

INFORME FINAL
LINEA 2 – HOGARES CONECTADOS

TABLA DE CONTENIDO

Aspectos metodológicos	8
Objetivo general	8
Población de Interés y Tamaño de Muestra	9
Diseño Muestral y Metodología de Recolección de la Información	10
Descripción de muestreo	10
Incidencias Hogares Beneficiados	11
Incidencias Hogares no Beneficiados	12
Distribución y selección de la muestra.....	12
Cuadro 1: Muestra por Zonas PHC / Hogares Beneficiados.....	13
Hogares No Beneficiadas:	13
Cuadro 2: Muestra por Zonas PHC / Hogares no Beneficiados	14
Instrumento de recolección de la información	15
Cuestionario a hogares beneficiados:.....	15
Cuestionario a hogares no beneficiados:	18
Programa de capacitación y entrenamiento de los encuestadores, entrevistadores y otros	22
Sistema de Control de Calidad: Crítica y Verificación.....	22
Prueba Etnográfica	22
Enfoque metodológico.....	23
Técnicas de recolección de información	24
Entrevista no estructurada	25
Observación	25
Población meta.....	26
Diseño de la muestra.....	26
Cuadro 3: Muestra por Zonas PHC / Pruebas Etnográficas	27

VARIABLES DE ESTUDIO	28
Cuadro 4: Descripción conceptual de las variables.....	28
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	29
Cuadro 5: Descripción operacional de las variables	30
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	31
Resultados Obtenidos en la prueba piloto	32
Cuadro 6: Muestra de la prueba piloto.....	32
La duración promedio.....	32
Cuadro 7: Tiempo promedio de prueba piloto	33
Observaciones de la prueba piloto.....	33
Respecto a la Prueba Etnográfica.....	34
Resultados Obtenidos prueba piloto de Pruebas Etnográficas	34
Cuadro 8: Muestra de prueba piloto en Pruebas Etnográficas.....	34
La duración promedio.....	35
Cuadro 9: Duración de prueba piloto en Pruebas Etnográficas.....	35
Observaciones de la prueba piloto.....	35
Programa Hogares Conectados – Hogares Beneficiados / no Beneficiados	36
Perfil de la muestra Programa Hogares Conectados – Hogares Beneficiados / no Beneficiados..	36
Gráfico 1: Muestra PHC comparativa por quintiles / Hogares Beneficiados y no Beneficiados.....	36
Gráfico 2: Muestra PHC comparativa por sexo del jefe de hogar / Hogares Beneficiados y no Beneficiados.....	36
Gráfico 3: Muestra PHC comparativa por provincia / Hogares Beneficiados y no Beneficiados.....	37
Gráfico 4: Muestra PHC comparativa por escolaridad del jefe de hogar / Hogares Beneficiados y no Beneficiados.....	37
Gráfico 5 Muestra PHC comparativa por estado civil del jefe de hogar / Hogares Beneficiados y no Beneficiados.....	37
Gráfico 6 Muestra PHC comparativa por rango de edad del jefe de hogar / Hogares Beneficiados y no Beneficiados.....	38

Gráfico 7 Muestra PHC comparativa por ocupación del jefe de hogar / Hogares Beneficiados y no Beneficiados.....	38
Conocimiento de SUTEL FONATEL en Hogares Beneficiados y no Beneficiados.....	38
Gráfico 8 Conocimiento de SUTEL y FONATEL / Hogares Beneficiados y no Beneficiados	39
Gráfico 9 Tenencia de computadora e internet / Hogares Beneficiados (previo al beneficio) y no Beneficiados (En la actualidad).....	40
Gráfico 10 Medio por el cual adquirieron la computadora / Hogares no Beneficiados.....	40
Gráfico 11 Operador actual del servicio de Internet fijo / Hogares Beneficiados.....	41
Gráfico 12 Consultas sobre el PHC / Hogares Beneficiados.....	42
Gráfico 13 Evaluación de proveedores / Hogares Beneficiados.....	43
Cuadro 10: Evaluación de la computadora portátil / Hogares Beneficiados.....	43
Cuadro 13: Tiempo de tener la computadora entregada por PHC / Hogares Beneficiados.....	44
Cuadro 14: Garantía de la computadora / Hogares Beneficiados	44
Cuadro 15: Lugar de uso de la computadora / Hogares Beneficiados.....	45
Cuadro 16: Uso de la computadora / Hogares Beneficiados.....	45
Cuadro 17: Quienes utilizan de la computadora / Hogares Beneficiados	46
Cuadro 18: Capacitación para el uso de la computadora / Hogares Beneficiados.....	46
Gráfico 14 Estado de la computadora / Hogares Beneficiados	47
Cuadro 19: Consideraciones del pago del Internet / Hogares Beneficiados	47
Gráfico 15 Usos del Internet Fijo / Hogares Beneficiados	48
Cuadro 20: Uso del Internet fijo desde el celular / Hogares Beneficiados	49
Cuadro 21: Ayuda para el uso de la computadora / Hogares Beneficiados	49
Cuadro 22: Capacitación para el uso de la computadora / Hogares Beneficiados.....	50
Cuadro 23: Cambio de condiciones del hogar producto de PHC / Hogares Beneficiados.....	51
Cuadro 24: Destrezas y habilidades producto de PHC / Hogares Beneficiados	51
Gráfico 16 Usos del Internet Fijo / Hogares Beneficiados	52
Cuadro 25: Beneficios generados por el PHC / Hogares Beneficiados	53
Cuadro 26: Interés en usar las Telecomunicaciones / Hogares Beneficiados	53

Cuadro 27: Conocimiento para el uso de las Telecomunicaciones / Hogares Beneficiados	54
Cuadro 28: Actividades que realiza gracias al PHC / Hogares Beneficiados	54
Cuadro 29: Motivadores para el uso de las Telecomunicaciones / Hogares Beneficiados	55
Cuadro 30: Disponibilidad de continuar con el programa / Hogares Beneficiados.....	56
Cuadro 31: Valoración de la tenencia de Internet / Hogares Beneficiados.....	56
Cuadro 32: Otros servicios provistos por PHC / Hogares Beneficiados	57
Cuadro 33: Efectos negativos del PHC / Hogares Beneficiados	57
Cuadro 34: Aspectos a mejorar de PHC / Hogares Beneficiados	58
Conclusiones	58
Conclusiones Hogares Beneficiados y no Beneficiados.....	58
Recomendaciones	60
Conclusiones Hogares Beneficiados y no Beneficiados.....	60
a. Generalidades del proyecto.....	63
b. Diseño de la muestra etnográfica	64
c. Limitaciones del proceso	66
d. Hallazgos adicionales a las variables.....	67
e. Descripción de resultados.....	68
1. Opiniones del servicio	68
- Percepción del valor del servicio	68
- Opiniones sobre el servicio	72
- Opiniones sobre las condiciones del servicio.....	73
- Opiniones sobre la facilidad para el uso del servicio/beneficios	76
2. Motivaciones de uso	79
- Factores que motivan a los usuarios seleccionados a utilizar el servicio de internet y la computadora. 79	
- Tiempo dedicado al uso del servicio de internet y la computadora.....	81
- Ahorro en tiempo y dinero identificado por usuarios seleccionados a utilizar el servicio de internet y la computadora.....	84

-	Opinión sobre la realización de trámites.....	86
-	Opinión sobre facilidad de acceso información.....	87
3.	Beneficios identificados del programa.....	89
-	Beneficios identificados por los usuarios del programa.....	89
-	Cambios en la vida cotidiana a partir del uso del servicio.....	91
-	Avances experimentados por los hogares y sus miembros, como resultado del uso de las prestaciones del Programa.....	92
4.	Prácticas de uso.....	94
-	Comportamientos de uso.....	94
-	Comportamientos anteriores al uso de las prestaciones del programa.....	97
-	Actitud hacia la tecnología nueva en casa.....	97
-	Interés en el uso del programa.....	98
5.	Actividades realizadas.....	99
-	Actividades cotidianas realizadas mediante el uso del acceso a internet y de la computadora.....	100
-	Perfiles de uso del servicio.....	101
o	Frecuencia de uso de los servicios por miembros del hogar.....	101
o	Perfil de uso por usuario:.....	102
-	Lugares de uso frecuente según miembros de la familia.....	104
-	Uso de servicios complementarios.....	104
6.	Capacidades tecnológicas.....	105
-	Perfil de entrada de los miembros del hogar.....	105
-	Perfil de salida de los miembros del hogar.....	106
-	Cambios identificados respecto a las destrezas, habilidades y conocimiento para el uso del servicio de acceso a Internet y el computador,.....	107
f.	Conclusiones del estudio.....	108
g.	Recomendaciones.....	112

7 de mayo del 2021

SEÑORES

FIDEICOMISO DE GESTIÓN DE LOS PROYECTOS Y PROGRAMAS DEL FONDO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (FONATEL)

“CONTRATACION DE UNA PERSONA FISICA O JURIDICA QUE PROVEA SERVICIOS DE ESTADISTICA COMO ENCUESTAS, PRUEBAS ETNOGRFICAS Y OTROS, PARA LA EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS EJECUTADOS CON CARGO A FONATEL”

Asunto: Informe Final Concurso 002-2020 Línea 2 Hogares Conectados

Estimados señores:

G-NOW Marketing somete a su criterio el presente documento donde se plantea la metodología del estudio adjudicado a mí representada bajo el concurso 002-2020.

Esperamos que el mismo cumpla en forma y fondo con lo solicitado en el documento Cartelario. Esperando poder servirles, se despide cordialmente,



Guillermo Wong Castro

Gerente General

Aspectos metodológicos

Línea 2: Evaluación del Programa Hogares Conectados – Encuesta de Percepción y Prueba Etnográfica

Consiste en el diseño, aplicación, crítica, procesamiento, análisis y presentación de resultados de una encuesta por muestreo, por medio de un cuestionario estructurado compuesto de preguntas tipificadas, aplicado por medio de entrevistas telefónicas a dos muestras de 1.060 hogares cada una: 1.060 hogares beneficiados con el Programa Hogares Conectados y 1.060 hogares no beneficiados, distribuidos en todo el territorio nacional, con el objetivo de conocer la percepción sobre el funcionamiento de este Programa, el grado de conocimiento del mismo, la accesibilidad, calidad y uso de las prestaciones provistas por medio de este Programa y el resultado y efecto que ha producido en las familias beneficiadas versus las que no han participado del Programa.

Objetivo general

Evaluar la percepción sobre el efecto, funcionamiento operativo, calidad y uso de las prestaciones provistas por el Programa Hogares Conectados del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), por medio del diseño, aplicación, procesamiento y análisis de una encuesta y una prueba de concepto etnográfica, dirigida a los hogares beneficiados y no beneficiados de este Programa a nivel nacional.

Población de Interés y Tamaño de Muestra

La población de interés está constituida por:

- Total, de hogares de los deciles de ingreso 1 al 5, distribuidos en todo el país, que cuentan con el servicio de acceso a internet fijo residencial activo y una computadora personal portátil (laptop) para su uso, provistos por medio del Programa Hogares Conectados.
- Total, de hogares de la base de datos del Programa Hogares Conectados, aportada por el IMAS, de los deciles de ingreso 1 al 5, con y sin el servicio de acceso a internet fijo, distribuidos en todo el país, que no participan del Programa Hogares Conectados.
- Los tamaños de muestras de las dos poblaciones se distribuyeron de acuerdo a lo solicitado en el concurso:

117.791 hogares beneficiados activos del Programa Hogares Conectados a diciembre 2019.

209.082 hogares no beneficiados del Programa Hogares Conectados presentes en la base de datos aportada por el IMAS, a diciembre 2019.

La información sobre la población de estudio fue provista por el Banco Nacional de Costa Rica, de acuerdo con la base de datos del Programa Hogares Conectados, aportada por el IMAS, según el estado: hogares beneficiados y hogares no beneficiados con el Programa con corte a diciembre 2019. También, el Banco Nacional de Costa Rica suministró una lista con los datos de contacto (números de

télefono y nombre del informante) de los hogares, la ubicación de la residencia (región, provincia, cantón y distrito) y quintil de ingreso al que pertenece.

Las muestras seleccionadas deben permitir la inferencia de los resultados obtenidos a la totalidad de las poblaciones objetivo del estudio de las cuales se extrajeron, garantizando representatividad por provincia y zona.

Diseño Muestral y Metodología de Recolección de la Información

Como marco muestral se utilizaron las bases de datos del Programa Hogares Conectados, aportadas por los operadores adjudicados. Este marco muestral contaba con los datos de contacto de los hogares beneficiados con la respectiva ubicación (región, provincia, cantón y distrito), número telefónico de contacto y del proveedor que presta los servicios.

Descripción de muestreo

Hogares Beneficiados: Se utiliza un muestreo estratificado proporcional a los hogares beneficiados por Quintil (solo se incluye del Quintil 1 al 3), para la primera etapa; la estratificación se realiza por la cantidad de viviendas para cada Quintil de acuerdo a la proporción total de la base de datos. En la segunda etapa del muestreo se realiza una distribución proporcional por Provincia y Tipo de Zona.

Como último paso se realiza una selección aleatoria a través del muestreo sistemático donde se hace una selección aleatoria del primer elemento para la muestra, tomando como marco muestral la base de datos de las familias no beneficiadas.

Hogares no Beneficiados: Para el caso de los hogares no beneficiadas, se utiliza un muestreo estratificado proporcional a los hogares no beneficiadas por Quintil (solo se incluye del Quintil 1 al 3), para la primera etapa; la estratificación se realiza por la cantidad de viviendas para

cada Quintil de acuerdo a la proporción de hogares. En la segunda etapa del muestreo se realiza una distribución proporcional por Provincia y Tipo de Zona.

Como último paso se realiza una selección aleatoria a través del muestreo sistemático donde se hace una selección aleatoria del primer elemento para la muestra.

Incidencias Hogares Beneficiados

El detalle de incidencias para obtener la muestra solicitada por el estudio se detalla a continuación.

Detalle de incidencia		Total
Incidencia final	Efectiva	1066
	Rechazo	104
	No contesta / No responde	537
	No pasa filtro	71
	Contactar después	192
	Apagado / Fuera de cobertura	140
	Suspendido	20
	Problemas de comunicación	16
	No corresponde a ningún cliente	414
	Llamada incompleta	16
	Llamada en espera	0
	Nula / Encuestas incompleta	25
	Correo de voz	447
	Fax	1
	Fallido	45
	No quiere que la vuelvan a llamar nunca más	0
	Otra opción	313
Total		3407

Incidentes Hogares no Beneficiados

Las incidencias para obtener la muestra de los hogares no beneficiados por el programa Hogares Conectados se presenta a continuación.

Detalle de incidencias		Total
Incidencia final	Efectiva	1068
	Rechazo	791
	No contesta / No responde	850
	No pasa filtro	113
	Contactar después	254
	Apagado / Fuera de cobertura	299
	Suspendido	99
	Problemas de comunicación	23
	No corresponde a ningún cliente	1329
	Llamada incompleta	48
	Llamada en espera	3
	Nula / Encuestas incompleta	23
	Correo de voz	1113
	Fax	4
	Fallido	63
	No quiere que la vuelvan a llamar nunca más	14
	Otra opción	1028
Total		7122

Distribución y selección de la muestra

Hogares Beneficiadas:

A continuación, se detalla la muestra de viviendas beneficiadas con el programa entrevistadas para el presente estudio:

Cuadro 1: Muestra por Zonas PHC / Hogares Beneficiados

Zonas	Abs	%
Alajuela - Urbano - Q1	98	9,19%
Alajuela - Urbano - Q2	22	2,06%
Alajuela - Urbano - Q3	4	0,38%
Alajuela - Rural - Q1	62	5,82%
Alajuela - Rural - Q2	8	0,75%
Alajuela - Rural - Q3	3	0,28%
San José - Urbano - Q1	217	20,36%
San José - Urbano - Q2	4	0,38%
San José - Urbano - Q3	3	0,28%
San José - Rural - Q1	33	3,10%
San José - Rural - Q2	27	2,53%
San José - Rural - Q3	0	0,00%
Heredia - Urbano - Q1	42	3,94%
Heredia - Urbano - Q2	14	1,31%
Heredia - Urbano - Q3	3	0,28%
Heredia - Rural - Q1	23	2,16%
Heredia - Rural - Q2	1	0,09%
Heredia - Rural - Q3	0	0,00%
Cartago - Urbano - Q1	91	8,54%
Cartago - Urbano - Q2	18	1,69%
Cartago - Urbano - Q3	2	0,19%
Cartago - Rural - Q1	9	0,84%
Cartago - Rural - Q2	2	0,19%
Cartago - Rural - Q3	0	0,00%
Guanacaste - Urbano - Q1	75	7,04%
Guanacaste - Urbano - Q2	8	0,75%
Guanacaste - Urbano - Q3	1	0,09%
Guanacaste - Rural - Q1	57	5,35%
Guanacaste - Rural - Q2	2	0,19%
Guanacaste - Rural - Q3	0	0,00%
Puntarenas - Urbano - Q1	86	8,07%
Puntarenas - Urbano - Q2	11	1,03%
Puntarenas - Urbano - Q3	2	0,19%
Puntarenas - Rural - Q1	39	3,66%
Puntarenas - Rural - Q2	4	0,38%
Puntarenas - Rural - Q3	1	0,09%
Limón - Urbano - Q1	61	5,72%
Limón - Urbano - Q2	6	0,56%
Limón - Urbano - Q3	2	0,19%
Limón - Rural - Q1	23	2,16%
Limón - Rural - Q2	2	0,19%
Limón - Rural - Q3	0	0,00%
Total	1066	100,00%

Hogares No Beneficiadas:

Para el caso de los hogares no beneficiadas, la muestra entrevistada para el presente estudio se detalla a continuación:

Cuadro 2: Muestra por Zonas PHC / Hogares no Beneficiados

Zonas		Abs	%
Zonas	Alajuela - Urbano - Q1	77	7,21%
	Alajuela - Urbano - Q2	19	1,78%
	Alajuela - Urbano - Q3	4	0,37%
	Alajuela - Rural - Q1	127	11,89%
	Alajuela - Rural - Q2	14	1,31%
	Alajuela - Rural - Q3	2	0,19%
	San José - Urbano - Q1	108	10,11%
	San José - Urbano - Q2	32	3,00%
	San José - Urbano - Q3	9	0,84%
	San José - Rural - Q1	53	4,96%
	San José - Rural - Q2	7	0,66%
	San José - Rural - Q3	1	0,09%
	Heredia - Urbano - Q1	18	1,69%
	Heredia - Urbano - Q2	8	0,75%
	Heredia - Urbano - Q3	2	0,19%
	Heredia - Rural - Q1	27	2,53%
	Heredia - Rural - Q2	4	0,37%
	Heredia - Rural - Q3	1	0,09%
	Cartago - Urbano - Q1	60	5,62%
	Cartago - Urbano - Q2	16	1,50%
	Cartago - Urbano - Q3	3	0,28%
	Cartago - Rural - Q1	12	1,12%
	Cartago - Rural - Q2	2	0,19%
	Cartago - Rural - Q3	1	0,09%
	Guanacaste - Urbano - Q1	39	3,65%
	Guanacaste - Urbano - Q2	5	0,47%
	Guanacaste - Urbano - Q3	1	0,09%
	Guanacaste - Rural - Q1	61	5,71%
	Guanacaste - Rural - Q2	6	0,56%
	Guanacaste - Rural - Q3	1	0,09%
	Puntarenas - Urbano - Q1	68	6,37%
	Puntarenas - Urbano - Q2	14	1,31%
	Puntarenas - Urbano - Q3	3	0,28%
	Puntarenas - Rural - Q1	119	11,14%
	Puntarenas - Rural - Q2	11	1,03%
	Puntarenas - Rural - Q3	2	0,19%
	Limón - Urbano - Q1	35	3,28%
	Limón - Urbano - Q2	4	0,37%
	Limón - Urbano - Q3	1	0,09%
	Limón - Rural - Q1	82	7,68%
	Limón - Rural - Q2	8	0,75%
	Limón - Rural - Q3	1	0,09%
Total	1068	100,00%	

Instrumento de recolección de la información

Para la recopilación de la información se utilizaron dos cuestionarios siguiendo los objetivos planteados por SUTEL, diseñados para ser llevado a cabo mediante entrevistas telefónicas. El cuestionario fue cargado en el sistema Question Pro, los mismos se adjuntan como anexos al presente informe.

Los módulos contemplados en los cuestionarios para la fase cuantitativa se componían de los siguientes módulos:

Cuestionario a hogares beneficiados:

Información socioeconómica y demográfica

- ✓ Ubicación del hogar (región, provincia, cantón, distrito).
- ✓ Zona a la que pertenece el hogar (urbana – rural).
- ✓ Ingreso del hogar.
- ✓ Quintil de ingreso al que pertenece el hogar.
- ✓ Jefatura del hogar (masculina, femenina o mixta).
- ✓ Cantidad de miembros del hogar.
- ✓ Edad de los miembros del hogar.
- ✓ Ocupación de los miembros del hogar (trabajador, estudiante, pensionado, jefa de hogar, desempleado)
- ✓ Sexo de los miembros del hogar.
- ✓ Nivel de escolaridad de los miembros del hogar.
- ✓ Estado civil de los miembros del hogar.
- ✓ Tenencia de la vivienda (propia, alquilada, prestada, precario)
- ✓ Tipo de vivienda (condominio, residencial, independiente, edificio, cuartería, tugurio).
- ✓ Estado civil del jefe del hogar.
- ✓ Otras variables que el adjudicatario considere relevantes.

Conocimiento de la SUTEL y FONATEL y percepción sobre el funcionamiento del Programa Hogares Conectados. Se refiere a la atención brindada a los hogares beneficiados por parte de las instituciones que participan en la operación del Programa Hogares Conectados (SUTEL, IMAS, MEP) y el grado de conocimiento que poseen sobre la SUTEL y FONATEL como administradores de este Programa:

- ✓ Conocimiento de qué es SUTEL
- ✓ Conocimiento de qué es FONATEL.
- ✓ Conocimiento de quién administra el Programa Hogares Conectados.
- ✓ Campañas informativas del Programa Hogares Conectados.
- ✓ Percepción del trabajo de SUTEL-FONATEL como administrador del Programa.
- ✓ Conocimiento de los deberes y responsabilidades como beneficiario del Programa.
- ✓ Ante quién realizan gestiones relacionadas con el Programa.
- ✓ Evaluación del servicio al cliente brindado por las instituciones que participan en la operación del Programa (trato brindado, información proporcionada para el uso de las prestaciones del Programa, atención de dudas o consultas, ayuda y acompañamiento).
- ✓ Conocimiento y uso de la plataforma virtual del Programa.
- ✓ Información que le gustaría tuviera la plataforma virtual.
- ✓ Conocimiento y uso de la garantía de la computadora.
- ✓ Posibilidad de mantener el servicio sin tener el subsidio.

Acceso a las prestaciones del Programa. Este aspecto está asociado con la condición económica del hogar para poder acceder a las prestaciones del programa (asequibilidad):

- ✓ Tenencia del servicio de acceso a internet y/o computadora antes de ser beneficiario del Programa.
- ✓ Tiempo de pertenecer al Programa.

- ✓ Percepción del precio final pagado por el servicio de internet y la computadora en función del ingreso del hogar.

Uso y evaluación de las prestaciones del Programa. Se asocia con la cuantificación del uso y aprovechamiento de las prestaciones del Programa, por parte de los miembros de los hogares beneficiados y la evaluación del desempeño de los proveedores de servicios y del servicio mismo:

- ✓ Tiempo de instalación del servicio y de entrega de la computadora.
- ✓ Calidad del servicio de acceso a internet (disponibilidad, velocidad, continuidad, presencia de averías o fallas, atención y solución de averías o fallas)
- ✓ Calidad de la computadora portátil brindada por medio del Programa (durabilidad, funcionalidad, aplicación de la garantía).
- ✓ Patrones de uso: miembros que utilizan las prestaciones (servicio de internet y computadora), principal uso de las prestaciones (trabajo, estudio, entretenimiento), capacitación o instrucción para el uso de las prestaciones, actividades o tareas que realizan con las prestaciones (redes sociales, música, videos, juegos, transacciones bancarias, trámites en instituciones, trabajo o actividades laborales, actividades de emprendimiento, estudio o capacitación, consulta de información, correo electrónico), frecuencia y horarios de uso de las prestaciones, lugares dónde utilizan las prestaciones, compartición de las prestaciones.
- ✓ Uso de servicios complementarios (uso del servicio de internet móvil).
- ✓ Determinación de perfiles de usuarios según los patrones de uso.
- ✓ Caracterización cualitativa de cada perfil de usuario.
- ✓ Otras consultas asociadas al uso y aprovechamiento de las prestaciones del Programa por parte de los hogares beneficiados.

Resultado-efecto del programa. Se asocia con los cambios ocurridos en las condiciones socioeconómicas del hogar debidos o atribuidos a las prestaciones (servicio de acceso a internet y computadora para su uso) recibidas por los hogares beneficiados del Programa:

- ✓ Factores (“drivers”) que motivan a los beneficiarios a utilizar las prestaciones del Programa (ahorro en tiempo y dinero, facilidad para la realización de trámites, acceso a información relevante, educación, trabajo, entre otros).
- ✓ Actitudes hacia las prestaciones del Programa: interés y disposición en utilizarlas, cooperación entre los miembros de la familia para su uso, compartición de conocimientos y apoyo entre los miembros de la familia.
- ✓ Actividades que antes no podía realizar debido a no contar con las prestaciones que ahora sí realiza.
- ✓ Beneficios percibidos del uso de las prestaciones: alfabetización tecnológica, empleabilidad o emprendimiento; educación, capacitación o especialización, mejora del perfil para conseguir empleo, mejora del rendimiento académico, entre otros.
- ✓ Estado y condiciones del hogar y sus miembros antes y después de entrar al Programa.
- ✓ Perfil de entrada y de salida de los miembros del hogar sobre las destrezas, habilidades y conocimientos adquiridos para el uso del servicio de acceso a Internet y la computadora.

