



DEMOSCOPIA

investigación y análisis

Contratación de servicios profesionales para evaluar el grado de satisfacción y percepción de los usuarios para la calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como de los servicios provistos a través del desarrollo de proyectos con cargo de

FONATEL

LICITACIÓN ABREVIADA 2016LN-000001-SUTEL



sutel | SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

Noviembre del 2016



PROGRAMA HOGARES CONECTADOS

Tabla de contenido

I.	Objetivo del estudio	4
II.	Características del equipo de trabajo y recursos disponibles para el estudio	4
	a. Los encuestadores.....	4
	b. Control de calidad.	4
	c. Digitación.....	4
	d. Pruebas de calidad	4
III.	Plan de trabajo.....	5
	a. Preparación del proceso de investigación.	5
	b. Preparación del trabajo.....	5
	c. El trabajo de campo	5
	d. Procesamiento de la información	5
IV.	Diseño metodológico.....	7
V.	Resultados de la prueba piloto.....	10
	Ficha técnica	11
VI.	Índice de tablas.....	12
VII.	Resumen	16
VIII.	Principales resultados.....	26
IX.	Conclusiones.....	131

I. Objetivo del estudio

Evaluar la percepción sobre el funcionamiento, operativo, calidad y uso de las prestaciones provistas por el Programa Hogares Conectados del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel).

II. Características del equipo de trabajo y recursos disponibles para el estudio

A. Los encuestadores.

Para este proyecto la empresa contará con un equipo de 15 encuestadores telefónicos, los cuales tendrán un nivel educativo de bachillerato y al menos uno o dos años de educación superior. el equipo será debidamente seleccionado de acuerdo a las exigencias del proyecto.

el equipo de trabajo en el call center será permanentemente monitoreado, para evaluar la calidad de la información obtenida.

B. Control de calidad.

usualmente para cada estudio, se cuenta con un “equipo de control de calidad”, el cual debe revisar cada boleta y determinar su calidad y consistencia. en caso de duda se deberá realizar de nuevo la encuesta para control.

C. Digitación

Se contará con un equipo de digitación de personas, con amplia experiencia en procesos de esta naturaleza.

D. Pruebas de calidad

Las pruebas de calidad, son controles que aplicamos en el desarrollo del trabajo. Tienen que ver con la calidad de la información obtenida, la consistencia de la misma, el cruce de información con las preguntas de control, la re encuesta persona a persona, el análisis de simetría y otros procedimientos establecidos.

Todo el material de la encuesta tales como la muestra, cuestionarios impresos, bases de datos y demás, será conservado para cualquier consulta otro tipo de chequeo posterior por parte del cliente.

III. Plan de trabajo

El plan de trabajo se compone de las siguientes etapas.

A. Preparación del proceso de investigación.

Esta primera etapa corresponde al conjunto de actividades (procedimientos) preparatorias al proceso de investigación.

1. Preparación del diseño de la muestra y la logística de aplicación.
2. Establecimiento de una logística del trabajo y levantamiento de la información.
3. Capacitación y entrenamiento del equipo de trabajo. establecimiento de las normas de trabajo y firma del código de ética.

B. Preparación del trabajo

Esta segunda etapa corresponde al conjunto de actividades que darán inicio al trabajo de campo.

1. Prueba del instrumento de trabajo. concluida la capacitación y entrenamiento se realizará la prueba del instrumento (pilotaje). esta etapa corresponde a una prueba del instrumento. se estima una prueba de al menos cincuenta unidades de estudio, distribuidas de forma proporcional entre los 5 estratos base de la muestra de estudio.
2. Esta fase de prueba incluye el análisis de los instrumentos, la consistencia de la información obtenida, la calidad de las preguntas en términos de redacción, comprensión y confianza en lo concerniente a la relación del entrevistado con el entrevistador y el instrumento utilizado.
3. A partir de la prueba, se realizaran los cambios y ajustes necesarios, de ser necesario, al instrumento de estudio. realizadas las correcciones y su necesaria comunicación al cliente, se iniciará el trabajo.

C. El trabajo de campo

El trabajo de campo incluye las actividades siguientes:

1. A partir de la selección de unidades de estudio, se procederá al trabajo. esta fase consiste en la recolección de la información, según el diseño de la muestra establecida.
2. Se implementan los sistemas de control de calidad. el control de calidad se realiza al 100% de la muestra establecido.
3. Análisis periódicos de simetría y asimetría de la información. este es un proceso para reforzar la supervisión y el control de calidad de la información.

D. Procesamiento de la información

Una vez recolectada la información, se procederá a los siguientes procedimientos:

1. Codificación de la información. la codificación de la información va paralelo al trabajo. esto permite realizar un monitoreo permanente sobre la calidad de la información recolectada.

-
2. Corridas parciales de los datos, para verificar la calidad y consistencia de la información obtenida.
 3. Digitación de la información, la cual se inicia en paralelo a la codificación
 4. Procesamiento de la información, la cual es realizada una vez concluida la digitación
 5. Limpieza de la base de datos y etiquetado de los cuadros
 6. Revisión de la información obtenida
 7. Establecimiento del programa de cruces de variables
 8. Procesamiento de la información según el plan de cruces de variables y otros requerimientos establecidos
 9. Impresión de los cuadros.

IV. Diseño metodológico

El ítem 1 comprende 400 unidades de estudio, divididas en dos muestras independientes, una muestra de 320 unidades de estudio a nivel telefónico y otra muestra de 80 unidades de estudio a nivel habitacional. Para ambas muestras se trabajará en hogares beneficiados con el lanzamiento piloto del Programa Hogares Conectados, para conocer la percepción sobre el funcionamiento de este, así como sobre la calidad y el uso de las prestaciones provistas a través del mismo.

Muestra de 320 hogares telefónica

Para esta población de estudio SUTEL brindará un universo (base de datos) para la selección de la muestra telefónica a nivel nacional. Esta muestra tiene un margen de error del $\pm 5.50\%$ y un nivel de confianza del 95%.

Por tratarse de una muestra nacional esta distribución estará sometida a la composición del universo del Programa Hogares Conectados. Dado que el programa tiene una distribución regional específica, estableciendo solo ciertas regiones y sub regiones del país, por razones de estrategia de desarrollo, se mantendrá una proporcionalidad según las áreas en que el programa funcione, acorde al avance del plan de implementación.

Hemos analizado la distribución de los cantones del programa. Se pueden establecer tres categorías de acuerdo a tal distribución:

GAM. En esta zona están los cantones siguientes:

Cantón	N de beneficiarios	%
San José	145	9,9%
Desamparados	500	34,0%
Aserrí	133	9,0%
Goicoechea	32	2,3%
Santa Ana	1	0,0%
Alajuelita	94	6,3%
Tibás	4	0,2%
Curridabat	23	1,6%
Alajuela	333	22,7%
Cartago	106	7,3%
Paraíso	28	1,9%
Heredia	71	4,8%
Total	1470	100%

Resto del Valle Central. Cantones:

Cantón	N de beneficiarios	%
Puriscal	2	0,6%
Tarrazú	12	3,8%
Mora	48	15,2%
Acosta	50	15,9%
Dota	5	1,6%
León Cortés Castro	8	2,5%
San Ramón	142	45,1%
Grecia	38	12,1%
Naranjo	8	2,5%
Palmares	1	0,3%
Turrialba	1	0,3%
Total	315	100%

Resto del País. Cantones:

Cantón	N de beneficiarios	%
Peréz Zeledón	268	13,2%
San Carlos	272	13,4%
Upala	1	0,0%
Sarapiquí	32	1,6%
Liberia	213	10,5%
Nicoya	155	7,6%
Saanta Cruz	135	6,7%
Bagaces	79	3,9%
Carrillo	84	4,1%
Cañas	87	4,3%
Tilarán	1	0,0%
La Cruz	79	3,9%
Hojancha	4	0,2%
Puntarenas	187	9,2%
Buenos Aires	9	0,4%
Osa	48	2,4%
Aguirre	39	1,9%
Golfito	47	2,3%
Coto Brus	9	0,4%
Parrita	28	1,4%
Corredores	65	3,2%
Garabito	3	0,1%
Limón	94	4,6%

Pococí	43	2,1%
Siquirres	22	1,1%
Talamanca	1	0,0%
Mátina	7	0,3%
Guácimo	16	0,8%
Total	2028	100%

Distribución total

Categorías	N de beneficiarios	%
GAM	1470	38,5%
Resto del Valle Central	315	8,3%
Resto del país	2028	53,2%
Total	3813	100%

Sub muestra de 80 hogares

Esta sub muestra obedece a un criterio de juicio, ya que por su tamaño y el criterio de selección, obedece a un factor de conveniencia, cuales son los problemas de contacto telefónico, ausencia del servicio telefónico estacionario, ubicación geográfica y otros. Como muestra de juicio o muestreo intencional, no es un muestreo probabilístico. No obstante los datos a obtener son reveladores y expresan estados de situación de la población con relación al objetivo de estudio y las variables a medir.

La identificación de las unidades de estudio, se realizará sobre la distribución geográfica de los beneficiarios, quedando la misma proporción que para la muestra de 320 unidades de estudio.

Con esta información se establecen las proporciones según la composición y distribución de la base de datos por zonas habitacionales. Dada la experiencia en estudios similares, es fundamental contar con bases de datos robustas, para disponer de suficientes opciones de unidades de estudio por áreas, regiones, sub regiones y localidades. Debemos tener presente que los listados pueden traer imprecisiones en las direcciones, aspecto usual en nuestro medio, dado el estilo y forma de dar direcciones. De ahí la importancia de realizar una prueba de campo previa de diez casos. Esto nos permitirá evaluar la consistencia de la información.

V. Resultados de la prueba piloto

A. Metodología utilizada en la prueba piloto

a. Generalidades

Se realizó la prueba piloto que contempló la aplicación del instrumento a 20 beneficiarios del Programa. El objetivo de la aplicación fue identificar problemas en las instrucciones, vocabulario y comprensión de los ítems del cuestionario, para realizar las mejoras que correspondan y ser aplicado posteriormente.

b. Principales resultados

Esta prueba piloto se llevó a cabo entre el 12 y el 14 de septiembre. Se realizó a la población de beneficiarios.

El tiempo de aplicación del cuestionario fue entre 30 y 55 minutos aproximadamente.

Con respecto al cuestionario, no hubo rechazos por parte de las personas encuestadas, dado que se concientizó a la población de estudio lo importante de la evaluación.

Las preguntas e instrucciones son claras.

Durante el proceso únicamente surgieron algunas observaciones de forma que se detallan en el siguiente cuadro:

Pregunta	Observación
F4	Se agrega la opción menor de edad
P70	Se agrega un pase. Si la persona contesta NO pasa a la P.72
P73	Ítem 8, se le agrega un pase. Si responde NO pasa ítem 11
P84	Se agrega un pase. Si la persona responde NO en las cuatro opciones pasa a las preguntas sociodemográficas.

FICHA TÉCNICA

FECHA DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	<i>12 al 28 de setiembre del 2016</i>
TIPO DE ESTUDIO	<i>Telefónico y habitacional</i>
TAMAÑO DE LA MUESTRA	<i>442 encuestas</i>
MARGEN DE ERROR ESTADÍSTICO	<i>El margen de error estadístico es $\pm 4,6\%$</i>
UNIVERSO DE ANÁLISIS	<i>Beneficiarios del Programa Hogares Conectados</i>

VI. INDICE DE TABLAS

Tabla 1 uso y consumo de telecomunicaciones habitacional	18
Tabla 2 uso y consumo de telecomunicaciones telefónica.....	19
Tabla 3 Tabla resumen	20
Tabla 4 ¿PARA QUÉ USAN LA COMPUTADORA?	22
TABLA 5 NIVELES DE RECHAZO	23
Tabla 6 calificación de la unidad	24
Tabla 7 Tabla resumen de aspecto de evaluación del Programa.....	25
Tabla 8 F1 ¿Cuál es su edad en años cumplidos?.....	26
Tabla 9 F2 ¿Vive usted permanentemente en esta casa?	27
Tabla 10 F3 Tipo de vivienda	27
Tabla 11 F4 ¿Es usted?	28
Tabla 12 Pregunta #1 Registre sexo de la persona titular:	29
Tabla 13 Pregunta #2 Nivel educativo del titular.....	30
Tabla 14 Pregunta #3 Relación de parentesco con el jefe de familia	31
Tabla 15 Pregunta #4 Ocupación del entrevistado	32
Tabla 16 Pregunta #5 Sólo si la persona está trabajando. Tipo de contratación laboral del entrevistado:	33
Tabla 17 Pregunta #6 Jornada del entrevistado:	34
Tabla 18 Pregunta #7 Regularidad del pago del entrevistado:	35
Tabla 19 Pregunta #8 Garantías patronales que el entrevistado tiene	36
Tabla 20: Pregunta #9 Sólo los que trabajan por cuenta propia: Especifique que hace el titular....	37
Tabla 21 Pregunta #10 Salario mensual aproximado.....	38
Tabla 22 Pregunta #11 Registre el sexo del jefe de familia	39
Tabla 23: PREGUNTA #12 ¿Cuál es la edad en años cumplidos del jefe de familia?	40
Tabla 24: Pregunta #13 Nivel educativo del jefe de familia.....	41
Tabla 25 Pregunta #14 Tipo de contratación del jefe de familia	42
Tabla 26: Pregunta #15 Ocupación del jefe de familia	43
Tabla 27: Pregunta #16 Jornada del jefe de familia	44
Tabla 28: Pregunta #17 Regularidad del pago del jefe de familia.....	45
Tabla 29: Pregunta #18 Garantías patronales que tiene el jefe de familia.....	46
Tabla 30 Pregunta #19 Sólo los que trabajan por cuenta propia. Especifique que hace el jefe de familia.....	47
Tabla 31 Pregunta #22 Registro de personas del hogar	48
Tabla 32 Sexo	49
Tabla 33 Estado civil.....	50
Tabla 34 Estudia	51
Tabla 35 Trabaja	52
Tabla 36 Parentesco	53
Tabla 37 Pregunta #23 ¿Podría decirme desde cuándo vive usted en este sector o barrio?	54
Tabla 38 Pregunta #24 ¿Podría decirme si sabe el significado de las siglas sutel?	55
Tabla 39 Pregunta #24a Sí, ¿qué es?.....	56
Tabla 40: Pregunta #25 ¿Podría decirme si sabe el significado de las siglas fonatel?	57
Tabla 41 Pregunta #25a Sí, ¿qué es?.....	58

Tabla 42 Pregunta #26 ¿Por qué medio se enteró del Programa “Hogares Conectados”?	58
Tabla 43 Pregunta #27 ¿Por qué decidió ser parte del programa?	59
Tabla 44 Pregunta #28 Habitacional: Antes de ser parte del Programa Hogares Conectados, ¿usted o su familia?	60
Tabla 45 Pregunta #28 Telefónica Antes de ser parte del Programa Hogares Conectados, ¿usted o su familia?	63
Tabla 46 Pregunta #29 ¿Hace cuánto posee el Programa Hogares Conectados?	66
Tabla 47 Pregunta #30 ¿Sabe quién administra el Programa Hogares Conectados?	67
Tabla 48 Pregunta #30a Sí, ¿quién?	68
Tabla 49 Pregunta #31 ¿Cómo se enteró?	69
Tabla 50 Pregunta #32 ¿Tiene el servicio de internet suministrado por el Programa?	70
Tabla 51 Pregunta #33 ¿Tiene la computadora suministrada por el Programa?	71
Tabla 52 Pregunta #33a No, ¿por qué?	72
Tabla 53 Pregunta #34 Con respecto al Programa Hogares Conectados indíqueme, ¿cuál es su operador actual?	73
Tabla 54 Pregunta #35 ¿Desea cambiar de operador?	74
Tabla 55 Pregunta #35ª Sí, ¿por cuál?	75
Tabla 56 Pregunta #36 ¿Por qué desea cambiar de operador?	76
Tabla 57 Evalué en una escala de 1 a 5, siendo 1 la peor calificación posible y 5 la mejor calificación posible	77
Tabla 58 Pregunta #53 ¿Conoce usted algún número telefónico para reporte de averías de su operador de servicio?	81
Tabla 59 Pregunta #54 ¿Conoce usted la garantía que tiene la computadora que adquirió con el programa?	82
Tabla 60 Pregunta #54a , ¿cómo se enteró?	83
Tabla 61 Pregunta #55 ¿Qué tan frecuente se cae o se interrumpe su servicio?	84
Tabla 62 Pregunta #56 Generalmente, ¿cuál medio utiliza para realizar sus trámites ante el operador de servicio?	85
Tabla 63 Pregunta #57 Generalmente, ¿para qué usan la computadora?	86
Tabla 64 Pregunta #58 Específicamente, ¿para qué utiliza el internet?	87
Tabla 65 Pregunta #59 ¿Cantidad de horas diarias promedio de uso?	89
Tabla 66 Pregunta #60 Monto del gasto promedio por mes	92
Tabla 67 Pregunta #61 ¿El usuario principal comparte la computadora del Programa y el acceso a internet con el resto de los miembros del hogar?	93
Tabla 68 Pregunta #61a Sí, ¿con quién o quiénes?	94
Tabla 69 Pregunta #61b No, ¿por qué?	95
Tabla 70 Pregunta #62 Con relación al servicio que brinda el programa hogares conectados ¿los miembros de la familia presentan rechazo al uso de internet y computadora del programa?	96
Tabla 71 Pregunta #62a Sí, ¿por qué?	96
Tabla 72 Pregunta #63 ¿Cuánto tiempo en el último mes se han presentado problemas de conexión en su internet?	97
Tabla 73 Pregunta #64 ¿Cuál fue el tiempo en que le solucionaron la avería?	98
Tabla 74 Pregunta #65 En una escala de 1 a 10, siendo 1 una calidad muy mala y 10 una excelente calidad, ¿qué tan buena calidad tiene el servicio de internet que recibe?	99

Tabla 75 Pregunta #66 ¿Cuál es la marca de la computadora que adquirió con el Programa Hogares Conectados?	100
Tabla 76 Pregunta #67 ¿Hace cuánto tienen la computadora brindada por el programa hogares conectados?	100
Tabla 77 Pregunta #68 ¿Dónde utilizan la computadora? (escritorio, mesa, piso u otros).....	101
Tabla 78 Pregunta #69 ¿Utilizan la computadora fuera de la casa?	102
Tabla 79 Pregunta #69a Especifique dónde:.....	103
Tabla 80 Pregunta #70 ¿Alguien más en su casa tiene computadora? (fuera del Programa Hogares Conectados)	104
Tabla 81 Pregunta #70a Sí, ¿quién o quiénes?	105
Tabla 82 Pregunta #71 ¿Hace cuánto tienen esa computadora?	105
Tabla 83 Pregunta #72 ¿Algún miembro de la familia cuenta con capacitación en informática o computación?.....	106
Tabla 84 Pregunta #72a Sí, ¿quién o quiénes?	107
Tabla 85 Pregunta #73 Por favor, indíqueme:	107
Tabla 86 Pregunta #74 ¿Conoce usted sus deberes y responsabilidades como parte del Programa?	109
Tabla 87 Pregunta #74a Sí, ¿cómo se enteró?	110
Tabla 88 Pregunta #75 ¿Ha visitado el sitio web de la sutel?	111
Tabla 89 Pregunta #75a ¿Cuántas veces?	112
Tabla 90 Pregunta #76 Cuando ha llamado o asistido al imas a consultar sobre el programa, ¿Cómo ha sido el trato?	112
Tabla 91 Pregunta #77 ¿Los funcionarios del imas lo visitan?	113
Tabla 92 Pregunta #77a Sí, ¿cuántas veces?	114
Tabla 93 Pregunta #78 Cuando los visitan los funcionarios del imas, ¿le han hablado del programa?	114
Tabla 94 Pregunta #79 ¿Usted tenía internet en su hogar antes del programa hogares conectados?	115
Tabla 95 Pregunta #79ª Velocidad	116
Tabla 96 Pregunta #79b Operador	116
Tabla 97 Pregunta #79c Costo mensual	116
Tabla 98 Pregunta #80 En una escala de 1 a 10 siendo 1 la peor calificación posible y 10 la mejor calificación posible. ¿Qué calificación le da a la computadora que adquirió con el programa hogares conectados según las características siguientes?	117
Tabla 99 Pregunta #81 ¿Considera usted que el precio que paga por el programa está acorde al ingreso que usted recibe?	118
Tabla 100 Pregunta #81a ¿Por qué?	118
Tabla 101 Pregunta #82 ¿Sabe que el Programa Hogares Conectados tiene un sitio web con información educativa?.....	119
Tabla 102 Pregunta #82a ¿Lo ha utilizado?	120
Tabla 103 Pregunta #82b ¿Cómo se enteró?	121
Tabla 104 Pregunta #83 ¿Sabe cómo ingresar al sitio web del Programa Hogares Conectados? .	121

Tabla 105 Pregunta #83a ¿Cómo se enteró?	122
Tabla 106 Pregunta #84 ¿Cuáles miembros de la familia utilizan el sitio web del programa?	122
Tabla 107 Pregunta #84 Horas por semana	123
Tabla 108 Pregunta #85 ¿Para qué utiliza el sitio web del Programa Hogares Conectados?	124
Tabla 109 ¿Le resulta útil?	125
Tabla 110 Pregunta #86 ¿Podría decirme quienes son los responsables de la administración del sitio web del Programa?.....	125
Tabla 111 Pregunta #87 ¿Tiene el sitio web del Programa un nombre acorde con el programa, que sea claro y fácil de recordar?	126
Tabla 112 Pregunta #88 ¿Resulta fácil el uso del sitio web del Programa Hogares Conectados?..	127
Tabla 113 Pregunta #89 Para las siguientes preguntas con respecto al sitio web, indíqueme:	128
Tabla 114 Pregunta #90 En una escala de 1 a 10, donde 1 es nada y 10 es mucho, indíqueme: ...	128
Tabla 115 Sociodemográficos	129
Tabla 116 Pregunta #96 ¿Cuáles de los siguientes artículos tienen en su hogar?.....	130

VII. RESUMEN

A continuación presentamos un informe ejecutivo con los principales hallazgos a manera de síntesis seguidos de un apartado en el cual se encuentran todos los cuadros y gráficos asociados a la totalidad de las preguntas en formato de frecuencias simples.

En relación a las unidades habitacionales encuestadas podemos afirmar que en su mayoría son unidades muy consolidadas, ya que más del 62,5% expresa que tiene más de 12 años de vivir en ese sector (Tabla 31), de los cuales el 57% vive en una casa propia.

En general el 36% de las unidades habitacionales encuestadas son casas independientes, sin embargo existe cerca de un 16 a 17 % de las unidades encuestadas que califican como “tugurios o cuarterías”

Como se puede observar en los resultados el segmento más importante de edades de los encuestados lo representa el segmento de 30 a 49 años, con un 73,9% y un 67% (telefónica y presencial respectivamente) lo cual ubica a la mayoría de los entrevistados en el segmento de adultez plena.

Según lo solicitado en los términos de referencia el 100% de los encuestados habita de forma permanente en la unidad habitacional encuestada, y en su inmensa mayoría son jefes de familia y titulares del proyecto, o jefes de familia únicamente.

Las personas titulares son en su mayoría mujeres hijas o esposas del jefe de familia (97,9% y 94,2% telefónica y presencial respectivamente) con niveles educativos en su mayoría por debajo de secundaria completa (ver Tabla 6) y dedicadas al hogar (79,9%) sin ingresos propios (virtualmente la totalidad, solamente 7 de la entrevistadas registran ingresos propios¹).

Esto indica un punto a favor del Programa porque contribuye al cierre de la brecha de acceso digital que como sabemos por indicadores internacionales afecta más a las mujeres en condición de vulnerabilidad y baja escolaridad.

La mayoría de los jefes de familia reportados por ambas metodologías de recolección son mujeres, por lo que podemos inferir que el Programa en su gran mayoría atiende a unidades familiares lideradas por mujeres (sean estas o no las titulares beneficiarias del Programa). Las jefas de familia (71,7%) se encuentran en edades de 30 a 49 años. y al igual que en el caso de las titulares su escolaridad es inferior a secundaria incompleta (ver Tabla 17).

Solamente un 9,4% son asalariadas del sector privado el 36% de ellas trabaja por cuenta propia y un significativo 48,3% no reporta ninguna ocupación, esto refuerza la inferencia antes anotada, de

¹ Para analizar las características de esta población refiérase a las tablas de la sección dos, no se comentan en este resumen ejecutivo de resultados porque sus porcentajes son muy poco representativos dentro de la muestra de estudio.

que las unidades familiares encuestadas pertenecen a segmentos de población desfavorecidos socioeconómicamente. Muchas de las jefas de familia son amas de casa o se desempeñan en el sector informal, por lo que no cuentan con ningún tipo de garantías sociales ni ingresos regulares.

Únicamente 45 de las entrevistadas cuentan con ingreso regulares por medio de un salario de estas solo la mitad cuenta con seguro social, solo el 28,6% cuenta con aguinaldo, y el 42,9% disfruta de vacaciones.

Las unidades habitacionales indican que el 68,7% de sus habitantes es menor de 29 años, de estos el 59,9% son hijos del encuestado, por lo que estamos ante hogares que en su mayoría cuentan con una población dependiente joven, este porcentaje representa 1364 personas en ese rango de edad. De las cuales el 56% es mujer y el 78,2% es soltero, solamente el 60,4% estudia y el 17,8% trabaja.

Ante la pregunta ¿podría decirme si sabe el significado de las siglas SUTEL? el 86,7% (383) indica no saber y de los que si dicen conocer solo 9 personas indican que es la superintendencia de telecomunicaciones.

Ante la pregunta ¿podría decirme si sabe el significado de las siglas FONATEL? el 86,7 % (387) no sabe que significa y de los que dicen saber solo 15 conocen su significado.

Por otro lado al cuestionarles acerca de ¿por qué medio se enteró del Programa “hogares conectados”? los entrevistados indican que la principal fuente de conocimiento es “un funcionario del IMAS” (42,8%), un 17,35 indica que a través de un funcionario de otra institución y un 14,9% lo hizo por medio de la Tv.

En relación con al ¿por qué decidió ser parte del Programa? el 64% de los encuestados mejor oportunidad para estudio.

Si analizamos el comportamiento en uso y consumo de telecomunicaciones podemos ver es el siguiente perfil.

TABLA 1 USO Y CONSUMO DE TELECOMUNICACIONES HABITACIONAL

		TITULAR		PAREJA		HIJOS	
		antes	después	antes	después	antes	después
		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Poseían cuenta correo electrónico	n	39	38	7	11	46	49
	%	42,4%	41,8%	17,9%	27,5%	51,7%	55,7%
Descargar música por internet	n	23	32	7	7	39	49
	%	40,5%	35,2%	17,9%	17,5%	43,3%	55,1%
Realizaban algún tipo de actividad empresarial	n	15	13	3	4	9	9
	%	16,3%	14,3%	7,7%	10,0%	10,0%	10,1%
Tenían cuentas en redes sociales	n	48	61	10	14	63	69
	%	52,2%	67,0%	25,6%	35,0%	70,0%	77,5%
Descargaban información	n	34	54	6	9	59	76
	%	37,0%	58,7%	15,4%	23,1%	66,3%	85,4%
Realizaban trámites bancarios en línea	n	7	12	3	3	6	10
	%	7,6%	13,0%	7,7%	7,7%	6,8%	11,4%
Leía noticias en línea	n	18	36	3	6	16	35
	%	19,6%	39,1%	7,7%	15,4%	18,0%	39,3%
Jugar juegos en línea	n	9	21	3	3	26	41
	%	9,8%	22,8%	7,7%	7,7%	29,2%	46,1%
Compraba por internet	n	5	5	3	2	11	12
	%	5,4%	5,4%	7,7%	5,1%	12,4%	13,5%
Actividades relacionadas con estudio	n	38	63	5	6	56	72
	%	41,3%	68,5%	12,8%	15,4%	62,9%	80,9%
Trámites institucionales	n	10	18	3	3	7	14
	%	10,9%	19,6%	7,5%	7,5%	7,9%	15,7%

TABLA 2 USO Y CONSUMO DE TELECOMUNICACIONES TELEFÓNICA

		TITULAR		PAREJA		HIJOS	
		antes	después	antes	después	antes	después
		si	si	si	si	si	si
Poseían cuenta correo electrónico	n	114	147	13	19	155	204
	%	34,9%	44,8%	15,3%	21,8%	48,7%	63,9%
Descargar música por internet	n	60	95	10	17	153	211
	%	18,3%	29,0%	11,9%	19,8%	47,5%	65,7%
Realizaban algún tipo de actividad empresarial	n	18	24	4	4	14	25
	%	5,5%	7,3%	4,8%	4,8%	4,4%	7,9%
Tenían cuentas en redes sociales	n	164	191	28	36	218	254
	%	49,5%	57,9%	33,3%	42,4%	67,3%	78,4%
Descargaban información	n	118	168	15	18	217	269
	%	35,8%	51,1%	17,6%	21,2%	67,0%	83,0%
Realizaban trámites bancarios en línea	n	15	27	2	2	19	23
	%	4,6%	8,2%	2,4%	2,4%	6,1%	7,4%
Leía noticias en línea	n	64	129	11	20	91	154
	%	19,5%	39,2%	13,1%	23,5%	28,3%	47,8%
Jugar juegos en línea	n	18	39	2	4	88	145
	%	5,5%	11,9%	2,4%	4,6%	27,6%	45,6%
Compraba por internet	n	23	20	1	1	46	48
	%	7,0%	6,1%	1,2%	1,1%	14,3%	15,0%
Actividades relacionadas con estudio	n	121	172	5	11	243	287
	%	36,8%	52,3%	6,0%	12,9%	75,0%	88,6%

Como podemos ver en la Tabla anterior existe una leve mejoría en todas casi todas las categorías encuestadas, con excepción de las categorías enmarcadas en rojo. A pesar de esta leve mejoría los porcentajes de uso de telecomunicaciones en general son muy bajos.

Más del 50% de los encuestados está afiliado hace dos meses o menos. El 44,1% de los encuestados afirma saber quien administra el Programa, y al preguntar cuál es esta institución el 54,9% afirma que es el IMAS seguida de un 20,5 % que afirma que es SUTEL/FONATEL.

El 95,9% del total de los entrevistados tiene el servicio de internet suministrado por el Programa (ver Tabla 43), del mismo modo el 98,2% de los entrevistados reporta tener computadora suministrada por medio del Programa (solamente 8 de los encuestados reporta no tener la computadora al momento de la encuesta de los cuales 7 indican que aún no se las han entregado y 1 reporta fallas y reparación).

Con respecto al servicio el operador dominante es CABLETICA con un 51,6% de los usuarios afiliados seguido de lejos por el ICE con un 23,5%; en tercer lugar aparece TELECABLE con un

18,1%. En esta misma línea los niveles de satisfacción con el operador son buenos ya que el 93,9% expresa no desear cambiar de operador.

Como se puede observar en la siguiente Tabla resumen en una escala de 1 a 5, siendo 1 la peor calificación posible y 5 la mejor calificación posible presenta porcentajes bastante satisfactorios, con excepción de la visita personal (inferimos que los porcentajes de no respuesta se deben a que no han visitado dichas instalaciones):

TABLA 3 TABLA RESUMEN

ATENCIÓN PERSONALIZADA	CALIFICACIÓN	TOTAL	
		n	%
P. 37 Cuando usted <u>va personalmente</u> a las oficinas de su proveedor a realizar consultas sobre hogares conectados	4	40	9,0%
	5	157	35,5%
	Ns/Nr	228	51,6%
	Total	442	100,0%
P. 38 ¿En qué grado está satisfecho/a con el tiempo que dura para ser atendido?	4	70	15,8%
	5	220	49,8%
	Ns/Nr	105	23,8%
	Total	442	100,0%
p.39 ¿Está satisfecho/a con el trato recibido por parte del funcionario que lo atendió? (respeto, cortesía, tono de la voz y lenguaje que usa)	4	31	7,0%
	5	300	67,9%
	Ns/Nr	97	21,9%
	Total	442	100,0%
P.40 ¿cuál es el grado de satisfacción con respecto a la información brindada sobre el Programa y sus servicios?	4	45	10,2%
	5	263	59,5%
	Ns/Nr	98	22,2%
	Total	442	100,0%

ATENCIÓN TELEFÓNICA	CALIFICACIÓN	TOTAL	
		n	%
P41. Al realizar una <u>consulta telefónica</u> a su proveedor, ¿en qué grado está satisfecho con el tiempo que tarda para ser atendido?	4	85	19,2%
	5	162	36,7%
	Ns/Nr	110	24,9%
	Total	442	100,0%
P42. ¿Está satisfecho con el trato recibido por parte del funcionario que lo atendió? (respeto, cortesía, tono de la voz y lenguaje que usa)	4	41	9,3%
	5	269	60,9%
	Ns/Nr	111	25,1%
	Total	442	100,0%
P43. ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la información brindada por el proveedor sobre los servicios y productos brindados?	4	51	11,5%
	5	251	56,8%
	Ns/Nr	106	24,0%
	Total	442	100,0%
P44. ¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a la información provista por el imas?	4	38	8,6%
	5	261	59,0%
	Ns/Nr	100	22,6%
	Total	442	100,0%
p.45 ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la ayuda y orientación suministrada por el imas?	4	34	7,7%
	5	268	60,6%
	Ns/Nr	98	22,2%
	Total	442	100,0%

Solamente el 63,5% de los encuestados algún número telefónico para reporte de averías de su operador de servicio, de la misma forma solo el 53,8% conoce de la garantía que tiene la computadora que adquirió con el Programa y más de la mitad de estos se enteró a través del funcionario que los asesoró.

