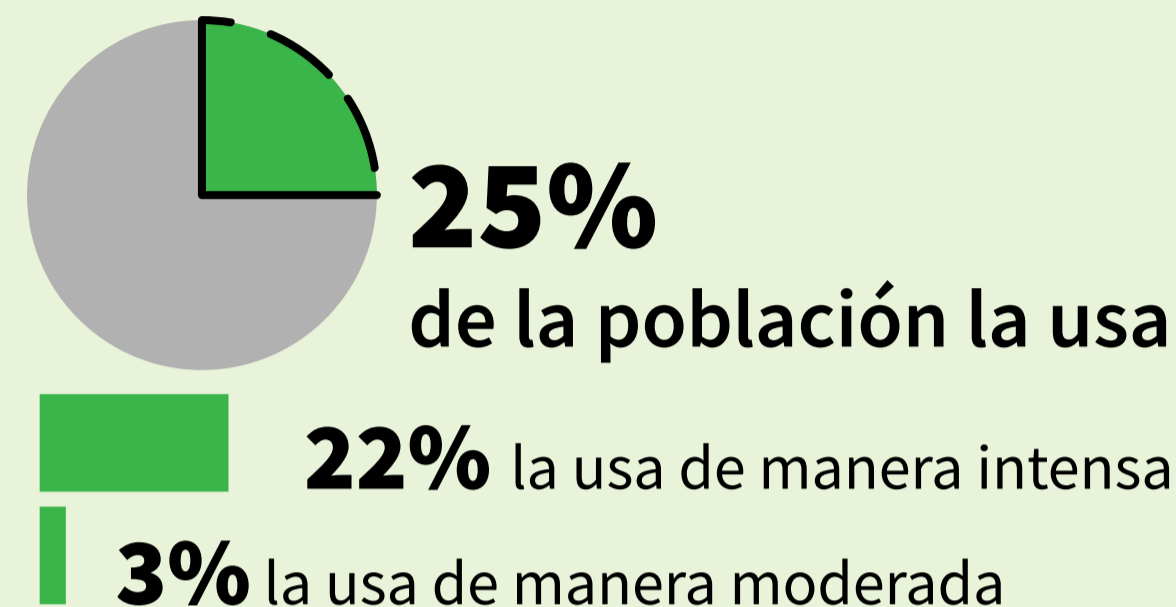
Al igual que las demás plataformas de streaming y video por demanda, el uso de aplicaciones de televisión mediante el protocolo de Internet (IPTV) está predominante concentrado en el Valle Central.

A diferencia de las otras plataformas analizadas, el uso de IPTV en Costa Rica se registra predominantemente en personas con educación universitaria.

Las personas con edades entre los 18 y 55 años tienden a usar estas aplicaciones en proporciones similares, pero su utilización disminuye considerablemente después de esa edad.



# Spotify



El uso de Spotify en Costa Rica aumentó ligeramente entre 2023 y 2024.

20%



**25%**

Las características de quienes usan esta app siguen siendo las mismas que el año anterior:

- Predominantemente personas jóvenes (menos de 35 años).
- Educación universitaria o secundaria.
- Del Valle Central del país.