Questionario a hogares no beneficiados:

Información socioeconómica y demográfica

- ✓ Ubicación del hogar (región, provincia, cantón, distrito).
- ✓ Zona a la que pertenece el hogar (urbana – rural).
- ✓ Ingreso del hogar.
- ✓ Quintil de ingreso al que pertenece el hogar.

- ✓ Jefatura del hogar (masculina, femenina o mixta).
- ✓ Cantidad de miembros del hogar.
- ✓ Edad de los miembros del hogar.
- ✓ Ocupación de los miembros del hogar (trabajador, estudiante, pensionado, jefa de hogar, desempleado)
- ✓ Sexo de los miembros del hogar.
- ✓ Nivel de escolaridad de los miembros del hogar.
- ✓ Estado civil del jefe de hogar.
- ✓ Tenencia de la vivienda (propia, alquilada, prestada, precario)
- ✓ Tipo de vivienda (condominio, residencial, independiente, edificio, cuartería, tugurio).
- ✓ Estado civil de los miembros del hogar.
- ✓ Otras variables que el adjudicatario considere relevantes.

Nivel de conocimiento y percepción de la SUTEL y FONATEL como administradores del Programa Hogares Conectados. Se refiere al grado de conocimiento que poseen los hogares no beneficiados sobre el Programa Hogares Conectados y sobre la SUTEL y FONATEL.

- ✓ Conocimiento de qué es SUTEL.
- ✓ Conocimiento de qué es FONATEL.
- ✓ Conocimiento del Programa Hogares Conectados.
- ✓ Conocimiento de los beneficios del Programa Hogares Conectados.
- ✓ Conocimiento de quién administra el Programa Hogares Conectados.
- ✓ Campañas informativas del Programa Hogares Conectados.

Acceso a los servicios de telecomunicaciones. Este aspecto está asociado con la condición económica del hogar para poder acceder a los servicios de telecomunicaciones que ofrece el mercado (asequibilidad):

- ✓ Tenencia del servicio de acceso a internet fijo residencial y/o computadora.
- ✓ Tiempo de tener el servicio de acceso a internet fijo residencial activo.

- ✓ Percepción del precio final pagado por el servicio de internet en función del ingreso del hogar.

Uso y evaluación del servicio de acceso a internet. Se asocia con la cuantificación del uso y aprovechamiento del servicio de acceso a internet fijo residencial provisto por el mercado, por parte de los miembros de los hogares entrevistados y la evaluación del desempeño de los proveedores de servicios y del servicio mismo:

- ✓ Tiempo de instalación del servicio de acceso a internet.
- ✓ Calidad del servicio de acceso a internet: disponibilidad, velocidad, continuidad, presencia de averías o fallas, atención de averías o fallas.
- ✓ Calidad de la computadora portátil (si tiene): durabilidad, funcionalidad, aplicación de la garantía.
- ✓ Patrones de uso: miembros que utilizan el servicio de acceso a internet fijo residencial, principal uso del servicio de acceso a internet (trabajo, estudio, entretenimiento), capacitación o instrucción para el uso del servicio de acceso a internet, actividades o tareas que realizan con el servicio de acceso a internet, frecuencia y horarios de uso del servicio de acceso a internet, lugares dónde utilizan el servicio de acceso a internet, compartición del servicio de acceso a internet.
- ✓ Uso de servicios complementarios: uso del servicio de internet móvil.
- ✓ Determinación de perfiles de usuarios según los patrones de uso.
- ✓ Caracterización cualitativa de cada perfil de usuario.
- ✓ Otras consultas asociadas al uso y aprovechamiento del servicio de acceso a internet por parte de los hogares no beneficiados.

Resultado-efecto del programa. Se asocia con los cambios ocurridos en las condiciones socioeconómicas del hogar debidos o atribuidos a la tenencia del servicio de acceso a internet y computadora para su uso (cuando aplique):

- ✓ Factores (“drivers”) que motivan a los hogares a contratar y usar el servicio de acceso a internet (ahorro en tiempo y dinero, facilidad para la realización de trámites, acceso a información relevante, educación, trabajo, entre otros).
- ✓ Actitudes hacia el servicio de acceso a internet: interés y disposición en utilizarlo, cooperación entre los miembros de la familia para su uso, compartición de conocimientos y apoyo entre los miembros de la familia.
- ✓ Actividades que antes no podía realizar debido a no contar con el servicio de acceso a internet que ahora sí realiza.
- ✓ Beneficios percibidos del uso del servicio de acceso a internet: alfabetización tecnológica, empleabilidad o emprendimiento; educación, capacitación o especialización, mejora del perfil para conseguir empleo, mejora del rendimiento académico, entre otros.
- ✓ Estado y condiciones del hogar y sus miembros antes y después de entrar al Programa.
- ✓ Perfil de entrada y de salida de los miembros del hogar sobre las destrezas, habilidades y conocimientos adquiridos para el uso del servicio de acceso a Internet.

Los cuestionarios fueron respondidos por el jefe de familia, el titular del servicio o algún miembro con el criterio suficiente para brindar la información. En todo caso se debe entrevistar a personas mayores de edad.

Programa de capacitación y entrenamiento de los encuestadores, entrevistadores y otros

Se convocaron reuniones con el equipo de encuestadores en las oficinas de G-Now Marketing S.A. para capacitarlos ampliamente en la aplicación del cuestionario en línea, así como los conceptos que se utilizarán dentro del mismo.

Posterior a realizar las pruebas correspondientes y a validar que los encuestadores dominan la herramienta se inició el trabajo de campo.

Sistema de Control de Calidad: Crítica y Verificación

Para el proceso de crítica y verificación se utilizó un equipo de 2 personas, que realizó auditorías de los cuestionarios del trabajo de campo del día anterior.

La crítica consistía en una verificación exhaustiva de las respuestas del cuestionario de manera que tenga consistencia en cada uno de los módulos que integran el instrumento, utilizando como guía las preguntas filtros.

Finalmente se escogía una muestra del 30% de los cuestionarios obtenidos del día anterior y se verificaba partes de la información mediante un sondeo telefónico en el lugar donde fue aplicado el instrumento.

Prueba Etnográfica

Específicamente, la prueba etnográfica consistió en el seguimiento de una muestra de 50 hogares beneficiados del Programa Hogares Conectados, durante cuatro sesiones semanales (un mes), con el objetivo de abordar con mayor profundidad los temas incluidos en la encuesta de percepción del numeral 1.2.1. del presente cartel y obtener así un mayor

nivel de detalle sobre las actitudes y comportamientos de los miembros hacia el Programa y sus beneficios: características socioeconómicas y demográficas de los hogares beneficiados, percepción respecto al Programa y acceso y uso que los integrantes del hogar hacen de las prestaciones del Programa (servicio de acceso a internet y una computadora portátil para su uso), es decir, el comportamiento digital de los hogares.

Enfoque metodológico

a. Enfoque cualitativo

El presente proyecto tiene un enfoque de investigación cualitativo de carácter exploratorio. Lo cual permite recolectar información a niveles de profundidad superiores a otros modelos investigativos; este enfoque permite explorar situaciones para poder comprenderlas e identificar relaciones entre variables previamente definidas y sus causales.

Al ser considerado un estudio exploratorio, la metodología cualitativa permite aplicar técnicas de recolección de información participativas, donde los sujetos de estudio participan activamente en la orientación operacional del proceso de recolección de información, permitiendo tener una interpretación de los resultados vinculado al contexto sociocultural en que se desenvuelven. Esto incluye elementos semánticos de la comprensión de las realidades estudiadas (Bell, 2014).

Este modelo investigativo crítico, permite pasar de la descripción cruda del dato a la reflexión crítica, por medio de la identificación de hechos prioritarios para los sujetos de estudio. Básicamente se busca comprender las motivaciones en que se basa la toma de decisiones de los participantes del estudio y como estas se relacionan entre sí.

b. Modelo etnográfico

El modelo metodológico para utilizar en el estudio es la etnografía, la cual es definida como un método que busca describir e interpretar las modalidades de vida de los grupos de personas habituadas a vivir juntas. En el caso de este proyecto serán los grupos

familiares en los cuales se realizará la investigación. Este enfoque se apoya en la convicción de que las tradiciones, roles, valores y normas del ambiente en que se vive se van internalizando poco a poco y generan regularidades que pueden explicar la conducta individual y de grupo en forma adecuada.

Según Brinkmann, (2012) los miembros de un grupo étnico, cultural o situacional comparten una estructura lógica o de razonamiento que, por lo general, no es explícita, pero que se manifiesta en diferentes aspectos de su vida.

A partir de esa premisa las etnografías pueden identificar patrones de comportamiento o de usos de las tecnologías, no solo de forma explicativa sino interpretativa y puede por ende ayudar a proponer alternativas que aporten de forma significativa al desarrollo de diferentes programas o de políticas públicas que tengan cimientos en los comportamientos de un grupo en específico. Brinkmann (2012) indica *“las etnografías no deben quedarse exclusivamente en su dimensión descriptiva, sino que, como modalidad de investigación deben coadyuvar también a sugerir alternativas, teóricas y prácticas, que conlleven una intervención más eficiente y real”*. Es por esto que, a partir de este modelo, se pueden verificar e identificar condicionantes y patrones de uso de tecnologías, así como las motivaciones que les dan sustento.

Técnicas de recolección de información

Para la recolección de información se utilizaron técnicas que permitieron a los investigadores explorar y profundizar en temas de creencias, actitudes y percepciones del uso de tecnologías a las cuales los grupos familiares tienen acceso gracias al programa Hogares Conectados. Para tales fines se han escogido dos técnicas flexibles pero rigurosas, que permitan acceder a información compleja de forma sencilla y natural para las personas participantes del estudio.

Entrevista no estructurada

Para el proyecto se definió como técnica de recolección de información principal la entrevista no estructurada o en profundidad, la cual se realizó en forma de conversación con las personas del núcleo familiar. Si bien esta no tendría una estructura formal, si tiene ejes sobre los cuales se desarrolla la conversación y un instrumento básico de recolección de los datos proporcionados por las personas entrevistadas.

Según Folgueiras (2012), “la entrevista no estructurada o en profundidad es aquella que se realiza sin un guion previo. Sigue un modelo de conversación entre iguales. En esta modalidad, el rol del entrevistador supone no sólo obtener respuestas sino también saber que preguntas hacer o no hacer. En la entrevista en profundidad no hay un guion prefijado sino una serie de temas con posibles”

Esta técnica permite la recolección de información de forma tal que no se interrumpa la interacción de las personas. Así, dependiendo hacia donde vaya la entrevista, la persona entrevistadora deberá hacer uso de los diferentes temas agendados. Por tanto, la entrevista se construye simultáneamente a partir de las respuestas de la persona entrevistada. Las respuestas son abiertas y sin categorías de respuesta establecidas a priori.

Observación

La observación será la segunda técnica utilizada en el proyecto y esta se utilizó como apoyo a la información recolectada en las entrevistas no estructuradas. Las mismas se realizaron a partir de una guía de observación, la cual será previamente establecida, basándose en la operacionalización de las variables. Esta guía es un apoyo a las entrevistas y tendrán como principal función lograr identificar elementos sistematizables en los comportamientos de los núcleos familiares que son parte de la muestra.

Para tales efectos se definió como modelo aplicable la observación participante, la cual es definida por Taylor y Bogdan, citado por Miranda (2012); como un método de investigación que involucra la interacción social entre el investigador y los informantes

en sus contextos. Esta interacción nace de la inclusión del investigador en la realidad de las personas sujetos de estudios.

La observación participante es una técnica que trata de captar la realidad social y cultural de una sociedad o grupo social determinado, mediante la inclusión del investigador en el colectivo objeto de su estudio. La realidad de estos grupos determinados, en su mayoría contienen problemas que son difíciles de abordar y otras técnicas de investigación no son tan efectivas para identificarlos y abordarlos.

Población meta

La población meta definida para el proceso de investigación de prueba etnográfica serán las unidades de personas que convivan juntas y sean beneficiadas por el programa Hogares conectados. Estas unidades serán definidas a partir de un universo muestral que será proporcionado por las unidades ejecutoras.

Diseño de la muestra

Para el diseño de la muestra se aplicó la técnica de muestreo estratificado, que permitió asegurar las condiciones de homogeneidad de la muestra final seleccionada. Siendo esta definida a partir de los datos suministrados por las unidades ejecutoras del programa.

El muestreo estratificado es conceptualizado como un procedimiento en la que se divide la población bajo estudio en distintos subgrupos o estratos. Una característica esencial de la estratificación es que cada elemento debe pertenecer a un único estrato, de modo que los estratos son excluyentes (no se superponen). Para lograr una estratificación adecuada se debe definir una variable que efectivamente permita asignar a cada elemento un único grupo o estrato.

La selección de la muestra para la prueba Etnográfica se utiliza un muestreo estratificado proporcional a las familias no beneficiadas por Quintil (se toma en cuenta del Quintil 1 al 3),

y posteriormente se realiza una distribución proporcional por Provincia, dentro de cada Provincia se realizará una selección aleatoria a través del muestreo sistemático donde se hace una selección aleatoria del primer elemento para la muestra, y luego se seleccionan los elementos posteriores utilizando intervalos fijos o sistemáticos hasta alcanzar el tamaño de la muestra deseado, el marco muestral será ordenado por orden alfabético.

Cuadro 3: Muestra por Zonas PHC / Pruebas Etnográficas

Quintil/Provincia	Hogares Beneficiados	Peso	Muestra
Q1	53,655	86.6%	43
ALAJUELA	10,494	19.6%	8
CARTAGO	7,497	14.0%	6
GUANACASTE	5,955	11.1%	5
HEREDIA	3,830	7.1%	3
LIMON	3,793	7.1%	3
PUNTARENAS	7,766	14.5%	6
SAN JOSE	14,320	26.7%	12
Q2	7,528	12.1%	6
ALAJUELA	1,690	22.4%	1
CARTAGO	1,138	15.1%	1
GUANACASTE	494	6.6%	0
HEREDIA	815	10.8%	1
LIMON	358	4.8%	0
PUNTARENAS	810	10.8%	1
SAN JOSE	2,223	29.5%	2
Q3	785	1.3%	1
ALAJUELA	111	14.1%	1
CARTAGO	128	16.3%	-
GUANACASTE	52	6.6%	-
HEREDIA	87	11.1%	-
LIMON	46	5.9%	-
PUNTARENAS	88	11.2%	-
SAN JOSE	273	34.8%	-
Total general	61,968	100.0%	50

Para el proyecto se utilizará un muestreo estratificado de tipo proporcionado, en el cual el muestreo será proporcional, o sea, cada estrato tendrá la misma representatividad en la muestra, que el peso que se observa sobre ese mismo estrato en la población.

Variables de estudio

Como parte del proceso de construcción del proceso de investigación se definieron varias variables consideradas como indispensables dentro del proyecto, las mismas se presentan a continuación:

Cuadro 4: Descripción conceptual de las variables

Variable	Descripción
Percepción del valor del servicio	Esta variable incluye la percepción y las opiniones sobre las condiciones y facilidad para el uso del servicio de acceso a internet y la computadora.
Actividades realizadas	Son las actividades o tareas realizadas mediante el uso del servicio de acceso a Internet y de la computadora.
Perfiles de uso del servicio	Determinación de elementos como frecuencia y horarios de uso, miembros que lo utilizan (género, edad, nivel educativo, condición laboral), lugares de la vivienda donde se utiliza, uso de servicios complementarios.
Motivaciones de uso	Determinación de los factores que motivan a los usuarios seleccionados a utilizar el servicio de internet y la computadora (ahorro en tiempo y dinero, facilidad para la realización de trámites, acceso a más información, entre otros).
Capacidades tecnológicas	Incluye los cambios respecto a las destrezas, habilidades y conocimiento para el uso del servicio de acceso a Internet y el computador.
Comportamientos de uso	Comportamiento de los miembros del hogar beneficiados ante el servicio de acceso a internet y la computadora provista para su uso: incluye la actitud hacia la tecnología, conocimiento sobre el uso de las prestaciones, interés y disposición en el uso de las prestaciones, cooperación y apoyo entre los miembros para el uso de las prestaciones, comparten el acceso
Beneficios identificados del programa	Beneficios, cambio y avance experimentado por los hogares y sus miembros, como resultado del uso de las prestaciones del Programa.

Fuente: elaboración propia en base a datos suministrados por contraparte contratante

Adicional a estas variables la prueba de concepto se trabajará con algunas variables de control, que permitan identificar elementos comunes entre los comportamientos y usos de las personas beneficiarias del programa, entre la mismas se proponen las siguientes:

- Ubicación del hogar
- Zona a la que pertenece el hogar (urbana – rural).
- Quintil de ingreso al que pertenece el hogar.
- Jefatura del hogar
- Cantidad de miembros del hogar.
- Edad de los miembros del hogar.
- Ocupación de los miembros del hogar
- Sexo de los miembros del hogar.
- Nivel de escolaridad de los miembros del hogar.
- Estado civil de los miembros del hogar.

Ahora bien, cabe resaltar que estas variables de control serán definidas en su totalidad en el momento del análisis, ya que dependerá de la relevancia de los cruces de variables si estas son incluidas o no. Adicionalmente, es probable que en el proceso de análisis de la información se identifiquen algunas otras que son de vital importancia a partir de los datos recolectados y que ahora no se pueden identificar como relevantes.

Operacionalización de variables

Como parte de la definición operativa del proceso de investigación se decidió operacionalizar las variables desde un enfoque de análisis de contenido, en el cual

los elementos precodificados con mínimos y solamente se generan guías de apoyo que permitan operar el proceso de forma eficiente y ágil, sin cargar el mismo con mucha subjetividad previa. Por tal motivo se decidió usar la siguiente matriz de operacionalización de variables.

Cuadro 5: Descripción operacional de las variables

Dimensión	Variable	Indicadores/ categorías
Motivacional	Percepción del valor del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción sobre servicio en general. - Opiniones sobre el servicio. - Opiniones sobre las condiciones del servicio. - Opiniones sobre la facilidad para el uso del servicio. - Opiniones sobre facilidad de acceso a internet y la computadora.
	Motivaciones de uso	<ul style="list-style-type: none"> - Factores que motivan a los usuarios seleccionados a utilizar el servicio de internet y la computadora. - Tiempo dedicado al uso del servicio de internet y la computadora. - Ahorro en tiempo y dinero identificado por usuarios seleccionados a utilizar el servicio de internet y la computadora. - Opinión sobre la realización de trámites. - Opinión sobre facilidad de acceso información.
	Beneficios identificados del programa	<ul style="list-style-type: none"> - Beneficios identificados por los usuarios del programa - Cambios en la vida cotidiana a partir del uso del servicio. - Avances experimentados por los hogares y sus miembros, como resultado del uso de las prestaciones del Programa
Practicas	Comportamientos de uso	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamientos anteriores al uso de las prestaciones del programa. - Comportamientos actuales de los miembros del hogar ante el servicio de acceso a internet y la computadora.

		<ul style="list-style-type: none"> - Actitud hacia la tecnología nueva en casa - Conocimiento sobre el uso de las prestaciones del programa. - Interés en el uso del programa - Disposición para el uso de las prestaciones del programa - Cooperación y apoyo entre los miembros para el uso de las prestaciones del programa
	Actividades realizadas	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades cotidianas realizadas mediante el uso del acceso a internet y de la computadora. - Tareas realizadas mediante el uso del acceso a internet y de la computadora.
Capacidades	Perfiles de uso del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Frecuencia de uso de los servicios por miembros del hogar. - Horarios de uso de los servicios por miembros del hogar. - Perfil de uso por usuario, incluye: <ul style="list-style-type: none"> o Género o Edad o Nivel educativo o Condición laboral. - Lugares de uso frecuente según miembro de la familia. - Uso de servicios complementarios
	Capacidades tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> - Perfil de entrada de los miembros del hogar - Perfil de salida de los miembros del hogar. - Cambios identificados respecto a las destrezas, habilidades y conocimiento para el uso del servicio de acceso a Internet y el computador, según miembro del hogar.

Fuente: Elaboración propia en base a datos suministrados por contraparte contratante

Análisis de la información

Para el proceso de análisis de la información se utilizará la técnica de análisis de contenido, la misma se realizará a través de un método de codificación cualitativa, que tendrá un libro de códigos preliminares y se ampliará el mismo a partir del proceso de sistematización de las entrevistas y las observaciones. Para tales efectos se utilizará el programa Atlas Ti. En su versión 7.8.

Este proceso de análisis de contenido funciona como una guía de análisis de los textos, que serán precargados en unidades hermenéuticas creadas en el Atlas Ti, las mismas unidades se cargarán a partir de los textos o transcripciones de las entrevistas realizadas, o bien a partir de los audios de las mismas. Debido a que la versión 7 del Atlas Ti permite realizar el proceso de análisis sobre archivos de audio, lo cual disminuye considerablemente el tiempo de sistematización y disminuye también el riesgo de error humano en el proceso de transcripción de las entrevistas y las guías de observación.

Este proceso de análisis de la información permite hacer triangulación de los datos recolectados de los diferentes núcleos entrevistados de forma tal que se puede minimizar la subjetivación de los resultados.

Resultados Obtenidos en la prueba piloto

La efectividad de la muestra de la prueba piloto se presenta a continuación:

Cuadro 6: Muestra de la prueba piloto

Población de Estudio	Cantidad de Llamadas	Efectivas	Porcentaje
Hogares Beneficiados	58	23	39%
Hogares no Beneficiados	67	19	28%

Los resultados de esta prueba piloto son de acuerdo a la muestra seleccionada y para las fechas comprendidas entre 2 de marzo del 2021.

La duración promedio

La duración promedio de los cuestionarios aplicados para cada uno de los segmentos se presenta a continuación:

Cuadro 7: Tiempo promedio de prueba piloto

Población de Estudio	Tiempo promedio
Hogares Beneficiados	30 min
Hogares No Beneficiados	30 min

Observaciones de la prueba piloto

Para el cuestionario **Hogares Beneficiados**, no se identifica la necesidad de cambios estructurales en el mismo, por lo que la herramienta de recolección se mantiene como final.

A continuación, se detallan algunas particularidades identificadas al momento del levantamiento, en los diferentes apartados del cuestionario:

1. El cuestionario se ejecuta sin observaciones de fondo y forma a los entrevistados
2. Se ve esquemas de terminologías, como continuidad de servicios por ejemplo como un punto de aclaración por los encuestadores.

Para el cuestionario **Hogares No Beneficiados**, no se identifica la necesidad de cambios estructurales en el mismo, por lo que la herramienta de recolección se mantiene como final.

A continuación, se detallan algunas particularidades identificadas al momento del levantamiento, en los diferentes apartados del cuestionario:

1. Base de datos se encuentra desactualizada y presenta problemas en la gestión de la muestra.
2. El cuestionario al momento de aplicación no presenta terminologías o apreciaciones de contexto o forma que sean de modificación en el mismo.

Respecto a la Prueba Etnográfica

Aspectos metodológicos

La Prueba tiene un enfoque de investigación cualitativo de carácter exploratorio. Lo cual permite recolectar información a niveles de profundidad superiores a otros modelos investigativos; este enfoque permite explorar situaciones para poder comprenderlas e identificar relaciones entre variables previamente definidas y sus causales.

Población de Interés y Tamaño de Muestra

Para la presente prueba se realizó una muestra de la población de Quintil 1 en las siguiente localizaciones urbano y rural, tomando las zonas de Desamparados, Acosta y San José, en población que cuente con el beneficio de interés.

Resultados Obtenidos prueba piloto de Pruebas Etnográficas

La efectividad de la muestra de la prueba piloto se presenta a continuación:

Cuadro 8: Muestra de prueba piloto en Pruebas Etnográficas

Ubicación	Quintil	Condición	Cantidad de pruebas	Tipo de prueba
Desamparados	1	Urbano	2	- Comprensión de conceptos y terminología - Tiempos de aplicación
Acosta	1	Rural	2	- Comprensión de conceptos y terminología - Tiempos de aplicación
San José	1	Urbano	2	- Comprensión de conceptos y terminología - Tiempos de aplicación

La duración promedio

La duración promedio de los cuestionarios aplicados para cada uno de los segmentos se presenta a continuación:

Cuadro 9: Duración de prueba piloto en Pruebas Etnográficas

Población de Estudio	Tiempo promedio
Hogares Beneficiados	120 min

Observaciones de la prueba piloto

Para la **Prueba Etnográfica**, no se identifica la necesidad de cambios estructurales en el instrumento, por lo que la herramienta de recolección se mantiene como final.

A continuación, se detallan algunas particularidades identificadas al momento del levantamiento:

1. Se logró identificar que la aplicación de la misma fue accesible por parte de los y las entrevistadoras.
2. En la prueba se evidencia que las guías están logrando su objetivo de ser un canalizador de las observaciones de los y las entrevistadoras sobre la situación de los hogares respecto al beneficio del programa.