Según opinión de los encuestados el servicio se interrumpe esporádicamente en un 38,5%, aunque un 37,5% dice que este nunca se interrumpe.

la forma favorita para realizar sus trámites ante el operador de servicio es la física a las instalaciones del operador con un 47,3%, seguida de la gestión por medio del teléfono con un 44,3%.

Al consultar acerca de ¿para qué usan la computadora? las respuestas son muy variadas estudios una de las categorías más mencionadas por otra parte de 91,2% de los titulares consultados afirman que comparten la computadora otorgada por el Programa con los demás miembros de la familia. Siendo los hijos las personas con las que más se comparte (64,4%).

TABLA 4 ¿PARA QUÉ USAN LA COMPUTADORA?

		%
Persona titular	Recreación	17,8%
	Trabajo	14,7%
	Estudio	42,9%
	Todas las anteriores	24,5%
	Total	100,0%
Esposo (a)	Recreación	26,8%
	Trabajo	19,5%
	Estudio	12,2%
	Todas las anteriores	19,5%
	Ns/Nr	22,0%
	Total	100,0%
Hijos	Recreación	10,3%
	Trabajo	5,9%
	Estudio	55,1%
	Todas las anteriores	23,0%
	Ns/Nr	5,6%
	Total	100,0%
Otros familiares	Recreación	24,5%
	Trabajo	10,2%
	Estudio	49,0%
	Todas las anteriores	16,3%
	Total	100,0%

El monto del gasto promedio por mes reportado es inferior a los 5000 colones lo cual vuelve muy asequible los costos del Programa.

Con relación al servicio que brinda el Programa Hogares Conectados, al consultar si ¿los miembros de la familia presentan rechazo al uso de internet y computadora del Programa? la situación es muy interesante, las titulares y sus hijos presentan los porcentajes de rechazo más o pequeños como se pudo observar, siendo los esposos y los otros familiares los que presentan porcentajes de desconocimiento sobre el nivel de rechazo de parte de los titulares.

TABLA 5 NIVELES DE RECHAZO

		TOTAL	
		n	%
Persona titular	Si	26	5,9%
	No	416	94,1%
	Total	442	100,0%
Esposos (a)	Si	14	3,2%
	No	185	41,9%
	Ns/Nr	243	55,0%
	Total	442	100,0%
Hijos	Si	3	0,7%
	No	421	95,2%
	Ns/Nr	18	4,1%
	Total	442	100,0%
Otros familiares y amigos	Si	9	2,0%
	No	195	44,1%
	Ns/Nr	238	53,8%
	Total	442	100,0%

En relación con ¿cuánto tiempo en el último mes se han presentado problemas de conexión en su internet? el balance es muy positivo el 39% dice que nunca y un 35% acumulado dice que menos de una hora, esto se refuerza cuando vemos que más del 80% promedio acumulado le da una valoración superior a 8 puntos en una escala de 10.

La marca líder reportada por lo usuario es HP con un 95% de las unidades adquiridas; por otra parte el 85% posee dicha terminal desde hace 5 meses o menos (solamente el 8,8% de los encuestados reporta que en su hogar existía una maquina antes de la unidad otorgada por el Programa de Hogares Conectados).

La unidad recibida mediante el Programa es utilizada en una mesa del hogar en un 60% y en un escritorio para la computadora en un 20 (solamente el 6,6 % de los usuarios reporta utilizar la unidad fuera del hogar).

La calificación otorgada a la computadora que adquirió con el Programa Hogares Conectados se presenta el siguiente panorama:

TABLA 6 CALIFICACION DE LA UNIDAD

		TELFÓNICA		CAMPO		TOTAL	
		n	%	n	%	n	%
Calidad	8	21	6,0%	4	4,3%	25	5,7%
	9	30	8,6%	9	9,6%	39	8,8%
	10	279	80,2%	74	78,7%	353	79,9%
	Ns/Nr	8	2,3%	2	2,1%	10	2,3%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
Precio	8	9	2,6%	1	1,1%	10	2,3%
	9	17	4,9%	10	10,6%	27	6,1%
	10	263	75,6%	75	79,8%	338	76,5%
	Ns/Nr	54	15,5%	6	6,4%	60	13,6%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
Tamaño	8	13	3,7%	1	1,1%	14	3,2%
	9	20	5,7%	9	9,6%	29	6,6%
	10	299	85,9%	81	86,2%	380	86,0%
	Ns/Nr	8	2,3%	2	2,1%	10	2,3%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
Garantía	8	17	4,9%	2	2,1%	19	4,3%
	9	19	5,5%	6	6,4%	25	5,7%
	10	237	68,1%	72	76,6%	309	69,9%
	Ns/Nr	66	19,0%	9	9,6%	75	17,0%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Como se puede observar en la Tabla anterior todos los aspectos cuestionados poseen un alta calificación, el 96,6% de los encuestados considera que el precio que paga por el Programa, está acorde al ingreso que usted recibe, y se considera que el precio es accesible (94,8%).

El 34,6% de los entrevistados reporta que alguien en el hogar cuenta con capacitación en informática y computación siendo los hijos de los encuestados o los encuestados mismos las personas que cuentan con estas capacitación (89% acumulado)

TABLA 7 TABLA RESUMEN DE ASPECTO DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

		n	%
¿El operador le entregó copia del contrato y del documento de compromiso con el Programa al momento de la firma?	Sí	423	95,7%
¿Mes a mes el operador le entrega la factura por la computadora y servicio de internet?	Sí	293	66,3%
¿Ha recibido información del Programa por parte de funcionarios del IMAS?	Sí	162	36,7%
Cuándo le entregaron la computadora, ¿el operador le entregó el manual de la computadora y la información para el cuidado y uso de esta?	Sí	413	93,4%
Cuándo le entregaron la computadora, ¿el operador le dejó conectada y funcionando la computadora?	Sí	381	86,2%
¿Es apropiada la computadora para el uso que usted le da?	Sí	429	97,1%
¿La computadora funciona correctamente?	Sí	411	93,0%
¿La computadora ha presentado fallas?	Sí	45	10,2%
¿El operador ha resuelto estas fallas?	Sí	4	8,9%
¿Está satisfecho con la respuesta del operador?	Sí	8	17,8%
¿Conoce usted que es el manual del beneficiario?	Sí	105	23,8%
¿Ha recibido apoyo sobre el uso del internet o la computadora por parte del MEP?	Sí	26	5,9%
¿Ha recibido apoyo sobre el uso del internet o la computadora por parte del IMAS?	Sí	58	13,1%

El 60,6% dice saber cuáles son los deberes y responsabilidades como parte del Programa, y dice haberse enterado mediante el contrato o en una conversación con el funcionario que lo contacto o el proveedor que le suplió la máquina.

Por otra parte el 91,9% de los encuestados nunca ha entrado al sitio web de SUTEL y el 78,5% no sabe que el Programa Hogares Conectados tiene un sitio web con información educativa. El 85,5% de las personas consultadas no sabe cómo ingresar al sitio. y de las 76 personas que dicen saber de la página 53 nunca la han utilizado y prácticamente nadie sabe quién lo administra.

Cuando se les consulta acerca de cuál ha sido el trato cuando han llamado o asistido al IMAS a consultar sobre el Programa, el 52,2% considera que el trato ha sido bueno o muy bueno.

Al consultárseles acerca de ¿si tenía internet en su hogar antes del Programa Hogares Conectados? el 81,2% contesta que no.

De los que si tenían internet antes de estar en el Programa presenta un perfil de operadores y costos muy similar al que tiene actualmente con el Programa.

VIII. Principales resultados

TABLA 8 F1 ¿Cuál es su edad en años cumplidos?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Menores de 18	9	2,6%	4	4,3%	13	2,9%
18 a 24 años	30	8,6%	14	14,9%	44	10,0%
30 a 49 años	257	73,9%	63	67,0%	320	72,4%
50 años y más	52	14,9%	13	13,8%	65	14,7%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

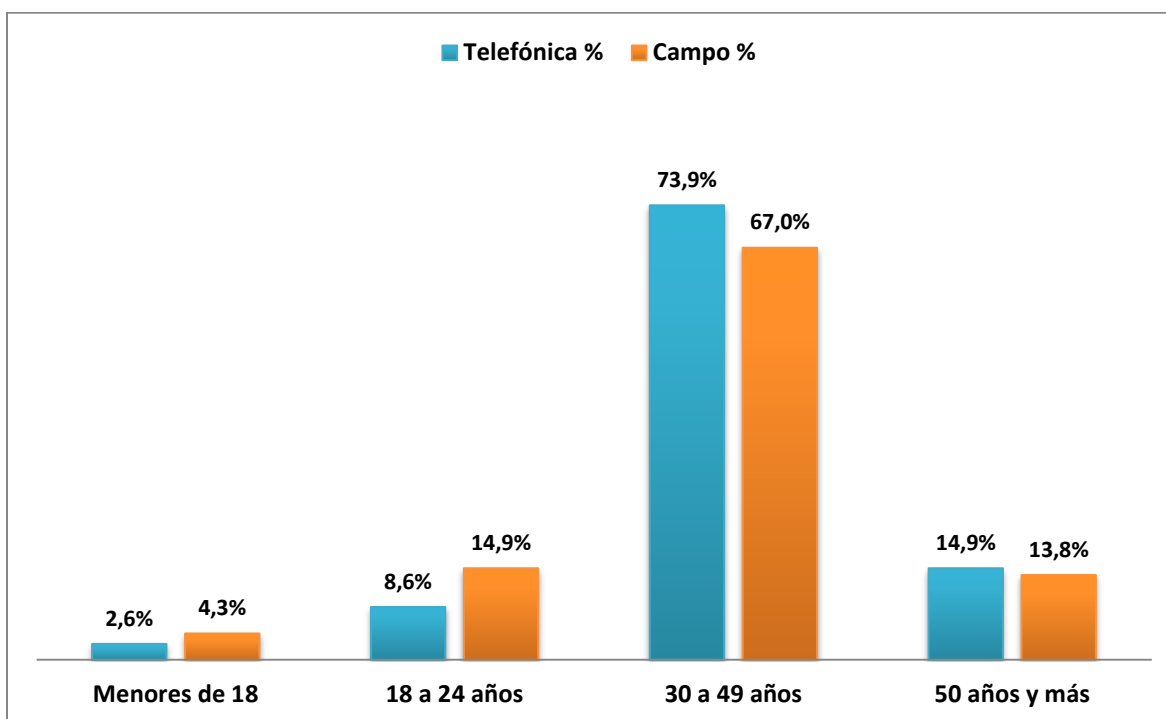


TABLA 9 F2 ¿Vive usted permanentemente en esta casa?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Sí	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

TABLA 10 F3 Tipo de vivienda

	Campo		Total	
	N	%	N	%
Casa independiente	34	36,2%	34	36,2%
Departamento en edificio	2	2,1%	2	2,1%
Precario - tugurio	15	16,0%	15	16,0%
Condominio	1	1,1%	1	1,1%
Cuartería	1	1,1%	1	1,1%
Ns/Nr	41	43,6%	41	43,6%
Total	94	100,0%	94	100,0%

Observación realizada únicamente en habitacional

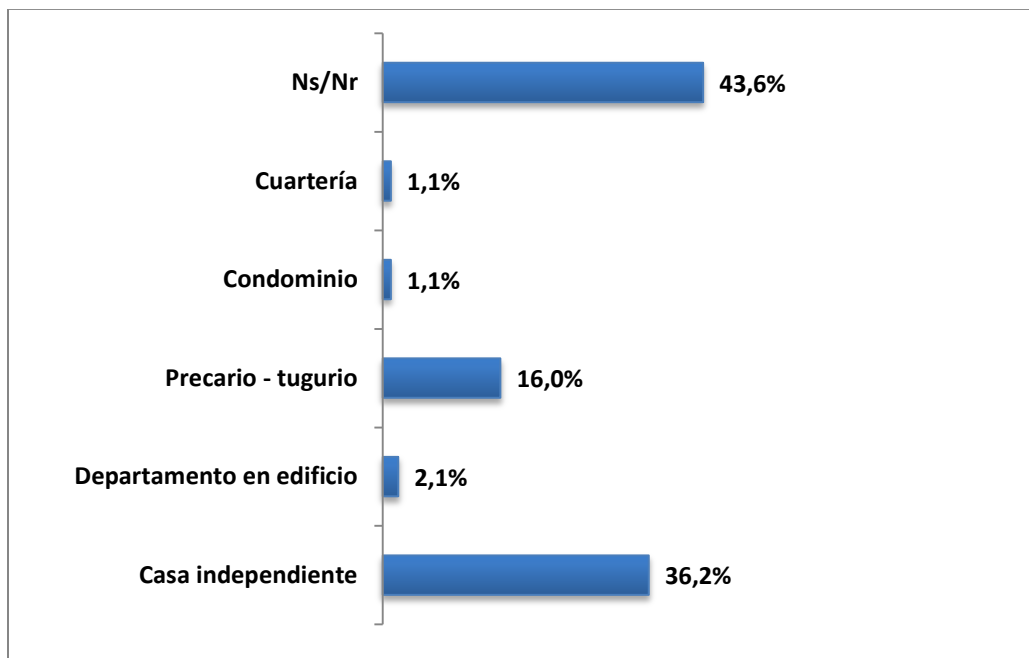


TABLA 11 F4 ¿Es usted?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Titular	107	30,7%	47	50,0%	154	34,8%
Jefe de familia	29	8,3%	6	6,4%	35	7,9%
Ambas (Titular y jefe de familia)	203	58,3%	37	39,4%	240	54,3%
Menor	9	2,6%	4	4,3%	13	2,9%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

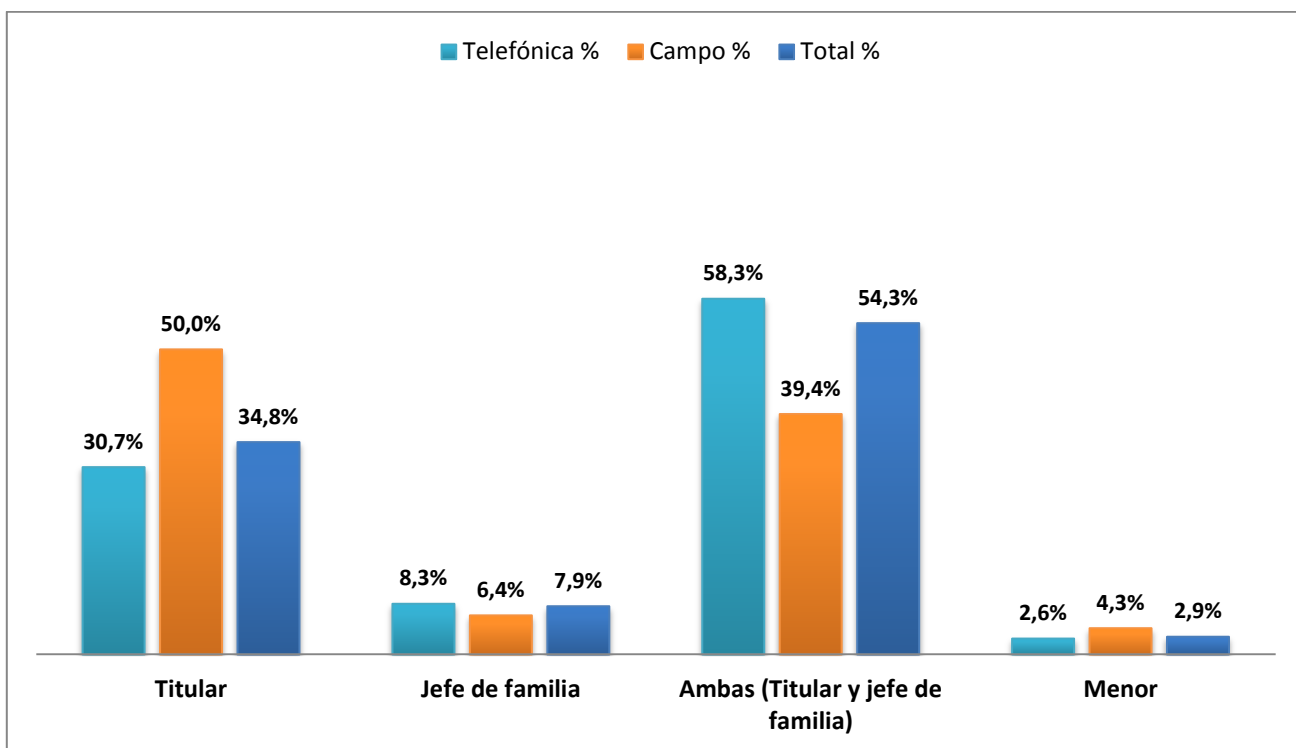


TABLA 12 Pregunta #1 Registre sexo de la persona titular:

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Hombre	8	7,5%	1	2,1%	9	5,8%
Mujer	99	92,5%	46	97,9%	145	94,2%
Total	107	100,0%	47	100,0%	154	100,0%

Base de cálculo: solo los que respondieron ser titular en F4.

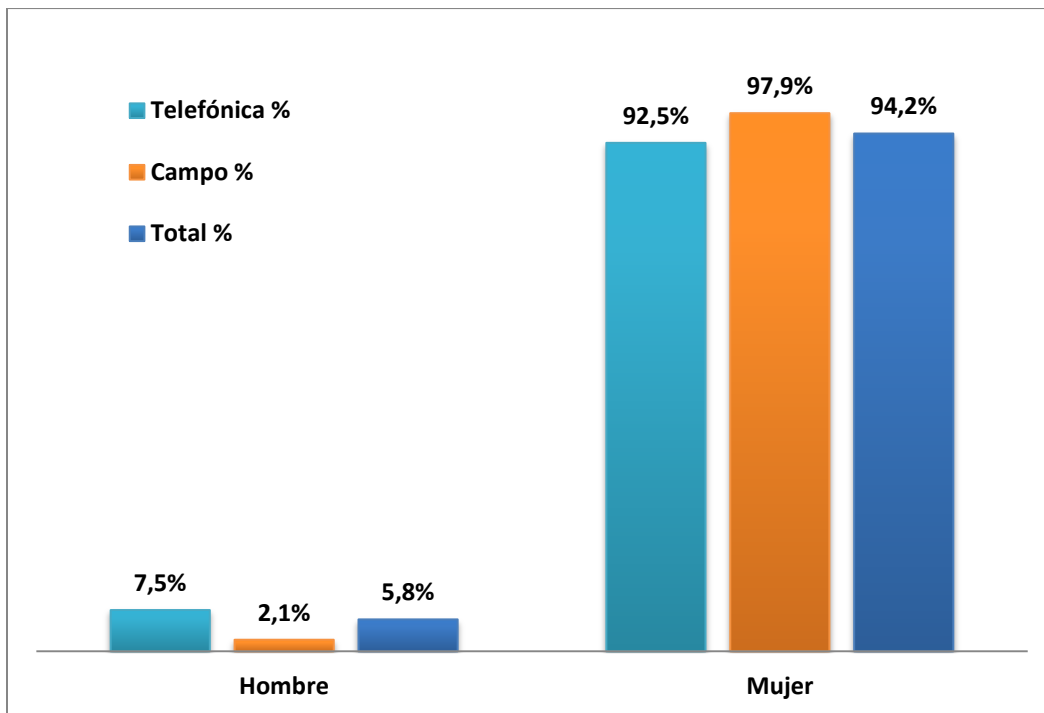


TABLA 13 Pregunta #2 Nivel educativo del titular

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Primaria incompleta	19	17,8%	14	29,8%	33	21,4%
Primaria completa	32	29,9%	10	21,3%	42	27,3%
Secundaria incompleta	35	32,7%	19	40,4%	54	35,1%
Secundaria completa	13	12,1%	1	2,1%	14	9,1%
Univ incompleta	3	2,8%	2	4,3%	5	3,2%
Univ completa	1	0,9%			1	0,6%
Licenciado	1	0,9%	1	2,1%	2	1,3%
Técnico	1	0,9%			1	0,6%
Ns/Nr	2	1,9%			2	1,3%
Total	107	100,0%	47	100,0%	154	100,0%

Base de cálculo: solo los que respondieron ser titular en F4

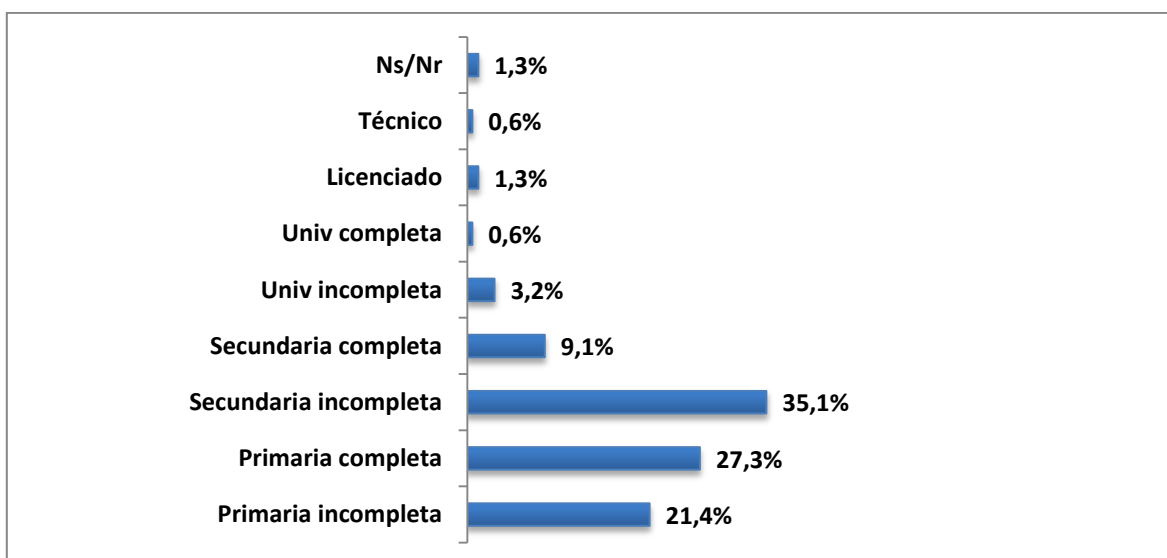


TABLA 14 Pregunta #3 Relación de parentesco con el jefe de familia

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Esposo (a)	49	45,8%	17	36,2%	66	42,9%
Hijo (a)	14	13,1%	13	27,7%	27	17,5%
Encuestado	13	12,1%	5	10,6%	18	11,7%
Pareja	3	2,8%	5	10,6%	8	5,2%
Papá	2	1,9%	4	8,5%	6	3,9%
Nieto (a)	3	2,8%			3	1,9%
Tío (a)	1	0,9%			1	0,6%
Hermano (a)	1	0,9%			1	0,6%
Mamá	1	0,9%			1	0,6%
Ns/Nr	20	18,7%	3	6,4%	23	14,9%
Total	107	100,0%	47	100,0%	154	100,0%

Base de cálculo: solo los que respondieron ser titular en F4.

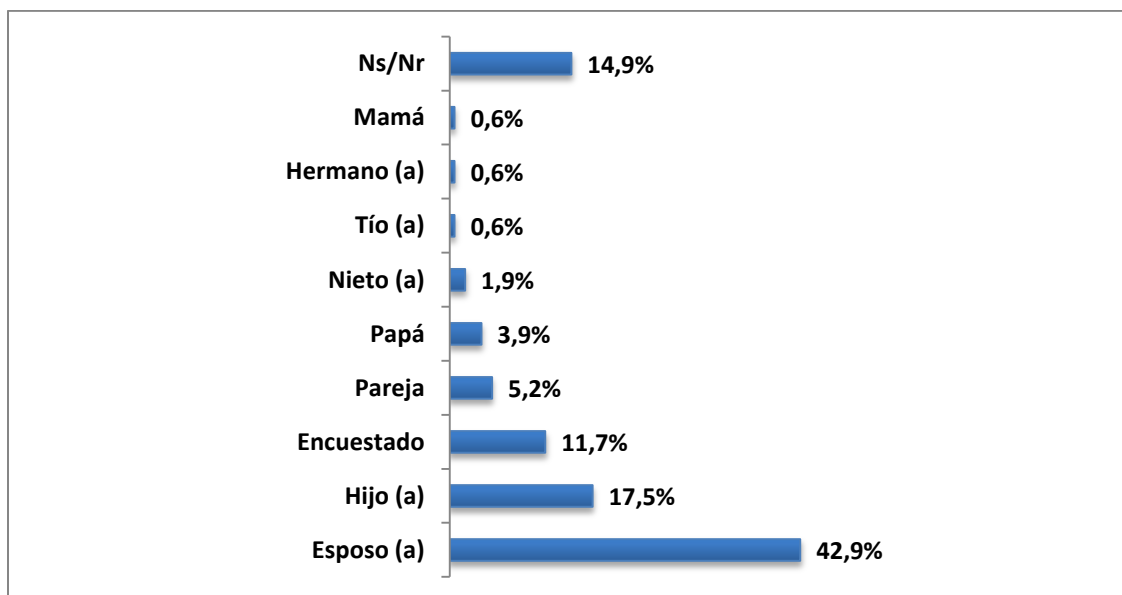


TABLA 15 Pregunta #4 Ocupación del entrevistado

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Ama de casa	83	77,6%	40	85,1%	123	79,9%
Estudiante	12	11,2%	5	10,6%	17	11,0%
Desempleado	5	4,7%			5	3,2%
Ocupaciones elementales	2	1,9%	1	2,1%	3	1,9%
Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados	3	2,8%			3	1,9%
Operadores de instalaciones y máquinas y ensambladores	1	0,9%			1	0,6%
Ns/Nr	1	0,9%	1	2,1%	2	1,3%
Total	107	100,0%	47	100,0%	154	100,0%

Base de cálculo: solo los que respondieron ser titular en F4.

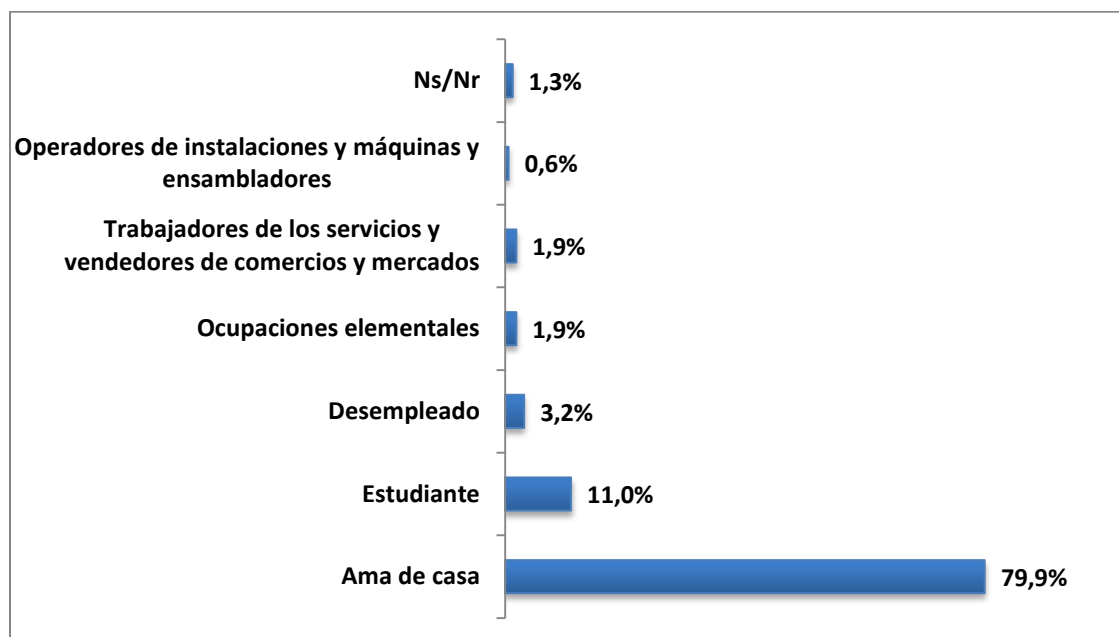


TABLA 16 Pregunta #5 Sólo si la persona está trabajando. Tipo de contratación laboral del entrevistado:

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Asalariado sector privado	3	50,0%	1	100,0%	4	57,1%
Cuenta propia	3	50,0%			3	42,9%
Total	6	100,0%	1	100,0%	7	100,0%

Demoscopia S.A 2016

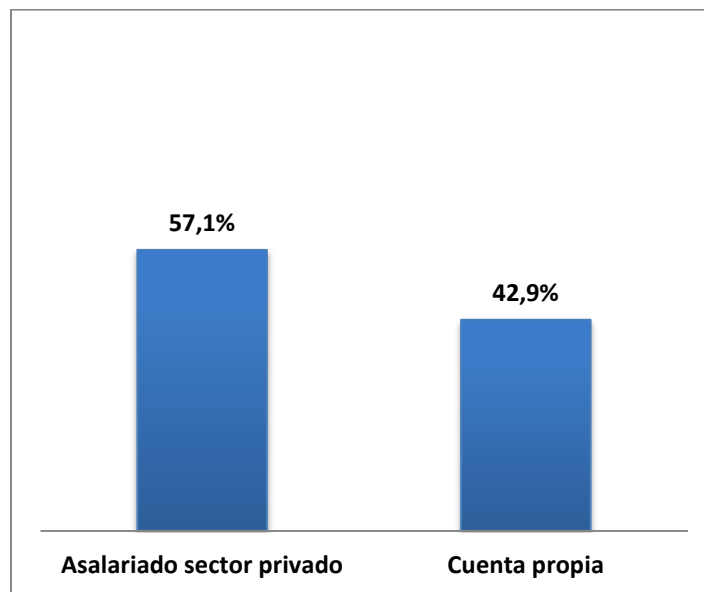


TABLA 17 Pregunta #6 Jornada del entrevistado:

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Trabajo a tiempo completo	2	66,7%			2	50,0%
Trabajo a tiempo parcial	1	33,3%	1	100,0%	2	50,0%
Total	3	100,0%	1	100,0%	4	100,0%

Demoscopia S.A 2016

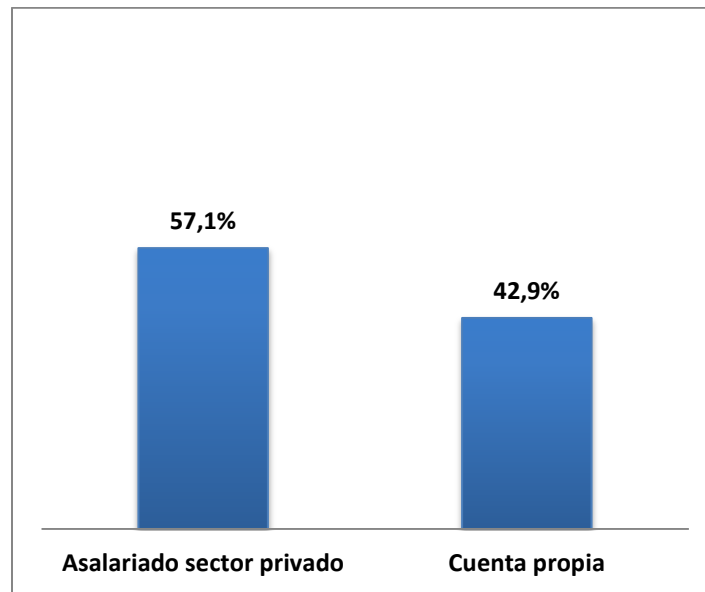


TABLA 18 Pregunta #7 Regularidad del pago del entrevistado:

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Semanal	2	66,7%			2	50,0%
Quincenal	1	33,3%	1	100,0%	2	50,0%
Total	3	100,0%	1	100,0%	4	100,0%

Demoscopia S.A 2016

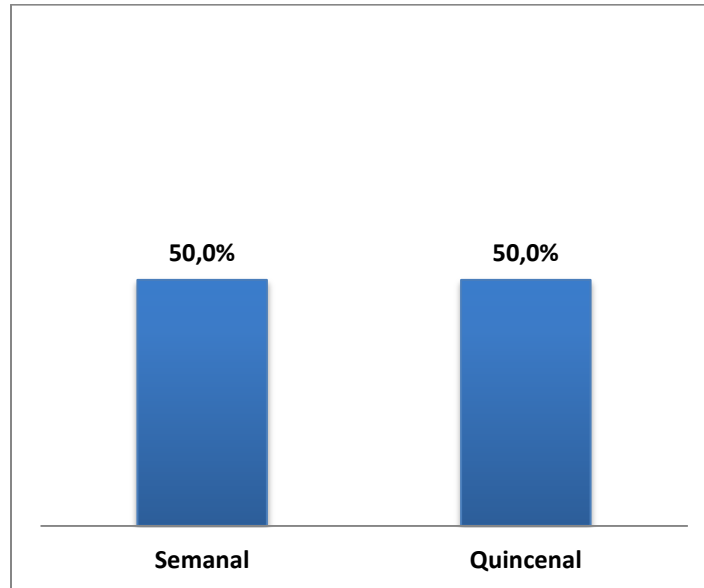


TABLA 19 Pregunta #8 Garantías patronales que el entrevistado tiene

		Telefónica		Campo		Total	
		N	%	N	%	N	%
Seguro social	Si	2	66,7%			2	50,0%
	No	1	33,3%	1	100,0%	2	50,0%
	Total	3	100,0%	1	100,0%	4	100,0%
Seguro de riesgos de trabajo	Si	3	100,0%			3	75,0%
	No			1	100,0%	1	25,0%
	Total	3	100,0%	1	100,0%	4	100,0%
Aguinaldo	Si	1	33,3%	1	100,0%	2	50,0%
	No	2	66,7%			2	50,0%
	Total	3	100,0%	1	100,0%	4	100,0%
Cesantía	Si	1	33,3%			1	25,0%
	No	2	66,7%	1	100,0%	3	75,0%
	Total	3	100,0%	1	100,0%	4	100,0%
Vacaciones	Si	2	66,7%			2	50,0%
	No	1	33,3%	1	100,0%	2	50,0%
	Total	3	100,0%	1	100,0%	4	100,0%

Demoscopia S.A 2016

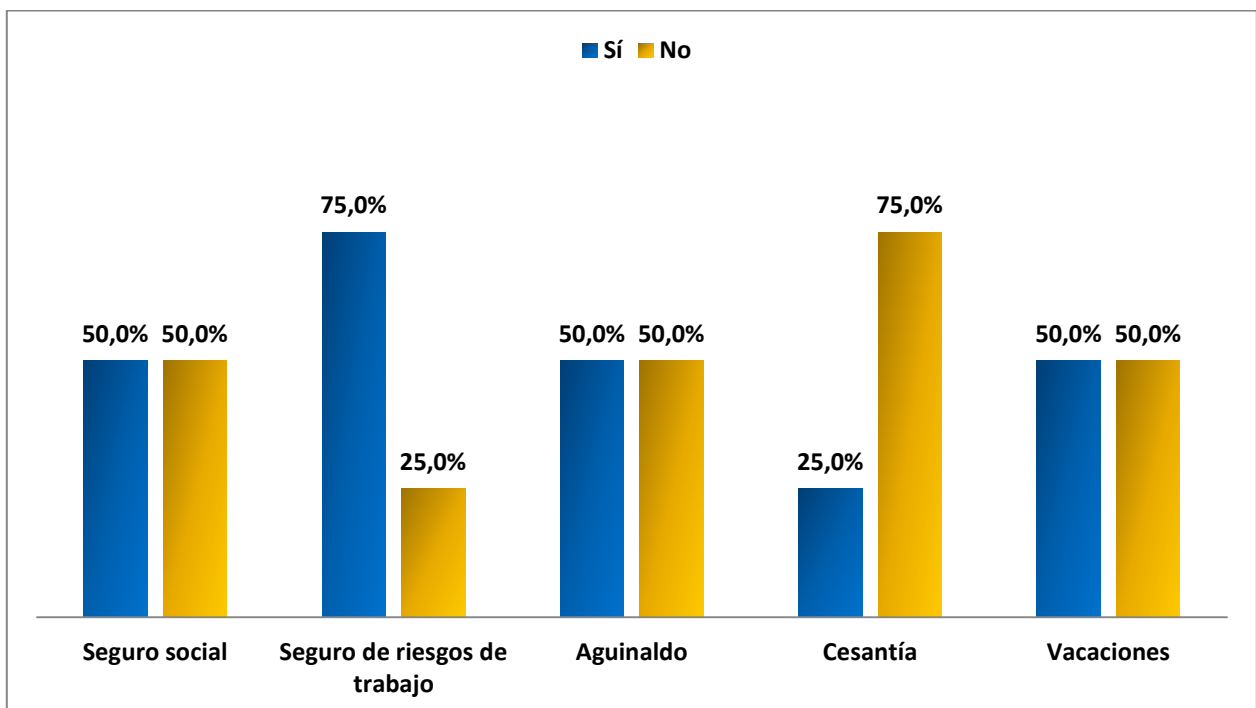


TABLA 20: Pregunta #9 Sólo los que trabajan por cuenta propia: Especifique que hace el titular

	Telefónica	
	N	%
Ocupaciones elementales	2	50,0%
Operadores de instalaciones y máquinas y ensambladores	1	25,0%
Ns/Nr	1	25,0%
Total	4	100,0%

Demoscopia S.A 2016

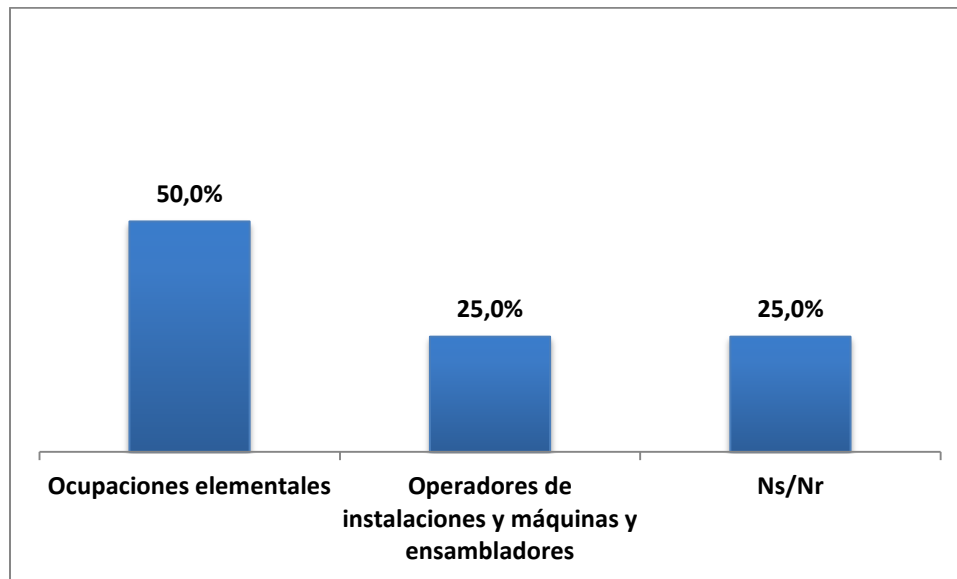


TABLA 21 Pregunta #10 Salario mensual aproximado

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Ns/Nr	2	33,3%	1	100,0%	3	42,9%
70000	1	16,7%			1	14,3%
160000	1	16,7%			1	14,3%
210000	1	16,7%			1	14,3%
320000	1	16,7%			1	14,3%
Total	6	100,0%	1	100,0%	7	100,0%

Demoscopia S.A 2016

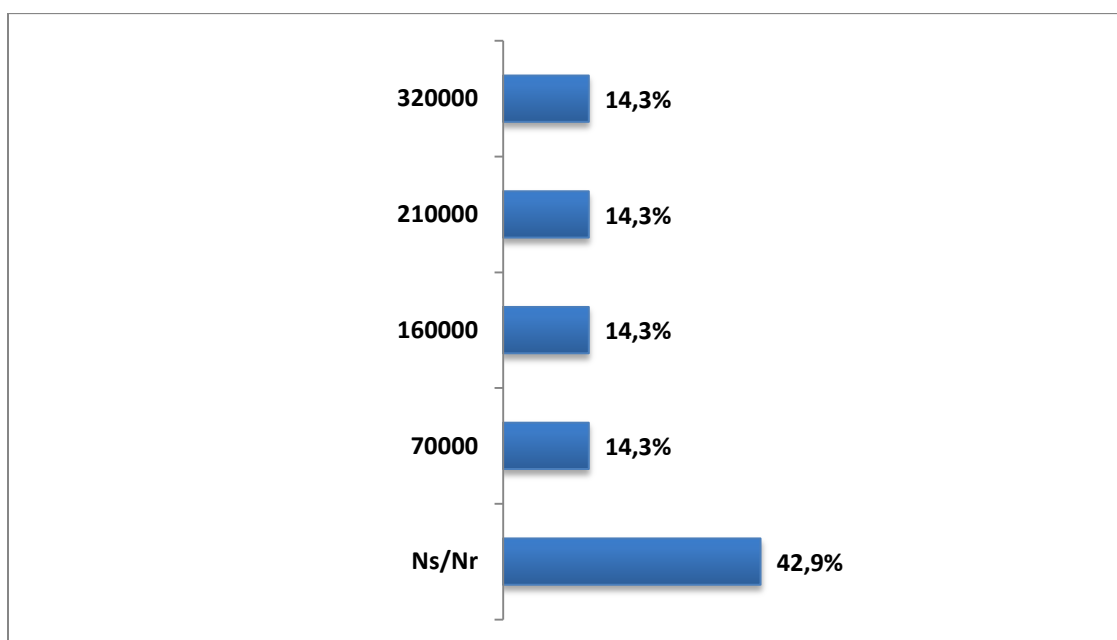


TABLA 22 Pregunta #11 Registre el sexo del jefe de familia

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Hombre	10	4,1%	3	6,4%	13	4,5%
Mujer	231	95,9%	44	93,6%	275	95,5%
Total	241	100,0%	47	100,0%	288	100,0%

Base de cálculo: los que NO respondieron ser titular en F4.

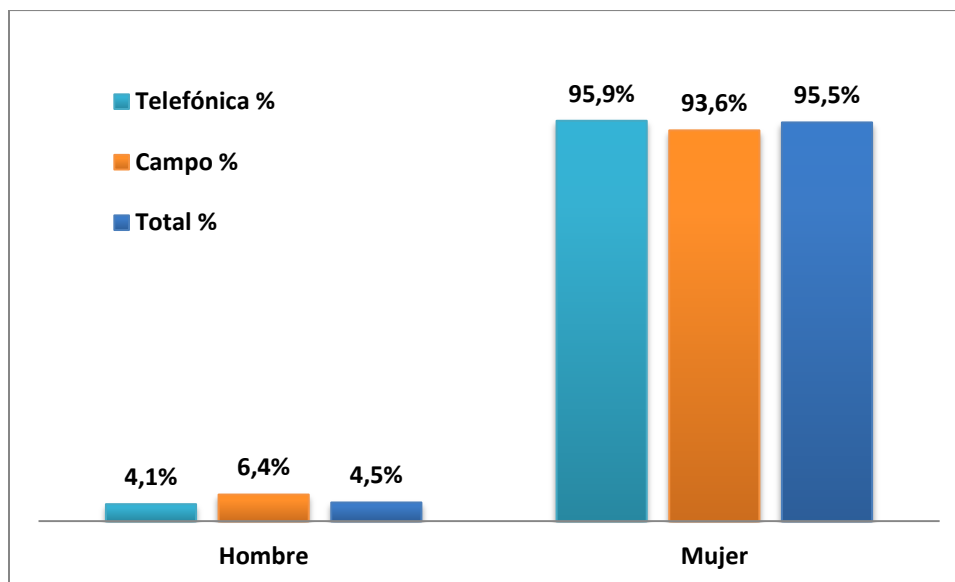


TABLA 23: Pregunta #12 ¿Cuál es la edad en años cumplidos del jefe de familia?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
18 a 24 años	6	2,5%	2	4,3%	8	2,8%
30 a 49 años	187	77,6%	35	74,5%	222	77,1%
50 años y más	48	19,9%	10	21,3%	58	20,1%
Total	241	100,0%	47	100,0%	288	100,0%

Demoscopia S.A 2016

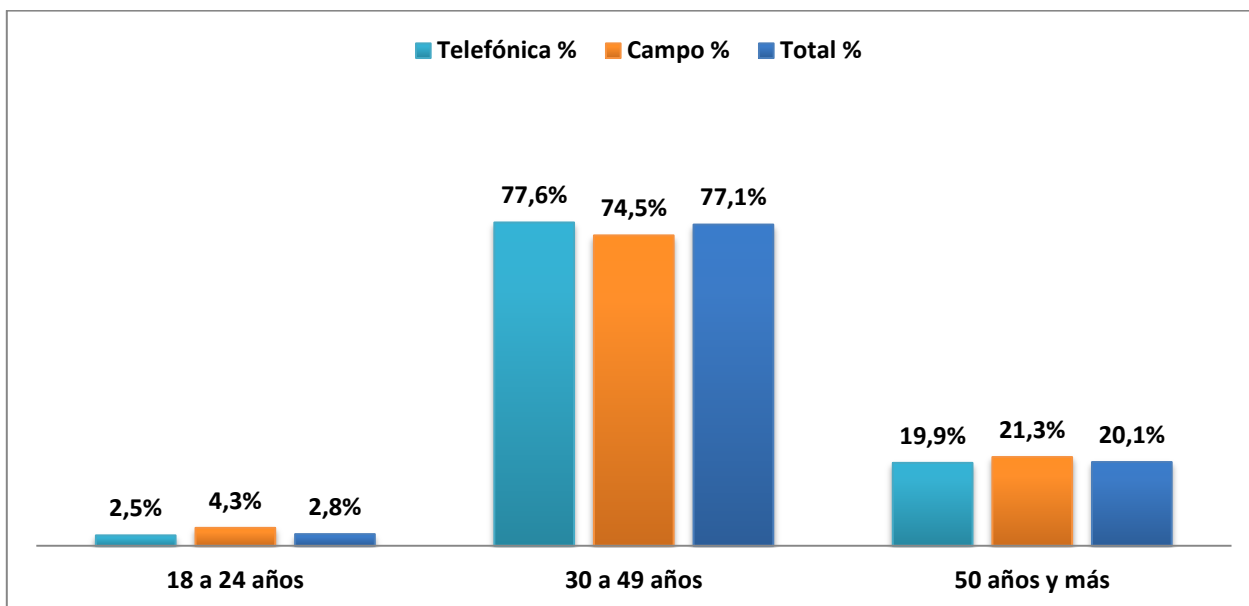


TABLA 24: Pregunta #13 Nivel educativo del jefe de familia

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Primaria incompleta	50	20,7%	18	38,3%	68	23,6%
Primaria completa	94	39,0%	13	27,7%	107	37,2%
Secundaria incompleta	63	26,1%	11	23,4%	74	25,7%
Secundaria completa	19	7,9%	2	4,3%	21	7,3%
Universidad incompleta	6	2,5%	3	6,4%	9	3,1%
Universidad completa	3	1,2%			3	1,0%
Técnico	3	1,2%			3	1,0%
Ns/Nr	3	1,2%			3	1,0%
Total	241	100,0%	47	100,0%	288	100,0%

Demoscopia S.A 2016

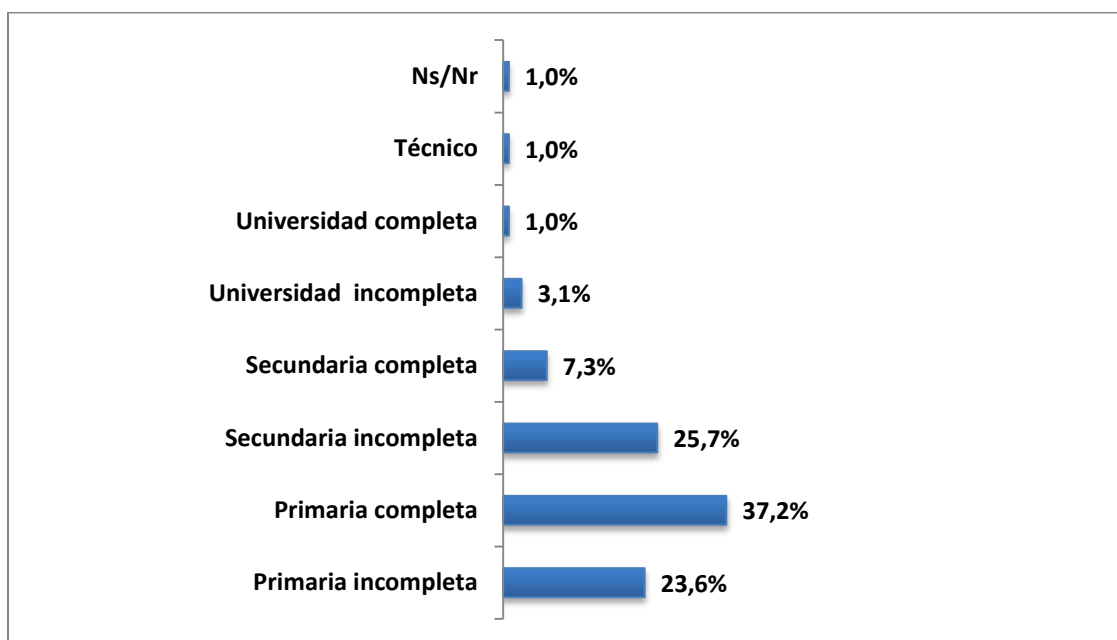


TABLA 25 Pregunta #14 Tipo de contratación del jefe de familia

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Asalariado sector público	3	1,2%	1	2,1%	4	1,4%
Asalariado sector privado	22	9,1%	5	10,6%	27	9,4%
Cuenta propia	95	39,4%	9	19,1%	104	36,1%
Asalariado y cuenta propia	4	1,7%			4	1,4%
No específica	9	3,7%	1	2,1%	10	3,5%
Ns/Nr	108	44,8%	31	66,0%	139	48,3%
Total	241	100,0%	47	100,0%	288	100,0%

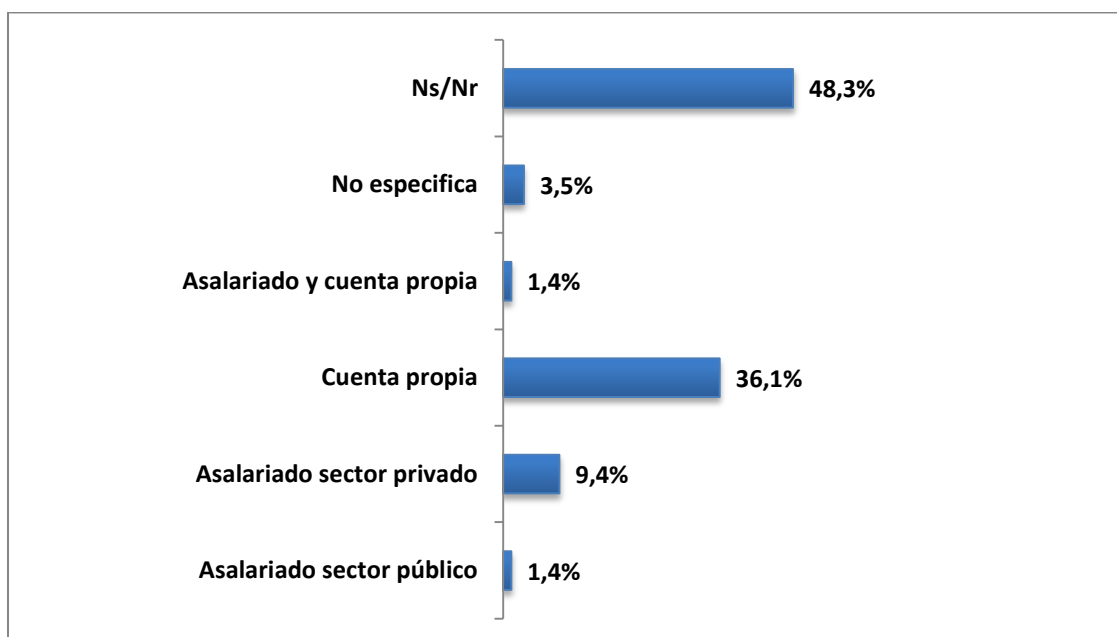


TABLA 26: Pregunta #15 Ocupación del jefe de familia

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Ama de casa	94	64,4%	25	65,8%	119	64,7%
Ns/Nr	15	10,3%	2	5,3%	17	9,2%
Ocupaciones elementales	9	6,2%	3	7,9%	12	6,5%
Desempleado	9	6,2%	2	5,3%	11	6,0%
Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados	8	5,5%	2	5,3%	10	5,4%
Operadores de instalaciones y máquinas y ensambladores	6	4,1%			6	3,3%
Pensionado	3	2,1%	2	5,3%	5	2,7%
Estudiante	2	1,4%	2	5,3%	4	2,2%
Total	146	100,0%	38	100,0%	184	100,0%

Demoscopia S.A 2016

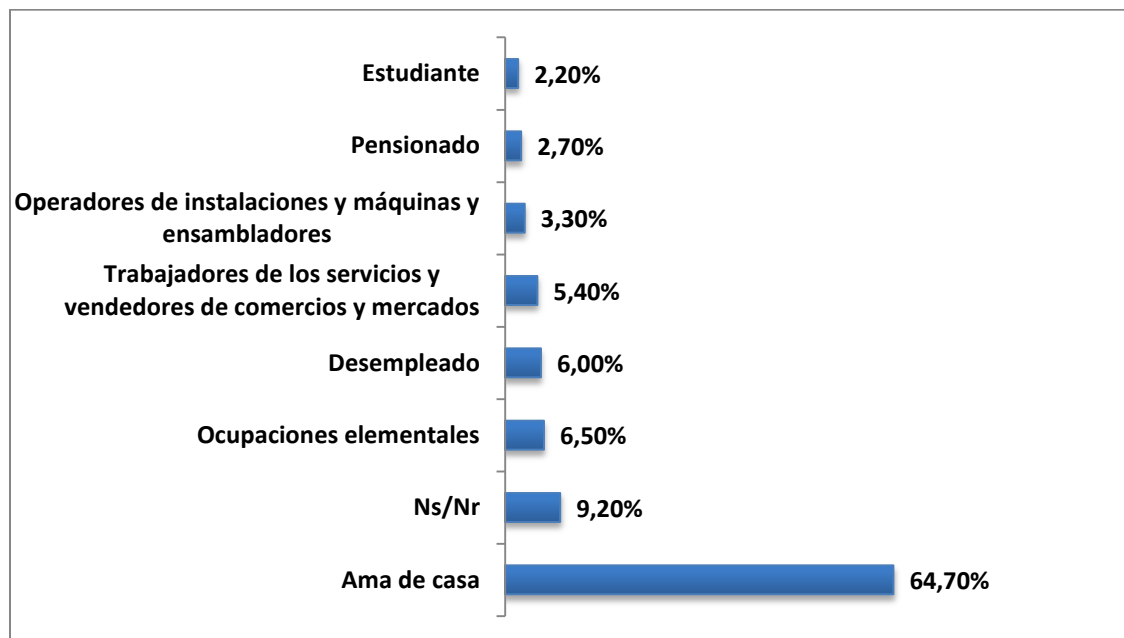


TABLA 27: Pregunta #16 Jornada del jefe de familia

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Trabajo a tiempo completo	8	21,1%			8	17,8%
Trabajo a tiempo parcial	25	65,8%	7	100,0%	32	71,1%
Ns/Nr	5	13,2%			5	11,1%
Total	38	100,0%	7	100,0%	45	100,0%

Demoscopia S.A 2016

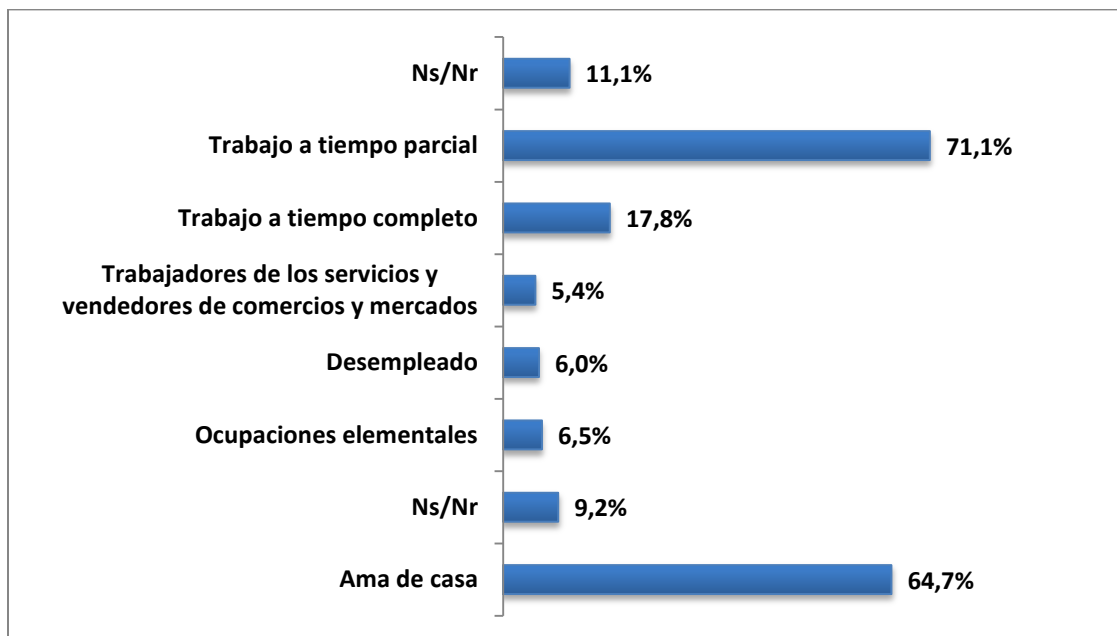


TABLA 28: Pregunta #17 Regularidad del pago del jefe de familia

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Semanal	13	34,2%	2	28,6%	15	33,3%
Quincenal	13	34,2%	3	42,9%	16	35,6%
Mensual	5	13,2%	2	28,6%	7	15,6%
Ns/Nr	7	18,4%			7	15,6%
Total	38	100,0%	7	100,0%	45	100,0%

Demoscopia S.A 2016

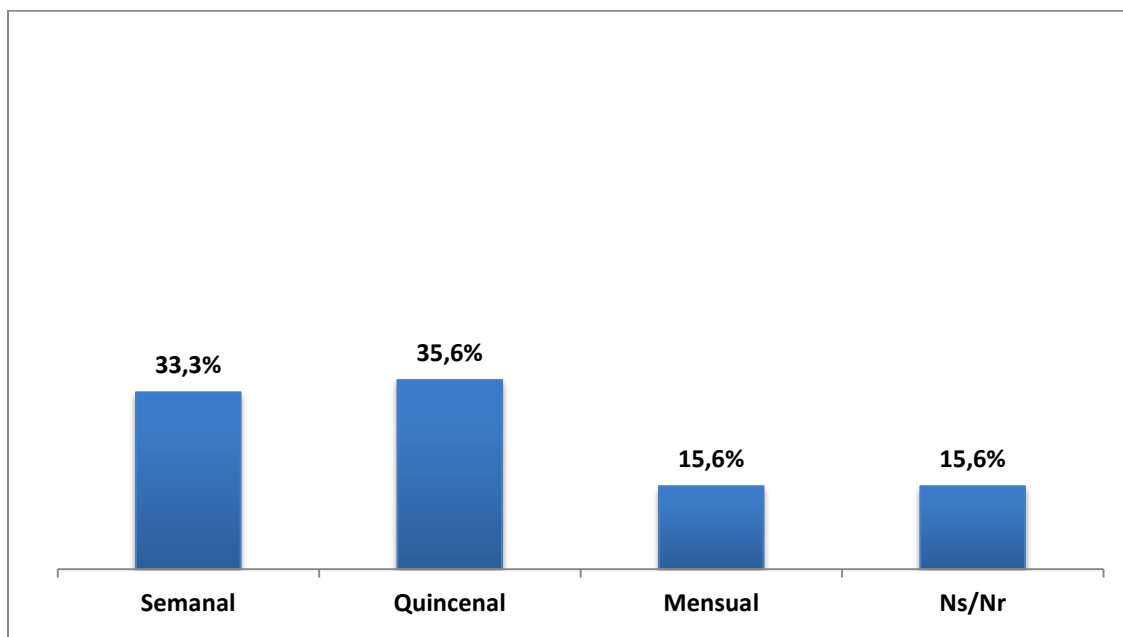


TABLA 29: Pregunta #18 Garantías patronales que tiene el jefe de familia

		Telefónica		Campo		Total	
		N	%	N	%	N	%
Seguro social	Si	23	60,5%	2	28,6%	25	55,6%
	No	11	28,9%	4	57,1%	15	33,3%
	Ns/Nr	4	10,5%	1	14,3%	5	11,1%
	Total	38	100,0%	7	100,0%	45	100,0%
Seguro de riesgos de trabajo	Si	10	26,3%	2	28,6%	12	26,7%
	No	22	57,9%	4	57,1%	26	57,8%
	Ns/Nr	6	15,8%	1	14,3%	7	15,6%
	Total	38	100,0%	7	100,0%	45	100,0%
Aguinaldo	Si	17	44,7%	2	28,6%	19	42,2%
	No	16	42,1%	4	57,1%	20	44,4%
	Ns/Nr	5	13,2%	1	14,3%	6	13,3%
	Total	38	100,0%	7	100,0%	45	100,0%
Cesantía	Si	7	18,4%	1	14,3%	8	17,8%
	No	25	65,8%	5	71,4%	30	66,7%
	Ns/Nr	6	15,8%	1	14,3%	7	15,6%
	Total	38	100,0%	7	100,0%	45	100,0%
Vacaciones	Si	12	31,6%	3	42,9%	15	33,3%
	No	21	55,3%	3	42,9%	24	53,3%
	Ns/Nr	5	13,2%	1	14,3%	6	13,3%
	Total	38	100,0%	7	100,0%	45	100,0%

Demoscopia S.A 2016

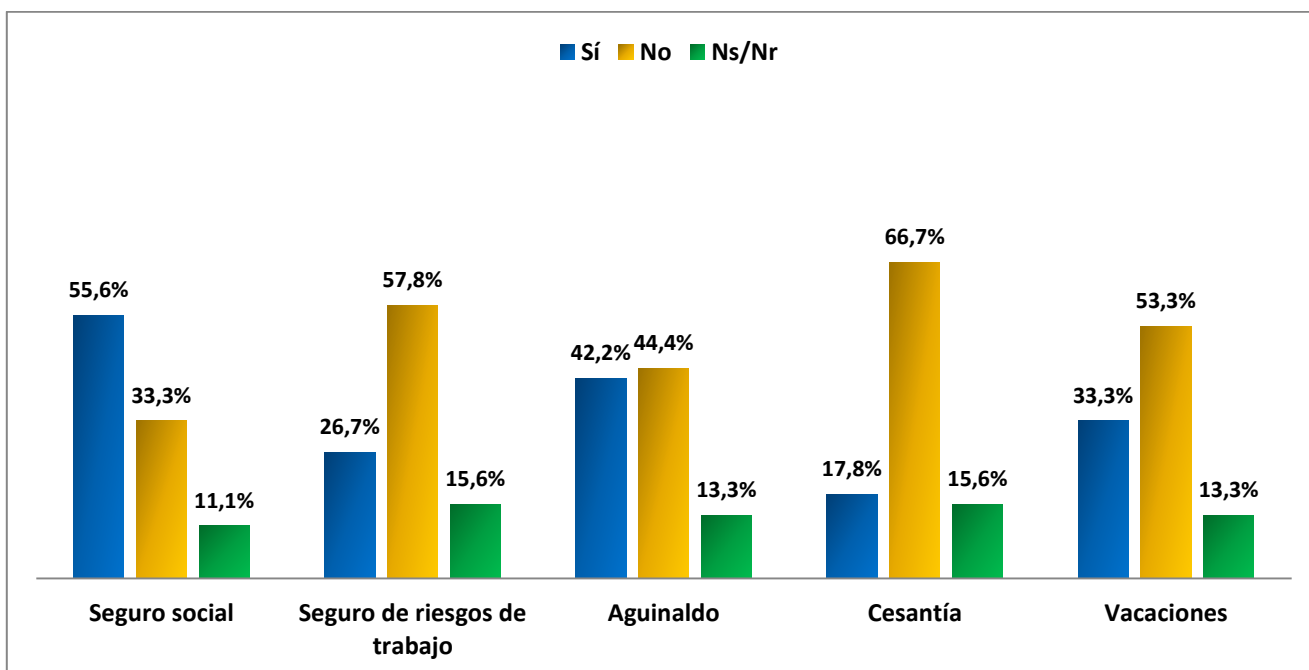


TABLA 30 Pregunta #19 Sólo los que trabajan por cuenta propia. Especifique que hace el jefe de familia

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados	33	34,7%	1	11,1%	34	32,7%
Ns/Nr	25	26,3%	5	55,6%	30	28,8%
Ocupaciones elementales	22	23,2%	2	22,2%	24	23,1%
Operadores de instalaciones y máquinas y ensambladores	8	8,4%	1	11,1%	9	8,7%
Oficiales, operarios, y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios	6	6,3%			6	5,8%
Agricultores t trabajadores calificados agropecuarios, forestales y pesqueros	1	1,1%			1	1,0%
Total	95	100,0%	9	100,0%	104	100,0%

Demoscopia S.A 2016



TABLA 31 Pregunta #22 Registro de personas del hogar

	N	%
Menos de 1 año	3	,2%
1 a 6 años	215	10,8%
6 a 12 años	263	13,2%
12 a 17 años	547	27,6%
18 a 29 años	340	17,1%
30 a 49 años	431	21,7%
50 años y más	186	9,4%
Total	1985	100,0%

Demoscopia S.