# SERVICIOS



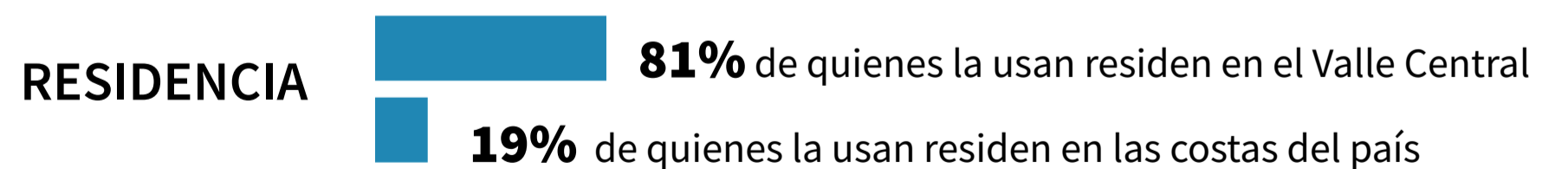
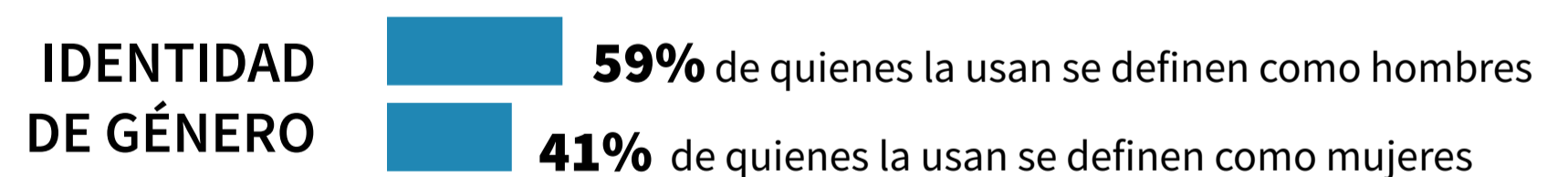
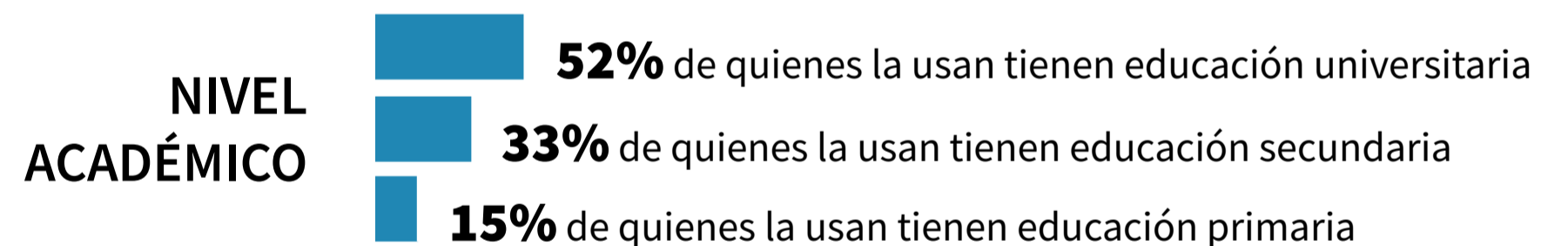