Programa Hogares Conectados – Hogares Beneficiados / no Beneficiados

Perfil de la muestra Programa Hogares Conectados – Hogares Beneficiados / no Beneficiados

A continuación, se presenta la distribución de la muestra de forma comparativa entre las poblaciones de Hogares Beneficiados y no Beneficiados por el programa Hogares Conectados. Las muestras son Hogares Beneficiados = 1066 y Hogares no Beneficiados = 1068.

Gráfico 1: Muestra PHC comparativa por quintiles / Hogares Beneficiados y no Beneficiados

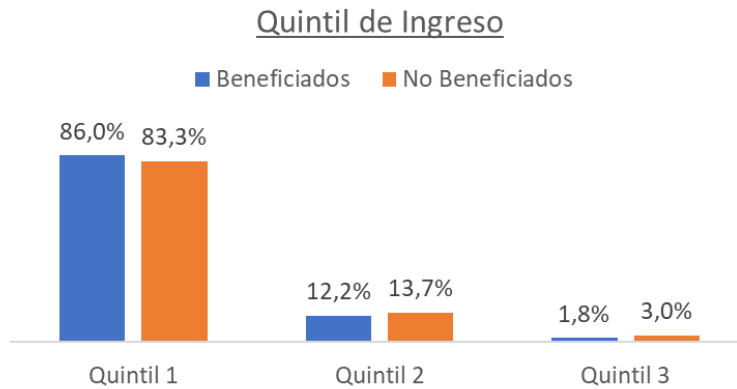


Gráfico 2: Muestra PHC comparativa por sexo del jefe de hogar / Hogares Beneficiados y no Beneficiados

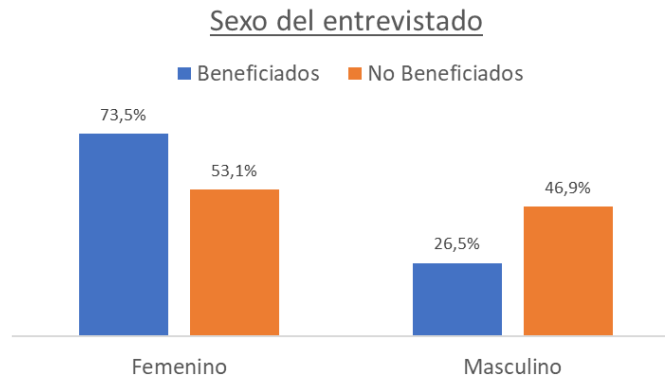


Gráfico 3: Muestra PHC comparativa por provincia / Hogares Beneficiados y no Beneficiados

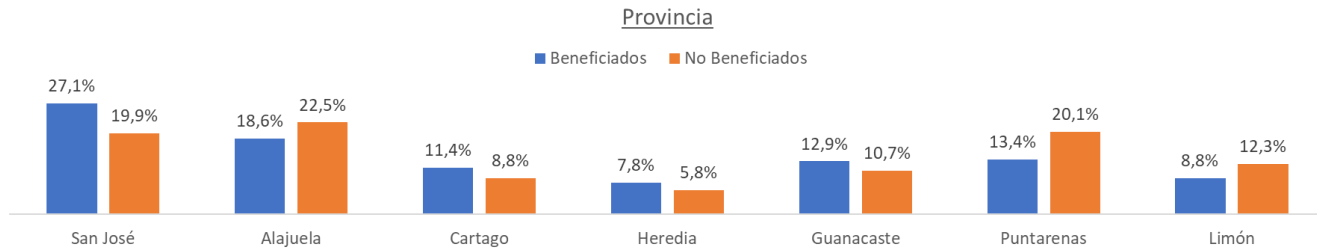


Gráfico 4: Muestra PHC comparativa por escolaridad del jefe de hogar / Hogares Beneficiados y no Beneficiados

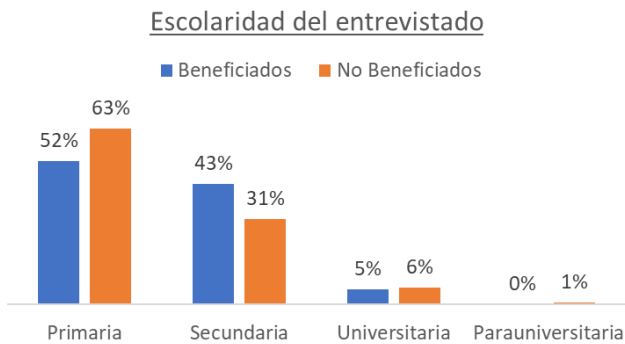


Gráfico 5 Muestra PHC comparativa por estado civil del jefe de hogar / Hogares Beneficiados y no Beneficiados

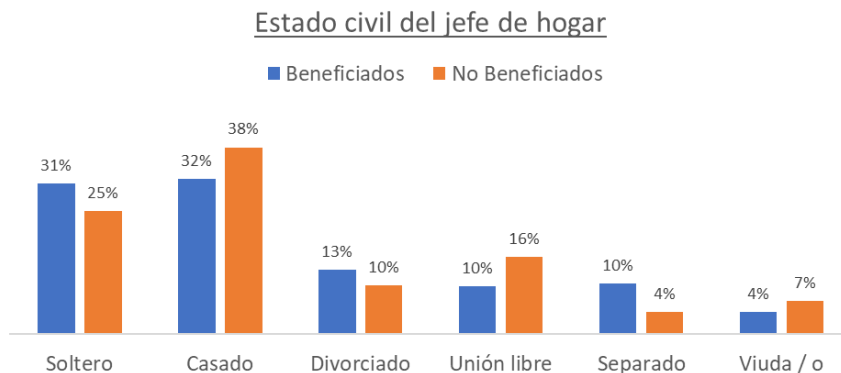


Gráfico 6 Muestra PHC comparativa por rango de edad del jefe de hogar / Hogares Beneficiados y no Beneficiados

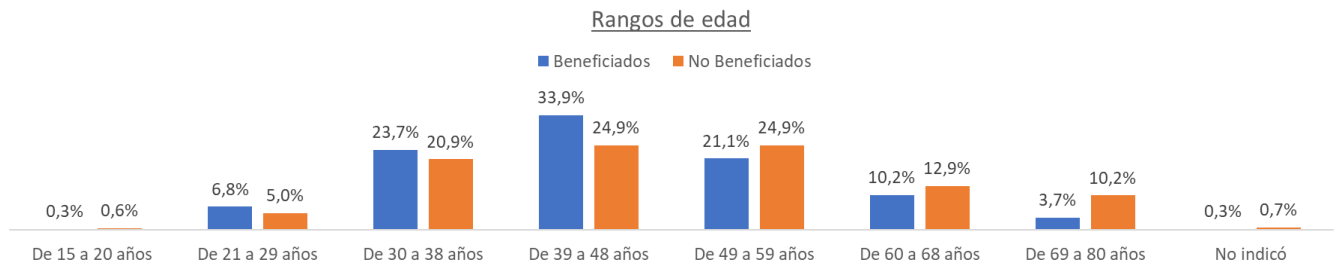
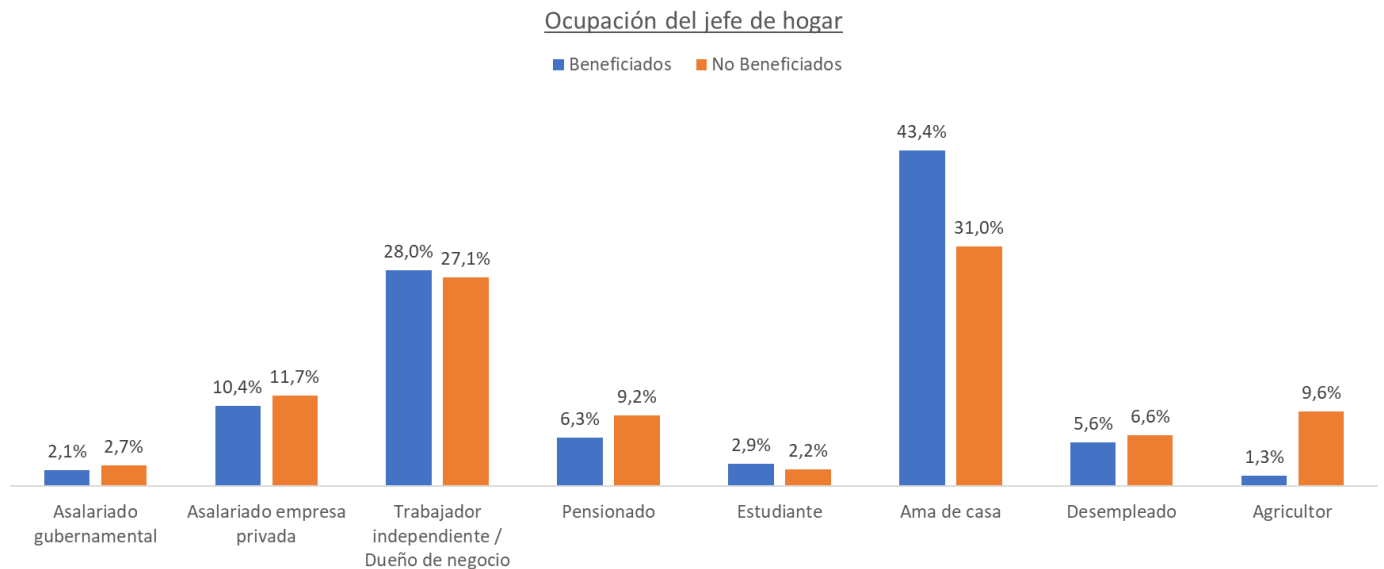


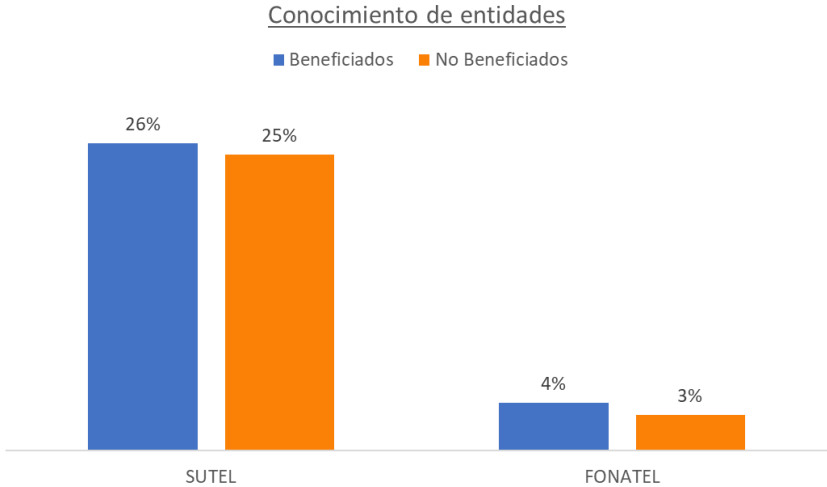
Gráfico 7 Muestra PHC comparativa por ocupación del jefe de hogar / Hogares Beneficiados y no Beneficiados



Conocimiento de SUTEL FONATEL en Hogares Beneficiados y no Beneficiados

Como primer módulo del estudio se indaga sobre el conocimiento de SUTEL y FONATEL, veremos a continuación la información de forma comparativa entre Hogares Beneficiados y no Beneficiados.

Gráfico 8 Conocimiento de SUTEL y FONATEL / Hogares Beneficiados y no Beneficiados

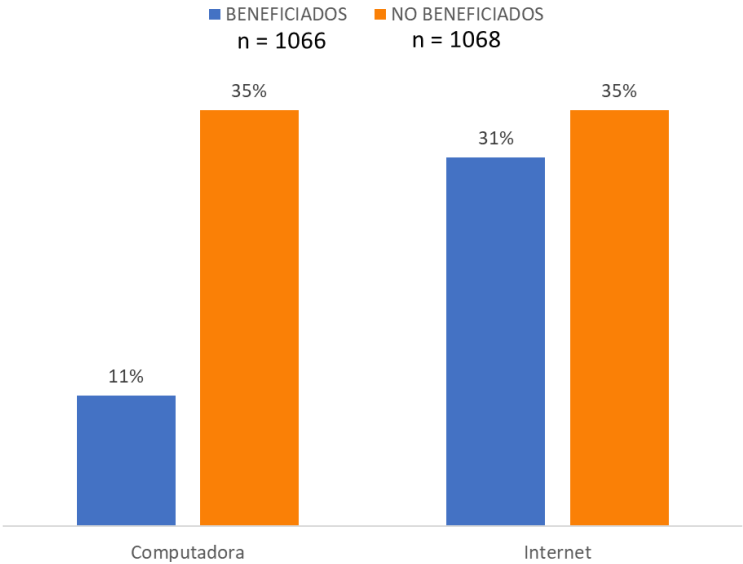


Se evidencia en los resultados un bajo conocimiento de SUTEL y FONATEL, sin evidenciar diferencias significativas entre Hogares Beneficiados y no Beneficiados.

Funcionamiento y evaluación del programa Hogares Conectados

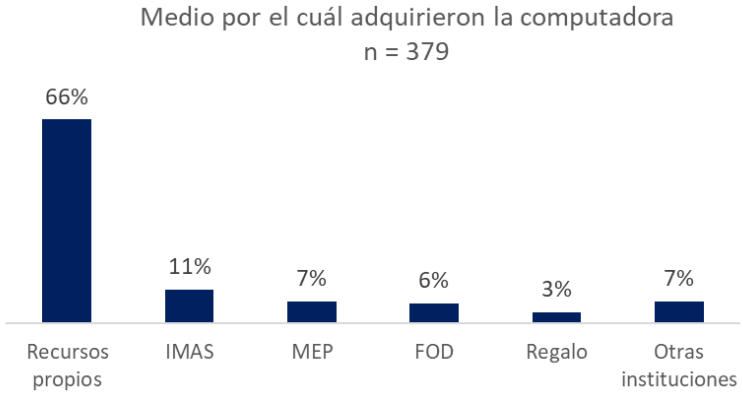
Consultamos sobre la tenencia del servicio de Internet fijo previo a ser beneficiados por el PHC, así como también la tenencia de computadoras; de igual forma se consultó la tenencia actual de los Hogares no Beneficiados, los resultados se presentan a continuación.

Gráfico 9 Tenencia de computadora e internet / Hogares Beneficiados (previo al beneficio) y no Beneficiados (En la actualidad)



En los hogares no Beneficiados por el programa, se presenta la existencia de beneficios con otras instituciones para la obtención del equipo de cómputo, se detallan los resultados a continuación.

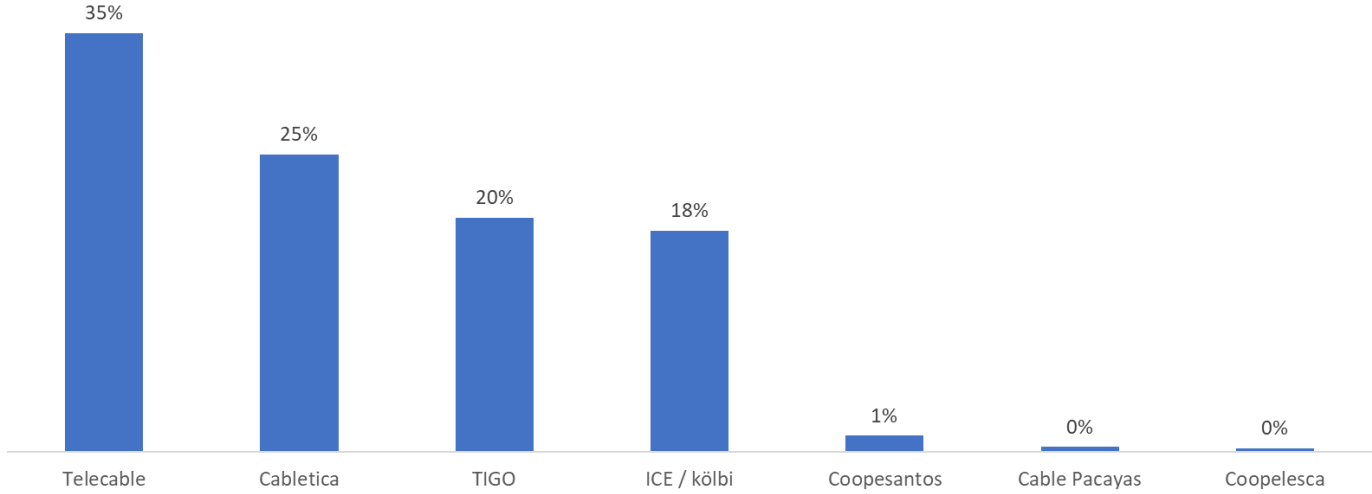
Gráfico 10 Medio por el cual adquirieron la computadora / Hogares no Beneficiados



Los operadores del servicio declarados por los Hogares Beneficiados se detallan a continuación.

Gráfico 11 Operador actual del servicio de Internet fijo / Hogares Beneficiados

Operador actual Hogares Beneficiados
n = 1066

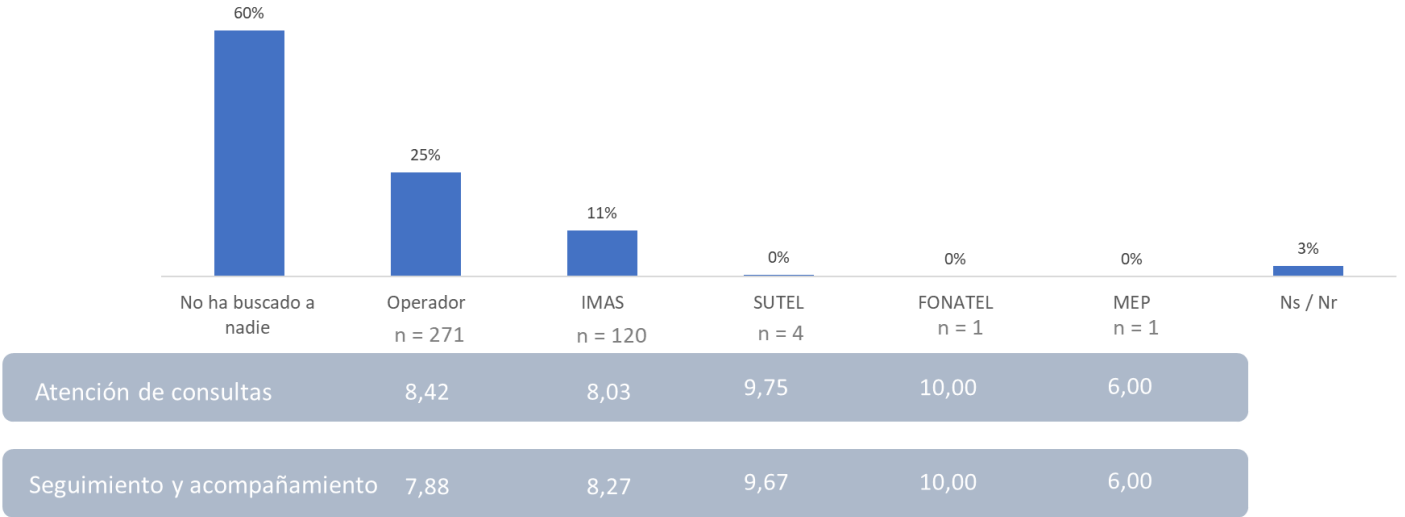


La administración del PHC en los Hogares Beneficiados es conocido únicamente por el 66% de los entrevistados, identificando al IMAS en un 96% de los casos como el administrador.

Los Hogares Beneficiados no han tenido la necesidad de realizar consultas sobre el programa (60%) , se detalla a continuación cual ha sido el proceder de los mismos y la calificación promedio de las entidades consultadas.

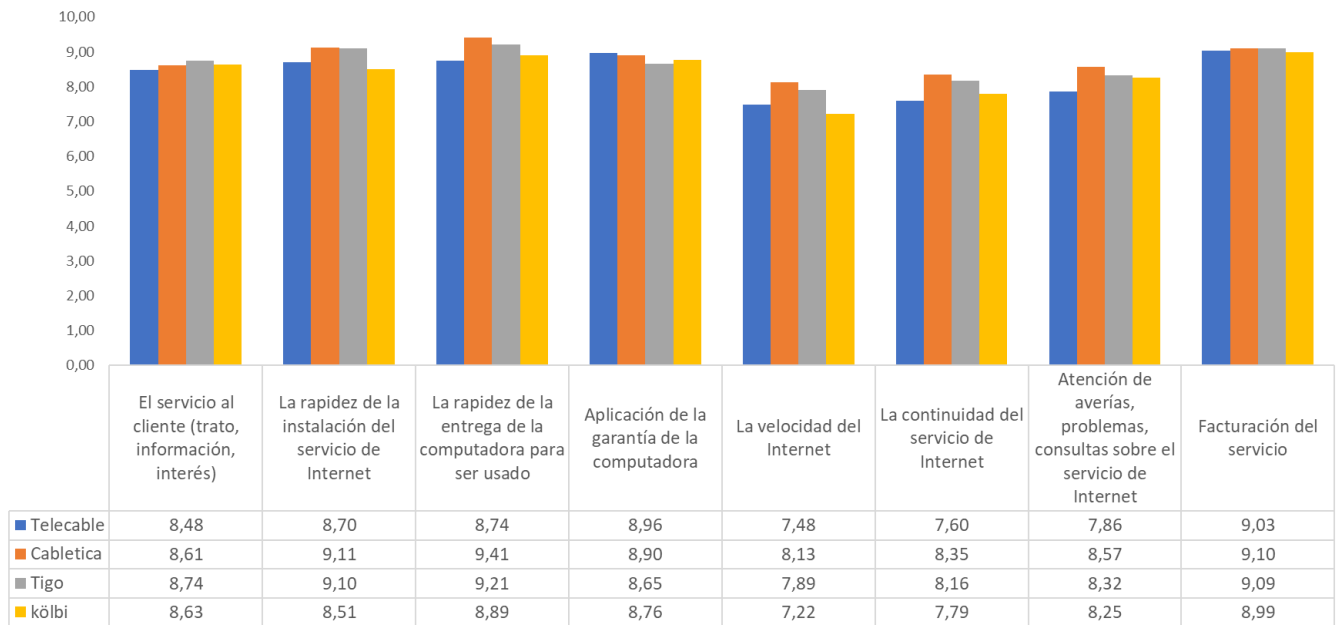
Gráfico 12 Consultas sobre el PHC / Hogares Beneficiados

A quién busca cuando necesita información del PHC
n = 1066



Se solicitó a los Hogares Beneficiados por el PHC realizar una calificación de los operadores que ellos declaran que les ofrecen el servicio de Internet fijo, se presenta a continuación los resultados.

Gráfico 13 Evaluación de proveedores / Hogares Beneficiados



Al evaluar la computadora portátil recibida como beneficio del PHC, así como el Internet recibido se reciben en general evaluaciones sobre 8 puntos, especialmente en el quintil 3 donde supera los 9 puntos de evaluación en términos del equipo recibido, sin embargo da una mejor calificación en el servicio de internet brindado.

Cuadro 10: Evaluación de la computadora portátil / Hogares Beneficiados

P12. Siempre en la escala de 1 a 10, donde 1 es la nota más baja y 10 la más alta, ¿Cómo califica...

	Valor Absoluto	Porcentaje	Quintiles						
			Quintil 1		Quintil 2		Quintil 3		
			Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	
P12.-									
	La computadora portátil brindada por el PHC	1052	8,87	904	8,88	129	8,72	19	9,58
	El servicio en general de Internet fijo brindado por PHC	1054	8,69	907	8,73	128	8,59	19	7,95

Acceso y uso de las prestaciones del programa

Casi la totalidad de los entrevistados indica que tiene la computadora desde hace 36 meses o menos, situación que es similar a través de todos los quintiles, a continuación se detalla los tiempos de tenencia:

Cuadro 13: Tiempo de tener la computadora entregada por PHC / Hogares Beneficiados

P13. ¿Desde hace cuánto tiempo tienen la computadora que se les entregó en PHC?

		Valor Absoluto	Porcentaje	Quintiles					
				Quintil 1		Quintil 2		Quintil 3	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P13.-	De 0 a 12 meses	280	26,27%	247	26,94%	29	22,31%	4	21,05%
	De 13 a 24 meses	460	43,15%	378	41,22%	72	55,38%	10	52,63%
	De 25 a 36 meses	268	25,14%	237	25,85%	27	20,77%	4	21,05%
	De 37 a 48 meses	28	2,63%	27	2,94%	1	0,77%	0	0,00%
	De 49 a 72 meses	5	0,47%	5	0,55%	0	0,00%	0	0,00%
	No sabe	25	2,35%	23	2,51%	1	0,77%	1	5,26%
	Total	1066	100,00%	917	100,00%	130	100,00%	19	100,00%

El 58% de las personas declara saber que los equipos se dan con garantía, sin embargo, un 63% declara no saber cómo aplicarla.

Cuadro 14: Garantía de la computadora / Hogares Beneficiados

P14. ¿Sabía que la computadora que se le entregó cuenta con una garantía? / P15. ¿Sabe cómo aplicarla?

		Valor Absoluto	Porcentaje	Quintiles					
				Quintil 1		Quintil 2		Quintil 3	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P14.-	Si	617	57,88%	533	58,12%	71	54,62%	13	68,42%
	No	408	38,27%	353	38,50%	49	37,69%	6	31,58%
	Ns / Nr	41	3,85%	31	3,38%	10	7,69%	0	0,00%
	Total	1066	100,00%	917	100,00%	130	100,00%	19	100,00%
P15.-	Si	212	34,36%	178	33,40%	29	40,85%	5	38,46%
	No	389	63,05%	341	63,98%	40	56,34%	8	61,54%
	Ns / Nr	16	2,59%	14	2,63%	2	2,82%	0	0,00%
	Total	617	100,00%	533	100,00%	71	100,00%	13	100,00%

En su mayoría las personas utilizan los equipos en su hogar, y cuando los utilizan fuera de él es para usarlos en los diferentes centros de estudio o bien en la casa de algún familiar.