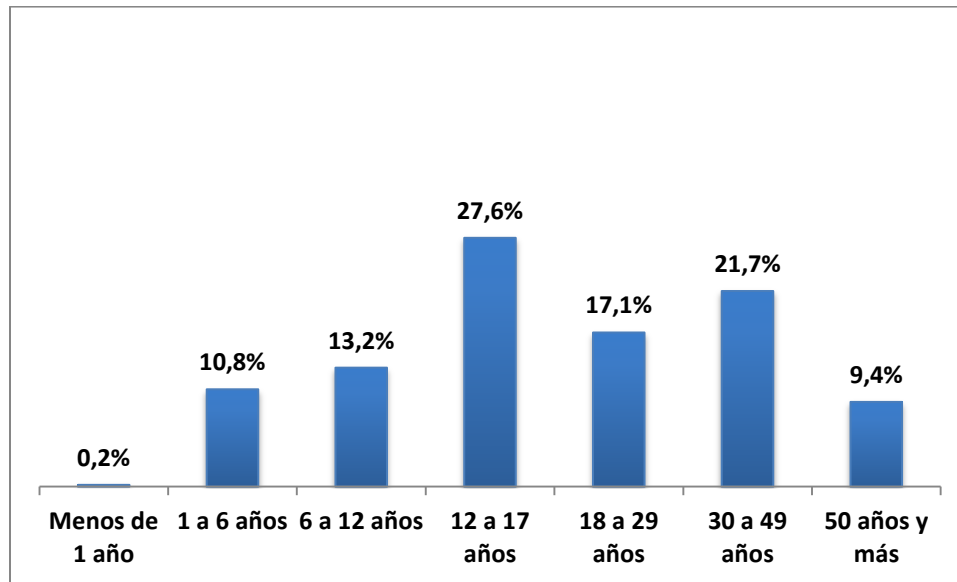


TABLA 32 SEXO

	N	%
Masculino	866	43,6%
Femenino	1119	56,4%
Total	1985	100,0%

Demoscopia S.A 2016

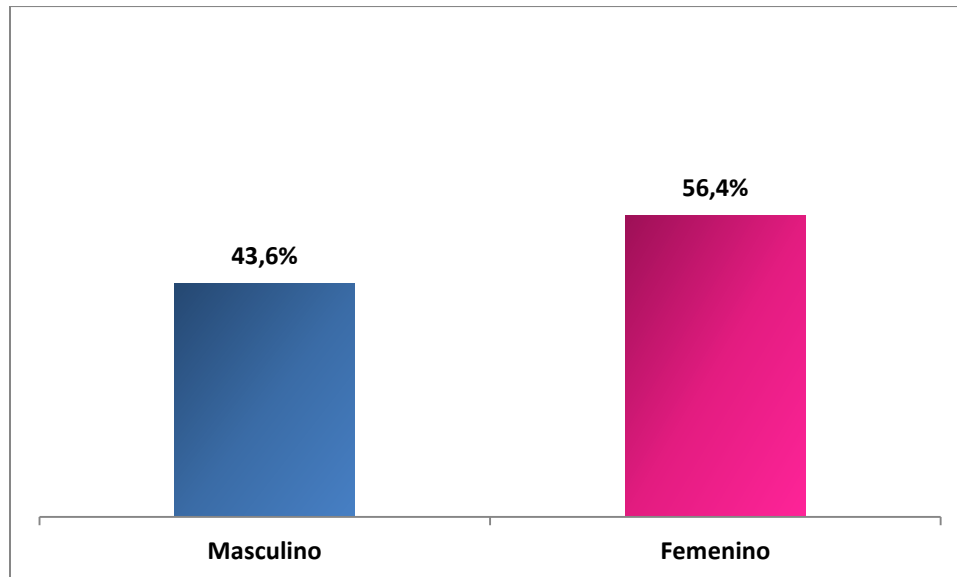


TABLA 33 Estado civil

	N	%
Soltero (a)	1552	78,2%
Casado (a)	165	8,3%
Unión libre	89	4,5%
Separado (a)	53	2,7%
Divorciado (a)	37	1,9%
Viudo (a)	23	1,2%
Ns/Nr	66	3,3%
Total	1985	100,0%

Demoscopia S.A 2016

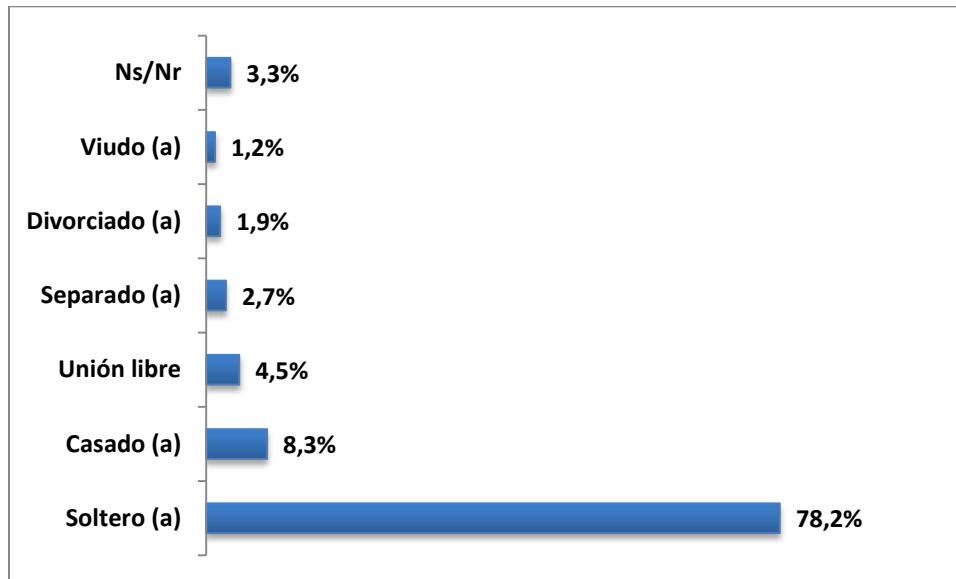


TABLA 34 Estudia

	N	%
Si	1198	60,4%
No	787	39,6%
Total	1985	100,0%

Respuesta múltiple

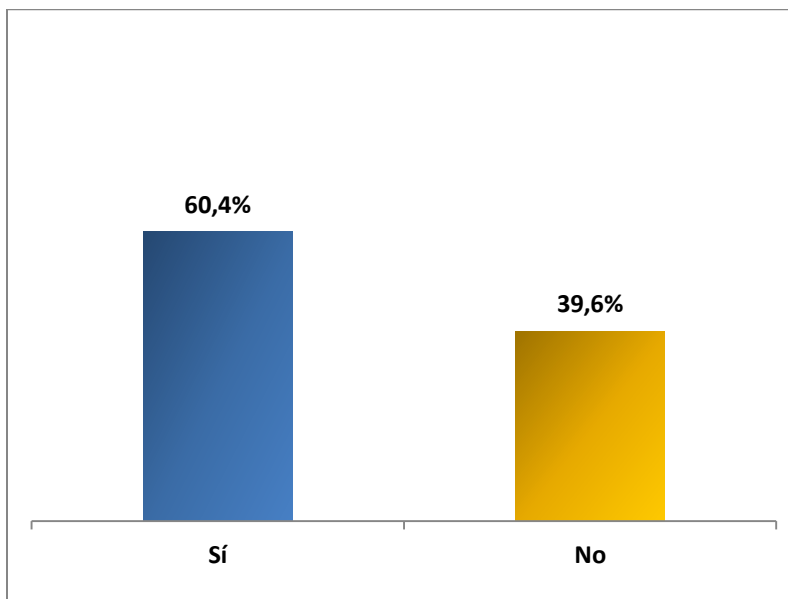


TABLA 35 Trabaja

	N	%
Si	353	17,8%
No	1626	81,9%
Ns/Nr	6	0,3%
Total	1985	100,0%

Respuesta múltiple

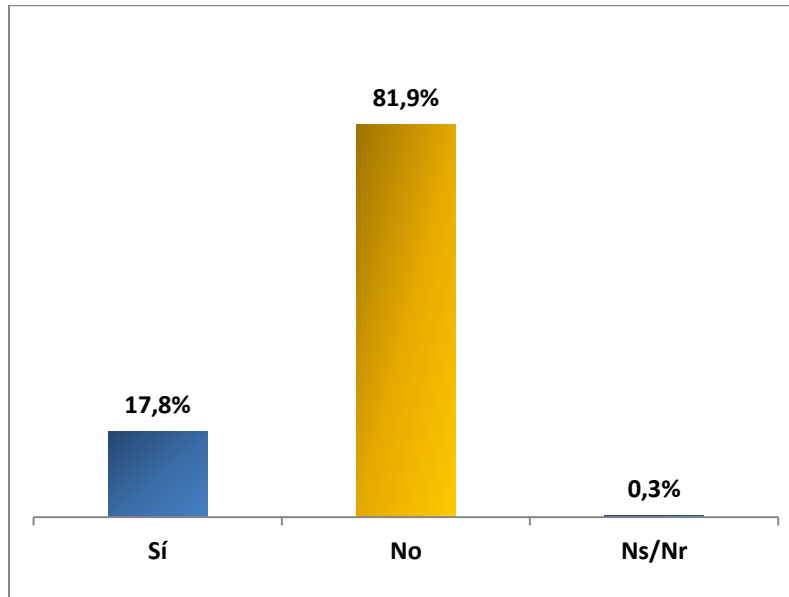


TABLA 36 Parentesco

	N	%
Hijo (a)	1181	59,5%
Encuestado	386	19,4%
Papá	28	1,4%
Mamá	76	3,8%
Hermano (a)	58	2,9%
Sobrino (a)	28	1,4%
Esposo (a)	93	4,7%
Nieto (a)	61	3,1%
Abuela (o)	16	0,8%
Pareja	19	1,0%
Primo (a)	4	0,2%
Nuera	5	0,3%
Tío (a)	8	0,4%
Yerno	2	0,1%
Suegro (a)	1	0,1%
Ns/Nr	19	1,0%
Total	1985	100,0%

Respuesta múltiple

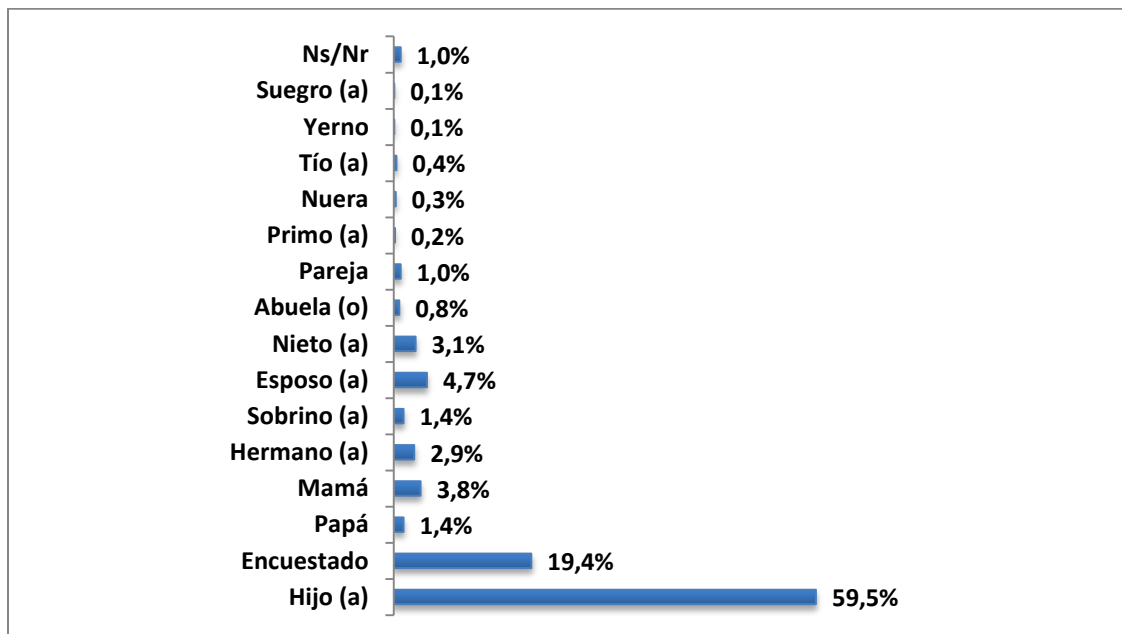


TABLA 37 Pregunta #23 ¿Podría decirme desde cuándo vive usted en este sector o barrio?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Menos de 1 año	9	2,6%	5	5,3%	14	3,2%
1 a 3 años	29	8,3%	10	10,6%	39	8,8%
4 a 6 años	35	10,1%	12	12,8%	47	10,6%
7 a 9 años	24	6,9%			24	5,4%
10 a 12 años	32	9,2%	11	11,7%	43	9,7%
Más de 12 años	219	62,9%	56	59,6%	275	62,2%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

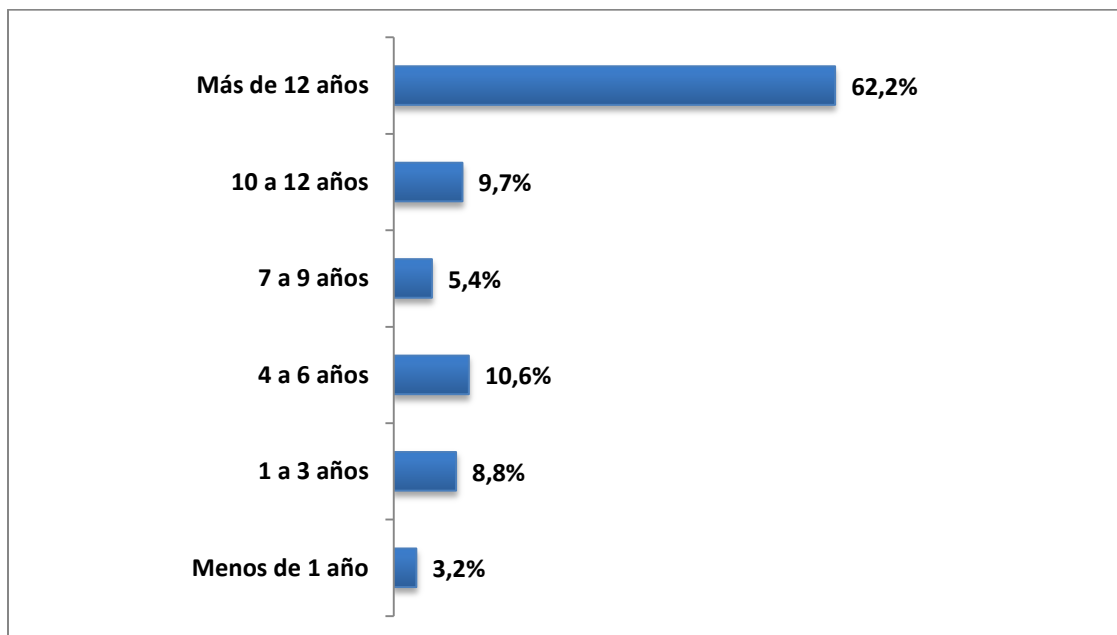


TABLA 38 Pregunta #24 ¿Podría decirme si sabe el significado de las siglas sutel?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Si	16	4,6%	4	4,3%	20	4,5%
No	317	91,1%	66	70,2%	383	86,7%
Ns/Nr	15	4,3%	24	25,5%	39	8,8%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

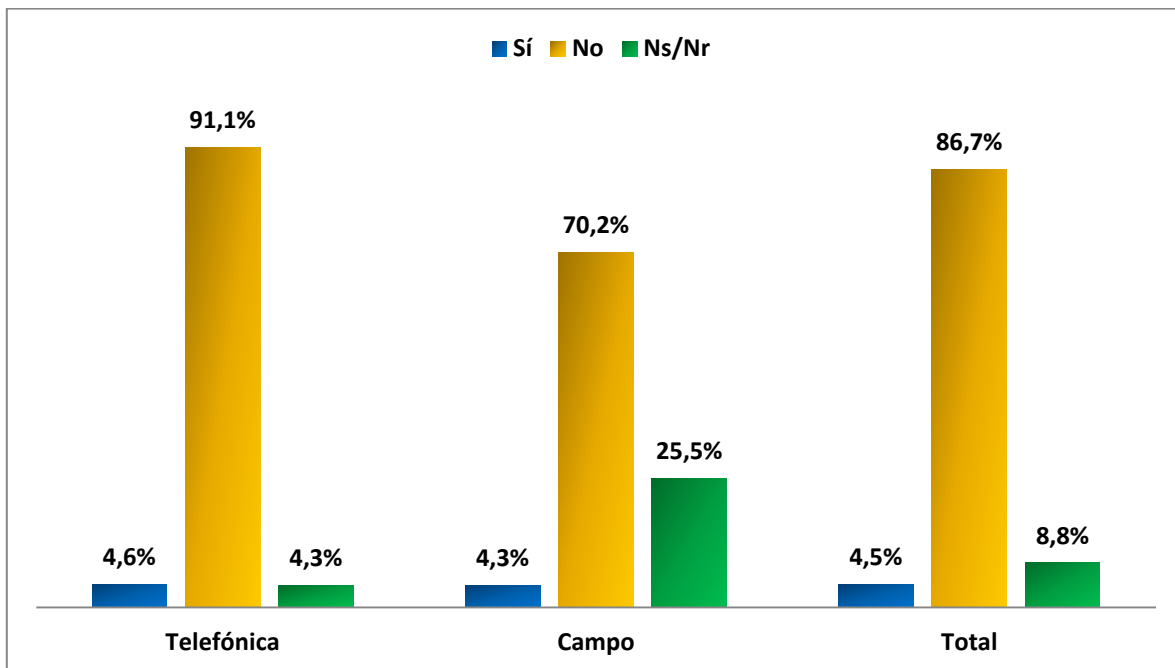


TABLA 39 Pregunta #24a Sí, ¿qué es?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Algo relacionado con el teléfono	8	50,0%	3	75,0%	11	55,0%
Superintendencia de Telecomunicaciones	8	50,0%	1	25,0%	9	45,0%
Total	16	100,0%	4	100,0%	20	100,0%

Base de cálculo: los que dicen sí en p24

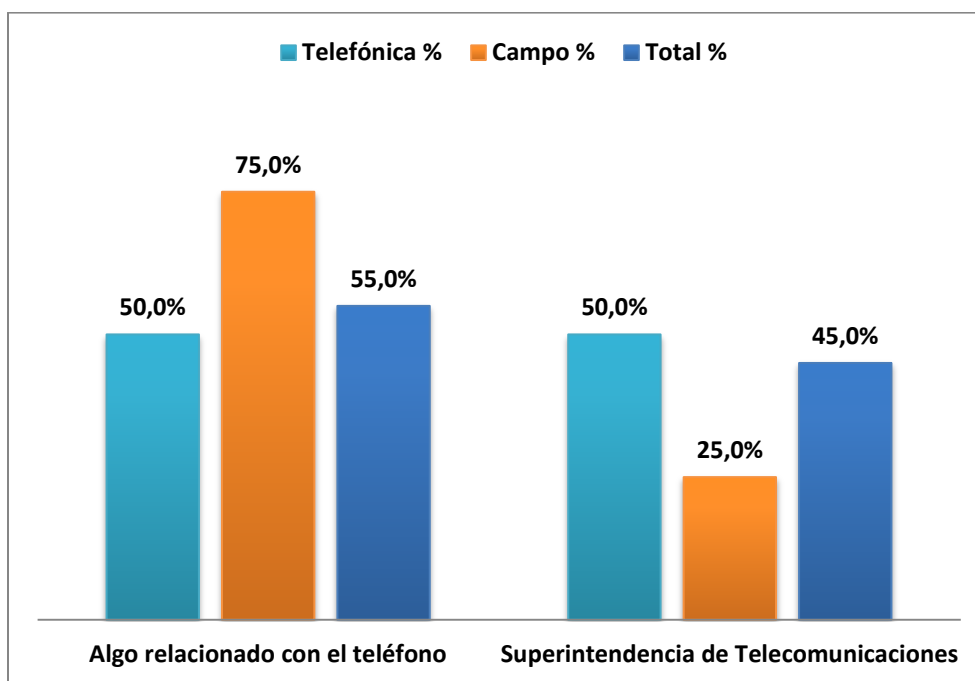


TABLA 40: Pregunta #25 ¿Podría decirme si sabe el significado de las siglas fonatel?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Si	13	3,7%	2	2,1%	15	3,4%
No	319	91,7%	68	72,3%	387	87,6%
Ns/Nr	16	4,6%	24	25,5%	40	9,0%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

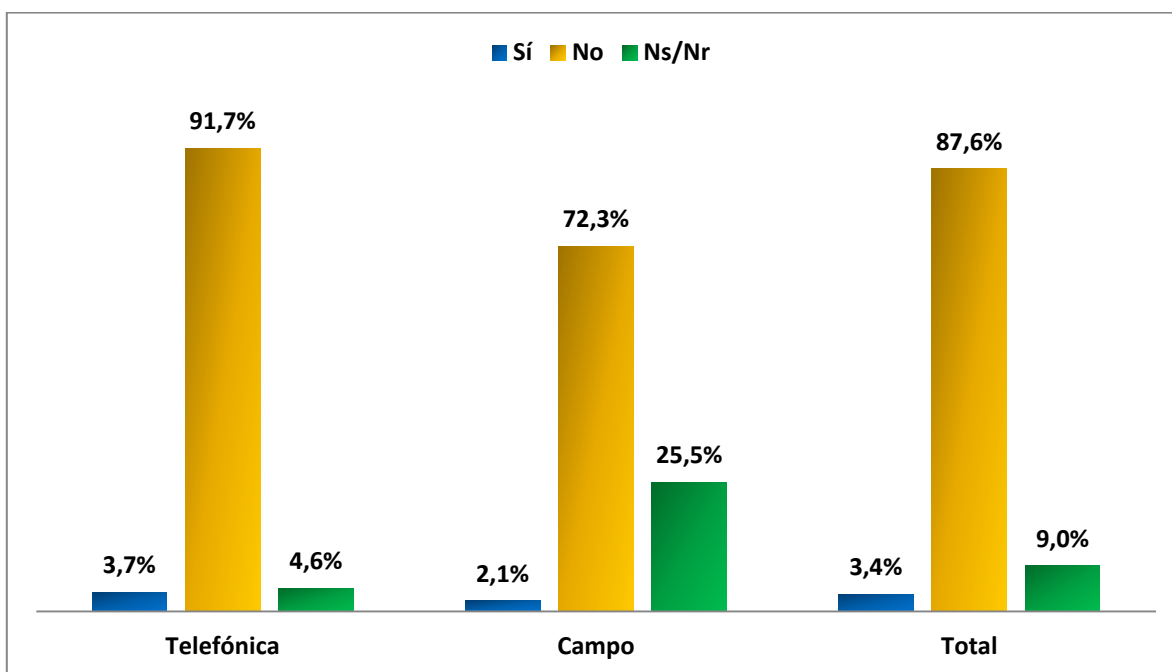


TABLA 41 Pregunta #25a Sí, ¿qué es?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Fondo Nacional de Telecomunicaciones	13	100,0%	2	100,0%	15	100,0%
Total	13	100,0%	2	100,0%	15	100,0%

Base de cálculo: los que dicen SI en p25

TABLA 42 Pregunta #26 ¿Por qué medio se enteró del Programa “Hogares Conectados”?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Por medio de un funcionario del IMAS	145	41,7%	44	46,8%	189	42,8%
Por medio de un funcionario de otra organización	58	16,7%	20	21,3%	78	17,6%
TV	53	15,2%	13	13,8%	66	14,9%
Por un familiar o amigo	14	4,0%	1	1,1%	15	3,4%
Cabletica	12	3,4%	2	2,1%	14	3,2%
IMAS	12	3,4%	2	2,1%	14	3,2%
ICE	10	2,9%			10	2,3%
Por mensaje de texto	10	2,9%			10	2,3%
Prensa	8	2,3%	2	2,1%	10	2,3%
Llamada Telefónica	3	0,9%	3	3,2%	6	1,4%
Por medio de un funcionario del MEP	2	0,6%	4	4,3%	6	1,4%
Telecable	2	0,6%	2	2,1%	4	0,9%
Coopesantos	3	0,9%			3	0,7%
Redes sociales	3	0,9%			3	0,7%
Coopeguanacaste	2	0,6%			2	0,5%
Radio	1	0,3%	1	1,1%	2	0,5%
Nada	1	0,3%			1	0,2%
Beca del IMAS	1	0,3%			1	0,2%
Por internet	1	0,3%			1	0,2%
Ns/Nr	7	2,0%			7	1,6%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

TABLA 43 Pregunta #27 ¿Por qué decidió ser parte del programa?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Mejor oportunidad para estudio	226	64,9%	57	60,6%	283	64,0%
Es necesario	39	11,2%	14	14,9%	53	12,0%
Gran Beneficio	36	10,3%	16	17,0%	52	11,8%
Buena promoción	10	2,9%	2	2,1%	12	2,7%
Quiere hacerse una mini empresa	3	,9%			3	0,7%
Recomendación	1	,3%	1	1,1%	2	0,5%
Ns/Nr	33	9,5%	4	4,3%	37	8,4%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

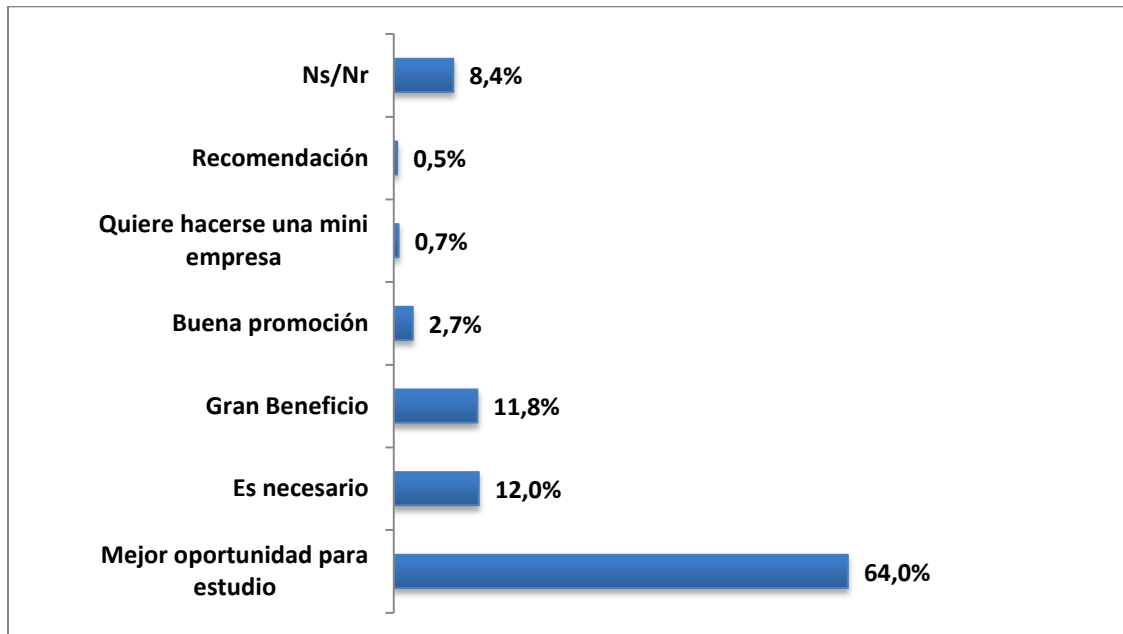


TABLA 44 Pregunta #28 Habitacional: Antes de ser parte del Programa Hogares Conectados, ¿usted o su familia?

		Titular						
		Antes			Después			
		Si	No	Total	Si	No	Ns/Nr	Total
Poseían cuenta correo electrónico	N	39	53	92	38	52	1	91
	%	42,4%	57,6%	100,0%	41,8%	57,1%	1,1%	100,0%
Descargar música por internet	N	23	69	92	32	59		91
	%	25,0%	75,0%	100,0%	35,2%	64,8%		100,0%
Realizaban algún tipo de actividad empresarial	N	15	77	92	13	78		91
	%	16,3%	83,7%	100,0%	14,3%	85,7%		100,0%
Tenían cuentas en redes sociales	N	48	44	92	61	30		91
	%	52,2%	47,8%	100,0%	67,0%	33,0%		100,0%
Descargaban información	N	34	58	92	54	38		92
	%	37,0%	63,0%	100,0%	58,7%	41,3%		100,0%
Realizaban trámites bancarios en línea	N	7	85	92	12	80		92
	%	7,6%	92,4%	100,0%	13,0%	87,0%		100,0%
Leía noticias en línea	N	18	74	92	36	55		92
	%	19,6%	80,4%	100,0%	39,1%	59,8%		100,0%
Jugar juegos en línea	N	9	83	92	21	71		92
	%	9,8%	90,2%	100,0%	22,8%	77,2%		100,0%
Compraba por internet	N	5	87	92	5	87		92
	%	5,4%	94,6%	100,0%	5,4%	94,6%		100,0%
Actividades relacionadas con estudio	N	38	54	92	63	29		92
	%	41,3%	58,7%	100,0%	68,5%	31,5%		100,0%
Trámites institucionales	N	10	82	92	18	74		92
	%	10,9%	89,1%	100,0%	19,6%	80,4%		100,0%

		Pareja					
		Antes			Después		
		Si	No	Total	Si	No	Total
Poseían cuenta correo electrónico	N	7	31	39	11	29	40
	%	17,9%	79,5%	100,0%	27,5%	72,5%	100,0%
Descargar música por internet	N	7	32	39	7	33	40
	%	17,9%	82,1%	100,0%	17,5%	82,5%	100,0%
Realizaban algún tipo de actividad empresarial	N	3	36	39	4	36	40
	%	7,7%	92,3%	100,0%	10,0%	90,0%	100,0%
Tenían cuentas en redes sociales	N	10	29	39	14	26	40
	%	25,6%	74,4%	100,0%	35,0%	65,0%	100,0%
Descargaban información	N	6	33	39	9	30	39
	%	15,4%	84,6%	100,0%	23,1%	76,9%	100,0%
Realizaban trámites bancarios en línea	N	3	36	39	3	36	39
	%	7,7%	92,3%	100,0%	7,7%	92,3%	100,0%
Leía noticias en línea	N	3	36	39	6	33	39
	%	7,7%	92,3%	100,0%	15,4%	84,6%	100,0%
Jugar juegos en línea	N	3	36	39	3	36	39
	%	7,7%	92,3%	100,0%	7,7%	92,3%	100,0%
Compraba por internet	N	3	36	39	2	37	39
	%	7,7%	92,3%	100,0%	5,1%	94,9%	100,0%
Actividades relacionadas con estudio	N	5	34	39	6	33	39
	%	12,8%	87,2%	100,0%	15,4%	84,6%	100,0%
Trámites institucionales	N	3	37	40	3	37	40
	%	7,5%	92,5%	100,0%	7,5%	92,5%	100,0%

		Hijos						
		Antes			Después			
		Si	No	Total	Si	No	Ns/Nr	Total
Poseían cuenta correo electrónico	N	46	43	89	49	39		88
	%	51,7%	48,3%	100,0%	55,7%	44,3%		100,0%
Descargar música por internet	N	39		90	49	40		89
	%	43,3%	56,7%	100,0%	55,1%	44,9%		100,0%
Realizaban algún tipo de actividad empresarial	N	9	81	90	9	80		89
	%	10,0%	90,0%	100,0%	10,1%	89,9%		100,0%
Tenían cuentas en redes sociales	N	63	27	90	69	20		89
	%	70,0%	30,0%	100,0%	77,5%	22,5%		100,0%
Descargaban información	N	59	30	89	76	13		89
	%	66,3%	33,7%	100,0%	85,4%	14,6%		100,0%
Realizaban trámites bancarios en línea	N	6	82	88	10	78		88
	%	6,8%	93,2%	100,0%	11,4%	88,6%		100,0%
Leía noticias en línea	N	16	73	89	35	54		89
	%	18,0%	82,0%	100,0%	39,3%	60,7%		100,0%
Jugar juegos en línea	N	26	63	89	41	48		89
	%	29,2%	70,8%	100,0%	46,1%	53,9%		100,0%
Compraba por internet	N	11	78	89	12	77		89
	%	12,4%	87,6%	100,0%	13,5%	86,5%		100,0%
Actividades relacionadas con estudio	N	56	33	89	72	17		89
	%	62,9%	37,1%	100,0%	80,9%	19,1%		100,0%
Trámites institucionales	N	7	82	89	14	74	1	89
	%	7,9%	92,1%	100,0%	15,7%	83,1%	1,1%	100,0%

TABLA 45 Pregunta #28 Telefónica Antes de ser parte del Programa Hogares Conectados, ¿usted o su familia?