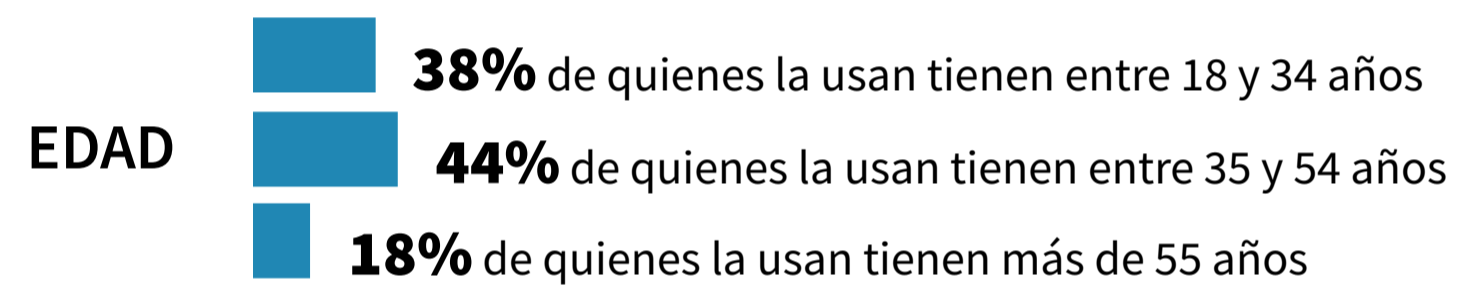
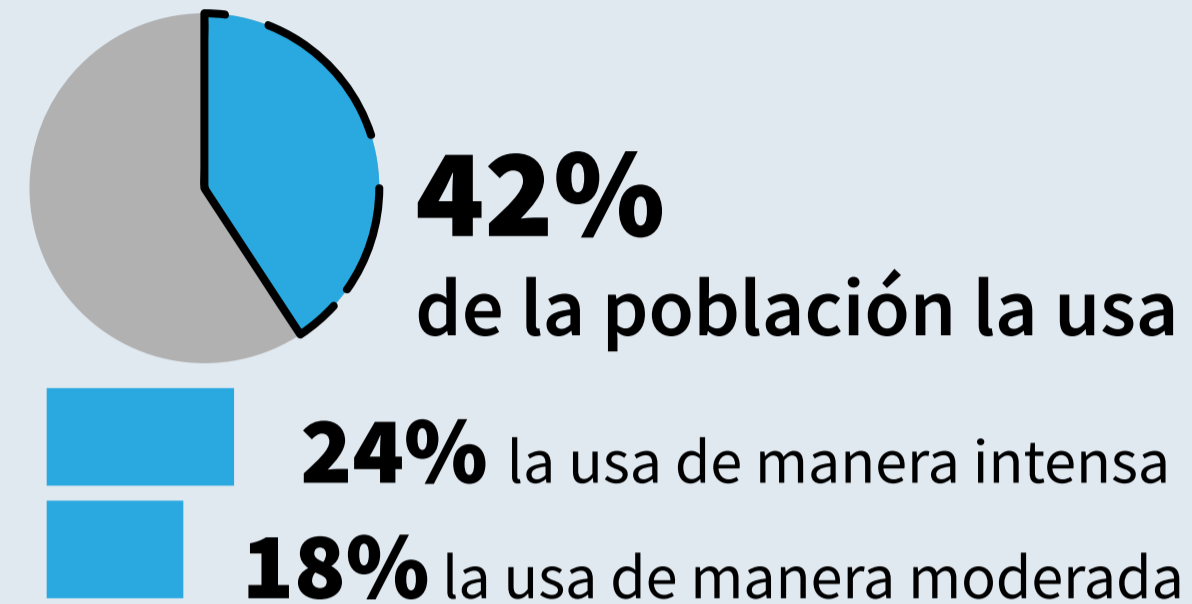
WAZE • UBER • DIDI • APLICACIONES DE ENTREGA DE COMIDA Y BIENES • CHATGPT