Cuadro 15: Lugar de uso de la computadora / Hogares Beneficiados

P16. ¿Utiliza la computadora en otro lugar que no sea su casa? / P17. ¿Dónde la utiliza?

		Valor Absoluto	Porcentaje	Quintiles					
				Quintil 1		Quintil 2		Quintil 3	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P16.-	Si	74	11,99%	63	11,82%	10	14,08%	1	7,69%
	No	542	87,84%	469	87,99%	61	85,92%	12	92,31%
	Ns / Nr	1	0,16%	1	0,19%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	617	100,00%	533	100,00%	71	100,00%	13	100,00%
P17.-	Centro de estudio	40	54,05%	34	53,97%	5	50,00%	1	100,00%
	Casa de familiar	39	52,70%	36	57,14%	3	30,00%	0	0,00%
	Trabajo / Negocio	4	5,41%	2	3,17%	2	20,00%	0	0,00%
	Vecinos	1	1,35%	1	1,59%	0	0,00%	0	0,00%
	Base (RM)	74		63		10		1	

El 75% de los equipos los utiliza los niños de los hogares, siendo la principal actividad (95%) el uso para estudiar.

Cuadro 16: Uso de la computadora / Hogares Beneficiados

P18. ¿Para que usan la computadora en el hogar?

		Valor Absoluto	Porcentaje	Quintiles					
				Quintil 1		Quintil 2		Quintil 3	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P18.-	Estudio	1020	95,68%	878	95,75%	124	95,38%	18	94,74%
	Trabajo	114	10,69%	103	11,23%	6	4,62%	5	26,32%
	Entretenimiento	108	10,13%	93	10,14%	13	10,00%	2	10,53%
	Base (RM)	1066		917		130		19	

Cuadro 17: Quienes utilizan de la computadora / Hogares Beneficiados

P19. ¿Quienes usan la computadora en el hogar?

		Valor Absoluto	Porcentaje	Quintiles					
				Quintil 1		Quintil 2		Quintil 3	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P19.-	Hijos	809	75,89%	692	75,46%	99	76,15%	18	94,74%
	Jefe de familia o titular / Padres	242	22,70%	208	22,68%	28	21,54%	6	31,58%
	Toda la familia	200	18,76%	179	19,52%	20	15,38%	1	5,26%
	Base (RM)	1066		917		130		19	

Debe destacarse que los quintiles 1 y 2 son los que indican la menor capacitación o el recibo de cursos para utilizar la computadora, lo que puede incidir en un menor desaprovechamiento del uso del equipo.

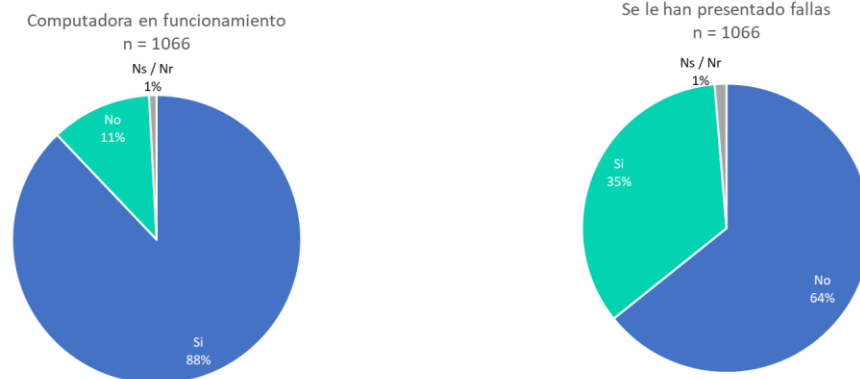
Cuadro 18: Capacitación para el uso de la computadora / Hogares Beneficiados

P20. ¿Alguien en el hogar cuenta con capacitación o ha recibido cursos sobre el uso de la computadora?

		Valor Absoluto	Porcentaje	Quintiles					
				Quintil 1		Quintil 2		Quintil 3	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P20.-	Si	413	38,74%	345	37,62%	55	42,31%	13	68,42%
	No	650	60,98%	569	62,05%	75	57,69%	6	31,58%
	Ns / Nr	3	0,28%	3	0,33%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	1066	100,00%	917	100,00%	130	100,00%	19	100,00%

Actualmente en el casi 90% de los casos los equipos están en funcionamiento, y un 64% declara que no ha presentado fallas. Ahora bien la mayoría de las veces solo presenta una falla, y en general se declara que la principal falla se da que el equipo se pone lento, probablemente por las actualizaciones que se le debe realizar al equipo.

Gráfico 14 Estado de la computadora / Hogares Beneficiados



En cuanto a los costos del pago de Internet es relevante destacar que solo un 10% de los hogares lo encuentra caro, solamente el quintil 3, un 63% de los entrevistados declara que es caro.

Cuadro 19: Consideraciones del pago del Internet / Hogares Beneficiados

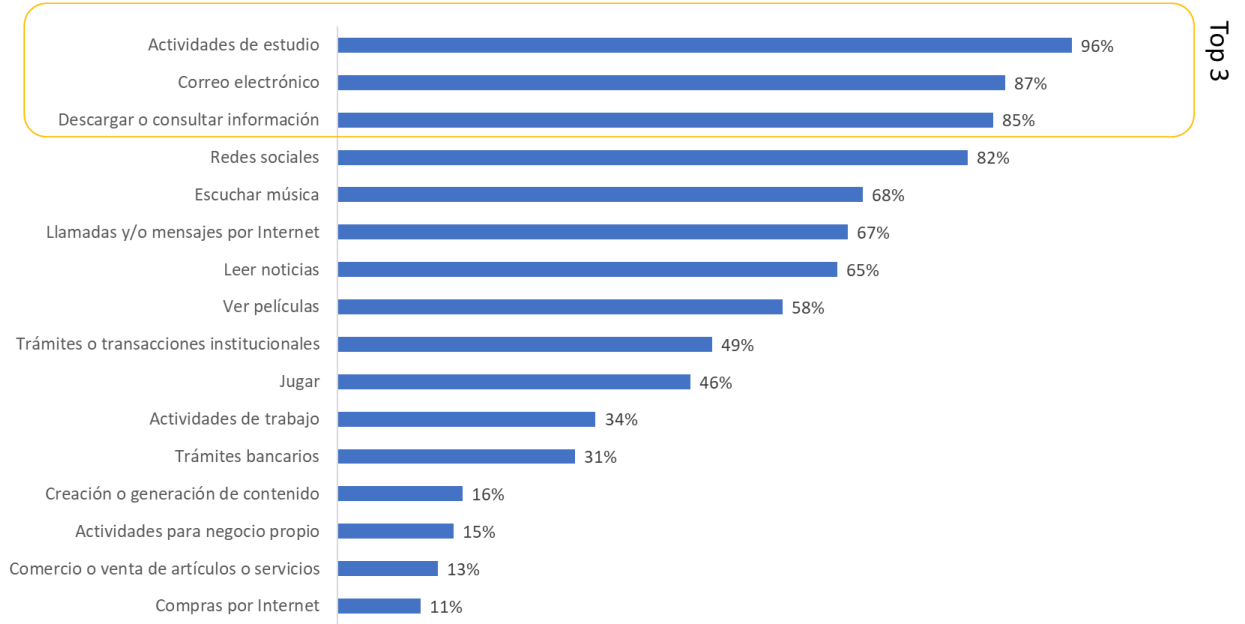
P24. ¿Considera usted que este pago es?

		Valor Absoluto	Porcentaje	Quintiles					
				Quintil 1		Quintil 2		Quintil 3	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P24.-	Lo justo	534	50,09%	468	51,04%	60	46,15%	6	31,58%
	Barato	415	38,93%	377	41,11%	37	28,46%	1	5,26%
	Caro	117	10,98%	72	7,85%	33	25,38%	12	63,16%
	Total	1066	100,00%	917	100,00%	130	100,00%	19	100,00%

Los usos del Internet Fijo en los Hogares Beneficiados son muy variados, sin embargo, las principales actividades para su uso son la orientación al estudio, consultar el correo electrónico o consultas variadas de información y finalmente las redes sociales, todas estas actividades están sobre el 80% de las actividades utilizadas.

Gráfico 15 Usos del Internet Fijo / Hogares Beneficiados

Usos de Internet fijo



Top 3

El servicio de Internet fijo en los Hogares beneficiados es utilizado en su mayoría todos los días de la semana, más de 4 horas por día; de igual forma se utiliza para las conectar los celulares en el hogar.

El uso de Internet fijo desde un celular se presenta a continuación.

Cuadro 20: Uso del Internet fijo desde el celular / Hogares Beneficiados

P28. ¿En su hogar utilizan el servicio de Internet de la casa a través del celular? / ¿Cuántos miembros?

		Valor Absoluto	Porcentaje	Quintiles					
				Quintil 1		Quintil 2		Quintil 3	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P28.-	No	74	6,94%	62	6,76%	12	9,23%	0	0,00%
	Ns / Nr	9	0,84%	7	0,76%	2	1,54%	0	0,00%
	Si	983	92,21%	848	92,48%	116	89,23%	19	100,00%
	Total	1066	100,00%	917	100,00%	130	100,00%	19	100,00%
	No lo utilizan	83	7,79%	69	7,52%	14	10,77%	0	0,00%
	1	105	9,85%	92	10,03%	12	9,23%	1	5,26%
	2	297	27,86%	262	28,57%	32	24,62%	3	15,79%
	3	322	30,21%	265	28,90%	44	33,85%	13	68,42%
	4	151	14,17%	137	14,94%	13	10,00%	1	5,26%
	5	72	6,75%	65	7,09%	6	4,62%	1	5,26%
	6	28	2,63%	22	2,40%	6	4,62%	0	0,00%
	7	5	0,47%	4	0,44%	1	0,77%	0	0,00%
	8	3	0,28%	1	0,11%	2	1,54%	0	0,00%
Total	1066	100,00%	917	100,00%	130	100,00%	19	100,00%	

Los miembros del hogar se ayudan y comparten información para el uso de la computadora y el Internet provistos por el PHC, siendo el quintil 3 donde más se presenta esta situación.

Cuadro 21: Ayuda para el uso de la computadora / Hogares Beneficiados

P29. ¿Los miembros del hogar comparten información y se ayudan para usar la computadora, así como el Internet que les brinda el PHC?

		Valor Absoluto	Porcentaje	Quintiles					
				Quintil 1		Quintil 2		Quintil 3	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P29.-	Si	874	81,99%	748	81,57%	108	83,08%	18	94,74%
	No	185	17,35%	163	17,78%	21	16,15%	1	5,26%
	Ns / Nr	7	0,66%	6	0,65%	1	0,77%	0	0,00%
	Total	1066	100,00%	917	100,00%	130	100,00%	19	100,00%

Se presenta un porcentaje importante de Hogares Beneficiados (41%) que no ha recibido una capacitación para el uso de los equipos de cómputo.

Cuadro 22: Capacitación para el uso de la computadora / Hogares Beneficiados

P30. ¿Considera usted que requiere capacitación para un mayor uso de la computadora portátil?

		Valor Absoluto	Porcentaje	Quintiles					
				Quintil 1		Quintil 2		Quintil 3	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P30.-	Si	600	56,29%	523	57,03%	67	51,54%	10	52,63%
	No	441	41,37%	374	40,79%	58	44,62%	9	47,37%
	Ns / Nr	25	2,35%	20	2,18%	5	3,85%	0	0,00%
	Total	1066	100,00%	917	100,00%	130	100,00%	19	100,00%

Impacto del programa Comunidades Conectadas

Debe destacarse que el 100% de los hogares declara que las condiciones de su hogar han mejorado producto del servicio de Internet, especialmente porque facilitan el estudio del hogar, lo que es concordante con las destrezas y habilidades que indica ha adquirido, además de buscar diferente tipo de información.

Cuadro 23: Cambio de condiciones del hogar producto de PHC / Hogares Beneficiados

P31. ¿Considera que las condiciones de su hogar han mejorado producto del uso del servicio de Internet y la computadora portátil? / ¿Porque si? / ¿Porque no?

		Valor Absoluto	Porcentaje	Quintiles					
				Quintil 1		Quintil 2		Quintil 3	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P31.-	Si	1059	99,34%	911	99,35%	129	99,23%	19	100,00%
	No	6	0,56%	5	0,55%	1	0,77%	0	0,00%
	Ns / Nr	1	0,09%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	1066	100,00%	917	100,00%	130	100,00%	19	100,00%
P32.-	Pueden estudiar	822	77,18%	706	77,07%	104	80,00%	12	63,16%
	Perciben un ahorro en el hogar	28	2,63%	25	2,73%	2	1,54%	1	5,26%
	El Internet es de gran ayuda	144	13,52%	128	13,97%	13	10,00%	3	15,79%
	Pueden acceder las redes sociales	5	0,47%	5	0,55%	0	0,00%	0	0,00%
	Tienen opciones para comunicarse	71	6,67%	62	6,77%	9	6,92%	0	0,00%
	Pueden buscar información	114	10,70%	95	10,37%	14	10,77%	5	26,32%
	Es bueno	2	0,19%	1	0,11%	1	0,77%	0	0,00%
	No ha sentido cambios	6	0,56%	5	0,55%	1	0,77%	0	0,00%
	Total	1065	100,00%	916	100,00%	130	100,00%	19	100,00%

Cuadro 24: Destrezas y habilidades producto de PHC / Hogares Beneficiados

P33. ¿Qué tipo de destrezas o habilidades considera usted que han adquirido los miembros del hogar producto del uso del Internet y la computadora portátil?

		Valor Absoluto	Porcentaje	Quintiles					
				Quintil 1		Quintil 2		Quintil 3	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P33.-	Les ayuda a estudiar	612	57,41%	527	57,47%	73	56,15%	12	63,16%
	Buscar información	282	26,45%	233	25,41%	42	32,31%	7	36,84%
	Uso de la computadora	186	17,45%	165	17,99%	17	13,08%	4	21,05%
	Uso del Internet	46	4,32%	40	4,36%	4	3,08%	2	10,53%
	Hacer tareas	24	2,25%	21	2,29%	2	1,54%	1	5,26%
	Uso de redes sociales	16	1,50%	15	1,64%	1	0,77%	0	0,00%
	No sabría decir	172	16,14%	148	16,14%	24	18,46%	0	0,00%
	Total	1066	100,00%	917	100,00%	130	100,00%	19	100,00%

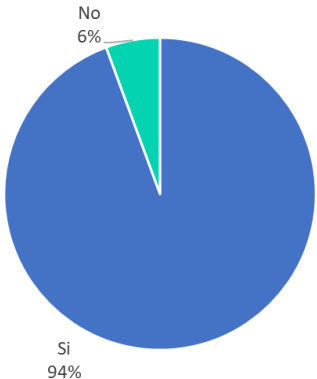
Ahora bien, es relevante destacar que los beneficios evaluados por el programa, están en general sobre los 9 puntos, destacando un alto impacto de dicho programa sobre los hogares

beneficiados. Adicionalmente se puede observar en el cuadro 50 una mejor disposición para el uso de las telecomunicaciones en dichos hogares beneficiados y que casi un 100% de los miembros del hogar comparten los conocimientos del uso de las telecomunicaciones.

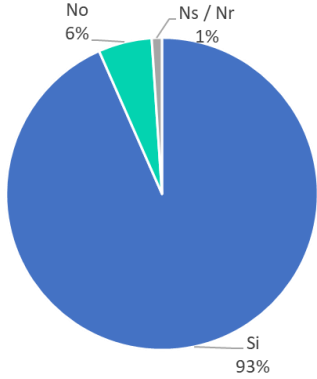
Los hogares no beneficiados reconocen una mejora producto de las telecomunicaciones en el hogar, los resultados se presentan a continuación.

Gráfico 16 Usos del Internet Fijo / Hogares Beneficiados

Considera útil tener computadora e Internet en el hogar
n = 1068



Mejora de condiciones del hogar producto del uso de Internet
n = 378



Cuadro 25: Beneficios generados por el PHC / Hogares Beneficiados

P34. ¿Podría indicarme si lo que le voy a mencionar a continuación son beneficios generados por el programa para su familia (Internet +computadora)?, utilizaremos una escala del 1 a 10, donde 1 es la que no le ha beneficiado en nada y 10 que le ha beneficiado mucho, ¿Cómo percibe usted que le ha beneficiado...

		Total de casos	Promedio	Quintiles					
				Quintil 1		Quintil 2		Quintil 3	
				Total de casos	Promedio	Total de casos	Promedio	Total de casos	Promedio
P34.-	Alfabetización tecnológica	1048	9,27	903	9,28	126	9,22	19	9,37
	Empleabilidad o emprendimiento	873	8,88	751	8,84	105	9,11	17	9,53
	Educación	1049	9,67	903	9,67	127	9,67	19	9,84
	Capacitación o especialización	933	8,92	808	8,88	107	9,21	18	9,11
	Mejora del perfil para conseguir empleo	697	8,70	606	8,69	76	8,70	15	9,00
	Mejorar el perfil académico	1026	9,53	889	9,52	118	9,58	19	9,63
	Ahorro en gasto (pago de café Internet Internet, no desplazamiento)	1042	9,49	897	9,51	126	9,32	19	9,42
	Ahorro en tiempo	1048	9,59	903	9,60	126	9,47	19	9,74
	Facilidad para realizar trámites (trámites en línea)	897	9,48	773	9,46	106	9,57	18	9,78
	Facilita el acceso a información importante	1043	9,68	898	9,69	126	9,58	19	9,89
	Mejora en la comunicación (llamadas por WhatsApp, video llamadas, uso de redes sociales)	1033	9,61	890	9,62	124	9,55	19	9,79
	Ocio (música, películas, redes sociales, etc.)	958	9,06	821	9,06	118	9,03	19	9,11
	Teletrabajo	294	9,10	248	9,11	40	8,95	6	9,67

Cuadro 26: Interés en usar las Telecomunicaciones / Hogares Beneficiados

P35. ¿Considera usted que los miembros de su hogar tienen interés y disposición a utilizar los servicios de Telecomunicaciones?

		Valor Absoluto	Porcentaje	Quintiles					
				Quintil 1		Quintil 2		Quintil 3	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P35.-	Si	1035	97,09%	893	97,38%	124	95,38%	18	94,74%
	No	19	1,78%	18	1,96%	1	0,77%	0	0,00%
	Ns / Nr	12	1,13%	6	0,65%	5	3,85%	1	5,26%
	Total	1066	100,00%	917	100,00%	130	100,00%	19	100,00%

Cuadro 27: Conocimiento para el uso de las Telecomunicaciones / Hogares Beneficiados

P36. ¿Considera usted que los miembros de su hogar comparten el conocimiento y se apoyan entre ellos para el uso de los servicios de Telecomunicaciones?

		Valor Absoluto	Porcentaje	Quintiles					
				Quintil 1		Quintil 2		Quintil 3	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P36.-	Si	1030	96,62%	885	96,51%	126	96,92%	19	100,00%
	No	28	2,63%	25	2,73%	3	2,31%	0	0,00%
	Ns / Nr	8	0,75%	7	0,76%	1	0,77%	0	0,00%
	Total	1066	100,00%	917	100,00%	130	100,00%	19	100,00%

Vuelve a destacar que el uso del estudio es la principal actividad que los Hogares Beneficiados realizan ahora, adicionalmente lo utilizan para realizar investigaciones de información. Dichas actividades no las podían realizar anteriormente y que probablemente se ha visto reforzado con la pandemia.

Cuadro 28: Actividades que realiza gracias al PHC / Hogares Beneficiados

P37. ¿Qué actividades realiza ahora que antes no podía realizar por no contar con los servicios de Telecomunicaciones?

		Valor Absoluto	Porcentaje	Quintiles					
				Quintil 1		Quintil 2		Quintil 3	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P37.-	Trabajar	68	6,38%	60	6,54%	5	3,85%	3	15,79%
	Estudiar	674	63,23%	587	64,01%	76	58,46%	11	57,89%
	Emprender	52	4,88%	46	5,02%	4	3,08%	2	10,53%
	Investigar	309	28,99%	246	26,83%	56	43,08%	7	36,84%
	Jugar	35	3,28%	29	3,16%	6	4,62%	0	0,00%
	Comunicarse	263	24,67%	226	24,65%	33	25,38%	4	21,05%
	Total	1066	100,00%	917	100,00%	130	100,00%	19	100,00%

De nuevo destaca que los principales motivadores para el uso de las telecomunicaciones es estudiar, sin embargo, destaca también el uso para comunicarse probablemente usando las plataformas de comunicación existentes actualmente.

Cuadro 29: Motivadores para el uso de las Telecomunicaciones / Hogares Beneficiados

P38. ¿Qué otros factores consideran usted que pueden motivar a los miembros de su hogar a utilizar los servicios de Telecomunicaciones?

		Valor Absoluto	Porcentaje	Quintiles					
				Quintil 1		Quintil 2		Quintil 3	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P38.-	Estudiar	381	35,74%	329	35,88%	46	35,38%	6	31,58%
	Comunicarse	230	21,58%	208	22,68%	16	12,31%	6	31,58%
	Buscar información	92	8,63%	77	8,40%	15	11,54%	0	0,00%
	Buscar trabajo	64	6,00%	50	5,45%	11	8,46%	3	15,79%
	Entretenimiento	38	3,56%	29	3,16%	9	6,92%	0	0,00%
	Conocimiento	28	2,63%	22	2,40%	5	3,85%	1	5,26%
	Investigar	13	1,22%	11	1,20%	1	0,77%	1	5,26%
	Ahorro	11	1,03%	8	0,87%	3	2,31%	0	0,00%
	Capacitarse	9	0,84%	6	0,65%	1	0,77%	2	10,53%
	No sabe	292	27,39%	252	27,48%	37	28,46%	3	15,79%
	Total	1066	100,00%	917	100,00%	130	100,00%	19	100,00%

El impacto de los beneficios del programa es tan importante, que casi un 50% de los entrevistados indican que continuarán con el servicio de internet, y ahora bien lo que indican que no son por razones económicas ya que no podrían costearlo.

Cuadro 30: Disponibilidad de continuar con el programa / Hogares Beneficiados

P39. ¿Cuándo el programa finalice, usted estaría dispuesto a mantener el servicio de Internet pagando un monto más alto (sin subsidio)?

		Valor Absoluto	Porcentaje	Quintiles					
				Quintil 1		Quintil 2		Quintil 3	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P39.-	Si	531	49,81%	463	50,49%	61	46,92%	7	36,84%
	No	535	50,19%	454	49,51%	69	53,08%	12	63,16%
	Total	1066	100,00%	917	100,00%	130	100,00%	19	100,00%
	No podría pagarlo	246	45,98%	196	43,17%	42	60,87%	8	66,67%
	Tiene que valorarlo	193	36,07%	181	39,87%	11	15,94%	1	8,33%
	No sabe	96	17,94%	77	16,96%	16	23,19%	3	25,00%
	Total	535	100,00%	454	100,00%	69	100,00%	12	100,00%

Se solicitó la valoración de la tenencia de Internet en los Hogares Beneficiados, a continuación, se presentan:

Cuadro 31: Valoración de la tenencia de Internet / Hogares Beneficiados

		Abs	Promedio	Quintiles					
				Quintil 1		Quintil 2		Quintil 3	
				Abs	Promedio	Abs	Promedio	Abs	Promedio
P40.- ¿Cuánto valora la tenencia de Internet en su hogar?	Tener servicio de Internet en su hogar	1055	9,78	906	9,79	130	9,72	19	9,74
	Tener computadora en su hogar	1041	9,79	893	9,78	129	9,83	19	9,89

Los Hogares Beneficiados consideran que el PHC podría ofrecer otros beneficios (41%), siendo uno de ellos el extender la duración del beneficio.

Cuadro 32: Otros servicios provistos por PHC / Hogares Beneficiados

P41. ¿Considera usted que el Programa debería proveer otros servicios? / ¿Cuáles?

		Valor Absoluto	Porcentaje	Quintiles					
				Quintil 1		Quintil 2		Quintil 3	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P41.-	No	484	45,40%	443	48,31%	36	27,69%	5	26,32%
	Si	442	41,46%	359	39,15%	70	53,85%	13	68,42%
	Ns / Nr	140	13,13%	115	12,54%	24	18,46%	1	5,26%
	Total	1066	100,00%	917	100,00%	130	100,00%	19	100,00%
	Que el beneficio dure más tiempo	118	26,70%	94	26,18%	20	28,57%	4	30,77%
	No sabe que sería exactamente	81	18,33%	58	16,16%	19	27,14%	4	30,77%
	Ofrecer capacitaciones	77	17,42%	62	17,27%	13	18,57%	2	15,38%
	Mejorar el Internet	64	14,48%	58	16,16%	5	7,14%	1	7,69%
	Una impresora	43	9,73%	35	9,75%	7	10,00%	1	7,69%
	TV por cable	40	9,05%	35	9,75%	5	7,14%	0	0,00%
	Más de una computadora por hogar cuando hay varios	23	5,20%	21	5,85%	1	1,43%	1	7,69%
	Total	442	100,00%	359	100,00%	70	100,00%	13	100,00%

Finalmente no se perciben efectos negativos en el PHC, sin embargo destacan que se debe mejorar la calidad del servicio de Internet Fijo, así como la calidad de los equipos de cómputo.