		Titular							
		Antes				Después			
		Si	No	Ns/Nr	Total	Si	No	Ns/Nr	Total
Poseían cuenta correo electrónico	N	114	212	1	327	147	180	1	328
	%	34,9%	64,8%	,3%	100,0%	44,8%	54,9%	,3%	100,0%
Descargar música por internet	N	60	267	1	328	95	232	1	328
	%	18,3%	81,4%	,3%	100,0%	29,0%	70,7%	,3%	100,0%
Realizaban algún tipo de actividad empresarial	N	18	308	2	328	24	300	3	327
	%	5,5%	93,9%	,6%	100,0%	7,3%	91,7%	,9%	100,0%
Tenían cuentas en redes sociales	N	164	166	1	331	191	137	2	330
	%	49,5%	50,2%	,3%	100,0%	57,9%	41,5%	,6%	100,0%
Descargaban información	N	118	211	1	330	168	158	3	329
	%	35,8%	63,9%	,3%	100,0%	51,1%	48,0%	,9%	100,0%
Realizaban trámites bancarios en línea	N	15	313	1	329	27	299	2	328
	%	4,6%	95,1%	,3%	100,0%	8,2%	91,2%	,6%	100,0%
Leía noticias en línea	N	64	264	1	329	129	198	2	329
	%	19,5%	80,2%	,3%	100,0%	39,2%	60,2%	,6%	100,0%
Jugar juegos en línea	N	18	310	1	329	39	287	2	328
	%	5,5%	94,2%	,3%	100,0%	11,9%	87,5%	,6%	100,0%
Compraba por internet	N	23	305	1	329	20	306	2	328
	%	7,0%	92,7%	,3%	100,0%	6,1%	93,3%	,6%	100,0%
Actividades relacionadas con estudio	N	121	207	1	329	172	156	1	329
	%	36,8%	62,9%	,3%	100,0%	52,3%	47,4%	,3%	100,0%

		Pareja							
		Antes				Después			
		Si	No	Ns/Nr	Total	Si	No	Ns/Nr	Total
Poseían cuenta correo electrónico	N	13	67	5	85	19	62	6	87
	%	15,3%	78,8%	5,9%	100,0%	21,8%	71,3%	6,9%	100,0%
Descargar música por internet	N	10	68	6	84	17	62	7	86
	%	11,9%	81,0%	7,1%	100,0%	19,8%	72,1%	8,1%	100,0%
Realizaban algún tipo de actividad empresarial	N	4	73	6	83	4	75	5	84
	%	4,8%	88,0%	7,2%	100,0%	4,8%	89,3%	6,0%	100,0%
Tenían cuentas en redes sociales	N	28	51	5	84	36	45	4	85
	%	33,3%	60,7%	6,0%	100,0%	42,4%	52,9%	4,7%	100,0%
Descargaban información	N	15	64	6	85	18	63	4	85
	%	17,6%	75,3%	7,1%	100,0%	21,2%	74,1%	4,7%	100,0%
Realizaban trámites bancarios en línea	N	2	77	5	84	2	79	4	85
	%	2,4%	91,7%	6,0%	100,0%	2,4%	92,9%	4,7%	100,0%
Leía noticias en línea	N	11	67	6	84	20	60	5	85
	%	13,1%	79,8%	7,1%	100,0%	23,5%	70,6%	5,9%	100,0%
Jugar juegos en línea	N	2	77	6	85	4	78	5	87
	%	2,4%	90,6%	7,1%	100,0%	4,6%	89,7%	5,7%	100,0%
Compraba por internet	N	1	78	6	85	1	81	5	87
	%	1,2%	91,8%	7,1%	100,0%	1,1%	93,1%	5,7%	100,0%
Actividades relacionadas con estudio	N	5	74	5	84	11	70	4	85
	%	6,0%	88,1%	6,0%	100,0%	12,9%	82,4%	4,7%	100,0%

		Hijos							
		Antes				Después			
		Si	No	Ns/Nr	Total	Si	No	Ns/Nr	Total
Poseían cuenta correo electrónico	N	155	146	17	318	204	98	17	319
	%	48,7%	45,9%	5,3%	100,0%	63,9%	30,7%	5,3%	100,0%
Descargar música por internet	N	153	156	13	322	211	101	9	321
	%	47,5%	48,4%	4,0%	100,0%	65,7%	31,5%	2,8%	100,0%
Realizaban algún tipo de actividad empresarial	N	14	300	4	318	25	288	5	318
	%	4,4%	94,3%	1,3%	100,0%	7,9%	90,6%	1,6%	100,0%
Tenían cuentas en redes sociales	N	218	99	7	324	254	63	7	324
	%	67,3%	30,6%	2,2%	100,0%	78,4%	19,4%	2,2%	100,0%
Descargaban información	N	217	99	8	324	269	49	6	324
	%	67,0%	30,6%	2,5%	100,0%	83,0%	15,1%	1,9%	100,0%
Realizaban trámites bancarios en línea	N	19	288	4	311	23	283	6	312
	%	6,1%	92,6%	1,3%	100,0%	7,4%	90,7%	1,9%	100,0%
Leía noticias en línea	N	91	219	12	322	154	157	11	322
	%	28,3%	68,0%	3,7%	100,0%	47,8%	48,8%	3,4%	100,0%
Jugar juegos en línea	N	88	216	15	319	145	160	13	318
	%	27,6%	67,7%	4,7%	100,0%	45,6%	50,3%	4,1%	100,0%
Compraba por internet	N	46	272	3	321	48	269	4	321
	%	14,3%	84,7%	,9%	100,0%	15,0%	83,8%	1,2%	100,0%
Actividades relacionadas con estudio	N	243	79	2	324	287	33	3	324
	%	75,0%	24,4%	,6%	100,0%	88,6%	10,2%	,9%	100,0%

TABLA 46 Pregunta #29 ¿Hace cuánto posee el Programa Hogares Conectados?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
0	8	2,3%	2	2,1%	10	2,3%
1	64	18,4%	5	5,3%	69	15,6%
2	112	32,2%	43	45,7%	155	35,1%
3	111	31,9%	36	38,3%	147	33,3%
4	36	10,3%	5	5,3%	41	9,3%
5	9	2,6%			9	2,0%
6	3	,9%			3	,7%
7	1	,3%			1	,2%
8	1	,3%			1	,2%
9	1	,3%	1	1,1%	2	,5%
11			1	1,1%	1	,2%
12	2	,6%	1	1,1%	3	,7%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

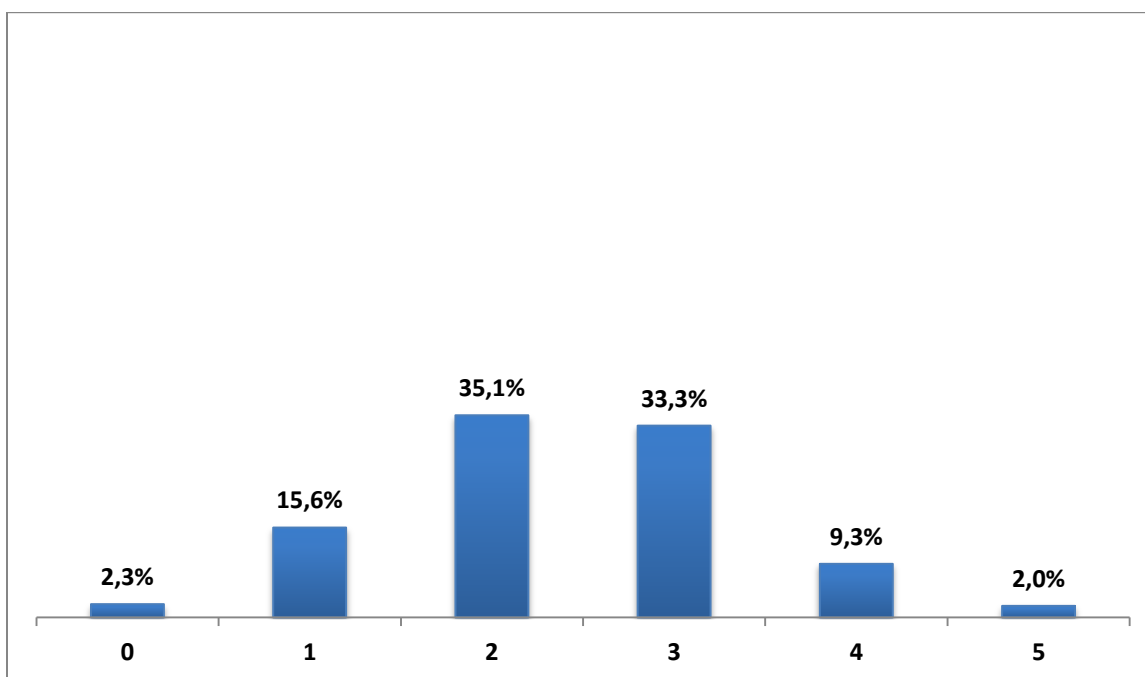


TABLA 47 Pregunta #30 ¿Sabe quién administra el Programa Hogares Conectados?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Si	167	48,0%	28	29,8%	195	44,1%
No	161	46,3%	46	48,9%	207	46,8%
Ns/Nr	20	5,7%	20	21,3%	40	9,0%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

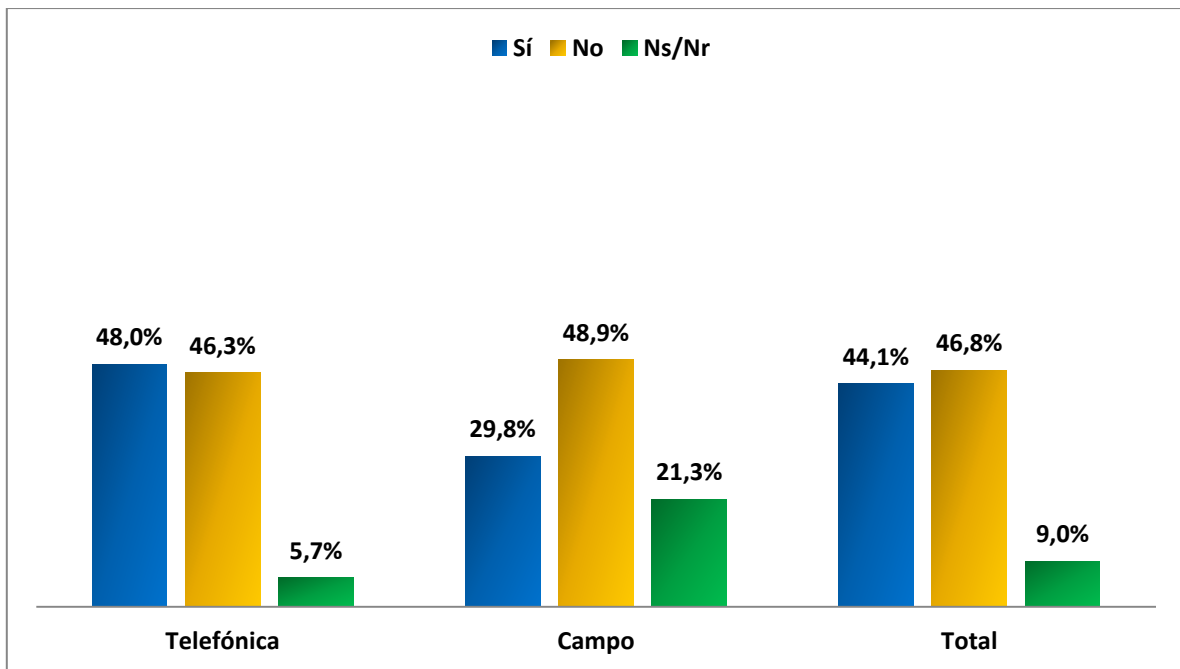


TABLA 48 Pregunta #30a Sí, ¿quién?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
SUTEL / FONATEL	35	21,0%	5	17,9%	40	20,5%
IMAS	93	55,7%	14	50,0%	107	54,9%
MEP	1	,6%			1	,5%
Gobierno	17	10,2%	7	25,0%	24	12,3%
ICE	15	9,0%			15	7,7%
Cabletica	4	2,4%	1	3,6%	5	2,6%
Ns/Nr	2	1,2%	1	3,6%	3	1,5%
Total	167	100,0%	28	100,0%	195	100,0%

Base de cálculo: los que dicen Sí en p30

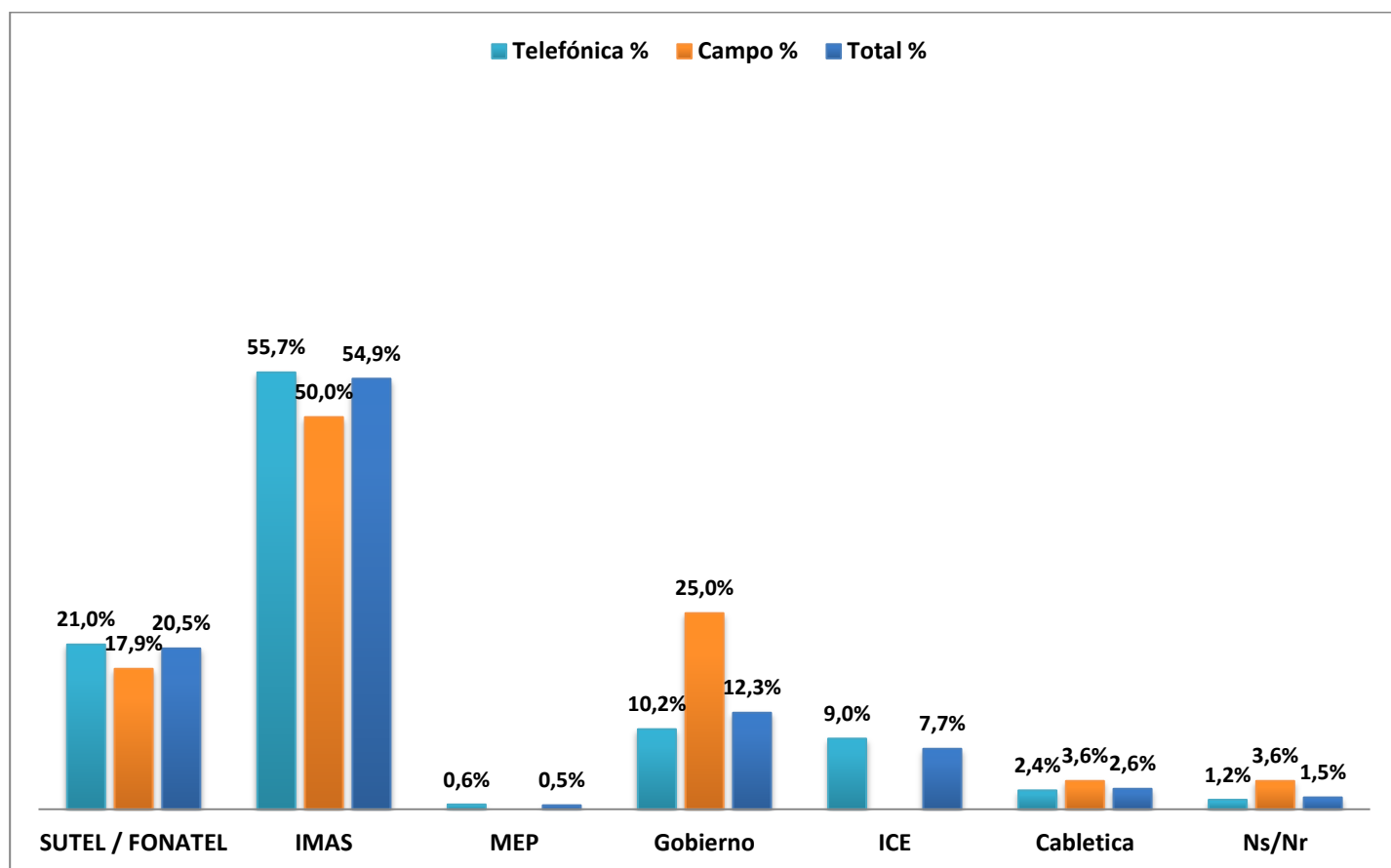


TABLA 49 Pregunta #31 ¿Cómo se enteró?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Por medio de un funcionario del IMAS	70	41,9%	10	35,7%	80	41,0%
TV	56	33,5%	5	17,9%	61	31,3%
Por medio de un funcionario de otra organización	23	13,8%	9	32,1%	32	16,4%
Por un familiar o amigo	7	4,2%	1	3,6%	8	4,1%
Prensa	5	3,0%	2	7,1%	7	3,6%
Ns/Nr	5	3,0%	1	3,6%	6	3,1%
Por medio de un funcionario del MEP	1	,6%			1	,5%
Total	167	100,0%	28	100,0%	195	100,0%

Base de cálculo: los que dicen SI en p30

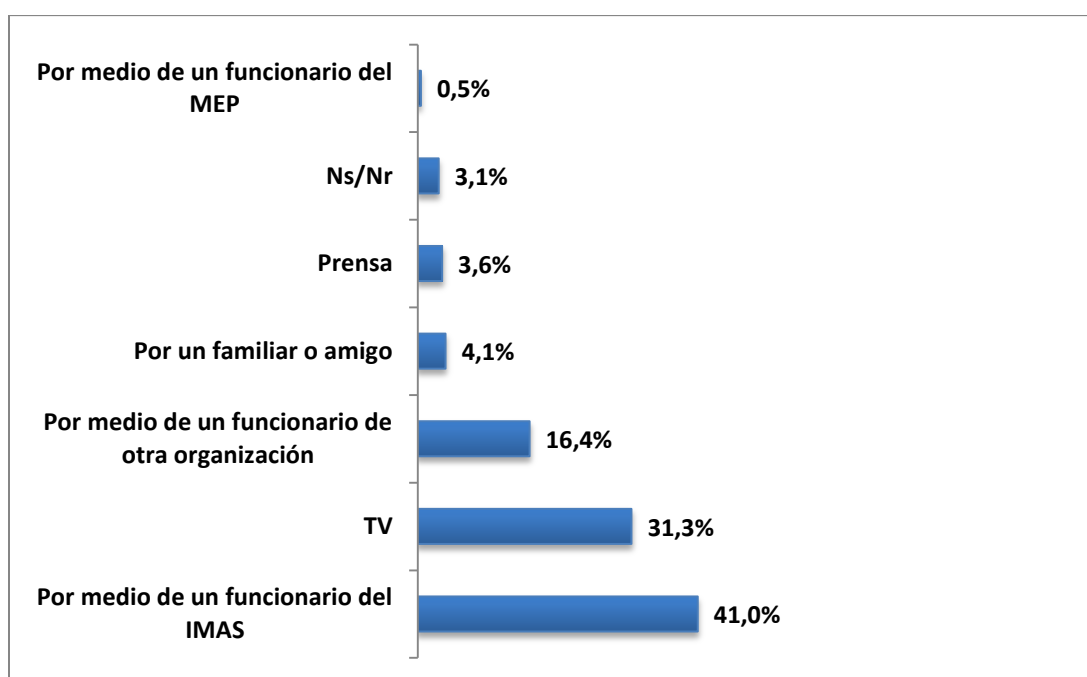


TABLA 50 Pregunta #32 ¿Tiene el servicio de internet suministrado por el Programa?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Si	333	95,7%	91	96,8%	424	95,9%
Ns/Nr	15	4,3%	3	3,2%	18	4,1%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

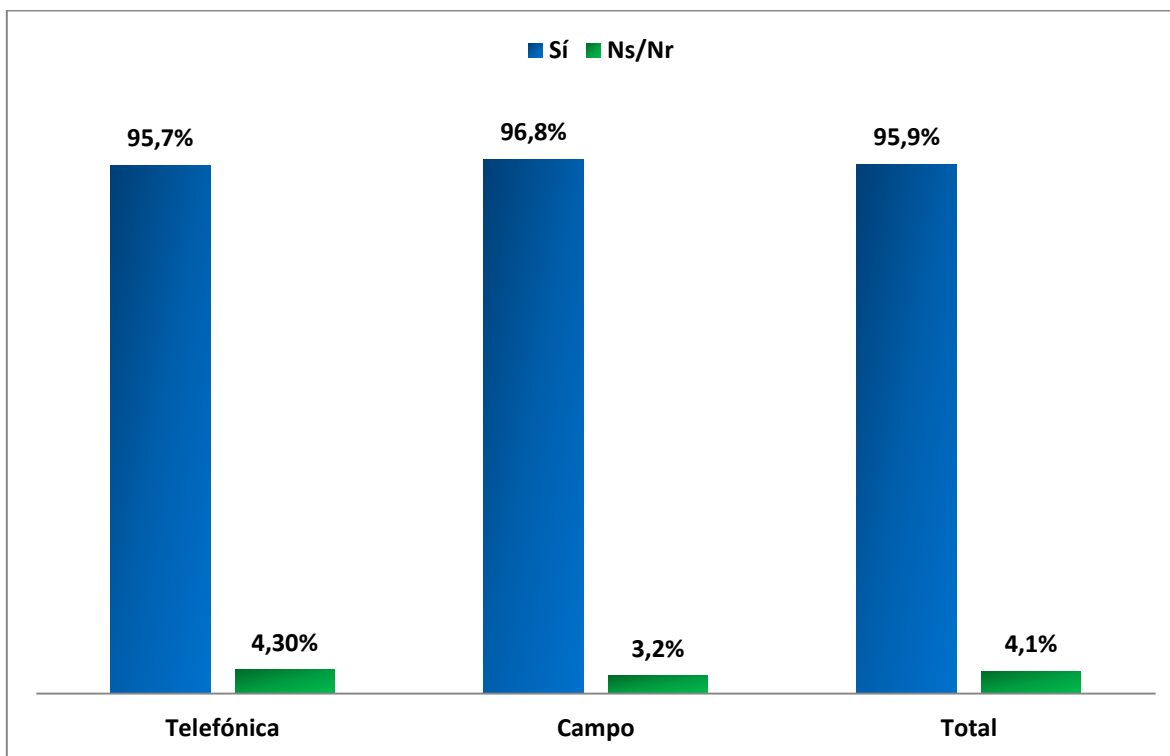


TABLA 51 Pregunta #33 ¿Tiene la computadora suministrada por el Programa?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Si	340	97,7%	94	100,0%	434	98,2%
No	8	2,3%			8	1,8%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

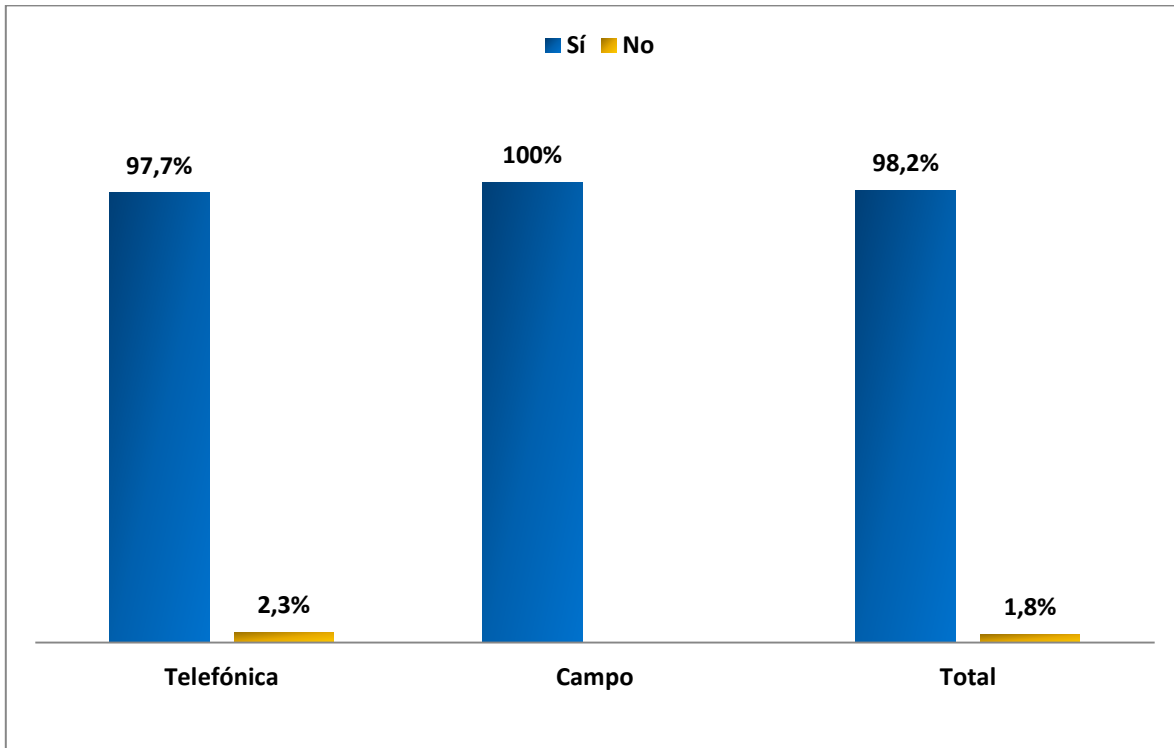


TABLA 52 Pregunta #33a No, ¿por qué?

	Telefónica	
	N	%
No se la han entregado	7	87,5%
Presentaba fallas y la están reparando	1	12,5%
Total	8	100,0%

Base de cálculo: los que dicen Sí en p33

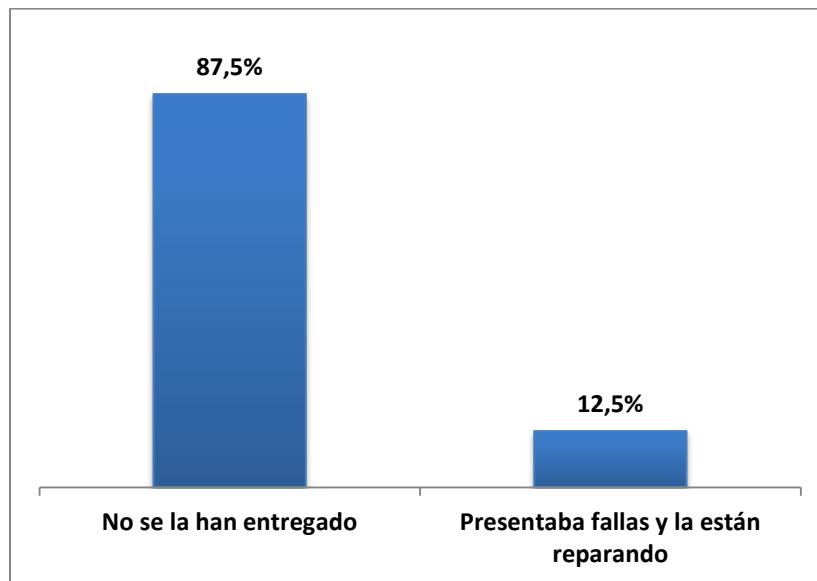


TABLA 53 Pregunta #34 Con respecto al Programa Hogares Conectados indíqueme, ¿Cuál es su operador actual?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Cabletica	173	49,7%	55	58,5%	228	51,6%
ICE	96	27,6%	8	8,5%	104	23,5%
Telecable	52	14,9%	28	29,8%	80	18,1%
Coopesantos	13	3,7%	3	3,2%	16	3,6%
Coopesca	7	2,0%			7	1,6%
Coopeguanacaste	4	1,1%			4	,9%
Ns/Nr	2	,6%			2	,5%
Tigo	1	,3%			1	,2%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

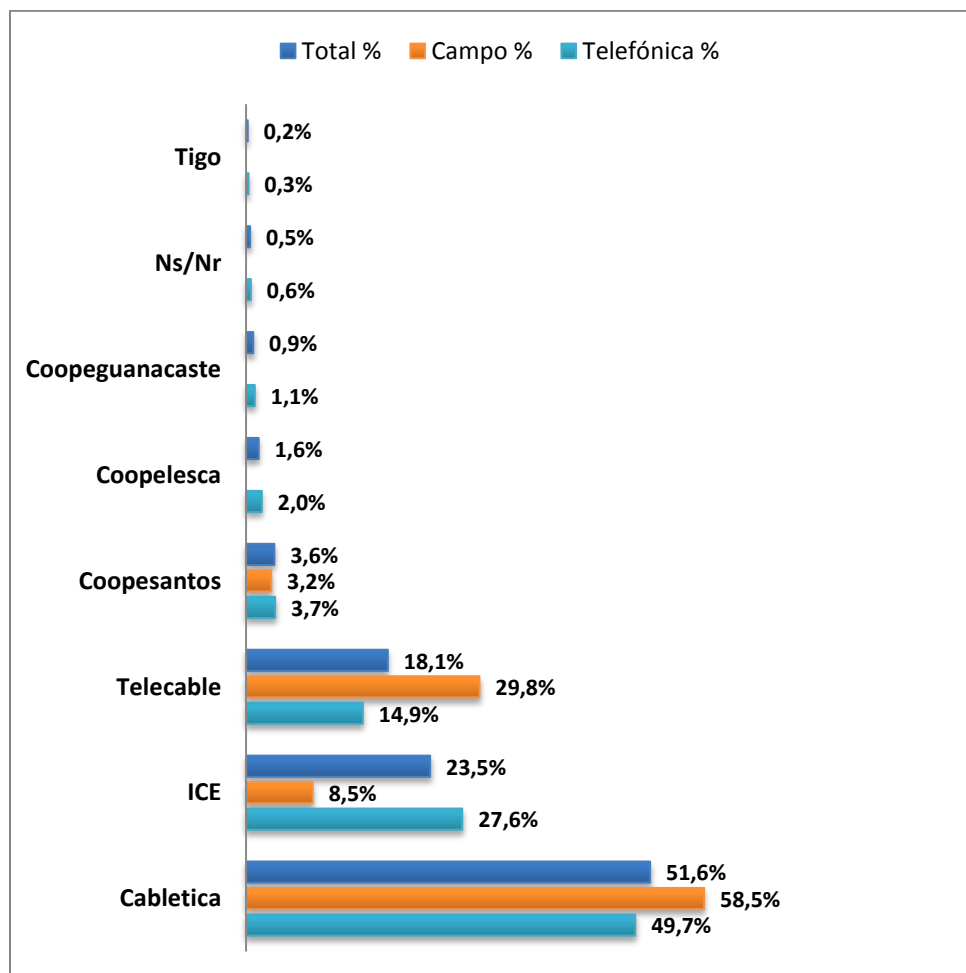


TABLA 54 Pregunta #35 ¿Desea cambiar de operador?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Si	15	4,3%	4	4,3%	19	4,3%
No	327	94,0%	88	93,6%	415	93,9%
Ns/Nr	6	1,7%	2	2,1%	8	1,8%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