Waze

El uso de Waze se duplicó entre las personas mayores de 55 años de 2023 a 2024.

X2

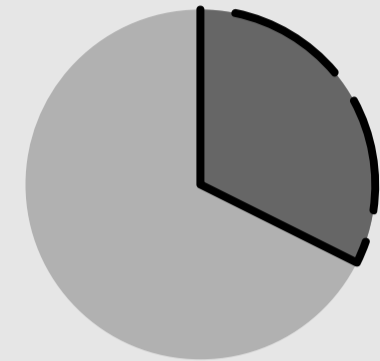


El uso de Waze también aumentó ligeramente en las costas, aunque sigue siendo utilizada mayoritariamente en el Valle Central y por personas con educación universitaria.





Uber



**30%**  
de la población la usa

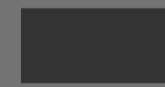


**15%** la usa de manera intensa

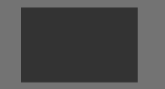


**15%** la usa de manera moderada

EDAD



**47%** de quienes la usan tienen entre 18 y 34 años

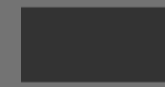


**36%** de quienes la usan tienen entre 35 y 54 años



**17%** de quienes la usan tienen más de 55 años

NIVEL  
ACADÉMICO



**53%** de quienes la usan tienen educación universitaria

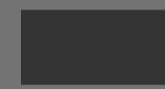


**34%** de quienes la usan tienen educación secundaria



**13%** de quienes la usan tienen educación primaria

RESIDENCIA



**88%** de quienes la usan residen en el Valle Central



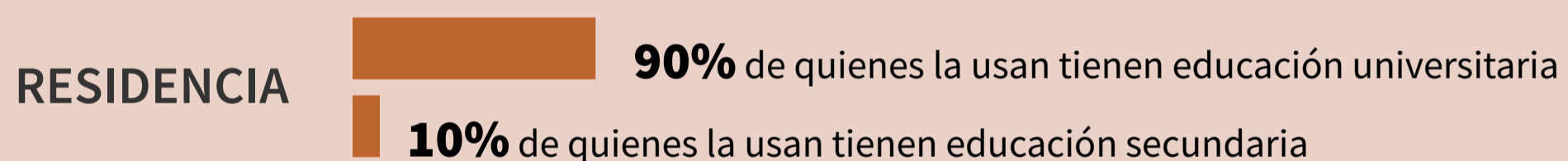
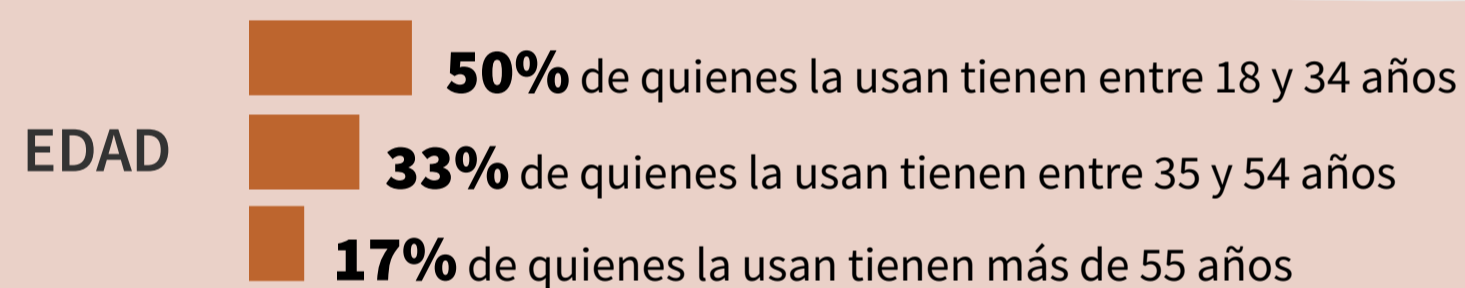
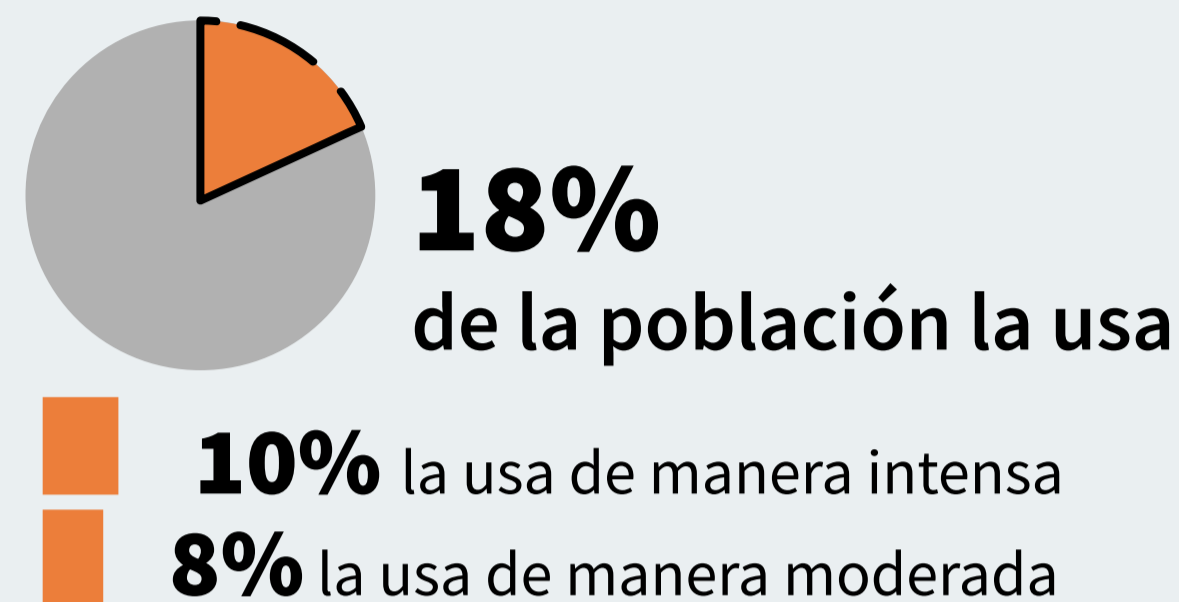
**12%** de quienes la usan residen en las costas del país

En el 2024, el uso de Uber fue mayor entre las personas jóvenes (menos de 35 años), con educación universitaria y residentes del Valle Central.