Cuadro 33: Efectos negativos del PHC / Hogares Beneficiados

		Abs	%	Quintiles					
				Quintil 1		Quintil 2		Quintil 3	
				Abs	%	Abs	%	Abs	%
P42.-	¿Considera usted que el Programa debería proveer otros servicios?								
	Si	42	3,94%	34	3,71%	5	3,85%	3	15,79%
	No	1024	96,06%	883	96,29%	125	96,15%	16	84,21%
	Total	1066	100,00%	917	100,00%	130	100,00%	19	100,00%

Cuadro 34: Aspectos a mejorar de PHC / Hogares Beneficiados

P44. ¿Podría señalarme 3 aspectos que pueden ser mejorados del funcionamiento del programa?

	Valor Absoluto	Porcentaje	Quintiles						
			Quintil 1		Quintil 2		Quintil 3		
			Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	
P44.-									
Calidad del servicio de Internet	471	44,18%	415	45,26%	50	38,46%	6	31,58%	
Calidad de la computadora portátil	268	25,14%	240	26,17%	26	20,00%	2	10,53%	
Servicio al cliente	130	12,20%	112	12,21%	13	10,00%	5	26,32%	
Menos precio	111	10,41%	82	8,94%	23	17,69%	6	31,58%	
Rapidez en la entrega de la computadora	81	7,60%	79	8,62%	2	1,54%	0	0,00%	
Ninguno	388	36,40%	328	35,77%	56	43,08%	4	21,05%	
Total	1066	100,00%	917	100,00%	130	100,00%	19	100,00%	

Conclusiones

Conclusiones Hogares Beneficiados y no Beneficiados

Las instituciones SUTEL y FONATEL no son muy conocidas por la población, incluso las personas que indican conocerlas no pueden definir las adecuadamente, las definiciones de las mismas se relacionan con temas a Telecomunicaciones, Internet o ayudas económicas, esta situación se presenta en ambas poblaciones.

El conocimiento de las entidades que administran el PHC es poco conocido, principalmente en los Hogares no Beneficiados.

Los servicios de Telecomunicaciones, en este caso el Internet, son ampliamente utilizados por ambas poblaciones, sin embargo los usos son diferentes, en el caso de los Hogares Beneficiados el principal uso es el estudio, en el caso de los Hogares no Beneficiados los usos son las redes sociales, llamadas por Internet y Correo Electrónico.

El estudio es una de las actividades más importantes, debido a que es el principal motivador de uso de las telecomunicaciones, así como el la principal habilidad adquirida; probablemente debida esta situación a la crisis sanitaria que ha obligado al MEP a adaptar las clases a la forma virtual

Los Hogares Beneficiados indican conocer al ente administrativo en un 66%, sin embargo, en el 60% de los casos no han tenido la necesidad de contactarlos.

Existe un 40% de Hogares Beneficiados que desconocen que los equipos tienen garantía y un 11% indica que la computadora esta dañada.

En cuanto al PHC, existe un 42% de los Hogares Beneficiados que indican que sería adecuado el contar con otros beneficios en el mismo, las opciones que proponen son una duración del beneficio más extensa, el poder contar con una capacitación para el uso de los equipos de computo y mejorar el servicio de Internet.

Un 50% de los Hogares Beneficiados indican que están interesados en continuar con el servicio de Internet una vez que concluya su participación en el PHC, el otro 50% de la población no podría sostener económicamente el pago completo del servicio.

Los Hogares no Beneficiados por el Programa Hogares Conectados cuentan con equipo de computo, siendo un 24% de estos equipos provisto por IMAS, MEP o FOD.

Los Hogares no Beneficiados por su parte exponen que conocen el PHC en un 55%, relacionan el mismo con Regalías o descuentos en la adquisición de equipos de computo y servicios de Internet.

Un 83% de los Hogares no Beneficiados indican necesitar de la ayuda de un programa que les facilite el acceso a equipos de computo e Internet ya que sus condiciones financieras no les permiten adquirirlos por sus propios medios.

Recomendaciones

Conclusiones Hogares Beneficiados y no Beneficiados

Mejorar la comunicación general para dar a conocer la relación de las entidades SUTEL y FONATEL con el PHC.

Informar de forma amplia sobre la existencia de garantía en los equipos de computo suministrados por el PHC y explicar cual es el proceso de aplicación.

Ofrecer un acompañamiento a los hogares que reciben el beneficio, para apoyarlos con capacitación adecuada de los equipos y servicios, minimizando con esto la posibilidad de daño por mal uso.

Capacitar a la población para que pueda optimizar el uso del servicio de Internet, facilitando espacios virtuales donde se ofrezcan cursos gratuitos para el uso y mantenimiento adecuado de los equipos de computo, debido a que un mal hábito de almacenaje de información puede hacer que el rendimiento de los equipos no sea el esperado y se perciba erróneamente que el equipo no tiene una buena capacidad.

Pruebas etnográficas

Tabla de contenido

a.	Generalidades del proyecto	63
b.	Diseño de la muestra etnográfica	64
c.	Limitaciones del proceso	66
d.	Hallazgos adicionales a las variables.....	67
e.	Descripción de resultados.....	68
1.	Opiniones del servicio	68
-	Percepción del valor del servicio	68
-	Opiniones sobre el servicio	72
-	Opiniones sobre las condiciones del servicio.....	73
-	Opiniones sobre la facilidad para el uso del servicio/beneficios	76
2.	Motivaciones de uso	79
-	Factores que motivan a los usuarios seleccionados a utilizar el servicio de internet y la computadora. 79	
-	Tiempo dedicado al uso del servicio de internet y la computadora.....	81
-	Ahorro en tiempo y dinero identificado por usuarios seleccionados a utilizar el servicio de internet y la computadora.....	84
-	Opinión sobre la realización de trámites.....	86
-	Opinión sobre facilidad de acceso información.....	87
3.	Beneficios identificados del programa.....	89
-	Beneficios identificados por los usuarios del programa	89
-	Cambios en la vida cotidiana a partir del uso del servicio.....	91
-	Avances experimentados por los hogares y sus miembros, como resultado del uso de las prestaciones del Programa.....	92
4.	Prácticas de uso	94

- Comportamientos de uso 94
- Comportamientos anteriores al uso de las prestaciones del programa..... 97
- Actitud hacia la tecnología nueva en casa 97
- Interés en el uso del programa 98
- 5. Actividades realizadas..... 99
 - Actividades cotidianas realizadas mediante el uso del acceso a internet y de la computadora. 100
 - Perfiles de uso del servicio..... 101
 - o Frecuencia de uso de los servicios por miembros del hogar. 101
 - o Perfil de uso por usuario:..... 102
 - Lugares de uso frecuente según miembro de la familia. 104
 - Uso de servicios complementarios 104
- 6. Capacidades tecnológicas 105
 - Perfil de entrada de los miembros del hogar 105
 - Perfil de salida de los miembros del hogar..... 106
 - Cambios identificados respecto a las destrezas, habilidades y conocimiento para el uso del servicio de acceso a Internet y el computador, 107
- f. Conclusiones del estudio 108
- g. Recomendaciones 112

a. Generalidades del proyecto

La prueba etnográfica consiste en el seguimiento de una muestra de 50 hogares beneficiados del Programa Hogares Conectados, durante cuatro sesiones semanales (un mes), con el objetivo de abordar con mayor profundidad los temas incluidos en la encuesta de percepción del numeral 1.2.1. del presente cartel y obtener así un mayor nivel de detalle sobre las actitudes y comportamientos de los miembros hacia el Programa y sus beneficios: características socioeconómicas y demográficas de los hogares beneficiados, percepción respecto al Programa y acceso y uso que los integrantes del hogar hacen de las prestaciones del Programa (servicio de acceso a internet y una computadora portátil para su uso), es decir, el comportamiento digital de los hogares.

El proyecto se conceptualizó con un enfoque de investigación cualitativo de carácter exploratorio. Lo cual permitió recolectar información a niveles de profundidad superiores a otros modelos investigativos; este enfoque permitió explorar situaciones de la cotidianidad de los hogares y poder identificar relaciones entre variables y su influencia en los comportamientos de las personas beneficiarias del programa.

Para tal finalidad se utilizó una metodología etnográfica, la cual es definida como un método que busca describir e interpretar las modalidades de vida de los grupos de personas habituadas a vivir juntas. El enfoque etnográfico se apoya en la convicción de que las tradiciones, roles, valores y normas del ambiente en que se vive se van internalizando poco a poco y generan regularidades que pueden explicar la conducta individual y de grupo en forma adecuada. En el caso de este proyecto los grupos familiares beneficiarios del programa Hogares Conectados.

El proceso de recolección de la información fue el siguiente: se realizaron 4 visitas de forma presencial a las familias que aceptaron ser parte del estudio y que cumplían con los requerimientos definidos para la muestra etnográfica. En dichas visitas se realizaba una entrevista con un instrumento semiestructurado, que servía de guía para la recolección de información de las unidades muestrales; sin embargo, este no era una estructura final de

entrevista en realidad se intentó en la medida de lo posible generar condiciones de conversación de forma recíproca; aunque en ciertas unidades muestrales este proceso fue muy difícil de conseguir debido a condiciones externas al proceso como miedo al COVID-19, tiempo disponible por parte de las personas beneficiarias, miedo a dejar de recibir el beneficio.

b. Diseño de la muestra etnográfica

Para el diseño de la muestra se aplicó la técnica de muestreo estratificado, que permitió asegurar las condiciones de homogeneidad de la muestra final seleccionada. El muestreo estratificado es conceptualizado como un procedimiento en la que se divide la población bajo estudio en distintos subgrupos o estratos. Una característica esencial de la estratificación es que cada elemento debe pertenecer a un único estrato, de modo que los estratos son excluyentes (no se superponen). Para lograr una estratificación adecuada se debe definir una variable que efectivamente permita asignar a cada elemento un único grupo o estrato.

En la selección de la muestra final para la prueba Etnográfica se utilizó un muestreo estratificado proporcional a las familias no beneficiadas por Quintil (se toma en cuenta del Quintil 1 al 3), y posteriormente se realiza una distribución proporcional por Provincia, dentro de cada Provincia se realizó una selección aleatoria a través del muestreo sistemático donde se hace una selección aleatoria del primer elemento para la muestra, y luego se seleccionan los elementos posteriores utilizando intervalos fijos o sistemáticos hasta alcanzar el tamaño de la muestra deseado, el marco muestral fue ordenado por orden alfabético.

Cuadro n°1
Diseño de la muestra de la prueba etnográfica
Hogares conectados, Costa Rica 2021

Quintil/Provincia	Hogares Beneficiados	Peso	Muestra
Q1	53,655	86.6%	43
ALAJUELA	10,494	19.6%	8
CARTAGO	7,497	14.0%	6
GUANACASTE	5,955	11.1%	5
HEREDIA	3,830	7.1%	3
LIMON	3,793	7.1%	3
PUNTARENAS	7,766	14.5%	6
SAN JOSE	14,320	26.7%	12
Q2	7,528	12.1%	6
ALAJUELA	1,690	22.4%	1
CARTAGO	1,138	15.1%	1
GUANACASTE	494	6.6%	0
HEREDIA	815	10.8%	1
LIMON	358	4.8%	0
PUNTARENAS	810	10.8%	1
SAN JOSE	2,223	29.5%	2
Q3	785	1.3%	1
ALAJUELA	111	14.1%	1
CARTAGO	128	16.3%	-
GUANACASTE	52	6.6%	-
HEREDIA	87	11.1%	-
LIMON	46	5.9%	-
PUNTARENAS	88	11.2%	-
SAN JOSE	273	34.8%	-
Total general	61,968	100.0%	50

Una vez seleccionados los registros de las personas beneficiarias que cumplían con los criterios de la muestra, se procedió a realizar un primer contacto con un barrido de la base de datos elegida para la prueba etnográfica, cuyo objetivo era poder identificar disponibilidad para participar en el proceso etnográfico. Del mismo se logró identificar que un 45% de la base de datos no tenía números actualizados, motivo por el cual no se pudo contactar a

dichos registros. Se procedió a realizar el cambio de registros de acuerdo con las especificaciones técnicas de la muestra etnográfica. Sin embargo, aún con este proceso de purga de la base de datos se obtuvo un porcentaje de remplazo de los hogares ya previamente contactados de un 25%. O sea, que el 25% de los hogares que indicaron sí querer participar del proceso etnográfico, al final declinaron. De estos un 18% después de haber realizado la primera entrevista.

c. Limitaciones del proceso

Como parte del proceso desarrollado se identifican diferentes limitaciones, entre las cuales hay algunas correspondientes a elementos propios del estudio, así como otras ajenas pero que influyeron indudablemente en el proceso de recolección de la información y en los resultados.

Entre los elementos externos al proceso se pueden mencionar las siguientes:

- a. **Porcentaje de rechazo:** el porcentaje de rechazo se define como hogares que fueron contactados telefónicamente para ver su disposición de participar en el estudio y que indicaron no querer ser parte. Este porcentaje fue de 20% de las personas que si fueron contactadas inicialmente. Las principales razones indicadas fueron: falta de tiempo para atender al personal entrevistador, poco interés en ser entrevistados, no tener condiciones para recibir a alguien en condiciones de pandemia.
- b. **Porcentaje de abandono:** el mismo fue de un 18%. Esto implica que de 50 hogares que fueron contactados previamente y que indicaron su disponibilidad del participar del proceso 9 abandonaron el proceso después de la primera o la segunda entrevista realizada.

Estas personas indicaron en su mayoría que los tiempos destinados a las entrevistas eran mucho mayores a los que ellos pensaron, también indican en un menor porcentaje que habían conseguido un trabajo y no podían seguir con el proceso o que tenían nuevas ocupaciones y no le podrían dedicar tiempo a las entrevistas.

Respecto a los elementos propios del proceso se pueden indicar:

- a. **Desconfianza sobre el proceso:** la desconfianza de las personas beneficiarias sobre el proceso fue un factor importante, principalmente por el hecho de tener que recibir en sus hogares a personas extrañas durante al menos 4 visitas y por un periodo de tiempo considerablemente alto.

Este último elemento fue considerablemente importante, ya que las personas pensaban que era demasiado tiempo para hacer las entrevistas y aunque se logró que las personas recibieran al equipo el factor tiempo fue considerado una limitante ya que varias personas consideraban que no tenían tanto tiempo para recibir a alguien extraño en su casa; aunque hay que aclarar que al haber pasado las dos primeras sesiones este factor disminuyó considerablemente.

- b. **Alerta Sanitaria COVID-19:** el tema de la pandemia ha sido otro de los criterios por los cuales las personas beneficiarias han declinado a ser parte del proceso, esto es más importante al considerar que una parte importante de las personas contactadas son adultas mayores y que el proceso etnográfico necesita irrumpir en núcleos familiares por al menos dos horas, lo cual no es bien recibido por una buena parte de las personas.

- c. **Desconfianza por parte de familiares:** la desconfianza por parte de familiares cercanos ha sido otro factor importante en el estudio, de las entrevistas realizadas a la fecha al menos una tercera parte fueron cuestionadas por alguien del grupo familiar que no fue el o la beneficiaria. Respecto a este tema una de las mayores complicaciones fue que las personas llamaban a los operadores de internet o al IMAS para verificar los datos del estudio (esto sucedía, aunque se les indico que el estudio es de la SUTEL) y en una gran mayoría de los casos ninguna de las instituciones citadas tenía datos sobre el estudio.

d. Hallazgos adicionales a las variables

- a. **Desconocimiento del programa:** se logró identificar un desconocimiento del programa, aun de los temas más básicos, los y las beneficiarias no conocen a quien pertenece el programa.

La mayoría indica que pertenece al IMAS y una buena parte indica que es de los operadores de internet. Nadie menciona a la SUTEL o a FONATEL. Asimismo, tampoco se encontró ninguna relación entre el programa y algún mecanismo de información cercano a ellos. Nunca les han enviado mensajes de texto, WhatsApp u otros.

- b. **Confusión con los programas:** una buena parte de los y las beneficiarias indican que el programa es parte de avancemos. O que es lo mismo por ser del IMAS; hay un grado alto de desinformación y de confusión entre programas sociales a los cuales pertenecen.
- c. **Beneficio de la computadora:** buena parte de los beneficiarios entrevistados indican haber tenido problemas con la computadora; y más de la mitad indican que las mismas o ya no funcionan o están en mal estado. También indican que han recibido muy mala atención de parte de los operadores de internet sobre el tema de las garantías.
- d. **Beneficiarios que tienen más de un beneficio:** se logró identificar algunos casos donde hay al menos dos beneficiarios en el mismo núcleo familiar que tienen un beneficio activo.
- e. **Papel de los operadores de internet:** se identificó que los operadores de internet han jugado y juegan un papel preponderante en la ejecución del programa, ya que ellos contactan a las personas beneficiarias del programa.
- f. **Falta de mecanismos de información para los y las beneficiarias:** hay una ausencia de comunicación entre las instituciones que ejecutan el programa y los beneficiarios; estos últimos no tienen ningún mecanismo efectivo que les permita tener información cercana que venga de la institución. Los mecanismos son más reactivos que preventivos.

e. Descripción de resultados

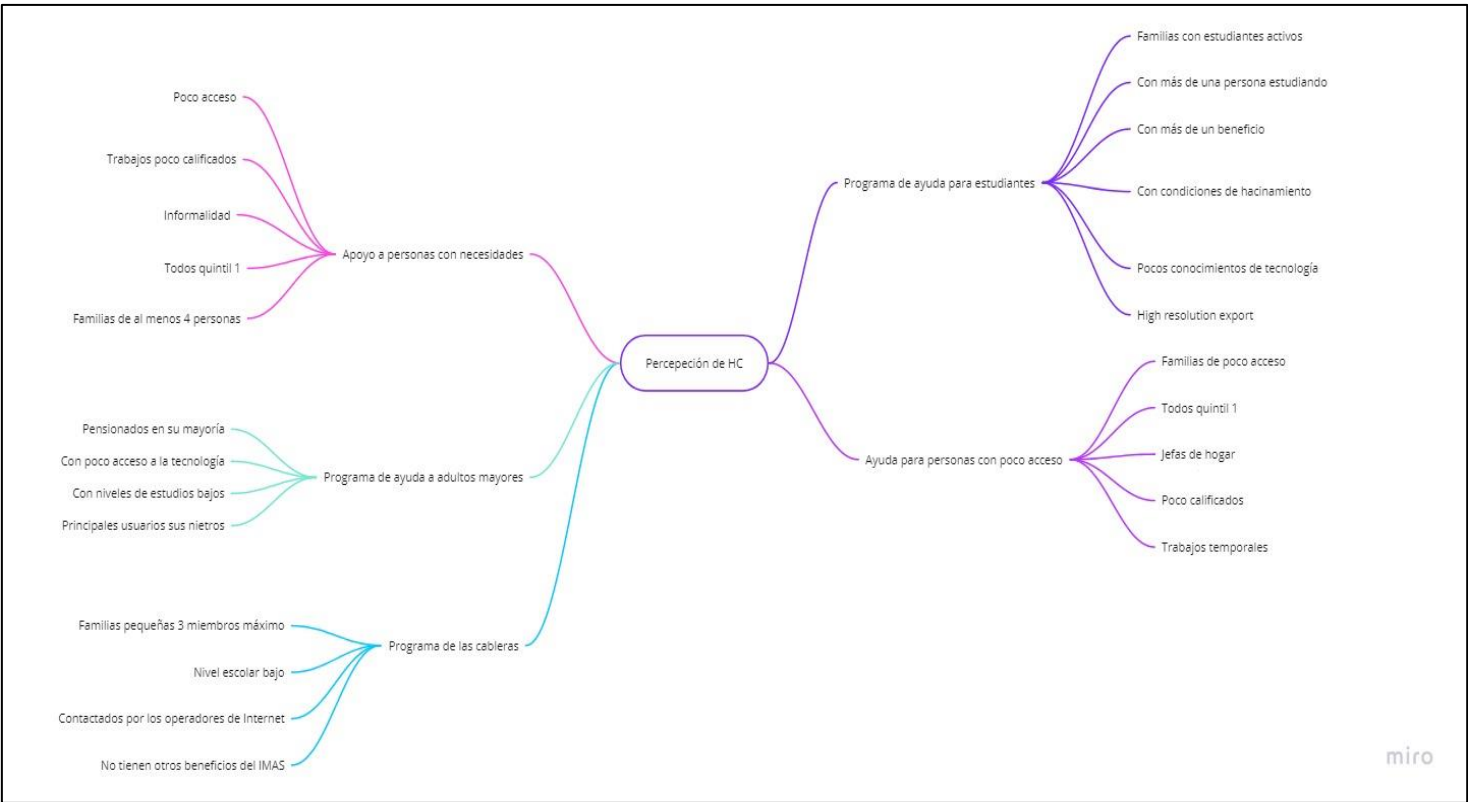
1. Opiniones del servicio

- *Percepción del valor del servicio*

Respecto a la percepción del servicio recibido, los y las beneficiarias del programa indican que el servicio ha sido bueno y que les ha ayudado en el desarrollo de sus actividades cotidianas, la mayor parte de las personas entrevistadas indican que el servicio de internet ha causado un impacto positivo en sus núcleos familiares.

A partir de los datos suministrados por los grupos familiares se identificó 5 grupos de percepción del programa, en los cuales se comparten ciertas características como grados de escolaridad bajos y condiciones de empleabilidad poco calificadas. En la imagen n°1, se puede observar las percepciones más comunes identificadas en los grupos familiares.

Imagen n°1
Agrupación de percepciones sobre el programa HC.
Según características comunes de las familias



Fuente: Elaboración propia.

Desde la percepción de los y las beneficiarias se logra identificar elementos comunes a todos, como:

- a. El programa es una ayuda para los grupos familiares
- b. Les da acceso a tecnología que les costaría mucho tener sin él, principalmente refiriéndose a la computadora
- c. Les apoya con acceso a internet de costo muy bajo

- d. Muchos de ellos no tendrían acceso a internet sin el apoyo del programa
- e. Es un apoyo a las actividades cotidianas incluido el estudio

Con base en estos elementos se puede indicar que el valor del programa radica en generar acceso tecnológico a grupos familiares con acceso limitado. Valor que con las condiciones que introdujo la pandemia se volvió mucho más importante para casi todos los grupos familiares; principalmente para los que tienen personas en edad escolar. Algunos sujetos de la investigación lo describen de la siguiente forma:

“ay muchacho, uno no puede pagar esas cosas. Nosotros apenas salimos con el mes” **(Mujer, 54 años. Puntarenas)**

“vea acá en la casa tenemos dos guilas en la escuela y los dos tienen clases a la misma hora, sin esa computadora yo no sé cómo haríamos, diay a punta de teléfono seguro, pero, sería más difícil” **(Mujer, 46 años. Alajuela)**

“uno sabe que las guilas ocupan usar todo lo tecnológico, uno no tanto, ya uno esta viejo y tienen la vida hecha, pero, ellos ocupan aprender de todo eso; ya uno sin saber de eso no es nada... sin esta ayuda, nosotros no sabemos si podríamos darles eso (haciendo referencia al internet que usan los niños) más ahora con esta enfermedad del COVID...” **(Mujer, 59 años. Limón)**

Esto implica que el programa es un apoyo que permite acortar la brecha digital de estas familias, sin embargo, no en todos los casos se presenta esta situación ya que se logró identificar en el estudio un grupo de 12 familias que ya contaban con algún servicio de internet antes de formar parte del programa. A las cuales el programa ofrece un aporte que no es tan significativo, es más en este grupo todas pagan un adicional a las operadoras de internet para tener un paquete de internet más robusto al ofrecido por el programa.

- *Opiniones sobre el servicio*

La opinión de los y las usuarias del servicio es buena a nivel general, todas las personas participantes del estudio indican que el servicio ha sido un apoyo y que es bueno. Aunque si se logró identificar que hay ambigüedades en las opiniones, por ejemplo, se identificaron dos dualidades presentes en la mayor parte de las opiniones.

Imagen n°2. Dualidad uno identificada sobre opinión del servicio

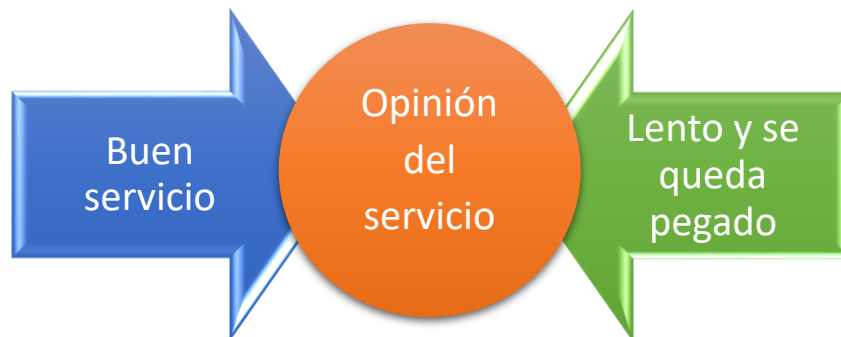


Imagen n°3. Dualidad dos identificada sobre opinión del servicio



Tal como se puede observar en las imágenes dos y tres, las dualidades demuestran inconformidades con el servicio del acceso a internet y no necesariamente con el servicio del programa Hogares Conectados, pero, para la población de estudio no hay ninguna diferencia visible entre ambos. O sea, ellos identifican que el programa es el acceso a Internet y, por ende, aunque se muestran felices con tener el beneficio están disconformes a la vez porque no siempre cumple con sus expectativas. Ahora bien, esto no implica que sus servicios de internet sean inestables o de mala calidad, ya que es un tema de percepción de los usuarios y no una medición técnica.