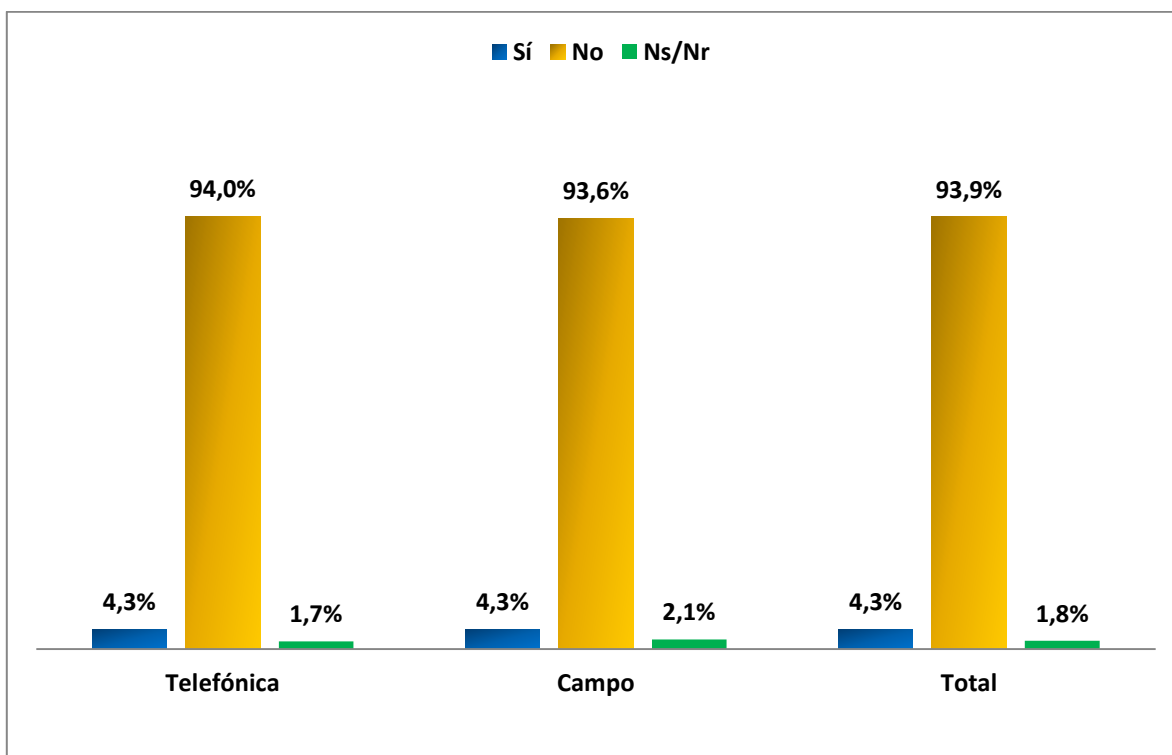


TABLA 55 Pregunta #35ª Sí, ¿por cuál?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Ns/Nr	8	53,3%			8	42,1%
Cabletica	3	20,0%	2	50,0%	5	26,3%
ICE	2	13,3%	1	25,0%	3	15,8%
Tigo	1	6,7%	1	25,0%	2	10,5%
Telecable	1	6,7%			1	5,3%
Total	15	100,0%	4	100,0%	19	100,0%

Base de cálculo: los que dicen Sí en p35

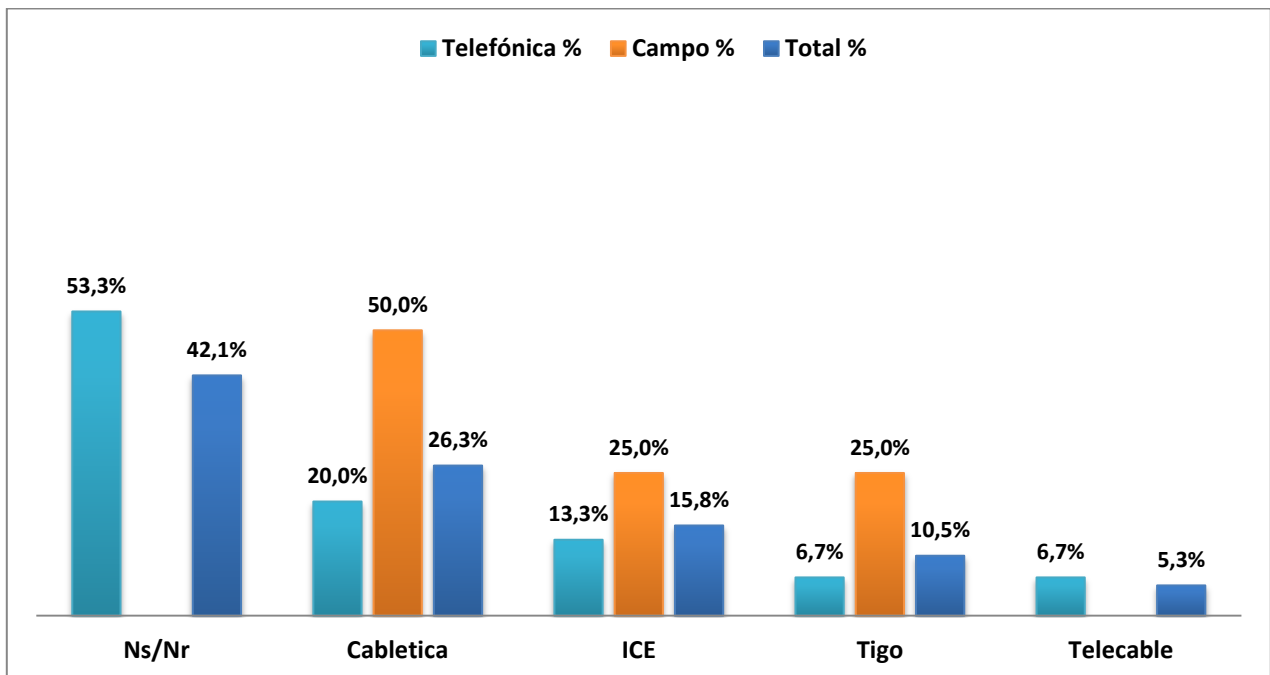


TABLA 56 Pregunta #36 ¿Por qué desea cambiar de operador?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Mal servicio	14	93,3%	3	75,0%	17	89,5%
Por ubicación	1	6,7%	1	25,0%	2	10,5%
Total	15	100,0%	4	100,0%	19	100,0%

Base de cálculo: los que dicen SI en p35

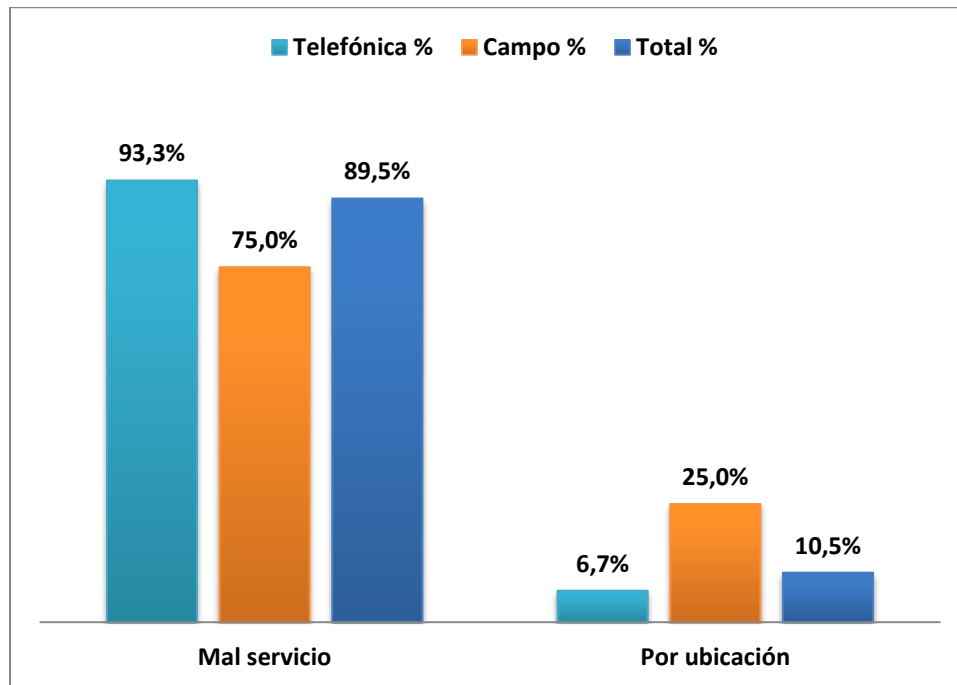


TABLA 57 Evalué en una escala de 1 a 5, siendo 1 la peor calificación posible y 5 la mejor calificación posible

Atención personalizada		Telefónica		Campo		Total	
		N	%	N	%	N	%
P. 37 Cuando usted <u>va personalmente</u> a las oficinas de su proveedor a realizar consultas sobre hogares conectados	1	1	,3%			1	,2%
	2	3	,9%			3	,7%
	3	9	2,6%	4	4,3%	13	2,9%
	4	31	8,9%	9	9,6%	40	9,0%
	5	119	34,2%	38	40,4%	157	35,5%
	Ns/Nr	185	53,2%	43	45,7%	228	51,6%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
P. 38 ¿En qué grado está satisfecho/a con el tiempo que dura para ser atendido?	1	3	,9%	1	1,1%	4	,9%
	2	8	2,3%	1	1,1%	9	2,0%
	3	29	8,3%	5	5,3%	34	7,7%
	4	52	14,9%	18	19,1%	70	15,8%
	5	170	48,9%	50	53,2%	220	49,8%
	Ns/Nr	86	24,7%	19	20,2%	105	23,8%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
P.39 ¿Está satisfecho/a con el trato recibido por parte del funcionario que lo atendió? (respeto, cortesía, tono de la voz y lenguaje que usa)	1	4	1,1%			4	,9%
	2	2	,6%	1	1,1%	3	,7%
	3	5	1,4%	2	2,1%	7	1,6%
	4	18	5,2%	13	13,8%	31	7,0%
	5	240	69,0%	60	63,8%	300	67,9%
	Ns/Nr	79	22,7%	18	19,1%	97	21,9%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
P.40 ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la información brindada sobre el Programa y sus servicios?	1	8	2,3%			8	1,8%
	2	4	1,1%			4	,9%
	3	18	5,2%	6	6,4%	24	5,4%
	4	27	7,8%	18	19,1%	45	10,2%
	5	211	60,6%	52	55,3%	263	59,5%
	Ns/Nr	80	23,0%	18	19,1%	98	22,2%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Atención telefónica		Telefónica		Campo		Total	
		N	%	N	%	N	%
P41. Al realizar una <u>consulta telefónica</u> a su proveedor, ¿en qué grado está satisfecho con el tiempo que tarda para ser atendido?	1	13	3,7%			13	2,9%
	2	19	5,5%	4	4,3%	23	5,2%
	3	35	10,1%	14	14,9%	49	11,1%
	4	61	17,5%	24	25,5%	85	19,2%
	5	127	36,5%	35	37,2%	162	36,7%
	Ns/Nr	93	26,7%	17	18,1%	110	24,9%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
P42. ¿Está satisfecho con el trato recibido por parte del funcionario que lo atendió? (respeto, cortesía, tono de la voz y lenguaje que usa)	1	4	1,1%			4	,9%
	2	4	1,1%	2	2,1%	6	1,4%
	3	6	1,7%	5	5,3%	11	2,5%
	4	30	8,6%	11	11,7%	41	9,3%
	5	209	60,1%	60	63,8%	269	60,9%
	Ns/Nr	95	27,3%	16	17,0%	111	25,1%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
P43. ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la información brindada por el proveedor sobre los servicios y productos brindados?	1	4	1,1%	1	1,1%	5	1,1%
	2	10	2,9%	2	2,1%	12	2,7%
	3	11	3,2%	6	6,4%	17	3,8%
	4	37	10,6%	14	14,9%	51	11,5%
	5	196	56,3%	55	58,5%	251	56,8%
	Ns/Nr	90	25,9%	16	17,0%	106	24,0%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
P44. ¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a la información provista por el IMAS?	1	7	2,0%	10	10,6%	17	3,8%
	2	11	3,2%	1	1,1%	12	2,7%
	3	11	3,2%	3	3,2%	14	3,2%
	4	29	8,3%	9	9,6%	38	8,6%
	5	201	57,8%	60	63,8%	261	59,0%
	Ns/Nr	89	25,6%	11	11,7%	100	22,6%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
P.45 ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la ayuda y orientación suministrada por el IMAS?	1	7	2,0%	10	10,6%	17	3,8%
	2	12	3,4%	2	2,1%	14	3,2%
	3	9	2,6%	2	2,1%	11	2,5%
	4	24	6,9%	10	10,6%	34	7,7%
	5	209	60,1%	59	62,8%	268	60,6%
	Ns/Nr	87	25,0%	11	11,7%	98	22,2%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Entrega del servicio		Telefónica		Campo		Total	
		N	%	N	%	N	%
P46. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto del tiempo de instalación del internet?	1	2	,6%	1	1,1%	3	,7%
	2	6	1,7%			6	1,4%
	3	20	5,7%	18	19,1%	38	8,6%
	4	49	14,1%	18	19,1%	67	15,2%
	5	268	77,0%	56	59,6%	324	73,3%
	Ns/Nr	3	,9%	1	1,1%	4	,9%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
P47. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la entrega de la computadora portátil?	1	4	1,1%			4	,9%
	2	4	1,1%	2	2,1%	6	1,4%
	3	10	2,9%	5	5,3%	15	3,4%
	4	21	6,0%	11	11,7%	32	7,2%
	5	306	87,9%	75	79,8%	381	86,2%
	Ns/Nr	3	,9%	1	1,1%	4	,9%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
P48. ¿Cómo evalúa la calidad del servicio de internet?	1	3	,9%	2	2,1%	5	1,1%
	2	9	2,6%	2	2,1%	11	2,5%
	3	36	10,3%	18	19,1%	54	12,2%
	4	51	14,7%	16	17,0%	67	15,2%
	5	246	70,7%	55	58,5%	301	68,1%
	Ns/Nr	3	,9%	1	1,1%	4	,9%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Activación y reparación de averías servicio		Telefónica		Campo		Total	
		N	%	N	%	N	%
P49. En las últimas 4 semanas, ¿qué tan frecuente han sido las interrupciones la conexión de internet?	1	22	6,3%	8	8,5%	30	6,8%
	2	13	3,7%	10	10,6%	23	5,2%
	3	52	14,9%	25	26,6%	77	17,4%
	4	80	23,0%	22	23,4%	102	23,1%
	5	115	33,0%	27	28,7%	142	32,1%
	Ns/Nr	66	19,0%	2	2,1%	68	15,4%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
P.50 ¿Qué tan satisfecho está con la solución que le dan a la hora de reportar una avería?	1	19	5,5%	1	1,1%	20	4,5%
	2	7	2,0%	6	6,4%	13	2,9%
	3	11	3,2%	7	7,4%	18	4,1%
	4	36	10,3%	6	6,4%	42	9,5%
	5	90	25,9%	35	37,2%	125	28,3%
	Ns/Nr	185	53,2%	39	41,5%	224	50,7%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
P.51 En una escala de 1 a 5, ¿qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo de atención de las averías?	1	16	4,6%	2	2,1%	18	4,1%
	2	10	2,9%	3	3,2%	13	2,9%
	3	21	6,0%	7	7,4%	28	6,3%
	4	40	11,5%	9	9,6%	49	11,1%
	5	76	21,8%	34	36,2%	110	24,9%
	Ns/Nr	185	53,2%	39	41,5%	224	50,7%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
P.52 ¿Qué tan satisfecho está con la velocidad de su operador de servicio?	1	14	4,0%	2	2,1%	16	3,6%
	2	10	2,9%	4	4,3%	14	3,2%
	3	30	8,6%	19	20,2%	49	11,1%
	4	54	15,5%	9	9,6%	63	14,3%
	5	207	59,5%	57	60,6%	264	59,7%
	Ns/Nr	33	9,5%	3	3,2%	36	8,1%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

TABLA 58 Pregunta #53 ¿Conoce usted algún número telefónico para reporte de averías de su operador de servicio?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Si	221	63,5%	59	62,8%	280	63,3%
No	116	33,3%	32	34,0%	148	33,5%
Ns/Nr	11	3,2%	3	3,2%	14	3,2%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

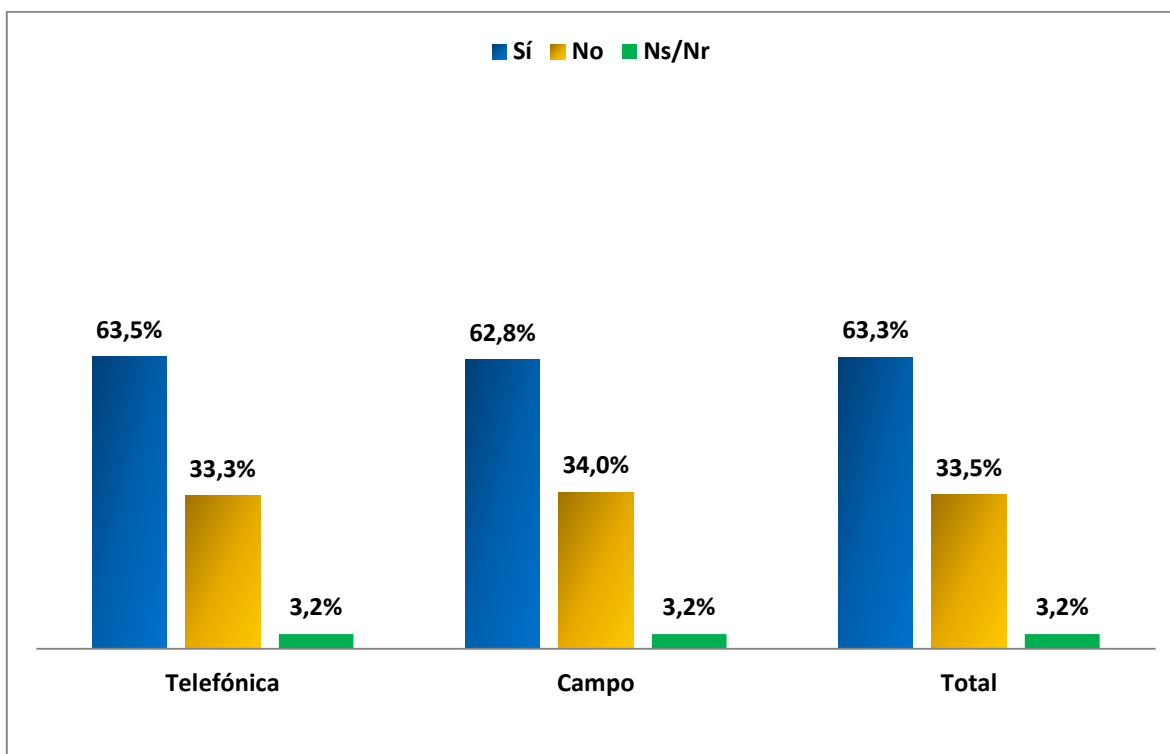


TABLA 59 Pregunta #54 ¿Conoce usted la garantía que tiene la computadora que adquirió con el programa?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Si	183	52,6%	55	58,5%	238	53,8%
No	152	43,7%	37	39,4%	189	42,8%
Ns/Nr	13	3,7%	2	2,1%	15	3,4%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

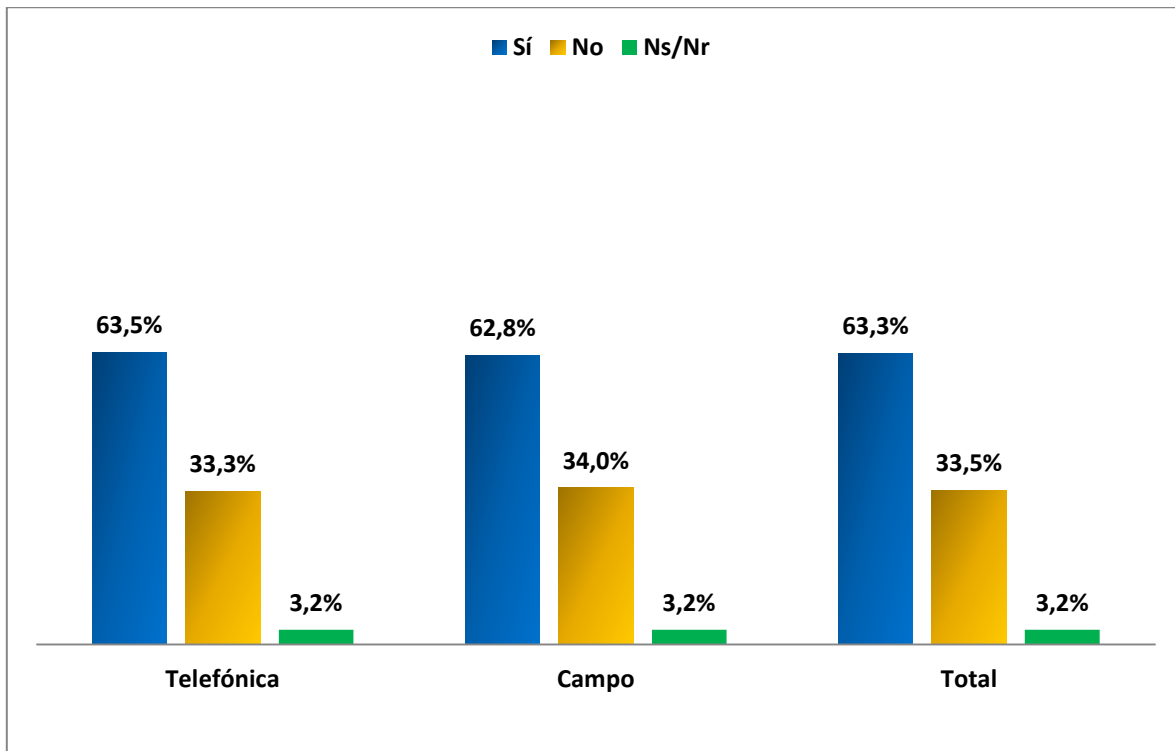


TABLA 60 Pregunta #54a , ¿Cómo se enteró?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Funcionario lo asesoro	99	54,1%	24	43,6%	123	51,7%
Por el proveedor	45	24,6%	19	34,5%	64	26,9%
Manual	20	10,9%	5	9,1%	25	10,5%
Ns/Nr	13	7,1%	7	12,7%	20	8,4%
IMAS	6	3,3%			6	2,5%
Total	183	100,0%	55	100,0%	238	100,0%

Base de cálculo: los que dicen Sí en p54

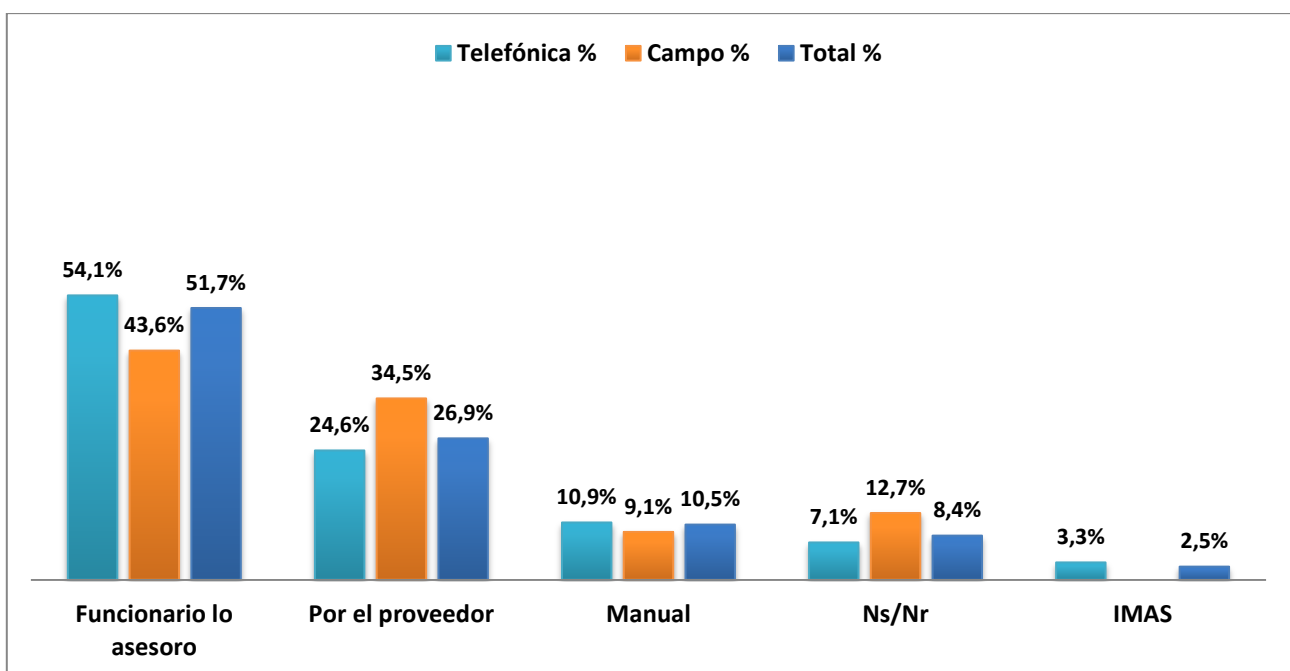


TABLA 61 Pregunta #55 ¿Qué tan frecuente se cae o se interrumpe su servicio?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Esporádicamente	132	37,9%	38	40,4%	170	38,5%
Nunca	130	37,4%	28	29,8%	158	35,7%
Frecuentemente	49	14,1%	21	22,3%	70	15,8%
Ns/Nr	29	8,3%	6	6,4%	35	7,9%
Cuando llueve mucho	8	2,3%	1	1,1%	9	2,0%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

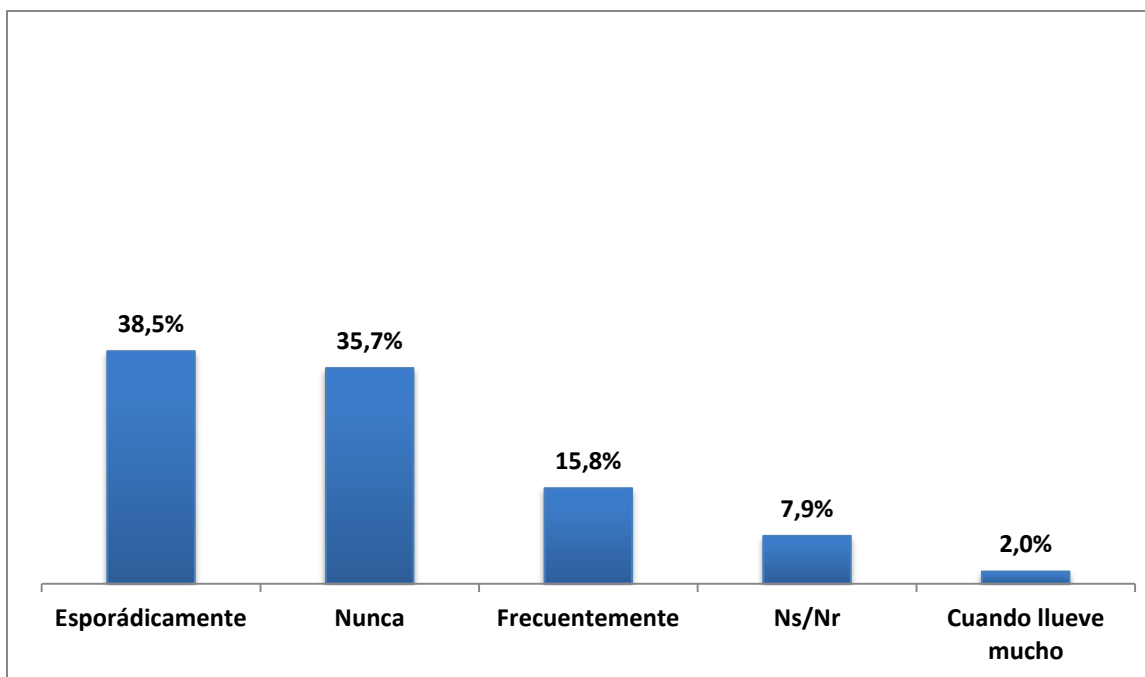


TABLA 62 Pregunta #56 Generalmente, ¿cuál medio utiliza para realizar sus trámites ante el operador de servicio?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Teléfono	157	45,1%	39	41,5%	196	44,3%
Web	10	2,9%	3	3,2%	13	2,9%
Agencia(personalmente)	164	47,1%	45	47,9%	209	47,3%
Ns/Nr	17	4,9%	7	7,4%	24	5,4%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

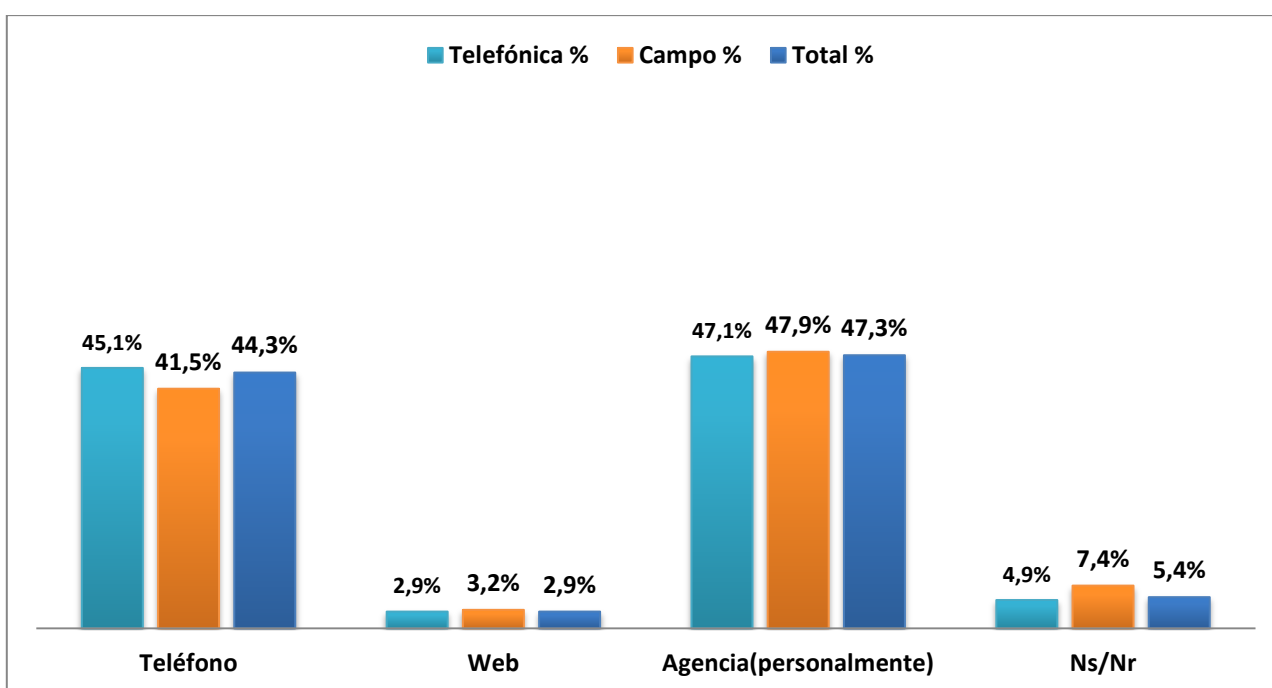


TABLA 63 Pregunta #57 Generalmente, ¿para qué usan la computadora?