- A diferencia de otras aplicaciones similares, el grado de educación formal es un factor que incide en su uso (la mayoría de las personas usuarias tiene educación universitaria o secundaria).



DiDi



Didi es usada casi por la mitad de personas que utilizan Uber en Costa Rica,

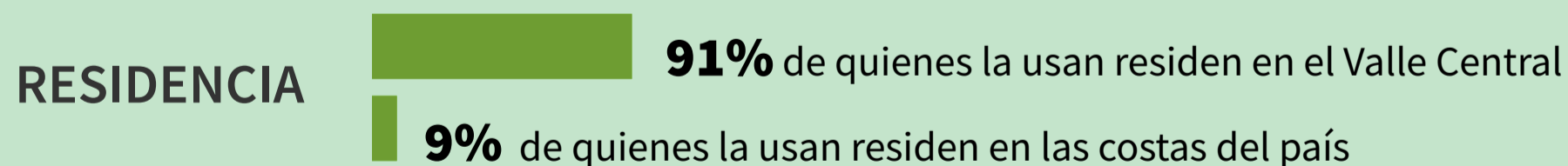
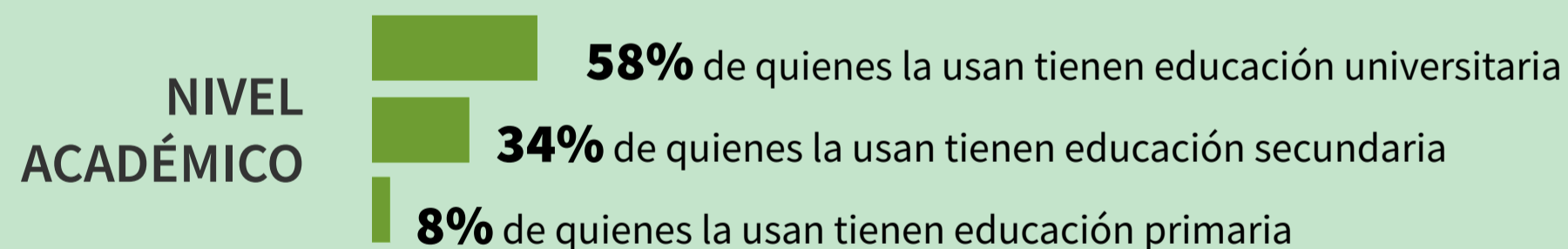
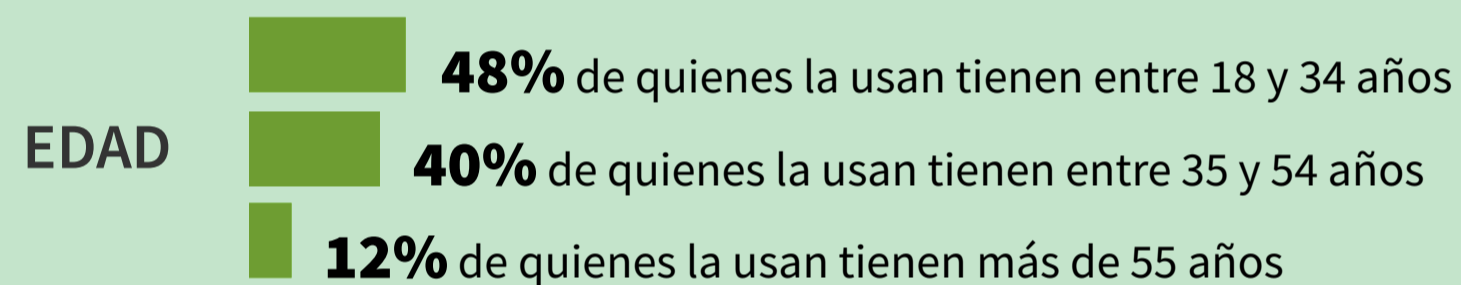
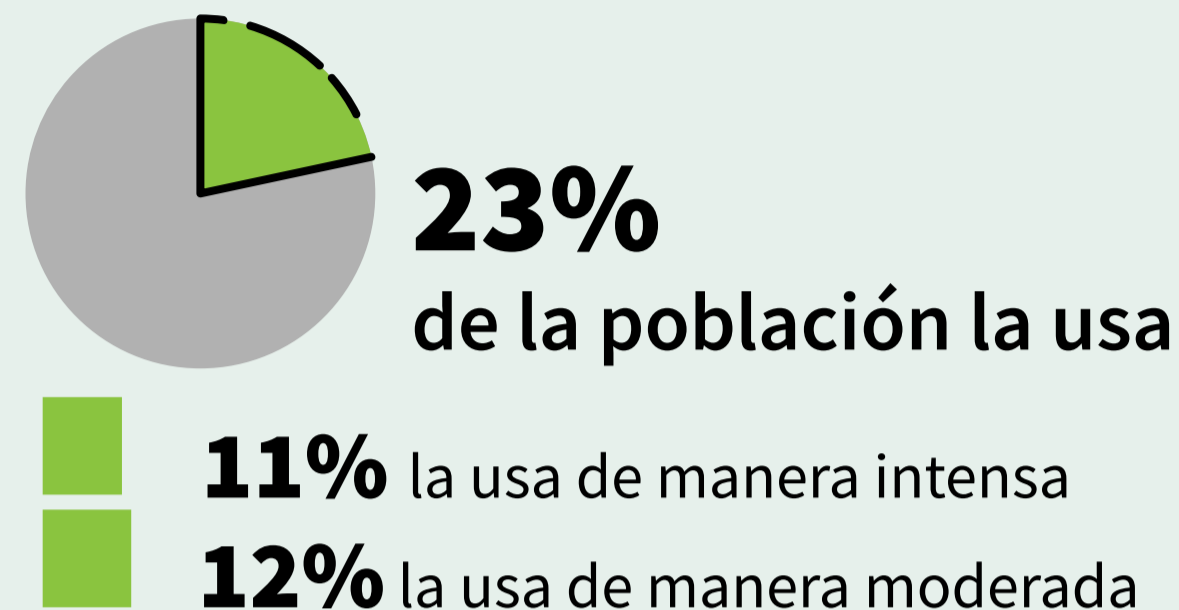
las características de estas personas usuarias son muy similares.