Una usuaria de la comunidad de Santa Ana indica sobre el tema:

“...el servicio es bueno, le da a uno oportunidad de tener internet y usar las cosas nuevas de la tecnología, lo malo es que no siempre sirve, acá hay que llamar por lo menos una vez a la semana por qué no sirve (hace referencia al operador de cable)” (Mujer, 62 años. San José)

Asimismo, este tipo de comentario se repite en diferentes palabras y formas, pero con el mismo contenido en todas las provincias del país y en todos los estratos de ingreso que incluye el estudio etnográfico. Incluso es un comentario generalizado en el grupo de familias que indican tener un paquete de internet mayor al ofrecido por el programa. Lo cual muestra que hay una disconformidad con el servicio de internet y su estabilidad en casi todas las familias entrevistadas. Pero no así con el beneficio que les da el programa.

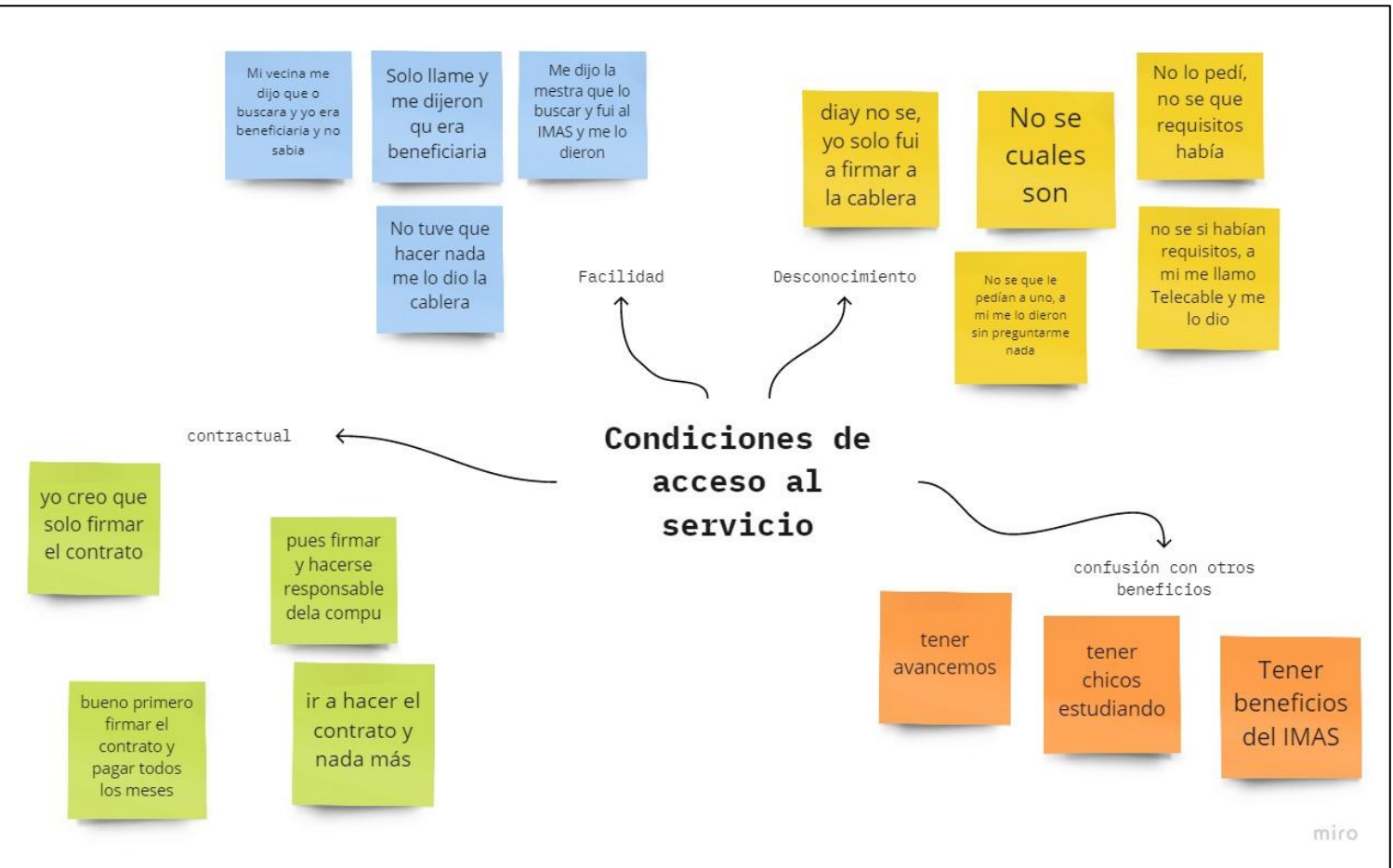
- *Opiniones sobre las condiciones del servicio*

Sobre las condiciones del servicio las y los beneficiarios del programa indican que las condiciones de acceso al mismo son buenas y les permite ser incluido en el mundo digital, *“es un programa muy bueno que ayuda al a gente necesitada que no puede pagar estos servicios” (Mujer, 53. Heredia)*. Esta opinión retrata básicamente dos elementos primordiales que los beneficiarios ven en el programa: uno que posibilita el acceso tecnológico a grupos poblacionales que no lo pueden pagar y dos que hay opinión positiva sobre recibir el beneficio.

También se logró identificar otros elementos comunes a nivel de opinión sobre las condiciones del servicio entre las personas participantes del estudio, los mismos se describen en la imagen n°4.

Imagen n°4. Opiniones comunes sobre condiciones

de acceso al servicio



Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar hay elementos comunes entre las opiniones más comunes y se pueden agrupar alrededor de 4 temas:

- Facilidad de acceso:** Básicamente retrata como las personas beneficiarias les fue ofrecido el programa de forma sencilla y algunos ni sabían que eran beneficiarios hasta que preguntaron por recomendación de alguien más. Sobre este tema indican que fueron principalmente los proveedores de internet quienes les informaron que eran beneficiarios, en su mayoría a través de llamadas.
- Desconocimiento del programa:** se evidencia un gran desconocimiento del programa Hogares Conectados, sus requisitos y como acceder a él, es latente como una gran parte de

las personas beneficiarias del programa apenas conocen el nombre del programa y por ende hacen suposiciones a partir de la poca información que tienen.

- c. **Elementos contractuales:** una parte de los beneficiarios indican que las condiciones de acceso corresponden a elementos contractuales con los operadores de internet, ya que para ellos esa fue el único requisito. Esto acompañado por un claro desconocimiento sobre el registro y las instituciones que están detrás del programa.
- d. **Confusión entre beneficios:** hay una parte de beneficiarias que consideran que las condiciones de acceso es tener algún otro beneficio con la IMAS, ya que ellas fueron beneficiarias por eso. O por lo menos así lo indican o creen. Lo cual es bastante lógico ya que al ser poblaciones precalificadas por el IMAS es probable que cumplan los requisitos para más de un beneficio.

Ahora bien, se identificó un elemento común a todos los comentarios. El desconocimiento generalizado del programa, este es un elemento que se viene identificando desde las primeras variables y que se refleja en buena parte del proyecto. Debido a él es que se crean tantas diferentes opiniones sobre las condiciones de acceso.

- *Opiniones sobre la facilidad para el uso del servicio/beneficios*

Al igual que en la anterior variable es un tema generalizado la opinión de que es fácil acceder al servicio y por ende al beneficio. Pero, cuando se revisan más a detenimiento las razones de esta opinión encontramos que hay dos elementos que la definen en prácticamente el 90% de las entrevistas realizadas:

a) Que los operadores de internet les han ofrecido el beneficio como una promoción:

De las personas entrevistadas, más del 90% fueron contactadas por los operadores de internet para comunicarles que eran parte del programa; y eran contactados con un mensaje enfocado en tratar el registro de las personas en el programa como una venta. El principal gancho de venta era la computadora; así lo relatan algunas de las personas entrevistadas:

“...pero oiga, a uno lo llaman de Cabletica y le ofrecen ser parte de esto (hace referencial Programa HC) que va a pagar menos y tras de eso le dicen que va a tener una compu a pagos, díay una se embarca...” (Hombre, 45. Puntarenas)

“vea muchacha, a mí me llamaron de Telecable, me dijeron que tenía el beneficio ese del internet y que me daban la computadora gratis... pero después en la factura del cable no me van llegando que la computadora me la cobran a pagos...” (Mujer, 48. San José)

“a nosotros nos llamarón de TIGO y nos dijeron que teníamos el beneficio preaprobado que solo había que decirles si lo queríamos y que fuéramos a firmar... también nos dijeron que teníamos una computadora por eso” Mujer, 48 años. Guanacaste)

“vieras que uno desconfía muchacha, porque nos llamaron de la cablera y nos dicen que somos parte de eso (haciendo referencia al programa) y que tenemos una computadora y todo... uno viejo desconfía que algo le quieren pedir después, pero no todo ha sido una bendición de Dios...” (Mujer, 68 años. San José)

Tal como se puede observar el papel de las operadoras de internet en la distribución del servicio fue central y también han colaborado de forma en que los beneficiarios han formado su opinión sobre la facilidad de acceder al mismo.

b) El no tener que buscar papeles adicionales para acceder al beneficio:

Otro elemento importante destacado por las personas entrevistadas es la facilidad de acceder, o sea el no tener que presentar papeles adicionales en palabras de ellos mismos. Este tema se pudo convertir en una barrera de entrada al programa, ya que muchas personas no quieren hacer papeleos o no tienen los papeles. Motivo por el cual fue un mecanismo de acceso importante.

Adicionalmente más de tres cuartas partes de las personas entrevistadas indican que ellos no tienen tiempo para ir a buscar más papeles para recibir el beneficio, sin embargo, es importante destacar que estos comentarios fueron muy marcados en el Gran Área metropolitana y no tanto en las zonas periféricas del país. Lo cual podría darse debido a una situación del ritmo de vida que se logró identificar es mucho más convulso y rápido en los centros de aglomeración poblacional.

Algunos de los comentarios más relevantes de este tema son los siguientes:

“hay viera que como yo no tenía que hacer nada y nos daban un beneficio (refiriéndose a la computadora), yo les dije que sí. Porque yo en ese momento trabajaba y no tenía tiempo para ir a hacer nada...” (Mujer, 34 años. Santa Ana)

“yo como que desconfiaba, pero como no tenía que ir a hacer ninguna vuelta solo ir a firmar les dije que si... no ve que uno con niños y trabajando no tienen tiempo para esas cosas (refiriéndose a realizar tramitología)” (Mujer, 29 años. Guadalupe)

“muchacho si yo tenía que ir a buscar papeles y esas cosas de seguro no lo hago, no ve que en la casa ya teníamos internet que paga mi esposo y yo tengo que andar jalando a los chiquillos a todo lado no me queda tiempo para hacer esas vueltas...” (Mujer, 42 años. Hatillo)

Tal como se puede observar hay una relación entre la facilidad de acceso y el aceptar el beneficio, aunque ciertamente una buena parte de las personas entrevistadas fueron enganchadas por el beneficio de la computadora y el mensaje mercadológico de los operadores de internet.

2. Motivaciones de uso

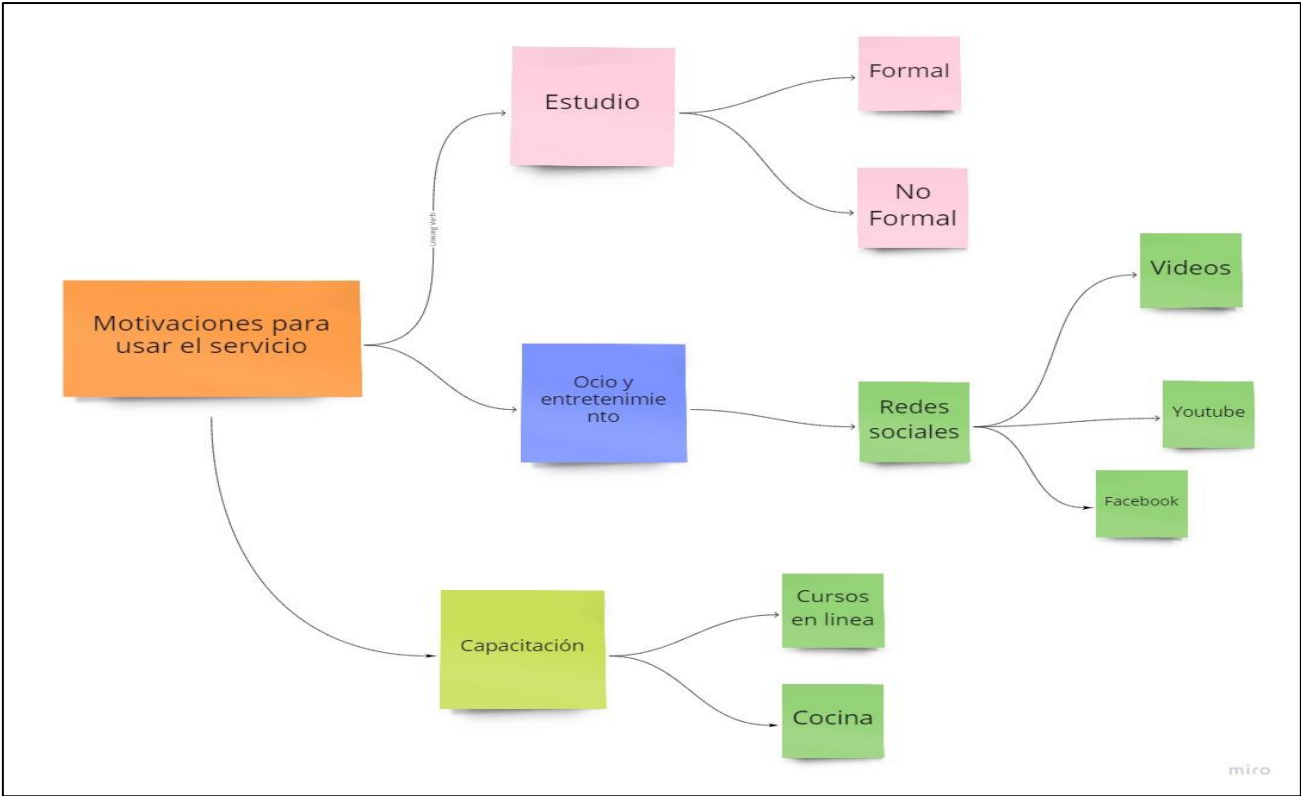
- *Factores que motivan a los usuarios seleccionados a utilizar el servicio de internet y la computadora.*

Respecto a los factores que motivan a los usuarios a utilizar el servicio de internet se pueden citar varios:

- Estudio formal:** hace referencia a procesos de estudio escolar, colegial o universitario.
- Estudio informal:** Procesos de estudio sobre temas de interés de las personas entrevistadas como cursos gratis u otros. No son necesariamente impartidos en el país.
- Entretenimiento y ocio:** para uso de descanso, tanto uso de redes sociales como de videos de entretenimiento hasta películas.
- Aprender desde casa:** responde a procesos de capacitación que se desarrollan desde las mismas casas, incluye desde cursos de cocina hasta tutoriales para aprender alguna cosa.

Imagen n°5. Motivaciones de los y las entrevistadas para

usar el servicio de internet



Fuente: elaboración propia

Ahora bien, con respecto al servicio de la computadora, las motivaciones para usarlas son mucho más básicas o poco atractivas para las personas entrevistadas, de las mismas la única motivación que se logró identificar fue el poder acceder a páginas de lugares muy específicos como el INA o de un curso de inglés.

Básicamente las personas indican que los equipo son muy grandes, que son muy lentos y en muchos casos ni tan siquiera funcionan bien.

Es más, hay más de un 40% de la población a quienes la computadora les funcionó durante un tiempo y se descompuso. Muchas de ellas después de cumplir su garantía. Motivo por el cual prácticamente no la lograron usar.

“vieras que es más fácil usar el celular que la computadora, esa hasta pereza da encenderla...” (Mujer, 48. Acosta)

“nosotros casi no usamos la computadora, bueno la usa mi nieto para estudiar, yo la verdad ni la se usar bien...” (Mujer,68. Guanacaste)

Entonces bajo los criterios establecidos podemos asegurar que la única motivación para usar la computadora es estudiar, pero en sí mismo ésta no es una motivación de los usuarios sino solamente es una necesidad.

Caso contrario al uso de YouTube para capacitarse en técnicas de cocina, *“a mí me gusta cocinar, y yo vendo comida aquí. Entonces yo uso YouTube para ver recetas y como hacerlas para poder venderlas ...” (Mujer, 39. Santa Ana).*

- *Tiempo dedicado al uso del servicio de internet y la computadora.*

Respecto al tiempo de uso del internet y la computadora las respuestas fueron muy variables, y no se encontró una línea común, hay muchos diferentes tiempos de uso en franjas horarias diferenciadas. Solamente se puede decir que hay un rango de uso entre las personas entrevistadas que va desde las 2 horas diarias hasta las 12 horas diarias.

Sin embargo, cuando se cruza la información por grupos de edad si se logra identificar elementos comunes en cuanto a tiempos de usos y franjas horarias similares. Tanto para el uso de internet como de la computadora.

Cuadro n°1.

Distribución de horas de uso de internet

Según grupos de edad

Grupo de edad	Horas diarias de uso
De 5 a 10 años	Entre 2 y 3 horas
De 11 a 20	Entre 5 y 8 horas
De 21 a 35	Entre 3 y 5 horas
De 36 a 55	Entre 2 y 5 horas
Mayores de 56	Entre 2 y 3 horas

Fuente: elaboración propia

Tal como se puede observar el tiempo de uso del internet es considerablemente alto en casi todos los grupos de edad identificados en los grupos familiares. Las personas entrevistadas indican que el uso del internet es considerable y que se usa para muchas actividades diferentes, pero se logra identificar que si bien es cierto el uso no es continuo, o sea que hay pausas considerables entre los espacios de uso, al sumar los tiempos el patrón de uso es importante dentro de los tiempos del día.

Ahora bien, cuando se le agrega a esta información las franjas horarias de uso se identifica otro patrón, las personas más jóvenes los usan en franjas horarias¹ indistintas. Los niños en las mañanas principalmente, los adultos en las tardes y noches. Y los adultos mayores en horas de la tarde.

Cuadro n°2.

Distribución de horas de uso de internet

según grupos de edad y franjas horarias

¹ En las entrevistas se solicitó horas de uso específicamente, sin embargo, al ser tan disímiles para el proceso de sistematización se decidió incluir mañana, tarde y noche bajo los siguientes horarios:
Mañana: 6:00 am-12:00 md. Tarde: 12:00 md- 6:00 pm. Noche: 6:00pm-11:00pm

Grupo de edad	Horas diarias de uso	Franja Horaria
De 5 a 10 años	Entre 2 y 3 horas	Mañana
De 11 a 20	Entre 5 y 8 horas	Todo el día
De 21 a 35	Entre 3 y 5 horas	Tarde/noche
De 36 a 55	Entre 2 y 5 horas	Tarde/ noche
Mayores de 56	Entre 2 y 3 horas	Tarde

Fuente: elaboración propia

Tal como se puede observar hay algunas similitudes de uso entre adultos jóvenes y adultos, tanto entre horas de uso diario como en franjas de uso. Esto pasa por el nivel de actividades que estos realizan, lo cual les disminuye el tiempo de uso en ciertas horas del día.

Ahora bien, hay que aclarar que hay ciertas aplicaciones que son utilizadas durante todo el día de forma ininterrumpida, principalmente en las personas en edades comprendidas entre los 16 y los 55 años. Entre ellas encontramos que la más usada es WhatsApp, seguida de Facebook, Instagram y otros servicios de mensajería como Telegram y Discord.

Otro dato importante es que estos datos de uso son sólo para internet a través del celular, cuando hablamos del uso de la computadora en cuanto a horas es mucho menor, tal como se puede observar en el cuadro n°3

**Cuadro n°3.
Distribución de horas de uso de la computadora**

según grupos de edad

Grupo de edad	Horas diarias de uso
De 5 a 10 años	Entre 2 y 3 horas
De 11 a 20	Entre 3 y 5 horas
De 21 a 35	Máximo 1 hora
De 36 a 55	Máximo 1 hora
Mayores de 56	Menos de una hora

Fuente: elaboración propia

Sobre el uso de la computadora se puede indicar que el mismo es considerablemente mayor en personas en edad escolar o colegial, estos utilizan más el recurso principalmente para recibir clases y realizar proyectos, tareas o Guías de trabajo Autónomo. Mientras que las personas de mayor edad tienen un uso muy limitado de este beneficio, en el caso del grupo de edad mayor de 55 años el uso de este es casi nulo.

- *Ahorro en tiempo y dinero identificado por usuarios seleccionados a utilizar el servicio de internet y la computadora.*

Respecto al ahorro de dinero y tiempo identificado, efectivamente el beneficio ha tenido un impacto positivo en ambos rubros, por ejemplo, en las personas se han presentado un ahorro de tiempo en cuanto a comunicación, debido a que el uso de plataformas como WhatsApp les permitió dejar de hacer llamadas a sus familiares o para otras diligencias.

“muchacha vea, antes yo tenía todo el tiempo que estar llamando a la escuela y hablando con la maestra de mi chiquito, desde que tengo internet acá en la casa todo lo paso por WhatsApp y no gasto teléfono, es más ni tengo que ir a dejar cosas a la escuela porque por la computadora se las pasamos y ya...” (Mujer 43 años. Limón)

Este comentario ejemplifica una situación bastante común entre las madres de familia entrevistadas, el sencillo uso de WhatsApp significó mejorar su acceso a comunicación mientras disminuían gastos en cuanto a teléfono, pasajes y hasta en impresiones, ya que muchas indicaron que ahora le toman foto a las tareas o GTA y se las envían a las maestras cuando tienen dudas o problemas, antes de hacer él envió formal por la plataforma Teams.

Ahora bien, este no es el único rubro donde se ahorra tiempo y dinero, a través del beneficio, varias personas indican que han logrado maximizar algunos microemprendimientos que algunos tenían o que han desarrollado a partir de la pandemia, la mayoría de alimentos. Algunos de los cuales dan un aporte económico importante a los grupos familiares.

“yo tengo una venta de postres y desde que tengo internet en la casa anuncio todo por Facebook y me han salido varios clientes por ahí...” (Mujer 34 años. Hatillo)

“yo antes de la pandemia tenía un trabajito, pero lo perdí con todo esto y me puse una tiendita en la que le revendo ropa a un muchacho de aquí del barrio y la verdad no me ha ido nada mal, pero sin el internet en la casa no podría no ve que yo vendo todo por Instagram y Facebook” (Mujer, 28 años. Heredia)

Este tipo de comentario no solo se dan en el Gran área metropolitana, también se encuentran en provincias periféricas.

“a mí me gusta cocinar pan desde siempre y para ayudar en la casa y tener una platica yo hago para vender, antes lo vendía acá en el barrio, pero desde que tengo internet en la casa a mi hija se le ocurrió hacerme una página de Facebook y vieras que ahora por ahí vendo más que acá en el barrio, la gente me hace los pedidos y yo se los llevo... a mí me ha resultado mucho esto” (Mujer 42 años. Puntarenas)

También se logró identificar un caso en el que a través del beneficio se desarrolló un emprendimiento familiar, en el cual las mujeres de una familia hacen platillos típicos para vender en Guanacaste, con la particularidad que en el trabajan 3 generaciones.

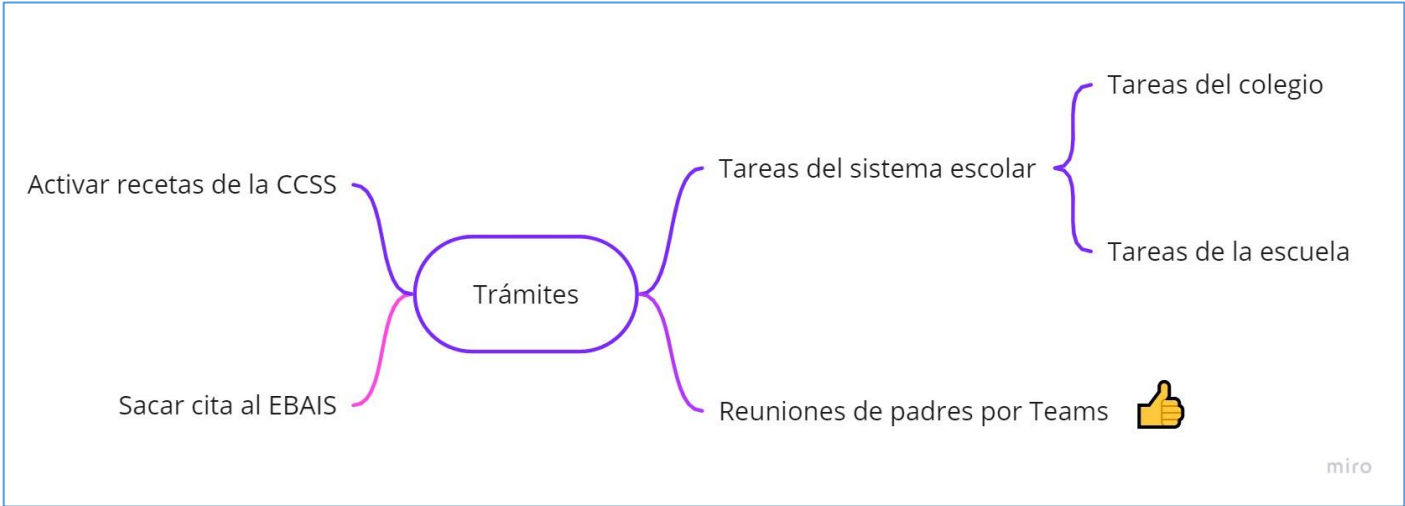
“nombres muchacha, nosotras siempre hemos cocinado de todo ayudamos en los turnos y a la iglesia para vender comidas, pero a mi hija se le ocurrió que porque no vendíamos por internet; yo de eso casi no sé nada, pero ella hizo todo y anuncio las comidas y ahora mi mama y yo cocinamos y ella se encarga de acomodar los pedidos y todo y el chiquillo nos ayuda con las entregas... A nosotros esto nos ayudó mucho, más con lo duro que están las cosas” (Mujer 51 años. Guanacaste)

- *Opinión sobre la realización de trámites.*

Respecto a la realización de trámites no se logró identificar cambios significativos fuera del ámbito escolar, en el cual debido a la pandemia se hizo un viraje importante. Hay algunas menciones sobre el proceso de sacar citas en los EBAIS. Pero son muy pocos los casos que refieren que después de ser parte del programa han tenido un cambio respecto a trámites.