		Telefónica		Campo		Total	
		N	%	N	%	N	%
Persona titular	Recreación	44	17,7%	14	18,2%	58	17,8%
	Trabajo	36	14,5%	12	15,6%	48	14,7%
	Estudio	101	40,6%	39	50,6%	140	42,9%
	Todas las anteriores	68	27,3%	12	15,6%	80	24,5%
	Total	249	100,0%	77	100,0%	326	100,0%
Esposo (a)	Recreación	6	21,4%	5	38,5%	11	26,8%
	Trabajo	2	7,1%	6	46,2%	8	19,5%
	Estudio	4	14,3%	1	7,7%	5	12,2%
	Todas las anteriores	7	25,0%	1	7,7%	8	19,5%
	Ns/Nr	9	32,1%			9	22,0%
	Total	28	100,0%	13	100,0%	41	100,0%
Hijos	Recreación	33	10,3%	9	10,3%	42	10,3%
	Trabajo	21	6,5%	3	3,4%	24	5,9%
	Estudio	171	53,3%	54	62,1%	225	55,1%
	Todas las anteriores	77	24,0%	17	19,5%	94	23,0%
	Ns/Nr	19	5,9%	4	4,6%	23	5,6%
	Total	321	100,0%	87	100,0%	408	100,0%
Otros familiares	Recreación	9	29,0%	3	16,7%	12	24,5%
	Trabajo	2	6,5%	3	16,7%	5	10,2%
	Estudio	13	41,9%	11	61,1%	24	49,0%
	Todas las anteriores	7	22,6%	1	5,6%	8	16,3%
	Total	31	100,0%	18	100,0%	49	100,0%

TABLA 64 Pregunta #58 Específicamente, ¿para qué utiliza el internet?

		Telefónica		Campo		Total	
		N	%	N	%	N	%
Persona titular	Actividades relacionadas con estudio	124	17,1%	50	29,1%	174	19,4%
	Descargar información	128	17,7%	32	18,6%	160	17,9%
	Estudio	94	13,0%	31	18,0%	125	14,0%
	Acceso a redes sociales	101	14,0%	19	11,0%	120	13,4%
	Leer noticias	91	12,6%	11	6,4%	102	11,4%
	Revisar el correo	72	9,9%	4	2,3%	76	8,5%
	Descargar música	41	5,7%	11	6,4%	52	5,8%
	Trámites institucionales	21	2,9%	5	2,9%	26	2,9%
	Jugar	19	2,6%	4	2,3%	23	2,6%
	Actividades empresariales	19	2,6%	1	,6%	20	2,2%
	Trámites bancarios	9	1,2%	1	,6%	10	1,1%
	Ns/Nr	3	,4%	3	1,7%	6	,7%
	Compras por internet	2	,3%			2	,2%
	Total	724	100,0%	172	100,0%	896	100,0%
Espos(a)	Descargar información	11	13,4%	9	40,9%	20	19,2%
	Leer noticias	16	19,5%	2	9,1%	18	17,3%
	Acceso a redes sociales	13	15,9%	4	18,2%	17	16,3%
	Revisar el correo	12	14,6%	1	4,5%	13	12,5%
	Actividades relacionadas con estudio	6	7,3%	2	9,1%	8	7,7%
	Descargar música	7	8,5%	1	4,5%	8	7,7%
	Estudio	5	6,1%	1	4,5%	6	5,8%
	Actividades empresariales	4	4,9%	1	4,5%	5	4,8%
	Trámites institucionales	3	3,7%			3	2,9%
	Jugar	3	3,7%			3	2,9%
	Ns/Nr			1	4,5%	1	1,0%
	Compras por internet	1	1,2%			1	1,0%
	Trámites bancarios	1	1,2%			1	1,0%
Total	82	100,0%	22	100,0%	104	100,0%	

		N	%	N	%	N	%
Hijos	Actividades relacionadas con estudio	218	19,6%	76	28,4%	294	21,3%
	Estudio	202	18,1%	53	19,8%	255	18,5%
	Descargar información	174	15,6%	49	18,3%	223	16,1%
	Acceso a redes sociales	148	13,3%	33	12,3%	181	13,1%
	Descargar música	99	8,9%	13	4,9%	112	8,1%
	Jugar	90	8,1%	18	6,7%	108	7,8%
	Revisar el correo	85	7,6%	15	5,6%	100	7,2%
	Leer noticias	72	6,5%	7	2,6%	79	5,7%
	Trámites institucionales	14	1,3%	3	1,1%	17	1,2%
	Ns/Nr	5	,4%	1	,4%	6	,4%
	Actividades empresariales	3	,3%			3	,2%
	Compras por internet	2	,2%			2	,1%
	Trámites bancarios	1	,1%			1	,1%
	Total	1113	100,0%	268	100,0%	1381	100,0%
Otros familiares	Estudio	21	21,2%	10	20,0%	31	20,8%
	Actividades relacionadas con estudio	19	19,2%	12	24,0%	31	20,8%
	Descargar información	17	17,2%	11	22,0%	28	18,8%
	Acceso a redes sociales	12	12,1%	12	24,0%	24	16,1%
	Leer noticias	9	9,1%			9	6,0%
	Revisar el correo	8	8,1%			8	5,4%
	Jugar	6	6,1%	1	2,0%	7	4,7%
	Descargar música	5	5,1%	1	2,0%	6	4,0%
	Trámites institucionales	1	1,0%	2	4,0%	3	2,0%
	Actividades empresariales			1	2,0%	1	,7%
	Trámites bancarios	1	1,0%			1	,7%
	Total	99	100,0%	50	100,0%	149	100,0%

TABLA 65 Pregunta #59 ¿Cantidad de horas diarias promedio de uso?

INTERNET		Telefónica		Campo		Total	
		N	%	N	%	N	%
Persona titular	1	56	22,5%	12	15,6%	68	20,9%
	2	50	20,1%	23	29,9%	73	22,4%
	3	26	10,4%	13	16,9%	39	12,0%
	4	30	12,0%	3	3,9%	33	10,1%
	5	12	4,8%	4	5,2%	16	4,9%
	6	15	6,0%	7	9,1%	22	6,7%
	7	3	1,2%	2	2,6%	5	1,5%
	8	12	4,8%	1	1,3%	13	4,0%
	9	6	2,4%	1	1,3%	7	2,1%
	10			1	1,3%	1	,3%
	11	4	1,6%			4	1,2%
	Ns/Nr	35	14,1%	10	13,0%	45	13,8%
	Total	249	100,0%	77	100,0%	326	100,0%
	Esposos (a)	1	9	32,1%	3	23,1%	12
2		5	17,9%	3	23,1%	8	19,5%
3		2	7,1%	2	15,4%	4	9,8%
4		3	10,7%	1	7,7%	4	9,8%
5		2	7,1%	1	7,7%	3	7,3%
6		1	3,6%			1	2,4%
Ns/Nr		6	21,4%	3	23,1%	9	22,0%
Total		28	100,0%	13	100,0%	41	100,0%
Hijos	1	30	9,3%	13	14,9%	43	10,5%
	2	77	24,0%	20	23,0%	97	23,8%
	3	44	13,7%	17	19,5%	61	15,0%
	4	35	10,9%	9	10,3%	44	10,8%
	5	26	8,1%	5	5,7%	31	7,6%
	6	27	8,4%	7	8,0%	34	8,3%
	7	13	4,0%	6	6,9%	19	4,7%
	8	2	,6%	2	2,3%	4	1,0%
	9	8	2,5%	1	1,1%	9	2,2%
	10	4	1,2%			4	1,0%
	11	1	,3%			1	,2%
	12	5	1,6%	1	1,1%	6	1,5%
	Ns/Nr	49	15,3%	6	6,9%	55	13,5%
	Total	321	100,0%	87	100,0%	408	100,0%

		N	%	N	%	N	%
Otros familiares	1	10	32,3%	3	16,7%	13	26,5%
	2	6	19,4%	6	33,3%	12	24,5%
	3	3	9,7%	2	11,1%	5	10,2%
	4	2	6,5%			2	4,1%
	6	4	12,9%	3	16,7%	7	14,3%
	7			1	5,6%	1	2,0%
	Ns/Nr	6	19,4%	3	16,7%	9	18,4%
	Total	31	100,0%	18	100,0%	49	100,0%

Demoscopia S.A 2016

COMPUTADORA		Telefónica		Campo		Total	
		N	%	N	%	N	%
Persona titular	1	56	22,5%	13	16,9%	69	21,2%
	2	52	20,9%	14	18,2%	66	20,2%
	3	24	9,6%	6	7,8%	30	9,2%
	4	18	7,2%	5	6,5%	23	7,1%
	5	12	4,8%	5	6,5%	17	5,2%
	6	14	5,6%	6	7,8%	20	6,1%
	7	3	1,2%	5	6,5%	8	2,5%
	8	3	1,2%	1	1,3%	4	1,2%
	9	7	2,8%	1	1,3%	8	2,5%
	10	7	2,8%			7	2,1%
	Ns/Nr	53	21,3%	21	27,3%	74	22,7%
	Total	249	100,0%	77	100,0%	326	100,0%
Esposo (a)	1	5	17,9%	3	23,1%	8	19,5%
	2	4	14,3%	2	15,4%	6	14,6%
	3	4	14,3%	3	23,1%	7	17,1%
	4	3	10,7%	1	7,7%	4	9,8%
	Ns/Nr	12	42,9%	4	30,8%	16	39,0%
	Total	28	100,0%	13	100,0%	41	100,0%

DEMOSCOPIA S.A 2016

SUTEL ESTUDIO PROGRAMA HOGARES CONECTADOS

		N	%	N	%	N	%
Hijos	1	35	10,9%	12	13,8%	47	11,5%
	2	56	17,4%	19	21,8%	75	18,4%
	3	38	11,8%	12	13,8%	50	12,3%
	4	35	10,9%	9	10,3%	44	10,8%
	5	35	10,9%	5	5,7%	40	9,8%
	6	53	16,5%	12	13,8%	65	15,9%
	7	6	1,9%	2	2,3%	8	2,0%
	8	8	2,5%	6	6,9%	14	3,4%
	9	1	,3%			1	,2%
	12	1	,3%			1	,2%
	Ns/Nr	53	16,5%	10	11,5%	63	15,4%
	Total	321	100,0%	87	100,0%	408	100,0%
	Otros familiares	1	6	19,4%	2	11,1%	8
2		8	25,8%	3	16,7%	11	22,4%
3		3	9,7%	3	16,7%	6	12,2%
4		2	6,5%			2	4,1%
5		2	6,5%			2	4,1%
6		2	6,5%	4	22,2%	6	12,2%
7		1	3,2%			1	2,0%
Ns/Nr		7	22,6%	6	33,3%	13	26,5%
Total		31	100,0%	18	100,0%	49	100,0%

Demoscopia S.A 2016

TABLA 66 Pregunta #60 Monto del gasto promedio por mes

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
€3500 o menos	193	55,5%	46	48,9%	239	54,1%
€3500 a €5000	119	34,2%	31	33,0%	150	33,9%
Más de €5000	22	6,3%	10	10,6%	32	7,2%
Ns/Nr	14	4,0%	7	7,4%	21	4,8%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

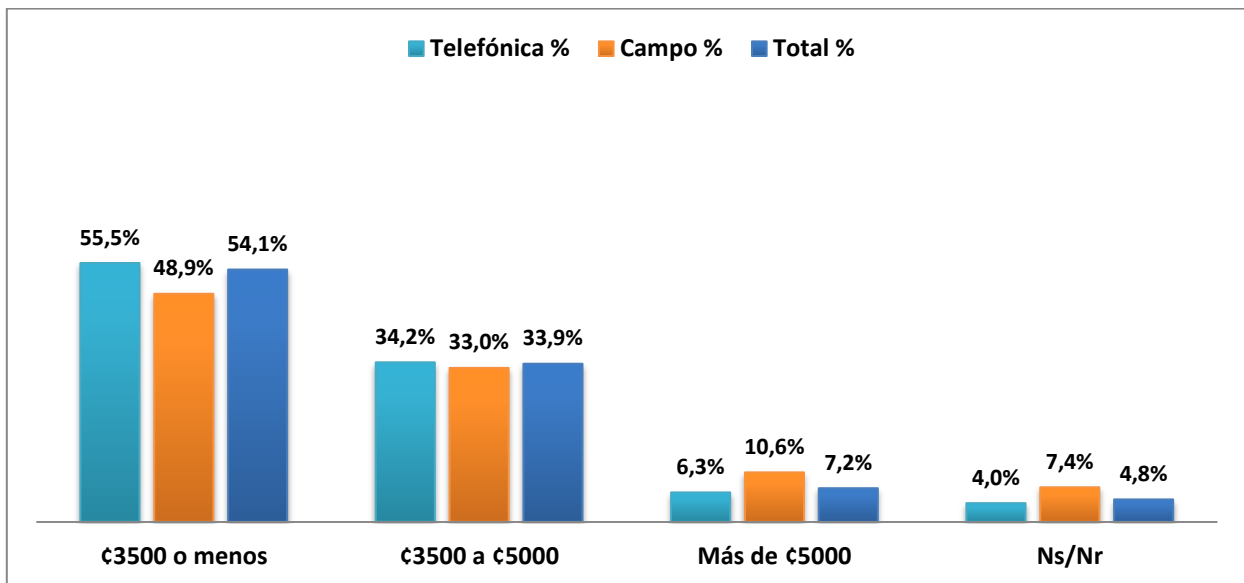


TABLA 67 Pregunta #61 ¿El usuario principal comparte la computadora del Programa y el acceso a internet con el resto de los miembros del hogar?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Si	312	89,7%	91	96,8%	403	91,2%
No	34	9,8%	2	2,1%	36	8,1%
Ns/Nr	2	0,6%	1	1,1%	3	0,7%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

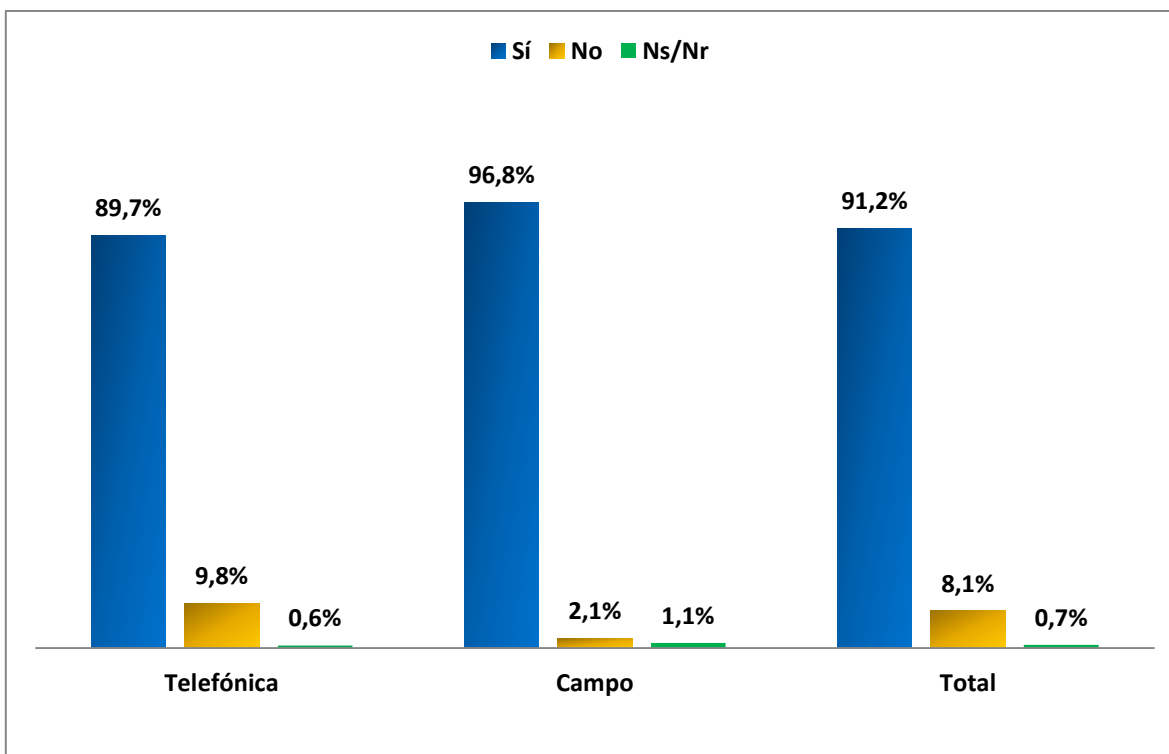


TABLA 68 Pregunta #61a Sí, ¿con quién o quiénes?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Hijo (a)	210	63,6%	70	66,7%	280	64,4%
Hermano (a)	52	15,8%	19	18,1%	71	16,3%
Toda la familia	24	7,3%	5	4,8%	29	6,7%
Madre	24	7,3%	4	3,8%	28	6,4%
Nieto (a)	5	1,5%	1	1,0%	6	1,4%
Pareja	3	,9%	3	2,9%	6	1,4%
Esposo (a)	4	1,2%	1	1,0%	5	1,1%
Padre	4	1,2%			4	,9%
Ns/Nr	1	,3%	2	1,9%	3	,7%
Abuela (o)	2	,6%			2	,5%
Nuera	1	,3%			1	,2%
Total	330	100,0%	105	100,0%	435	100,0%

Base de cálculo: los que dicen sí en p61. Múltiple respuesta

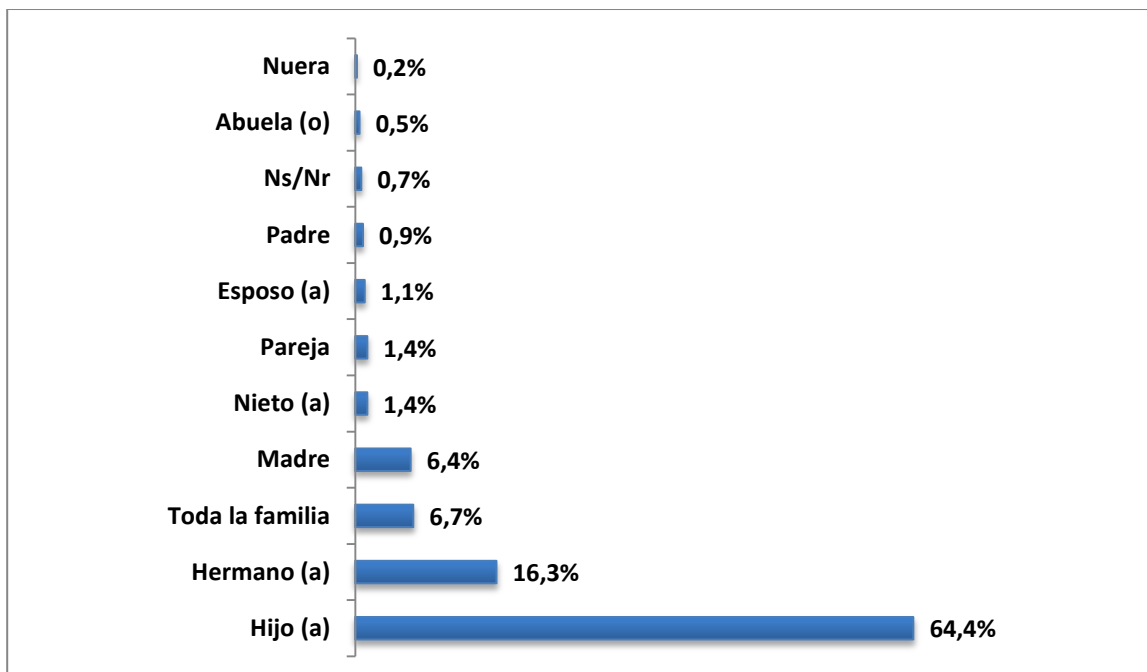


TABLA 69 Pregunta #61b No, ¿por qué?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
No saben usarla	19	55,9%			19	52,8%
Hijos muy pequeños	1	2,9%	1	50,0%	2	5,6%
No la tienen	3	8,8%			3	8,3%
Ns/Nr	11	32,4%	1	50,0%	12	33,3%
Total	34	100,0%	2	100,0%	36	100,0%

Base de cálculo: los que dicen No en p61

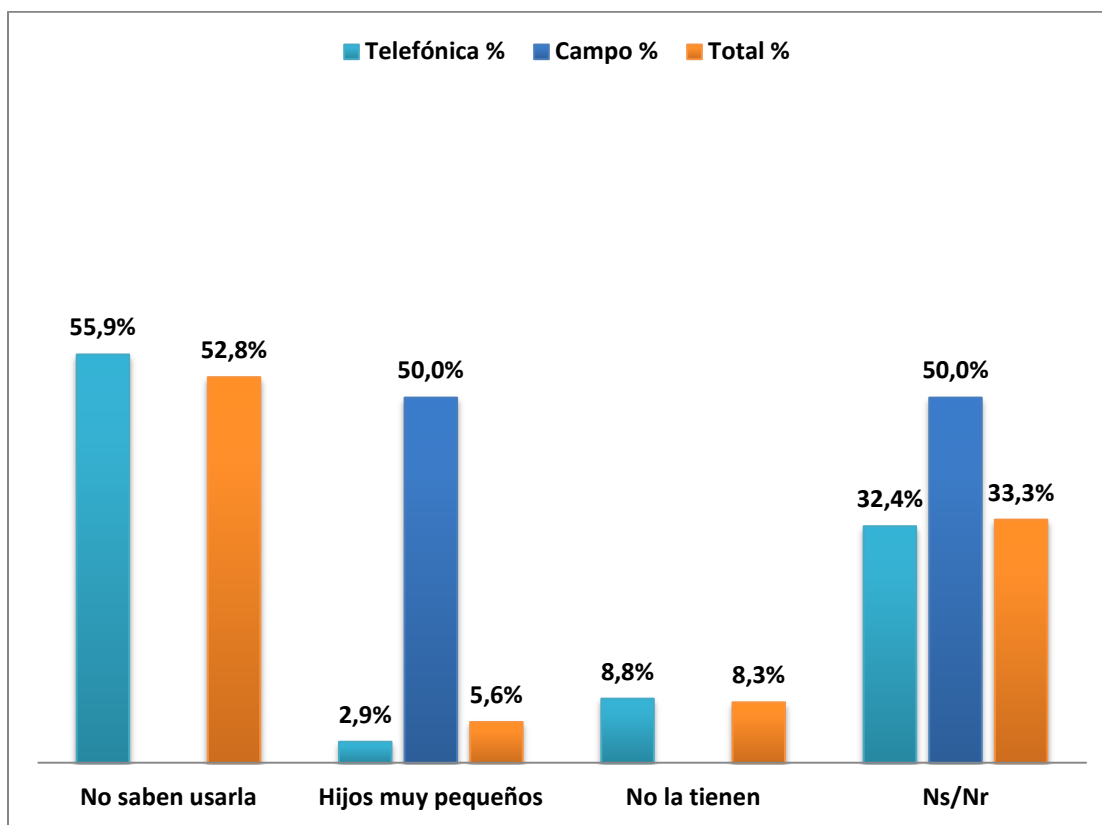


TABLA 70 Pregunta #62 Con relación al servicio que brinda el programa hogares conectados ¿los miembros de la familia presentan rechazo al uso de internet y computadora del programa?

		Telefónica		Campo		Total	
		N	%	N	%	N	%
Persona titular	Si	23	6,6%	3	3,2%	26	5,9%
	No	325	93,4%	91	96,8%	416	94,1%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
Esposo (a)	Si	14	4,0%			14	3,2%
	No	136	39,1%	49	52,1%	185	41,9%
	Ns/Nr	198	56,9%	45	47,9%	243	55,0%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
Hijos	Si	2	,6%	1	1,1%	3	,7%
	No	332	95,4%	89	94,7%	421	95,2%
	Ns/Nr	14	4,0%	4	4,3%	18	4,1%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
Otros familiares y amigos	Si	8	2,3%	1	1,1%	9	2,0%
	No	153	44,0%	42	44,7%	195	44,1%
	Ns/Nr	187	53,7%	51	54,3%	238	53,8%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

TABLA 71 Pregunta #62a Sí, ¿por qué?

		Telefónica		Campo		Total	
		N	%	N	%	N	%
Persona titular	No sabe utilizarla	22	95,7%	3	100,0%	25	96,2%
	No le entregaron la computadora	1	4,3%			1	3,8%
	Total	23	100,0%	3	100,0%	26	100,0%
Esposo	No sabe utilizarla	11	78,6%			11	78,6%
	No le gusta	2	14,3%			2	14,3%
	Por falta de tiempo	1	7,1%			1	7,1%
	Total	14	100,0%			14	100,0%
Hijos	No sabe utilizarla	2	100,0%	1	100,0%	3	100,0%
	Total	2	100,0%	1	100,0%	3	100,0%
Otros familiares y amigos	No sabe utilizarla	6	75,0%			6	66,7%
	Por discapacidad	2	25,0%			2	22,2%
	Por falta de tiempo			1	100,0%	1	11,1%
	Total	8	100,0%	1	100,0%	9	100,0%

Base de cálculo: los que dicen Sí en p62

TABLA 72 Pregunta #63 ¿Cuánto tiempo en el último mes se han presentado problemas de conexión en su internet?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Algunos minutos	98	28,2%	27	28,7%	125	28,3%
De media hora a 1 hora	54	15,5%	20	21,3%	74	16,7%
De 1 a 23 horas	27	7,8%	7	7,4%	34	7,7%
Más de 1 día	18	5,2%			18	4,1%
Nunca	137	39,4%	36	38,3%	173	39,1%
Ns/Nr	14	4,0%	4	4,3%	18	4,1%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

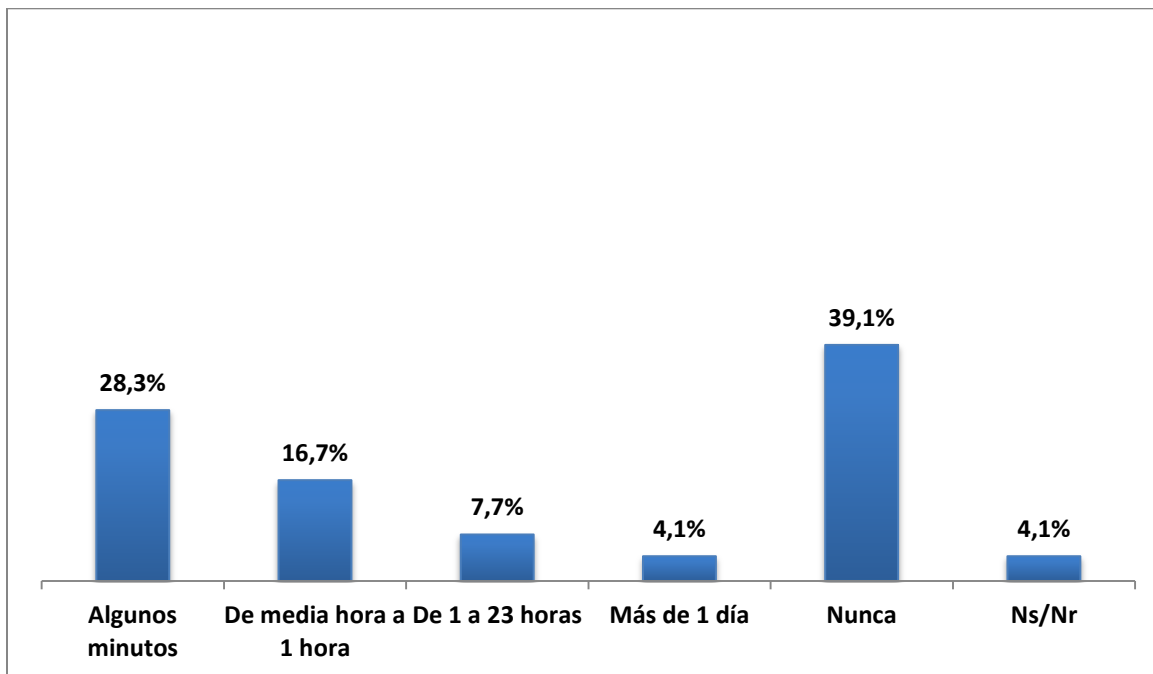


TABLA 73 Pregunta #64 ¿Cuál fue el tiempo en que le solucionaron la avería?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Algunos minutos	74	21,3%	19	20,2%	93	21,0%
De media hora a 1 hora	35	10,1%	17	18,1%	52	11,8%
De 1 a 23 horas	26	7,5%	4	4,3%	30	6,8%
Más de 1 día	22	6,3%	1	1,1%	23	5,2%
Nunca	121	34,8%	42	44,7%	163	36,9%
Ns/Nr	70	20,1%	11	11,7%	81	18,3%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

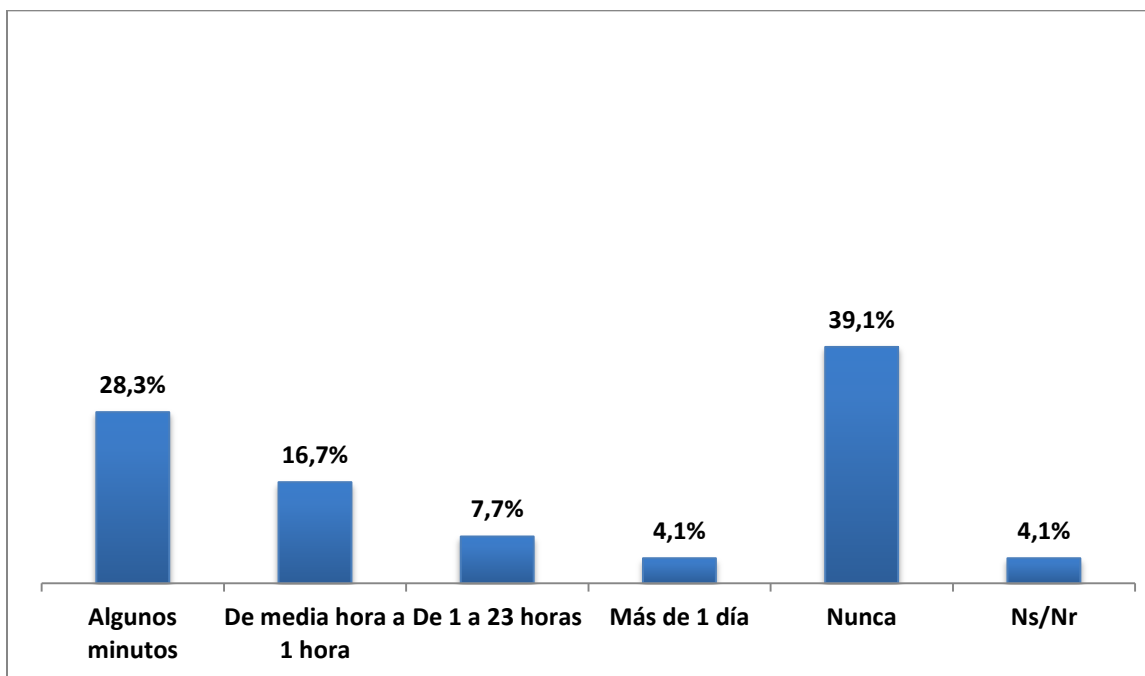


TABLA 74 Pregunta #65 En una escala de 1 a 10, siendo 1 una calidad muy mala y 10 una excelente calidad, ¿qué tan buena calidad tiene el servicio de internet que recibe?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
2	1	,3%			1	,2%
3	5	1,4%	4	4,3%	9	2,0%
4	5	1,4%			5	1,1%
5	25	7,2%	4	4,3%	29	6,6%
6	5	1,4%	2	2,1%	7	1,6%
7	20	5,7%	7	7,4%	27	6,1%
8	64	18,4%	25	26,6%	89	20,1%
9	55	15,8%	10	10,6%	65	14,7%
10	164	47,1%	42	44,7%	206	46,6%
Ns/Nr	4	1,1%			4	,9%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

TABLA 75 Pregunta #66 ¿Cuál es la marca de la computadora que adquirió con el Programa Hogares Conectados?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
HP	327	94,0%	93	98,9%	420	95,0%
Acer	3	,9%			3	,7%
Toshiba	2	,6%	1	1,1%	3	,7%
Ns/Nr	16	4,6%			16	3,6%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