Es una aplicación predominantemente "joven" y usada por personas que residen en el Valle Central.



## Aplicaciones de entrega de comida o bienes

como Uber Eats o Rappi



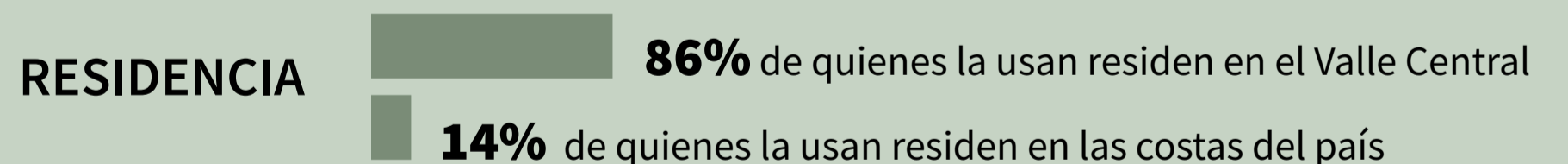
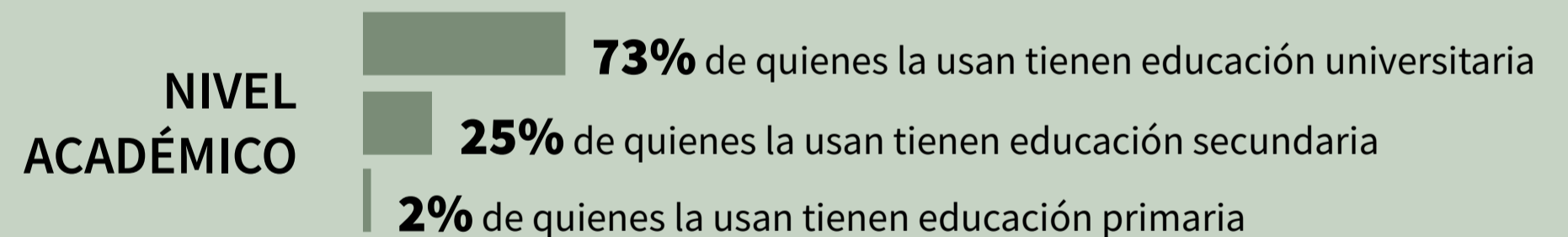
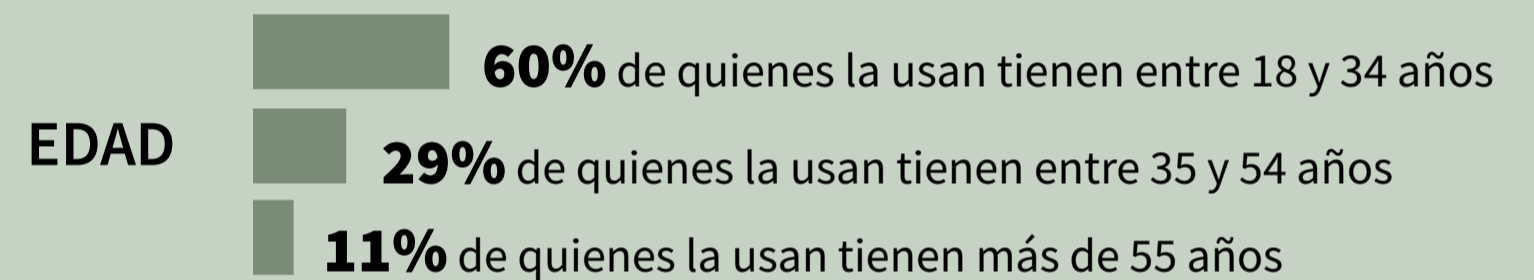
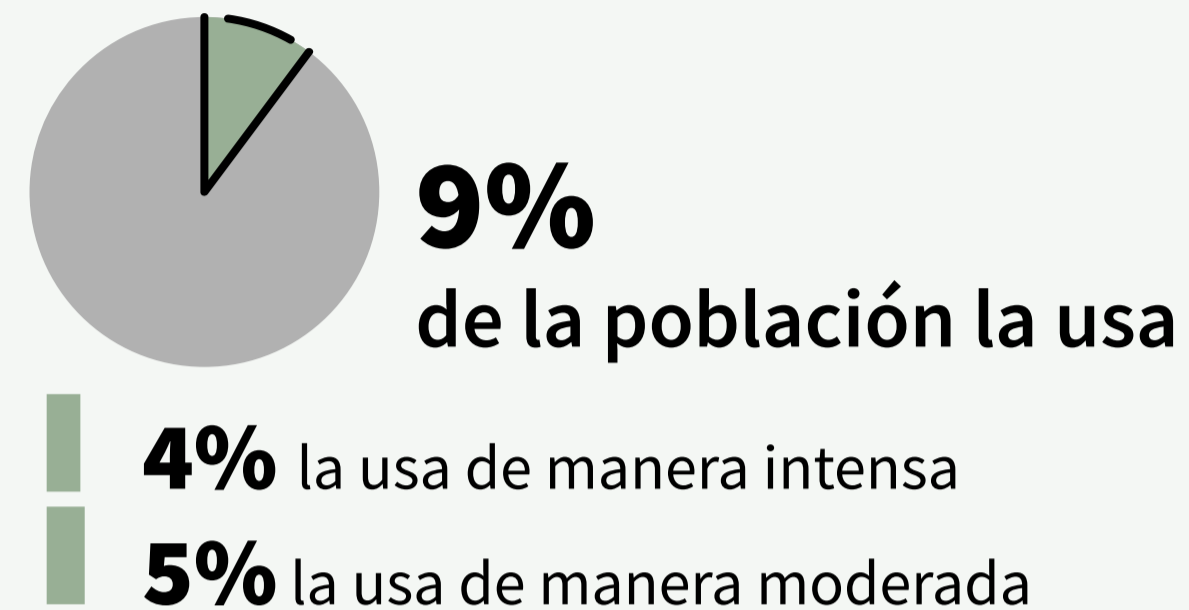
El perfil de uso de este tipo de aplicaciones:

- Principalmente personas jóvenes (menores de 35 años).
- Educación universitaria.
- Residen en el Valle Central.