Ahora bien, en el ámbito escolar si hay un cambio y un aporte significativo desde el programa, ya que el proceso de virtualización de las clases escolares y colegiales le puso una carga operativa y presión a los grupos familiares con el uso y aplicación de herramientas tecnológicas que antes no usaban para el proceso de estudio.

Imagen 6. Trámites que realizan beneficiarios del programa de forma remota



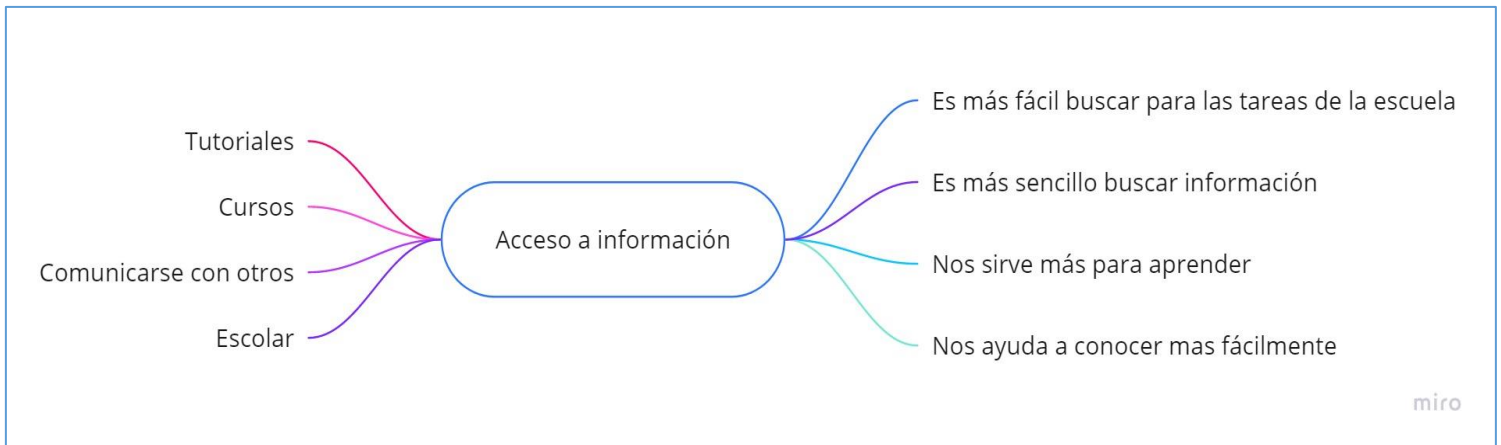
Fuente: elaboración propia

Tal como se puede observar, si bien los y las beneficiadas del programa han tenido un cambio en algunos trámites, principalmente está asociado al ámbito escolar en tiempo de pandemia. También, se identificó que los caos de las citas vía internet para los EBAIS todos se encuentran en el GAM y aunque este tema no se abordó en las entrevistas directamente, se considera que puede deberse a dinámicas de los centros de Salud de las periferias.

- *Opinión sobre facilidad de acceso información.*

En cuanto al acceso a la información este fue uno de los apartados donde más cambios se han dado para los grupos familiares participantes del estudio; ya que, todos indicaron que el beneficio les ha ayudado a ellos a tener mayor facilidad de acceso a información de todo tipo.

Imagen 7. Opinión de acceso a información beneficiarios del programa HC



Fuente: elaboración propia

En la imagen n°7 se puede observar las opiniones más comunes identificadas a la derecha y a la izquierda los elementos donde se están buscando más comúnmente. En pocas palabras las y los beneficiarios del programa están accediendo a buscar información sobre autocapacitación y temas escolares principalmente, y todos los casos estudiados indican que su acceso a la información es más sencilla desde que tiene el beneficio en casa.

Ahora bien, hay una queja generalizada entre los beneficiarios del programa sobre la velocidad y la estabilidad del servicio que reciben, de los 50 núcleos familiares entrevistados 38 indicaron problemas con el servicio; principalmente que se queda pegado muy seguido y que se cae mucho el internet; los 12 restantes que no lo indicaron son las personas que pagan un monto adicional para tener un servicio más robusto.

“el servicio sirve de mucho, pero es bien lento uno tiene que tener paciencia porque hay días que cuesta mucho buscar algo...” (Mujer, 24. Heredia)

“acá el servicio es bien malo, se cae a cada rato y uno tiene que llamar, pero, cuando funciona es una bendición ya no hay que pagar para ir a buscar en internet” (Mujer, 56. Acosta)

Las opiniones recibidas respecto al acceso a la información son no sólo positivas sino, generalizados. Se puede concluir que el programa está dando un acceso a tecnologías de acceso a información a grupos familiares que antes tenían acceso limitado. Lo cual es un mecanismo de democratización tecnológica y de cierre de brecha digital.

3. Beneficios identificados del programa

- *Beneficios identificados por los usuarios del programa*

Los grupos familiares que forman parte del programa indican que han tenido muchos beneficios al formar parte del programa, entre los más citados están:

- a. **Tener acceso a información fácilmente:** Este beneficio hace referencia a que las familias antes de tener internet en casa tenían que usar sus teléfonos o ir a algún lugar a pagar para poder buscar información sobre lo que fuera. Adicionalmente era un recurso que no se podía acceder todo el tiempo ya que dependía de las condiciones económicas, las cuales para la mayor parte de la población son bastante limitadas.

“acá no teníamos como buscar información, antes teníamos que hacer todo a pie; acá casi no hay señal celular y nos tocaba buscar como: ahora es diferente...” (Mujer, 57. Miramar)

Aunque ésta es un beneficio identificado a nivel general en toda la población, hay lugares donde el peso de ese acceso que da el programa es mucho mayor, principalmente en ciertas zonas periféricas como Miramar, Guápiles y Santa Cruz.

- b. **Poder acceder a plataformas de ventas en línea a bajo costo:** Un beneficio identificado es el acceso a plataformas de ventas en línea como Facebook e Instagram, en este caso hay un grupo de familias que se identificó que a partir del beneficio han tenido accesos a este tipo de plataformas para poder generar un ingreso adicional.

“uno de los beneficios que tenemos en esta casa es que nos sirve para vender el pancito por Facebook, eso nos ayuda mucho” (Mujer, 44. San Ramón)

También se identificó que las áreas en que están utilizando este beneficio es venta de comidas y reventa de ropa.

- c. Bajar sus costos de factura telefónica o recargas:** Sobre el tema del ahorro se logró identificar un beneficio importante para las familias, ya que la mayoría no contaba anteriormente con servicio de internet y tenían que pagar los servicios de internet celular o de cafés internet. Lo que les era más oneroso que pagar el servicio de internet que tienen actualmente.

“a nosotros nos ayudó mucho el servicio, ya no tenemos que gastar en recargas o en ir al café internet para buscar información de la escuela... y como eso está en el centro teníamos que agarrar bus para ir, entonces también hasta los pasajes nos ahorramos...” (Mujer, 47. Palmares)

Adicionalmente, también han tenido un ahorro en tiempos de ejecución de la búsqueda de información, ya que no se deben de desplazar.

- d. Tener acceso a tecnología para estudiar:** El beneficio de la computadora y el internet fue identificado como una oportunidad para mejorar las condiciones de acceso al estudio, ya que muchas de las personas entrevistadas no contaban con computadora. Y está en medio de la Pandemia que vive el país se convirtió en indispensable para el proceso escolar y colegial.

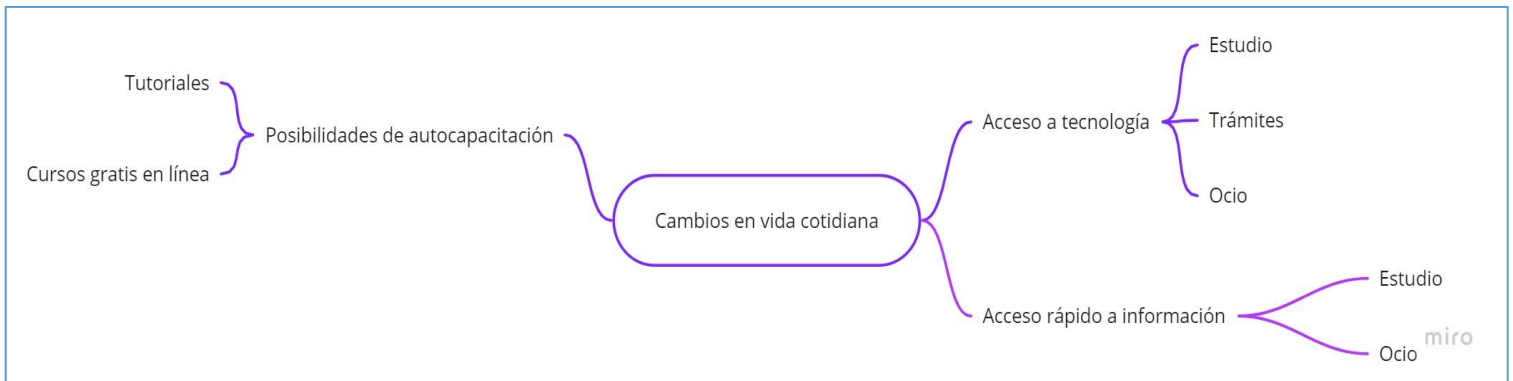
Ahora bien, se logró identificar algunos otros beneficios que no fueron tan generalizados como los anteriores entre los cuales están el acceso a espacios de autocapacitación, el acceso a comunicación digital con otras personas a través de redes sociales, acceso a espacios de ocio mediados por la tecnología y el ahorro de tiempos en cuanto a las facilidades que ofrece el internet.

- *Cambios en la vida cotidiana a partir del uso del servicio.*

Los cambios en la vida cotidiana de las personas entrevistadas pueden resumirse en tres áreas:

- a. Acceso a tecnología
- b. Acceso a información rápida
- c. Acceso a posibilidades de autocapacitación

Imagen 8. Cambios en la vida cotidiana



Fuente: Elaboración propia

Estos cambios en la vida cotidiana se traducen principalmente en tiempo y acceso. Tiempo libre debido a que ahora es mucho más sencillo buscar la información para lo que se necesite y acceso para espacios tanto de ocio como de capacitación que antes no tenían.

“antes teníamos que ir a buscar donde bajar la información o usar el teléfono eso era un montón de tiempo y plata, ahora es más fácil y rápido” (Mujer, 36. Cartago)

Otro cambio que se dio, pero no fue mencionado de forma tan generalizada es el acceso a comunicación más eficiente y rápida, por ejemplo, algunas personas de la muestra etnográfica hicieron referencia a que desde que tiene acceso a internet en su casa se comunican más rápido y más seguido con familiares o amigos que casi no pueden ver. Lo cual implica un cambio en su estilo

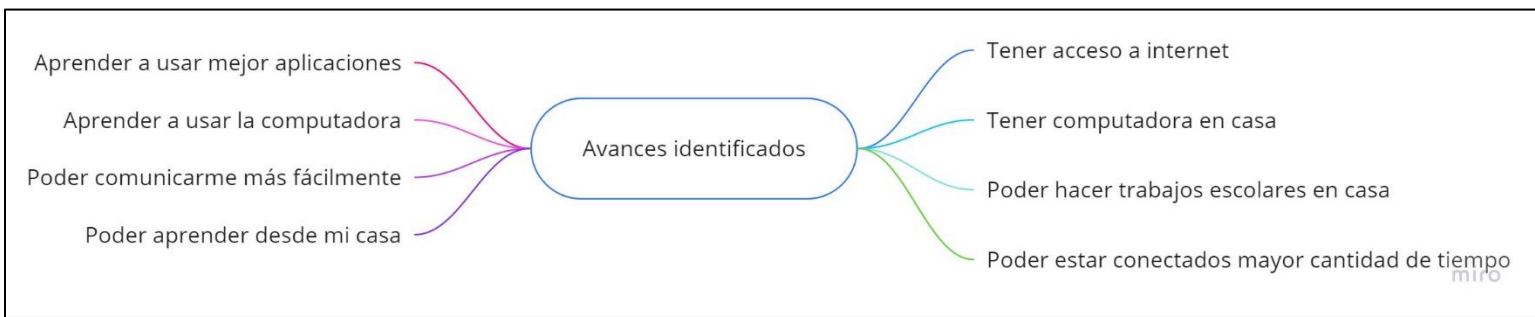
de vida, a partir de herramientas tecnológicas y prácticas de uso de las mismas. En el fondo los cambios más significativos corresponden a temas de mejoramiento de calidad de vida.

Otro elemento para tomar en cuenta es que los cambios sufridos con la pandemia de la COVID-19, han hecho mucho más visibles los beneficios y los cambios que realiza el programa, por la situación de virtualidad y de distanciamiento físico que conlleva

- *Avances experimentados por los hogares y sus miembros, como resultado del uso de las prestaciones del Programa*

En cuanto a los avances en los hogares y sus miembros, que son resultado directo del programa se lograron identificar varios avances todos asociados al uso de la tecnología para las tareas cotidianas o el proceso de aprendizaje de nuevas herramientas tecnológicas.

Imagen 9. Avances identificados en los hogares



Fuente: Elaboración propia

Tal como se observa en la imagen 9 los avances identificados son muchos, pero, sus alcances son muy profundos. En la figura anterior se colocan en la izquierda los avances a nivel personal y en la derecha los de nivel familiar. Se puede observar que hay elementos sencillos y aspiracionales como puede ser tener una computadora en la casa, hasta procesos mucho más profundos como el poder realizar capacitación en línea.

Entre los avances más significativos para las personas de la muestra está el aprender a usar de forma básica una computadora, por ejemplo, hay familias en las que las personas casi nunca habían tenido relación directa con entornos computacionales y ahora han aprendido a usar de forma básica el ambiente de Windows y el entorno del office. Lo cual es un avance cualitativo importante en cuanto a sus capacidades personales y de empleabilidad.

“yo nunca había tocado una computadora para nada, mi hija si ha llevado cursos, pero yo para nada. Ahora me toco de vieja aprender para ayudarla a ella en las cosas de la escuela” **(Mujer, 57años. Matina)**

“en mi casa no se usaba mucho el internet y la computadora, pero, ahora que todo el virtual nos tocó estudiar todo por ahí, y vea uno le pierde el miedo y va aprendiendo con las guilas.” **(Mujer, 47 años. San Ramón)**

“nosotras acá ni pensábamos lo que era tener una computadora en la casa, esas cosas son muy caras y a nosotros apenas nos alcanza, el programa nos dio una salvada con la compu...” **(Mujer, 34 años. Acosta)**

Tal y como lo muestran los testimonios las personas tienen avances significativos a nivel personal con los beneficios que les otorga el programa, pero estos beneficios también repercuten de forma positiva los grupos familiares.

4. Prácticas de uso

- *Comportamientos de uso*

En lo respectivo a los comportamientos de uso se logra observar una tendencia a que las personas entrevistadas tengan un uso más fuerte de algunas aplicaciones y de algunos usos horarios para realizar algunas tareas o actividades en específico.

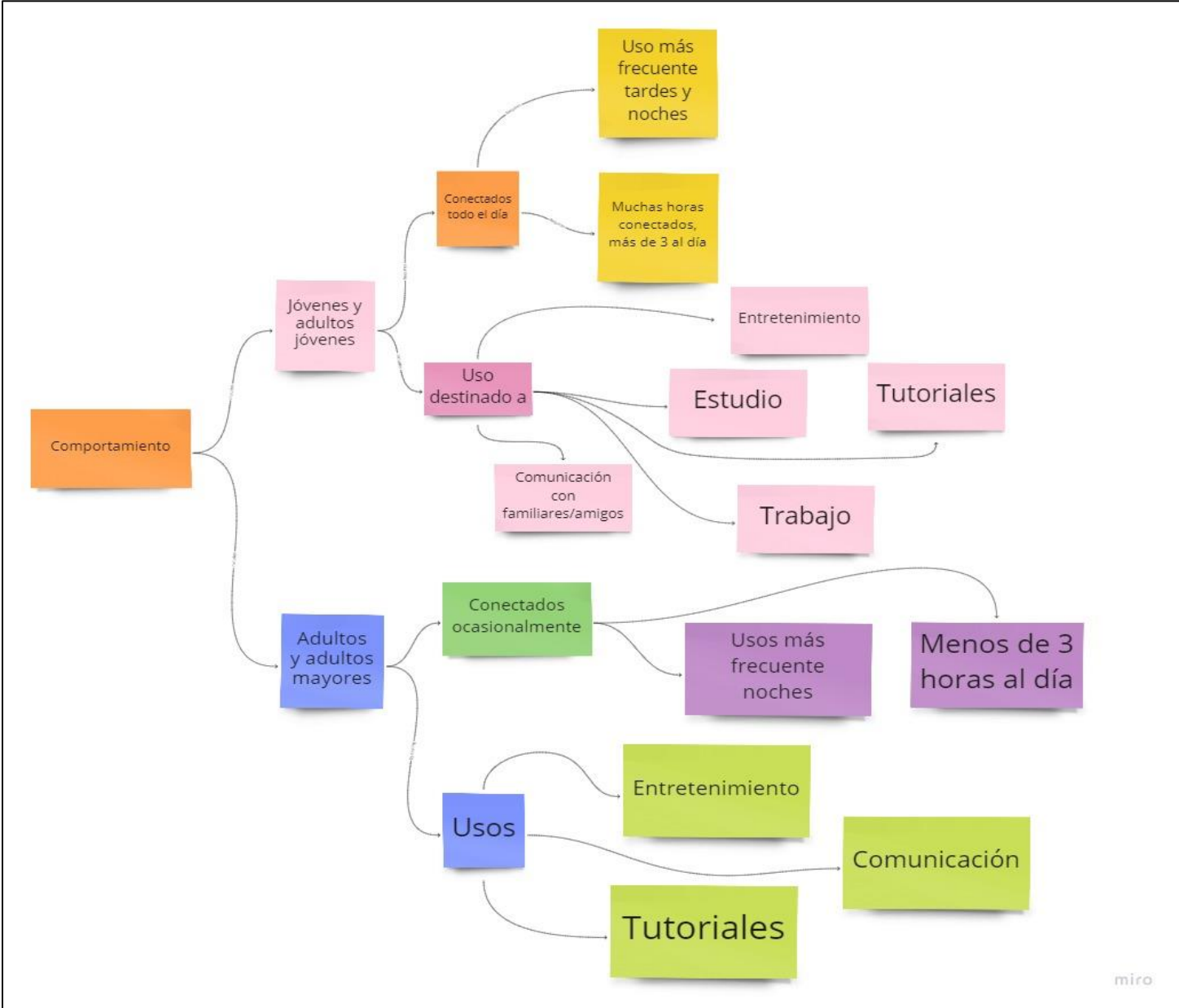
- a. **Comportamiento por tipo de herramienta tecnológica:** se observa una tendencia generalizada a usar más el celular para realizar casi todas las búsquedas y tareas, excepto las escolares en las cuales se prefiere que los niños o adolescentes usen el computador.

“ay, es más fácil usar el celular, es más chiquito y uno puede ver todo ahí, la computadora solo para las tareas de los chiquillos...” (Mujer, 28 años. Guadalupe)

Este comportamiento es muy generalizado, casi nadie usa la computadora para tareas que no sean relacionadas con el estudio o la capacitación. El comportamiento de uso del móvil es mucho más fuerte en edades cercanas a los adolescentes y adultos jóvenes, quienes no solo lo prefieren, sino que lo usan en mayor cantidad de tiempo y labores diversas.

- b. **Comportamiento por edad:** El comportamiento y los usos por grupos de edad también son bastante marcados y diferentes. En la imagen n°10 se puede observar que los adultos jóvenes y los adolescentes tienen un comportamiento de nativos digitales, mientras que los adultos y los adultos mayores tienen un comportamiento más mesurado con respecto al uso de la tecnología.

Imagen 10. Comportamientos de uso según edad



Fuente: elaboración propia

Tal como se puede observar en el mapa mental, los jóvenes tienen un comportamiento en el que el uso de las tecnologías es más fuerte que en otros grupos de edad. Así mismo las actividades para las que usan la tecnología es más diversa que la de los grupos mayores a ellos.

- c. **Comportamiento por intereses:** cuando de gustos o intereses se trata, se logró identificar tres grupos diferentes:
- a. **interés en redes sociales:** este grupo de personas son los más jóvenes, pero no pertenecen al grupo de niños. Están muy interesados en buscar información en redes sociales y esta es su mayor motivación para usar el internet y el celular. Prácticamente no usan la computadora, sus búsquedas están marcadas por el uso del móvil y la particularidad de estar interesados en perfiles de personas que consideran interesantes o modelos a seguir. Usan el beneficio casi todo el día, están pendientes de las notificaciones y se comunican mucho con sus amigos por medios digitales.
 - b. **interés en la cocina:** hay un segundo grupo que se interesa en temas de cocina, este es conformado por personas mayores de los 25 años. Este grupo de personas usa el beneficio para este propósito, pero su uso está determinado a las horas de ocio. Usan más el celular que la computadora y sus búsquedas son muy afines a la búsqueda de técnicas, recetas y tipos sobre como cocinar diferentes tipos de platillos. Este grupo tiene un uso mucho más mesurado que el anterior, pero igual es un medio utilizado todos los días para esta finalidad.
 - c. **interés en conectividad:** Este grupo incluye diferentes tipos de edades y está conformado por las personas que buscan estar conectados mucho tiempo y con muchas personas, está conformado básicamente por personas jóvenes y adultos jóvenes. Los cuales si bien usan redes sociales su mayor interés es poder usar la red de contactos y personas que siguen. Sus intereses son muy variados, pero los une el tema de la conexión casi total. Sus interacciones son otras personas a través de diferentes redes sociales ocupa una parte considerable del tiempo de uso de sus dispositivos móviles.

Tal como se puede observar el tipo de comportamiento de las personas entrevistadas es muy variado, pero, tiene elementos comunes que se pueden observar y está muy marcado por rasgos del tema generacional.

- *Comportamientos anteriores al uso de las prestaciones del programa.*

Respecto a los comportamientos anteriores al uso de los beneficios otorgados por el programa, los y las entrevistadas indican que su comportamiento era mucho menos digital, realizaban algunas tareas de forma manual o sin tanto uso de internet.

Por ejemplo, las tareas del colegio se buscaban mucho en libros o en los materiales que les proporcionan las maestras a los niños, pero ahora usan más el internet como primer recurso y si es necesario se utilizan otros medios para la búsqueda. También, se identificó que las personas realizaban algunos trámites de forma manual y ahora están usando otros mecanismos como las citas del EBAIS; que ahora las consiguen por medio del EDUS de la C.C.S.S.

Respecto al estudio escolar y colegial es donde más se observa esta tendencia a cambios en comportamientos anteriores al uso del beneficio. Pero, también se logró identificar que las personas indican que ahora están mucho más conectados que antes, que viven más pendientes del celular y de las redes sociales. Así como de las notificaciones. Se puede observar de forma generalizada en las personas menores de 55 años una tendencia a estar pendientes del celular todo el tiempo, durante los tiempos de las entrevistas fue una observación general en todas las zonas geográficas y estrato socioeconómicos.

- *Actitud hacia la tecnología nueva en casa*

Entre las actitudes hacia la tecnología nuevas se identificó que otra vez los grupos de edad influyen considerablemente, ya que hay una reticencia a el uso de nuevas tecnologías entre mayores son las personas, en el caso de la muestra etnográfica se identificó que las personas menores de 55 años indicaban tener una mayor anuencia usar estas tecnologías en sus casas y aprender a usarlas. Sin embargo, los mayores de 55 indicaron que son tecnologías necesarias pero que ellos las piensan como más útiles para los jóvenes de los núcleos familiares. Básicamente ellos las consideran útiles y necesarias, pero enfocados en que los demás las usen.

Ahora bien, en cuanto al uso se logró identificar que todos los grupos poblacionales las usan, desde los niños hasta los adultos mayores, pero, en cuanto a actitud de uso y de aprendizaje es mucho mayor la anuencia de los más jóvenes.

“yo creo que eso es para que las nietas se diviertan y puedan estudiar, uno eso casi no lo usa, yo casi ni lo se usar...” **(Mujer, 72 años. Guanacaste)**

“en esta casa eso sirve más para los jóvenes, uno no usa esas cosas; a mí me enseñaron a mandar mensajes y siempre ocupo ayuda...” **(Mujer, 65 años. Heredia)**

Este tipo de comentarios son muy comunes en todas las zonas geográficas trabajadas y con poblaciones mayores de 55 años. Lo cual muestra un grado de reticencia a las nuevas tecnologías, pero con la claridad de que son indispensables para las nuevas generaciones.