Conforme disminuye el nivel educativo y aumenta la edad, su uso también decrece.



ChatGPT



En Costa Rica, el uso de esta aplicación es todavía **“tímido”**.

Los datos reflejan un perfil de personas usuarias muy específico:

Personas jóvenes, con estudios universitarios y residentes principalmente en el Valle Central. También sugieren una utilización ligada a espacios laborales y académicos.

# CONCLUSIONES

El número de personas en Costa Rica que usa redes sociales (90%), aplicaciones de mensajería (98%) y plataformas de entretenimiento (84%) es sobresaliente. Es uno de los países latinoamericanos más usuarios de tecnologías digitales de este tipo.

Si se comparan los datos del 2023 y 2024, es posible constatar que creció el uso de la mayoría de las plataformas y aplicaciones en el país.

Más específicamente, hubo un crecimiento del uso de redes sociales y plataformas de streaming. Todas estas plataformas aumentaron significativamente su uso, a excepción de las más usadas en su respectivo nicho (Netflix y Spotify), las cuales se mantuvieron estables o crecieron ligeramente.

Las dos brechas más importantes que moldean el uso de plataformas en Costa Rica siguen siendo la edad y la educación. En el caso específico de las aplicaciones de servicios (notablemente aquellas de transporte o entrega de bienes y comida), también incide el lugar de residencia (pues hay más personas usuarias en el Valle Central que en las costas).

Las brechas por edad y educación son menos visibles en el caso de las aplicaciones más populares (Facebook y WhatsApp) pero mucho más visibles en dos casos: las plataformas de “nicho” (por ejemplo, X, Instagram y Telegram) y las aplicaciones nuevas (como ChatGPT y Threads).

No hay diferencia en el uso de plataformas digitales en Costa Rica según el género, con excepción de algunas pocas aplicaciones (como Telegram y Waze) que son más usadas por personas que se definen como hombres.



# HACIA NUEVAS INVESTIGACIONES

Los datos cuantitativos de esta encuesta también invitan a la formulación de otros estudios:

- Por ejemplo, este informe registra el inicio del uso de las aplicaciones de Inteligencia Artificial (IA) en Costa Rica. Urgen estudios complementarios sobre la manera en que estas aplicaciones son integradas a actividades de diferentes tipos (académicas, laborales, personales, etc.).
- Otras investigaciones a futuro podrían explorar si la brecha de uso por edad es resultado de capacidades diferenciadas o de desinterés.
- Más allá de las estadísticas respecto del uso de aplicaciones de servicios (transportes, alimentación, etc.), sería relevante explorar las diferencias en los patrones de sociabilidad, hábitos de consumo y alimentación existentes entre el Valle Central y las costas.
- La desinformación ha sido catalogada como la principal amenaza contra las democracias. El uso extendido de WhatsApp sugiere que la circulación de contenidos desinformativos debería estudiarse en el contexto de la comunicación mediante esa aplicación de mensajería instantánea.



# CRÉDITOS

## **Equipo de investigación general**

Carlos Brenes Peralta, Ignacio Siles González, Larissa Tristán Jiménez

## **Diseño y diagramación**

Esteban Guevara Walker

## **Estrategia de comunicación**

Melissa Solano Morales

## **Coordinador de encuesta**

Ronald Alfaro Redondo

## **Coordinación del trabajo de encuesta**

Sharon Camacho

Supervisión de José Torres, Eduard Hernández

## **Elaboración del cuestionario**

Equipo de investigación

Cómo citar este informe: Brenes Peralta, C., Siles, I. & Tristán Jiménez, L. (2024). Nuestras apps de cada día (2024): 2do informe sobre el uso de plataformas digitales en Costa Rica. San José, Costa Rica: CICOM.



UNIVERSIDAD DE  
COSTA RICA

CICOM

Centro de  
Investigación en  
Comunicación



## Nuestras **APPS** de cada día 2024

Segundo informe sobre el uso de  
plataformas digitales en Costa Rica