- *Interés en el uso del programa*

Se logro identificar un marcado interés en el uso del programa, principalmente en núcleos familiares donde hay población estudiantil, entre más personas hay en edad escolar en el hogar es mayor el interés que tienen en el programa, ya que le da solución a una necesidad latente.

Ahora bien, el perfil socioeconómico de las familias también juega un papel importante en el interés del programa, se observó en la muestra etnográfica que a mayor ingreso del grupo familiar es menor el interés en el programa, por ejemplo, el quintil 3 tiene muy poco interés en los beneficios del programa, esto debido a que el único caso que se entrevistó con este perfil ya tenía internet y computadora en su casa cuando le dieron en beneficio. Motivo por el cual no siente una gran diferencia, es más paga un costo adicional por un servicio de internet más robusto.

“bueno a mí me llamaron para ofrecéme el programa, yo le dije al muchacho de la cablera que ya tenía un plan de internet y él me dijo que no había problema, que me podía dejar ese que tenía y pagaba menos y me daban una computadora... yo la verdad no le vi nada malo, pero yo no lo busqué” (Mujer, 36 años. Alajuela)

Caso similar sucede con algunas personas del quintil 2 que tienen mayor acceso, de las cuales 11 ya tenían internet en su casa, en este grupo el beneficio de la computadora fue el gancho que los conectó; sin embargo, en las personas de este quintil con menos ingresos y los del quintil 1 es muy marcado el interés en el programa, al punto que todos preguntaron cómo hacer para poder conservar el beneficio una vez que se cumplieran los 3 años de contrato.

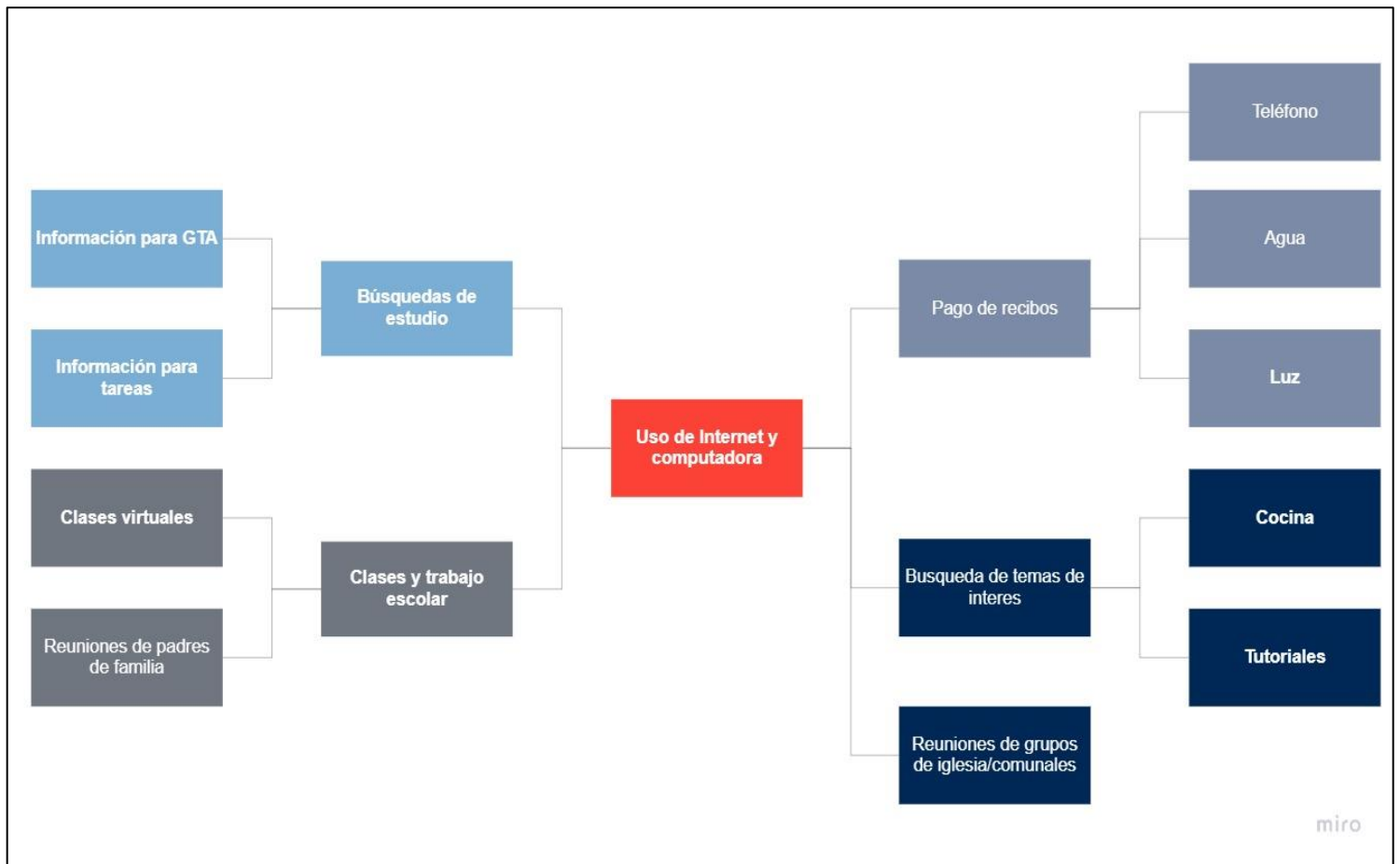
“a nosotros esto nos ha cambiado la vida, ya no ocupamos andar en las carreras de antes para poder estudiar con los guilas, esto fue una bendición...la verdad super interesados cuando nos lo ofrecieron” (Mujer, 29 años. Tibás)

5. Actividades realizadas

- *Actividades cotidianas realizadas mediante el uso del acceso a internet y de la computadora.*

Las personas entrevistadas indican que las actividades cotidianas en que más usan el internet y la computadora son en labores de estudio y en actividades cotidianas como el pago de recibos y búsquedas de información relacionadas a sus intereses.

Imagen 11. Actividades donde usan Internet y computadora



Fuente: elaboración propia

Como se puede observar el uso de la computadora y el internet en labores cotidianas es muy común, lo cual indica que las personas beneficiarias han incorporado estas tecnologías a sus labores

cotidianas, claro está que la pandemia ha acelerado este proceso y ha obligado a que se normalicen estos procesos.

Estas labores cotidianas que son actualmente realizadas de forma digital antes eran realizadas de forma presencial o a pie como los entrevistados dicen, o sea que se pagaban los recibos en puntos de pago autorizados o en el banco. Las reuniones y las clases eran presenciales y las búsquedas había que realizarlas en un café internet o en libros de texto. Lo cual indica que el cambio en las labores cotidianas de estas familias ha sido enorme, no solo por disminuir los tiempos de búsqueda sino por la facilidad de acceso a la información.

Así lo indican ellos mismos;

“Nombres buscar información ahora es muy fácil, uno no sabe ni como hacía antes...” (Mujer, 26 años. Heredia)

“ahora no tengo que ir a pagar recibos ni nada, los pagos los hago por el teléfono y cuando compro algo lo pago con SIMPE, es mucho más fácil...” (Mujer, 46 años. Limón)

- *Perfiles de uso del servicio*

○ *Frecuencia de uso de los servicios por miembros del hogar.*

La frecuencia de uso de los servicios en el hogar es muy variable y está relacionada con las actividades cotidianas y la confirmación de los núcleos familiares. Se puede encontrar tres tipos en el estudio:

- a. **Grupos familiares que lo usan todo el día:** estas familias están conectadas todo el día y aunque tienen horarios establecidos para algunas labores como las mañanas (entre las 7:00 am y la 1:00 pm) para clases virtuales. Se caracterizan por estar siempre conectadas a algunas aplicaciones como WhatsApp, Facebook, Instagram o YouTube.
- b. **Grupos familiares que lo usan principalmente en la mañana:** Estos grupos familiares se caracterizan por estar principalmente conectados en las horas de trabajo escolar, tienden a

ser más operativos en la mañana tanto para recibir lecciones virtuales como para hacer tareas en las mañanas. Estos grupos usan el servicio en otros momentos del día, pero de forma controlada, por ejemplo, una hora para jugar o ver YouTube para los chicos en las tardes.

- c. **Grupos familiares que no tiene idea de cuanto lo usan:** hay un pequeño grupo de familias que no pueden identificar que tanto usan el servicio porque este lo usan en todo momento, pero no tiene horarios establecidos, solamente pueden identificar que tienen que recibir clases en ciertos horarios, pero no son todos los días en una misma franja horaria.

Por otra parte, se observó que estas familias tienen una dinámica de uso bastante frecuente pero poco controlada. Y solo con las entrevistas y observaciones no es posible identificar frecuencias de uso.

- o *Perfil de uso por usuario:*

En cuanto al perfil de los usuarios identificados en las entrevistas y observaciones se puede citar los siguientes datos

Cuadro n°4.

Distribución de beneficiarios por condición de género

ITEM	Femenino	Masculino
Género	120	45
Beneficiarios directos	45	5
Beneficiarios indirectos	75	40
Beneficiarios en condición de estudiantes	80	38

Fuente: elaboración propia

Se logró identificar que la mayor parte de los beneficiarios indirectos, o sea que no son a nombre de quienes está el beneficio, son mujeres. Además, se identificó que la mayor parte de beneficiarios indirectos tienen condición de estudiantes, hay 115 personas en los núcleos familiares que tienen dicha condición. De estos 75 son mujeres.

Respecto a los usos y prácticas de éstos se pudo identificar que tienen usos y gustos similares según grupos de edad, tal como lo muestra el cuadro n°5.

Cuadro n°5.
Principales usos según grupo de edad y sexo

Grupo de edad	Hombres	Mujeres
De 5 a 10 años	Estudio/videos/ juegos	Estudios/videos
De 11 a 20	Estudio/videos/ juegos	Estudio/videos/Redes
De 21 a 35	Redes sociales/ videos/juegos	Redes sociales/ videos
De 36 a 55	Redes sociales/ videos/tutoriales	Redes sociales/ videos/tutoriales
Mayores de 56	Comunicación/tutoriales/redes	Comunicación/tutoriales/redes

Fuente: elaboración propia

Entre los principales usos de las personas entrevistadas están cuatro elementos: usos con fines de estudio, usos con fines de entretenimiento, este incluye varios tipos de videos que van desde los videos de temas de interés, así como novelas y películas. La principal aplicación utilizada para estos fines es YouTube. Jugar con juegos descargables o en línea. Y los videos Tutoriales, que se diferencian de los videos en que son utilizados con fines de aprender temas específicos, pero son tan utilizados y útiles para las poblaciones entrevistadas que se usan para fines estudiantiles con temas que no comprenden hasta con canales de cocina de YouTube.

El uso de redes sociales es otro tema muy importante, se lo pudo identificar que las redes más utilizadas son Instagram, Facebook, WhatsApp y Tik Tok. Su uso también varía según grupos de edad y sexo, tal como lo muestra el cuadro n°6.

Cuadro n°6.
Principales redes sociales utilizadas
según grupo de edad y sexo

Grupo de edad	Hombres	Mujeres
----------------------	----------------	----------------

De 5 a 10 años	Instagram/WhatsApp	Instagram/WhatsApp
De 11 a 20	Instagram/WhatsApp/Tik Tok	Instagram/WhatsApp/ Tik Tok
De 21 a 35	Instagram/WhatsApp/ Facebook	Instagram/WhatsApp/ Facebook
De 36 a 55	Facebook/WhatsApp	Redes sociales/ videos/tutoriales
Mayores de 56	WhatsApp/Facebook	WhatsApp/Facebook

Fuente: elaboración propia

Como se puede observar el uso de redes es ampliamente difundido, entre todos los grupos de edad y tal vez el menos involucrado en el tema son las personas mayores de 55 años.

- *Lugares de uso frecuente según miembros de la familia.*

Los lugares identificados como los de uso frecuente, son dos. La mesa del comedor y las habitaciones de la casa. En donde más se usa es en los cuartos de las casas. Las personas entrevistadas indican que en sus hogares hay pocos espacios acondicionados para realizar tareas escolares entonces se han habilitado las mesas del comedor o de la casa para que sea un espacio adecuado para hacer tareas.

Pero cuando se usa ya sea la computadora o el celular principalmente para espacios de ocio o entretenimiento las personas indican que el espacio más utilizado es el cuarto.

Cuando se cruza esta variable con la edad, observamos que el lugar por preferencia de los más jóvenes es su cuarto, mientras que los más adultos prefieren su sala.

- *Uso de servicios complementarios*

No se logró observar servicios complementarios que los grupos familiares hayan comprado o adquirido para apoyar el servicio ofrecido por el programa; solamente se puede mencionar que hay 12 familias que pagan un adicional al servicio de internet que ofrece el programa para tener mayor velocidad.

6. Capacidades tecnológicas

- *Perfil de entrada de los miembros del hogar*

Los perfiles de entrada identificados para los miembros de los hogares beneficiarios eran bastante básicos respecto al uso de tecnologías y de programas de ambientes telemáticos. Para este análisis se usó una escala de cuatro valores para poder unificar la variedad de respuestas. La misma tiene la siguiente descripción:

- **Bajo:** No tiene conocimientos para poder usarlo
- **Poco:** uso muy básico, conoce pocas herramientas, pero puede usarlo con limitaciones.
- **Medio:** Conoce poco, uso básico de herramientas, puede usarlo funcionalmente.
- **Alto:** Conoce mucho, uso de programas y herramientas varadas, lo usa de forma fluida y puede sacarle mucho provecho.

Cuadro n°7.

Perfil de entrada de los grupos familiares al programa HC según grupos de edad

Grupo de edad	Computadora	Celular	Internet	Office	Dispositivos USB
De 5 a 10 años	Poco	Poco	Poco	Bajo	Poco
De 11 a 20	Poco	Medio	Medio	Poco	Medio
De 21 a 35	Poco	Medio	Medio	Poco	Medio
De 36 a 55	Poco	Poco	Medio	Poco	Medio
Mayores de 56	Bajo	Poco	Poco	Bajo	Bajo

Fuente: elaboración propia

A partir de los datos sistematizados en el cuadro n°7, se puede observar que las personas beneficiarias del programa tenían un perfil de entrada muy básico en cuanto a herramientas básicas de entornos telemáticos y de dispositivos electrónicos, e grupo de edad que tenía mayores

conocimientos estaba ente las personas de 11 a los 35 años. Sin embargo, sus conocimientos eran básicos, funcionales pero básicos.

- *Perfil de salida de los miembros del hogar.*

A partir del uso de las prestaciones tecnologías que ofrece el programa a sus beneficiarios se puede asegurar que estas personas tienen un perfil de salida el programa mucho más alto del que tenían al entrar. La mayor parte de ellos aseguran haber adquirido nuevos conocimientos en diferentes áreas del uso de las tecnologías que se les proporcionaron.

Cuadro n°8.
Perfil de salida de los grupos familiares al programa HC según grupos de edad

Grupo de edad	Computadora	Celular	Internet	Office	Dispositivos USB
De 5 a 10 años	Medio	Medio	Medio	Poco	Medio
De 11 a 20	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio
De 21 a 35	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio
De 36 a 55	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio
Mayores de 56	Poco	Poco	Poco	Poco	Medio

Fuente: elaboración propia

Tal como se puede observar en el cuadro n°8, las personas han obtenido conocimientos prácticos a partir de las herramientas proporcionadas, tanto la computadora como el internet.

“nosotros ahora podemos usar la portátil, mejor el celular, la llave maya, la impresora y hasta empezamos a usar Word y Power Point” (Mujer, 36 años. Curridabat)

“antes a penas sabíamos usar el celular, ahora ya buscamos en internet bien con la compu y podemos usar Word y otros programas, y los que no sabemos buscamos en tutoriales y aprendemos ahí...” (Mujer, 43 años. Alajuela)

Desde el proceso de trabajo etnográfico se puede asegurar que las personas se han visto beneficiadas en el desarrollo de nuevas capacidades y habilidades tecnológicas y computacionales a partir de las herramientas que proporciona el programa Hogares Conectados. Sin embargo, este proceso de adquisición de nuevas herramientas y habilidades tecnológicas no es unidimensional, en él se ven involucrados diferentes factores y actitudes. Por lo cual si bien se puede asegurar que la inclusión en el programa es uno de esos factores no se puede indicar que es el único.

- *Cambios identificados respecto a las destrezas, habilidades y conocimiento para el uso del servicio de acceso a Internet y el computador,*

Dentro de los cambios identificados en cuanto a destrezas se pueden citar muchos y muy variados, pero, los más significativos y generalizados entre toda la población son:

- a. Mejorar el uso de las herramientas de productividad de sus celulares, casi todas las personas entrevistadas han indicado que han visto una mejoría en el uso de sus celulares y las herramientas de productividad. Entre ellos aprender a usar plataformas como Zoom, Teams para reuniones. Poder usar utilidades como las videollamadas de WhatsApp o usar las plataformas digitales de algunos bancos en el celular son algunas muestras de esas destrezas adquiridas.
- b. Mejorar sus habilidades en el uso de ambiente Windows, prácticamente todas las personas entrevistadas han indicado que han mejorado sus habilidades en el uso de Windows y ahora pueden hacer muchas más cosas que antes, como buscar en internet, hacer cartas, enviar emails desde la computadora o el celular. En este tema han jugado un papel importante las personas que utilizan más estos ambientes en los hogares, que han sido una guía a quienes no conocen tanto. Se ha mostrado una transferencia de conocimientos que pasa de las personas más jóvenes a otros grupos de edad.

- c. El uso de internet ha sido determinante en mejorar las habilidades, ya que las y los beneficiarios del servicio han usado el internet como una herramienta de autocapacitación, a través de diferentes mecanismos como tutoriales, búsqueda de información entre otras. Esto ha generado una sensación de poder aprender y mejorar las habilidades desde casa, a su ritmo, rompiendo el miedo inicial que se presenta al uso de nuevas tecnologías.

f. Conclusiones del estudio

- El valor del programa radica en generar acceso tecnológico a grupos familiares con acceso limitado. Valor que con las condiciones que introdujo la pandemia se volvió mucho más importante para casi todos los grupos familiares; principalmente para los que tienen personas en edad escolar.
- El programa es un apoyo que permite acortar la brecha digital de las familias de escasos recursos, sin embargo, no en todos los casos se presenta esta situación ya que se logró identificar en el estudio un grupo de 12 familias que ya contaban con algún servicio de internet antes de formar parte del programa.
- De las personas entrevistadas, más del 90% fueron contactadas por los operadores de internet para comunicarles que eran parte del programa; y eran contactados con un mensaje enfocado en tratar el registro de las personas en el programa como una venta. El principal gancho de venta era la computadora.
- Los beneficiarios del programa están accediendo a buscar información sobre autocapacitación y temas escolares principalmente, y todos los casos estudiados indican que su acceso a la información es más sencillo desde que tiene el beneficio en casa

- El tiempo de uso del internet diario es considerablemente alto en casi todos los grupos de edad. Las personas entrevistadas indican que el uso del internet es para muchas actividades diferentes, pero al sumar los tiempos el patrón de uso es importante dentro de los tiempos del día.
- Las franjas horarias de uso se diferencian según edades, las personas más jóvenes los usan en franjas horarias² indistintas. Los niños en las mañanas principalmente, los adultos en las tardes y noches. Y los adultos mayores en horas de la tarde.
- Sobre el uso de la computadora se puede indicar que el mismo es considerablemente mayor en personas en edad escolar o colegial, éstos utilizan más el recurso principalmente para recibir clases y realizar proyectos, tareas o Guías de trabajo Autónomo. Mientras que las personas de mayor edad tienen un uso muy limitado de este beneficio, en el caso del grupo de edad mayor de 55 años el uso de este es casi nulo.
- Respecto al ahorro de dinero y tiempo identificado, efectivamente el beneficio ha tenido un impacto positivo en ambos rubros, por ejemplo, se ha presentado un ahorro de tiempo en cuanto a comunicación, debido a que el uso de plataformas como WhatsApp les permitió dejar de hacer llamadas a sus familiares o para otras diligencias.
- El programa está brindando un acceso a tecnologías de acceso a información a grupos familiares que antes tenían acceso limitado a ellas. Lo cual es un mecanismo de democratización tecnológica y de cierre de brecha digital.
- Los principales beneficios identificados por las personas participantes del programa son: tener acceso a información fácilmente, poder acceder a plataformas de ventas en línea a bajo costo, bajar sus costos de factura telefónica o recargas, tener acceso a tecnología para estudiar.

² En las entrevistas se solicitó horas de uso específicamente, sin embargo, al ser tan disímiles para el proceso de sistematización se decidió incluir mañana, tarde y noche bajo los siguientes horarios:

Mañana: 6:00 am-12:00 md

Tarde: 12:00 md- 6:pm

Noche: 6:00pm-11:00pm

- Los cambios en la vida cotidiana de las personas entrevistadas pueden resumirse en tres áreas: acceso a tecnología, acceso a información rápida y acceso a posibilidades de autocapacitación. Todos son elementos que repercuten directamente en la calidad de vida de los núcleos familiares beneficiarios del programa.
- Entre los avances más significativos para las personas de la muestra está el aprender a usar de forma básica una computadora, por ejemplo, hay familias en las que las personas casi nunca habían tenido relación directa con entornos computacionales y ahora han aprendido a usar de forma básica el ambiente de Windows y el entorno del office. Lo cual es un avance cualitativo importante en cuanto a sus capacidades personales y de empleabilidad.
- Los jóvenes tienen un comportamiento en el que el uso de las tecnologías es más fuerte que en otros grupos de edad. Así mismo las actividades para las que usan la tecnología es más diversa que la de los grupos mayores a ellos.
- Los comportamientos anteriores al uso de los beneficios otorgados por el programa eran mucho menos digitales, se realizaban algunas tareas de forma manual o sin tanto uso de internet.
- Se identificó una mayor reticencia a el uso de nuevas tecnologías entre las personas mayores de 55 años, mientras que las personas menores de 55 años indicaban tener una mayor anuencia a usar estas tecnologías en sus casas y aprender a usarlas.
- El perfil socioeconómico de las familias juega un papel importante en el interés sobre el programa, se observó en la muestra etnográfica que a mayor ingreso del grupo familiar es menor el interés en el programa.

- Las personas entrevistadas indican que las actividades cotidianas en que más usan el internet y la computadora son en labores de estudio y en actividades cotidianas como el pago de recibos y búsquedas de información relacionadas a sus intereses.
- Entre los principales usos que les dan las personas entrevistadas al internet se puede citar: usos con fines de estudio, usos con fines de entretenimiento, este incluye varios tipos de videos que van desde los videos de temas de interés, así como novelas y películas.
- El uso de redes sociales es otro tema muy importante, se logró identificar que las redes más utilizadas son Instagram, Facebook, WhatsApp y TikTok.
- Los lugares identificados donde se usa más frecuentemente el internet es la mesa del comedor y las habitaciones de la casa. En preferido son los cuartos de las casas.
- Los perfiles de entrada identificados para los miembros de los hogares beneficiarios eran muy básicos respecto al uso de tecnologías y de programas de ambientes telemáticos.
- Desde el proceso de trabajo etnográfico se puede asegurar que las personas se han visto beneficiadas en el desarrollo de nuevas capacidades y habilidades tecnológicas y computacionales a partir de las herramientas que proporciona el programa Hogares Conectados. Sin embargo, este proceso de adquisición de nuevas herramientas y habilidades tecnológicas no es unidimensional, en él se ven involucrados diferentes factores y actitudes. Por lo cual si bien se puede asegurar que la inclusión en el programa es uno de esos factores no se puede indicar que es el único.
- El uso de internet ha sido determinante en mejorar las habilidades, ya que las y los beneficiarios del servicio han usado el internet como una herramienta de autocapacitación, a través de diferentes mecanismos como tutoriales, búsqueda de información entre otras. Esto ha generado una sensación de poder aprender y mejorar las habilidades desde casa, a su ritmo, rompiendo el miedo inicial que se presenta al uso de nuevas tecnologías.

g. Recomendaciones

Se recomienda establecer un mecanismo de comunicación fluida con los y las beneficiarias del programa, el mismo puede pasar por SMS o mensajería de WhatsApp. Esto permitiría tener un acceso más fluido a información de las personas y sus usos. Además, generaría mayor confianza para futuros estudios que realice la SUTEL ya que se podría comunicar por este medio.

Se recomienda establecer canales de comunicación con los operadores de internet, ya que se presentaron muchas quejas de estos tanto de continuidad del servicio como de estabilidad. Pero adicionalmente se identificó que estos entes tienen una cuota de control muy fuerte en el proceso y que han condicionado a algunas personas los beneficios del programa o han ofrecido la computadora como un gancho de venta para poder acumular mayor cantidad de contratos.

Adicionalmente la comunicación entre los beneficiarios y los operadores de internet ha tenido muchas deficiencias y la información del programa no esta llegando de forma clara a las personas beneficiarias. El mejor ejemplo es que una parte importante de los entrevistados pensaban que la operadora de internet les estaba vendiendo una computadora a pagos por 3 años de contrato.

Es recomendable revisar el perfil técnico de los equipos computacionales que se están comprando para dar a las personas beneficiarias ya que las quejas sobre la velocidad y la calidad de las mismas ha sido muy marcada en el estudio.