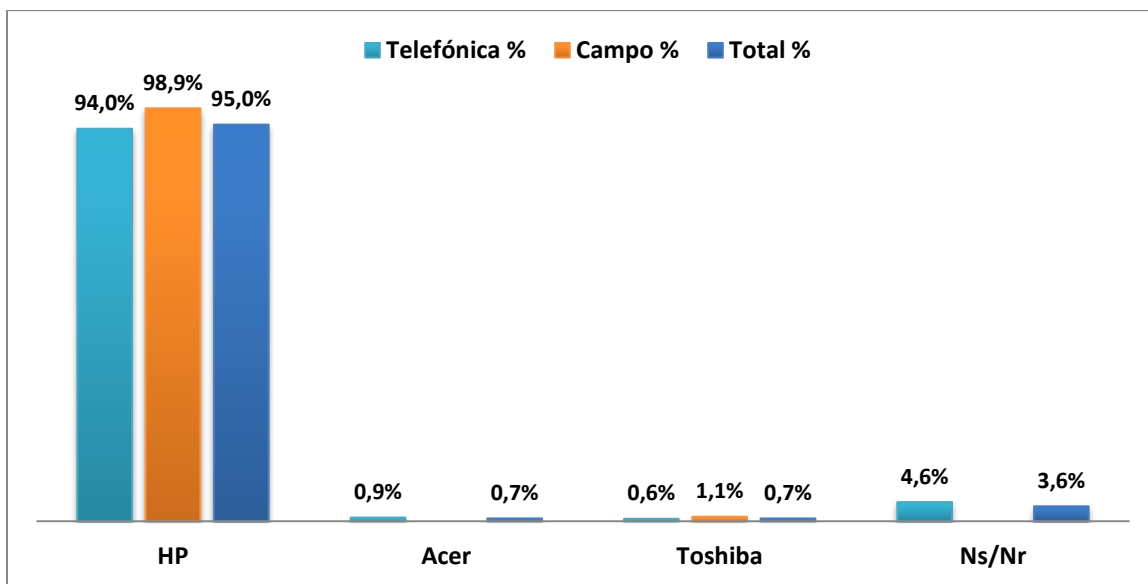


TABLA 76 Pregunta #67 ¿Hace cuánto tienen la computadora brindada por el programa hogares conectados?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Menos de 1 mes	10	2,9%	5	5,3%	15	3,4%
1	62	17,8%	5	5,3%	67	15,2%
2	113	32,5%	44	46,8%	157	35,5%
3	106	30,5%	33	35,1%	139	31,4%
4	34	9,8%	5	5,3%	39	8,8%
5	7	2,0%			7	1,6%
6	4	1,1%	2	2,1%	6	1,4%
Ns/Nr	12	3,4%			12	2,7%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

TABLA 77 Pregunta #68 ¿Dónde utilizan la computadora? (escritorio, mesa, piso u otros)

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Mesa	234	60,9%	58	58,0%	292	60,3%
Escritorio	76	19,8%	21	21,0%	97	20,0%
Cama	33	8,6%	12	12,0%	45	9,3%
Sala	12	3,1%	4	4,0%	16	3,3%
Ns/Nr	8	2,1%	3	3,0%	11	2,3%
Sillón	8	2,1%	1	1,0%	9	1,9%
Cuarto	4	1,0%	1	1,0%	5	1,0%
Desayunador	4	1,0%			4	,8%
Banco	2	,5%			2	,4%
Piso	2	,5%			2	,4%
Patio	1	,3%			1	,2%
Total	384	100,0%	100	100,0%	484	100,0%

Múltiple respuesta

TABLA 78 Pregunta #69 ¿Utilizan la computadora fuera de la casa?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Si	22	6,3%	7	7,4%	29	6,6%
No	317	91,1%	87	92,6%	404	91,4%
Ns/Nr	9	2,6%			9	2,0%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

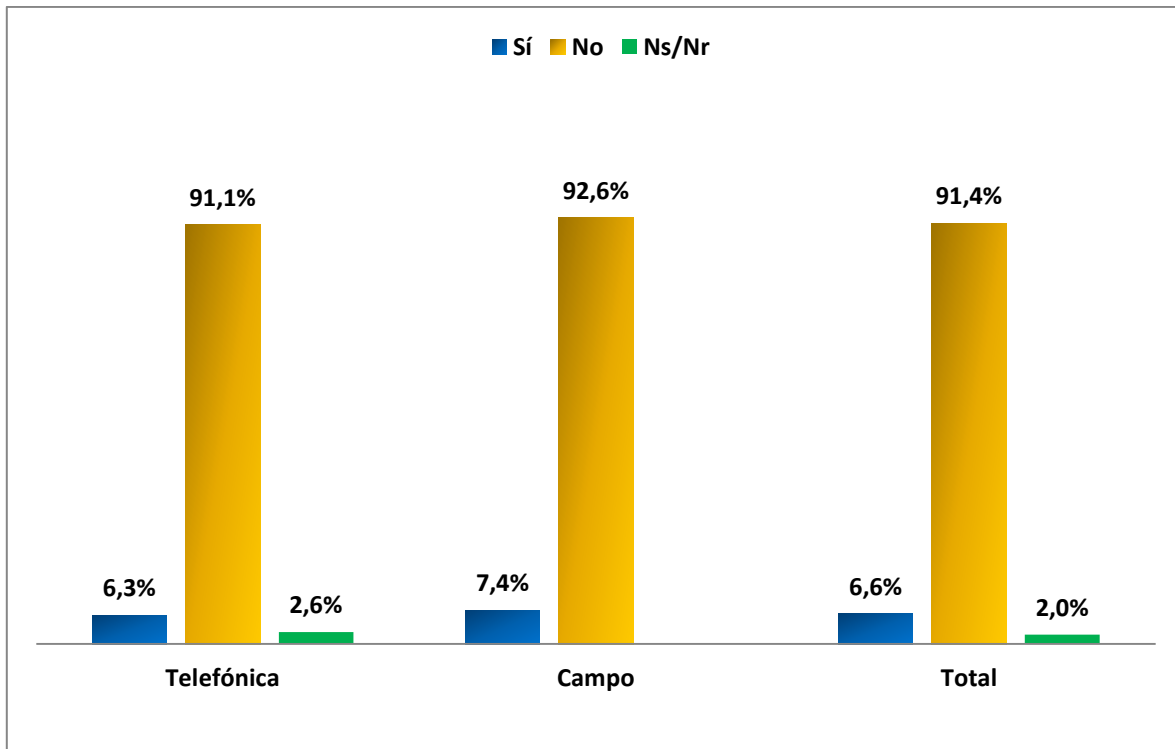


TABLA 79 Pregunta #69a Especifique dónde:

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Trabajo	4	18,2%	3	42,9%	7	24,1%
Universidad	4	18,2%	1	14,3%	5	17,2%
Colegio	11	50,0%	3	42,9%	14	48,3%
Ns/Nr	3	13,6%			3	10,3%
Total	22	100,0%	7	100,0%	29	100,0%

Base de cálculo: los que dicen SI en p69

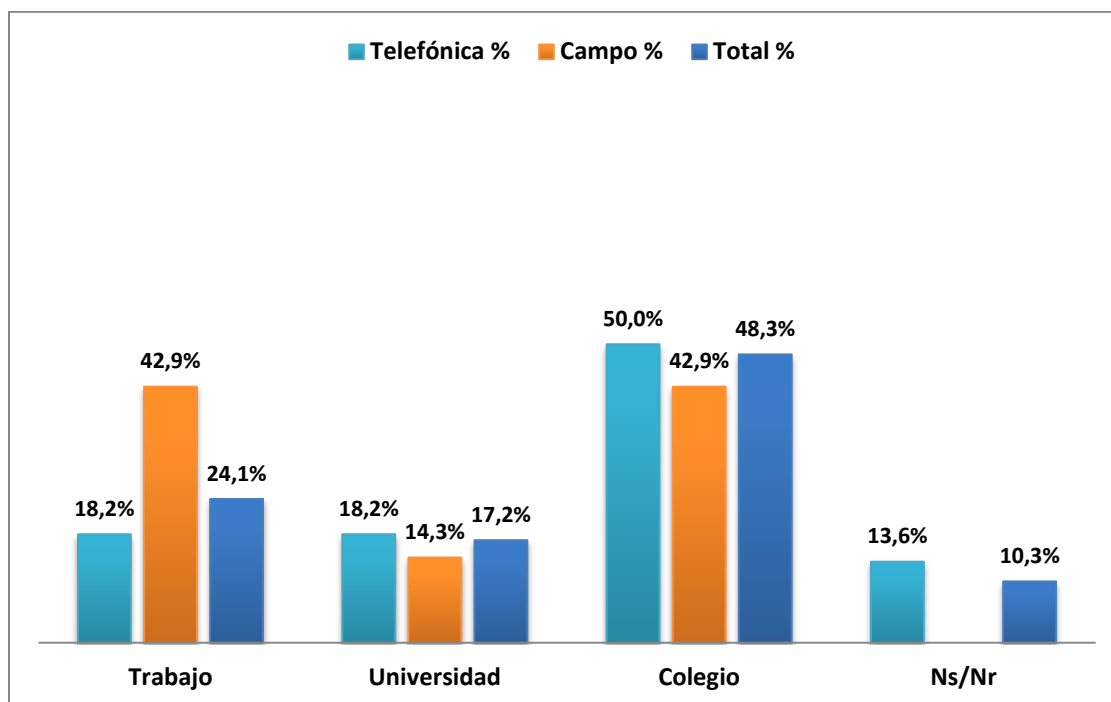


TABLA 80 Pregunta #70 ¿Alguien más en su casa tiene computadora? (fuera del Programa Hogares Conectados)

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Si	32	9,2%	7	7,4%	39	8,8%
No	311	89,4%	85	90,4%	396	89,6%
Ns/Nr	5	1,4%	2	2,1%	7	1,6%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

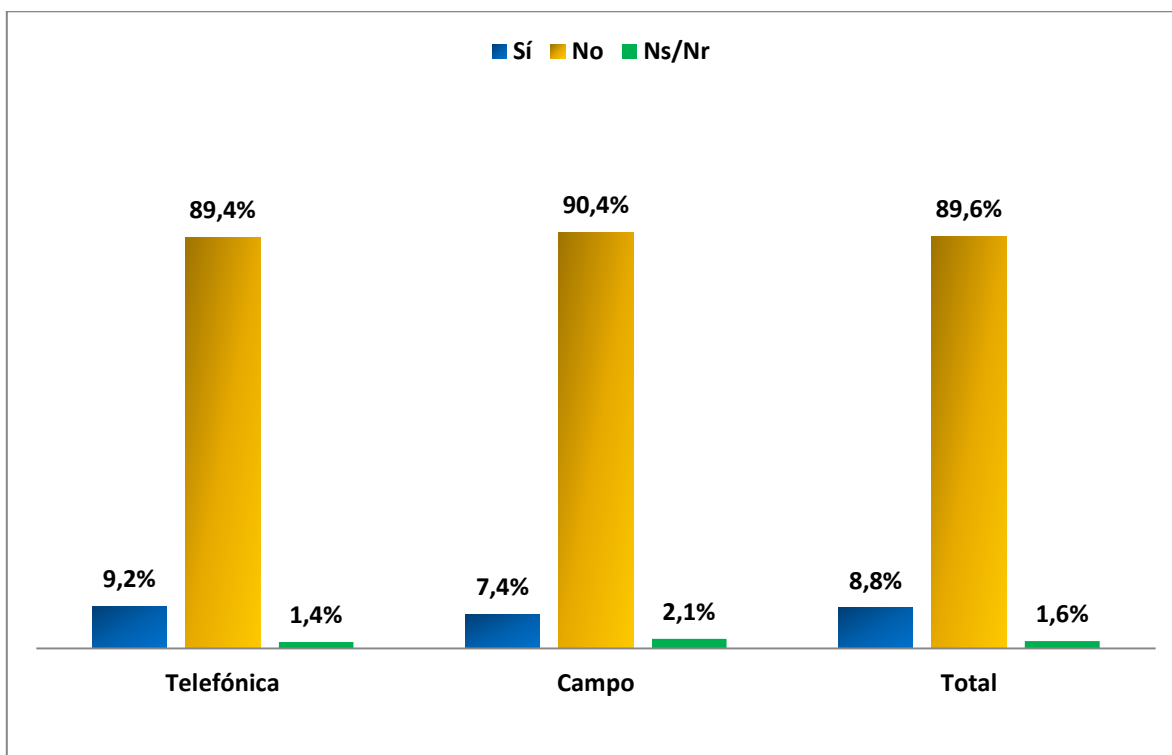


TABLA 81 Pregunta #70a Sí, ¿quién o quiénes?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Hijo	19	59,4%	3	42,9%	22	56,4%
Mamá	6	18,8%			6	15,4%
Sobrinos	1	3,1%	2	28,6%	3	7,7%
Encuestado	2	6,3%	2	28,6%	4	10,3%
Cuñados	1	3,1%			1	2,6%
Hermanos	1	3,1%			1	2,6%
Ns/Nr	2	6,3%			2	5,1%
Total	32	100,0%	7	100,0%	39	100,0%

Base de cálculo: los que dicen Sí en p70

TABLA 82 Pregunta #71 ¿Hace cuánto tienen esa computadora?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Menos de 1 año	11	34,4%	1	14,3%	12	30,8%
1	8	25,0%	2	28,6%	10	25,6%
2	1	3,1%	1	14,3%	2	5,1%
3	4	12,5%	1	14,3%	5	12,8%
4	2	6,3%	1	14,3%	3	7,7%
5	4	12,5%	1	14,3%	5	12,8%
7	1	3,1%			1	2,6%
8	1	3,1%			1	2,6%
Total	32	100,0%	7	100,0%	39	100,0%

Base de cálculo: los que dicen sí en p70

TABLA 83 Pregunta #72 ¿Algún miembro de la familia cuenta con capacitación en informática o computación?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Si	126	36,2%	27	28,7%	153	34,6%
No	197	56,6%	67	71,3%	264	59,7%
Ns/Nr	25	7,2%			25	5,7%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

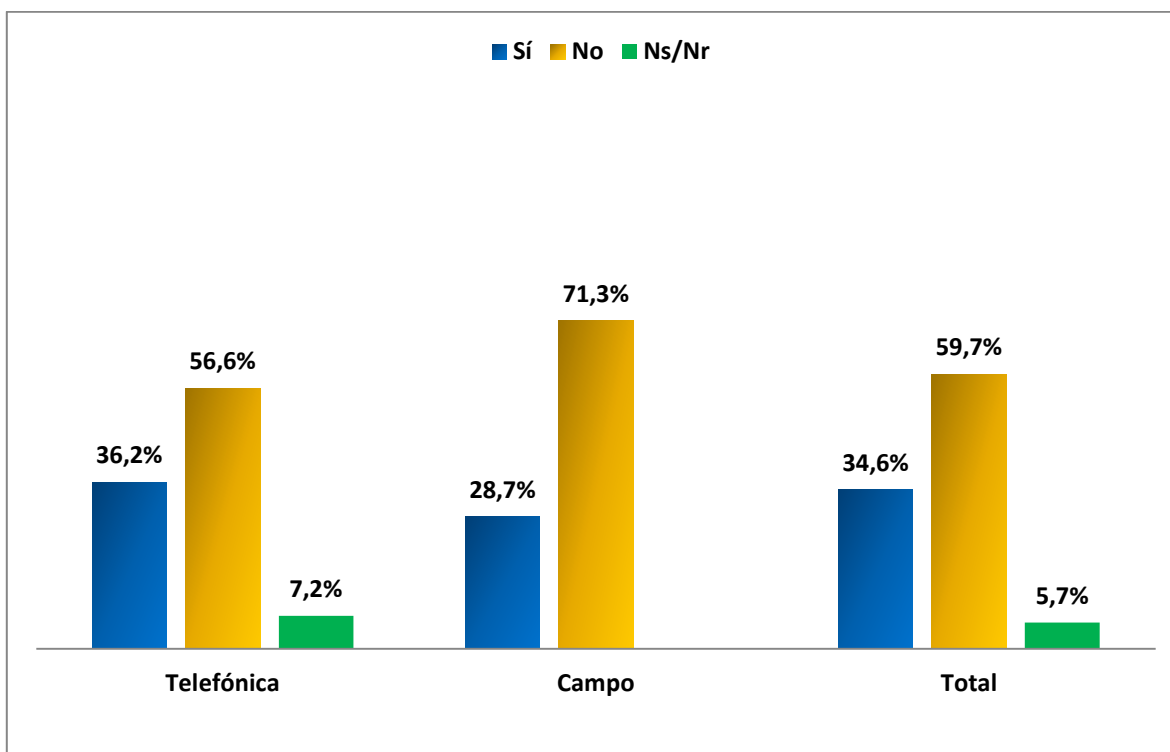


TABLA 84 Pregunta #72a Sí, ¿quién o quiénes?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Hijo (a)	81	64,3%	17	63,0%	98	64,1%
Encuestado	29	23,0%	6	22,2%	35	22,9%
Sobrino (a)	2	1,6%			2	1,3%
Abuelo (a)	2	1,6%			2	1,3%
Mamá	3	2,4%			3	2,0%
Hermano (a)	4	3,2%	1	3,7%	5	3,3%
Esposo (a)			1	3,7%	1	,7%
Ns/Nr	5	4,0%	2	7,4%	7	4,6%
Total	126	100,0%	27	100,0%	153	100,0%

Base de cálculo: los que dicen sí en p72

TABLA 85 Pregunta #73 Por favor, indíqueme:

		Telefónica		Campo		Total	
		N	%	N	%	N	%
El operador le entregó copia del contrato y del documento de compromiso con el Programa al momento de la firma	Si	336	96,6%	87	92,6%	423	95,7%
	No	10	2,9%	7	7,4%	17	3,8%
	Ns/Nr	2	,6%			2	,5%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
Mes a mes el operador le entrega la factura por la computadora y servicio de internet	Si	209	60,1%	84	89,4%	293	66,3%
	No	120	34,5%	6	6,4%	126	28,5%
	Ns/Nr	19	5,5%	4	4,3%	23	5,2%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
Ha recibido información del Programa por parte de funcionarios del imas	Si	121	34,8%	41	43,6%	162	36,7%
	No	226	64,9%	52	55,3%	278	62,9%
	Ns/Nr	1	,3%	1	1,1%	2	,5%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
Cuándo le entregaron la computadora, el operador le entregó el manual de la computadora y la información para el cuidado y uso de esta	Si	324	93,1%	89	94,7%	413	93,4%
	No	14	4,0%	5	5,3%	19	4,3%
	Ns/Nr	10	2,9%			10	2,3%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
Cuándo le entregaron la computadora, el operador le dejó conectada y funcionando la computadora	Si	303	87,1%	78	83,0%	381	86,2%
	No	39	11,2%	16	17,0%	55	12,4%
	Ns/Nr	6	1,7%			6	1,4%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
Es apropiada la computadora para el uso que usted le da	Si	335	96,3%	94	100,0%	429	97,1%
	No	5	1,4%			5	1,1%
	Ns/Nr	8	2,3%			8	1,8%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

SUTEL ESTUDIO PROGRAMA HOGARES CONECTADOS

La computadora funciona correctamente	Si	322	92,5%	89	94,7%	411	93,0%
	No	18	5,2%	5	5,3%	23	5,2%
	Ns/Nr	8	2,3%			8	1,8%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
La computadora ha presentado fallas	Si	26	7,5%	19	20,2%	45	10,2%
	No	314	90,2%	72	76,6%	386	87,3%
	Ns/Nr	8	2,3%	3	3,2%	11	2,5%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
El operador ha resuelto estas fallas	Si	2	7,7%	2	10,5%	4	8,9%
	No	18	69,2%	17	89,5%	35	77,8%
	Ns/Nr	6	23,1%			6	13,3%
	Total	26	100,0%	19	100,0%	45	100,0%
Está satisfecho con la respuesta del operador	Si	6	23,1%	2	10,5%	8	17,8%
	No	12	46,2%	7	36,8%	19	42,2%
	Ns/Nr	8	30,8%	10	52,6%	18	40,0%
	Total	26	100,0%	19	100,0%	45	100,0%
Conoce usted que es el manual del beneficiario	Si	86	24,7%	19	20,2%	105	23,8%
	No	243	69,8%	66	70,2%	309	69,9%
	Ns/Nr	19	5,5%	9	9,6%	28	6,3%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
Ha recibido apoyo sobre el uso del internet o la computadora por parte del MEP	Si	23	6,6%	3	3,2%	26	5,9%
	No	316	90,8%	88	93,6%	404	91,4%
	Ns/Nr	9	2,6%	3	3,2%	12	2,7%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
Ha recibido apoyo sobre el uso del internet o la computadora por parte del IMAS	Si	48	13,8%	10	10,6%	58	13,1%
	No	296	85,1%	81	86,2%	377	85,3%
	Ns/Nr	4	1,1%	3	3,2%	7	1,6%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

TABLA 86 Pregunta #74 ¿Conoce usted sus deberes y responsabilidades como parte del Programa?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Si	209	60,1%	59	62,8%	268	60,6%
No	133	38,2%	32	34,0%	165	37,3%
Ns/Nr	6	1,7%	3	3,2%	9	2,0%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

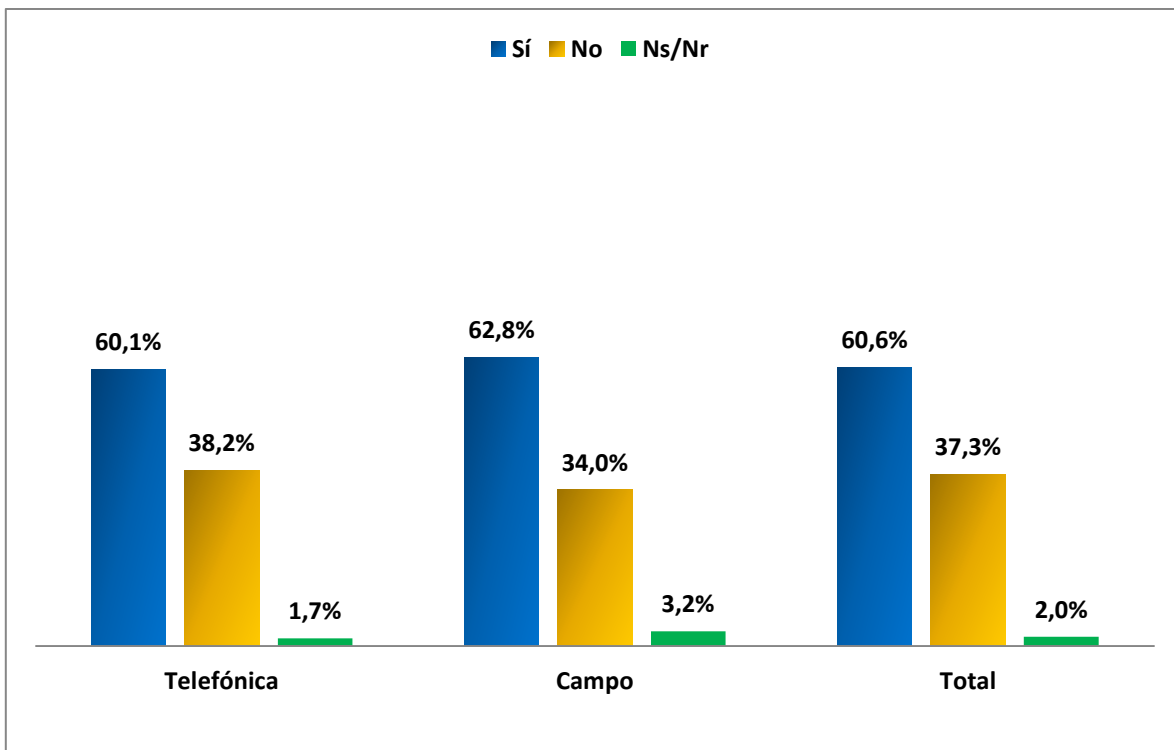


TABLA 87 Pregunta #74a Sí, ¿cómo se enteró?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Leyó el contrato	45	21,5%	24	40,7%	69	25,7%
IMAS	50	23,9%	16	27,1%	66	24,6%
Capacitación	5	2,4%			5	1,9%
Por el proveedor	92	44,0%	11	18,6%	103	38,4%
Por un curso	2	1,0%			2	0,7%
Televisión	1	,5%	1	1,7%	2	0,7%
Una llamada telefónica			2	3,4%	2	0,7%
Ns/Nr	14	6,7%	5	8,5%	19	7,1%
Total	209	100,0%	59	100,0%	268	100,0%

Base de cálculo: los que dicen sí en p74

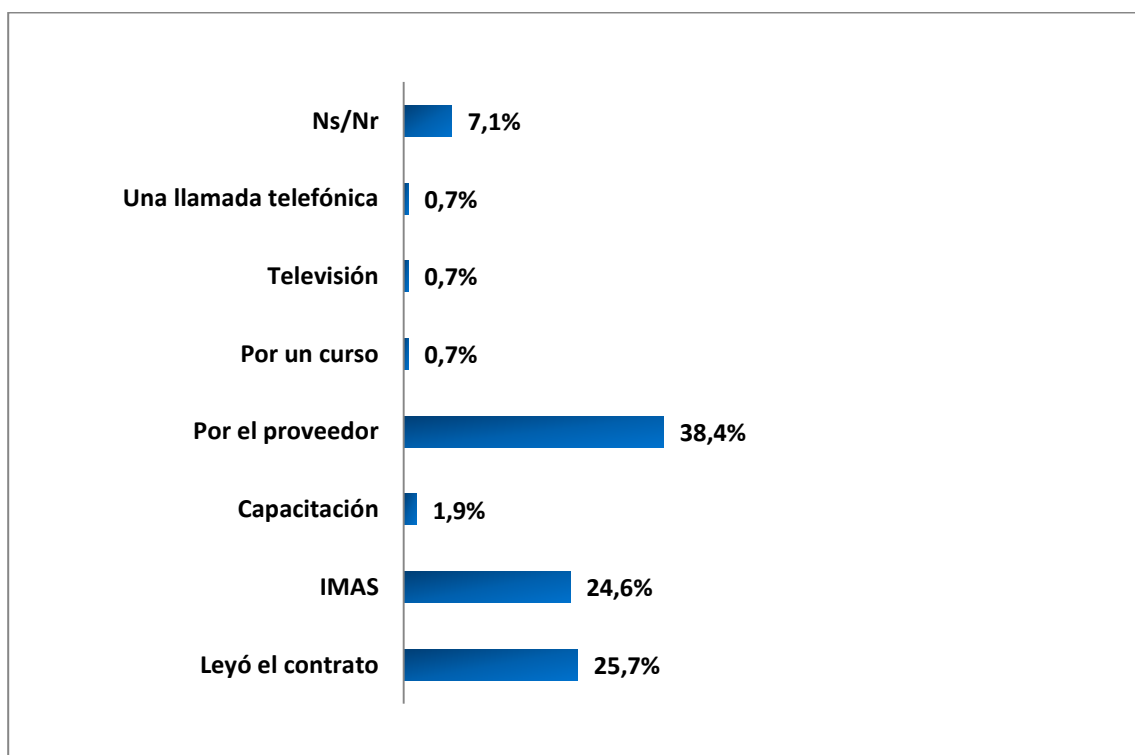


TABLA 88 Pregunta #75 ¿Ha visitado el sitio web de la sutel?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Si	24	6,9%	3	3,2%	27	6,1%
No	317	91,1%	89	94,7%	406	91,9%
Ns/Nr	7	2,0%	2	2,1%	9	2,0%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

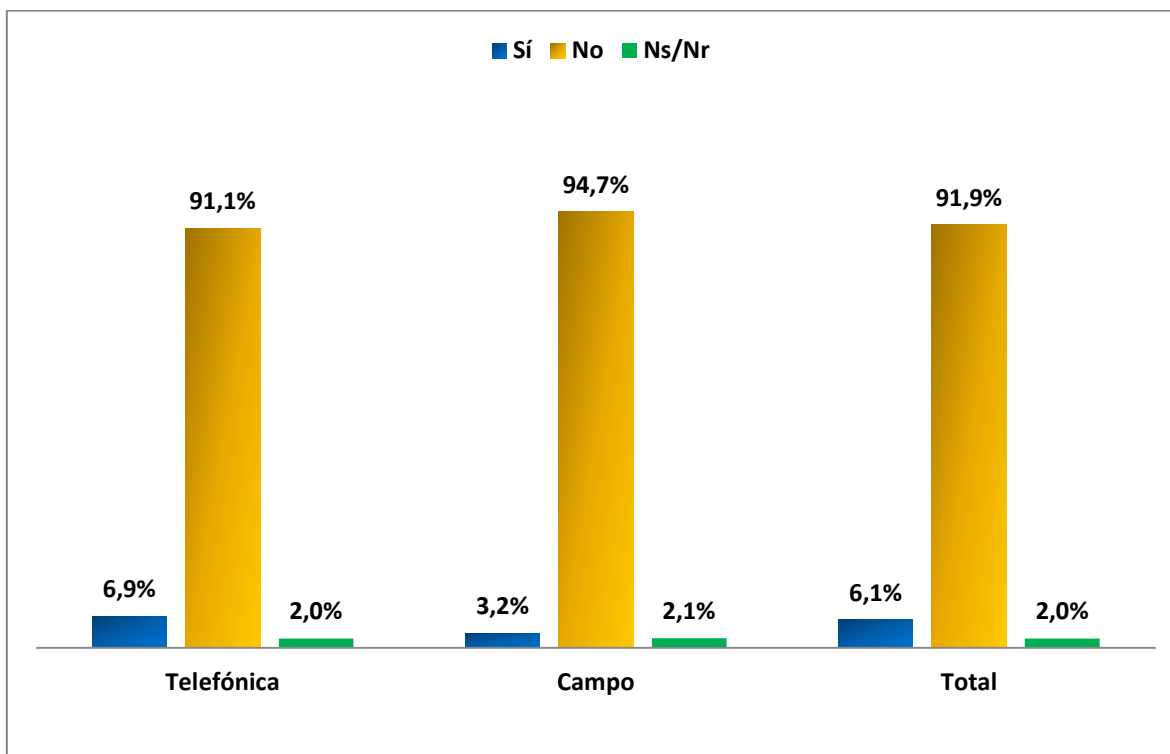


TABLA 89 Pregunta #75a ¿Cuántas veces?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
1	10	41,7%			10	37,0%
2	7	29,2%	2	66,7%	9	33,3%
3	5	20,8%	1	33,3%	6	22,2%
Ns/Nr	2	8,3%			2	7,4%
Total	24	100,0%	3	100,0%	27	100,0%

Base de cálculo: los que dicen SI en p75

TABLA 90 Pregunta #76 Cuando ha llamado o asistido al imas a consultar sobre el programa, ¿Cómo ha sido el trato?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Muy bueno	88	25,3%	18	19,1%	106	24,0%
Bueno	84	24,1%	42	44,7%	126	28,5%
Regular	22	6,3%	8	8,5%	30	6,8%
Malo	6	1,7%	1	1,1%	7	1,6%
Muy malo	1	,3%	1	1,1%	2	,5%
Ns/Nr	147	42,2%	24	25,5%	171	38,7%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

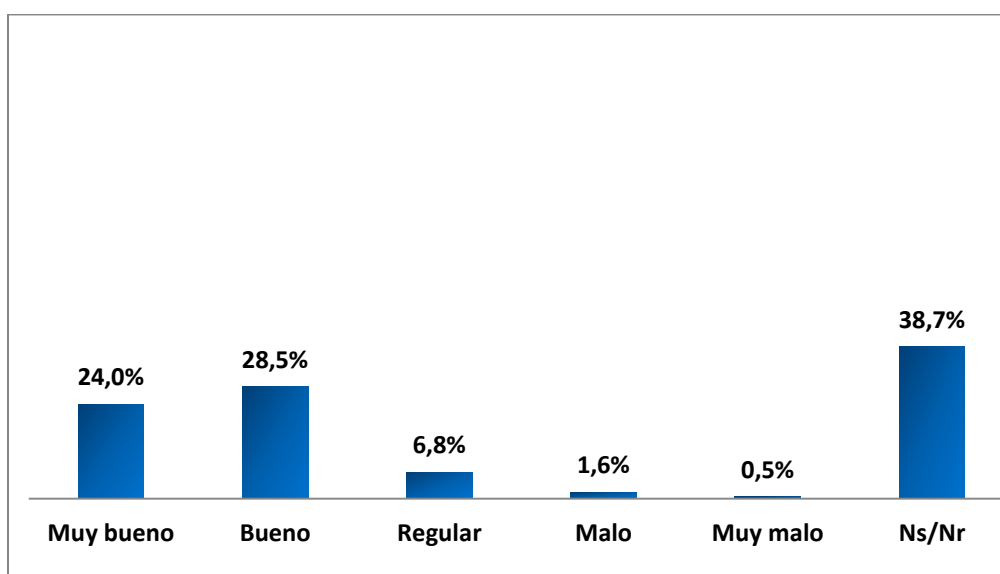


TABLA 91 Pregunta 77 ¿Los funcionarios del imas lo visitan?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Si	191	54,9%	64	68,1%	255	57,7%
No	150	43,1%	30	31,9%	180	40,7%
Ns/Nr	7	2,0%			7	1,6%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

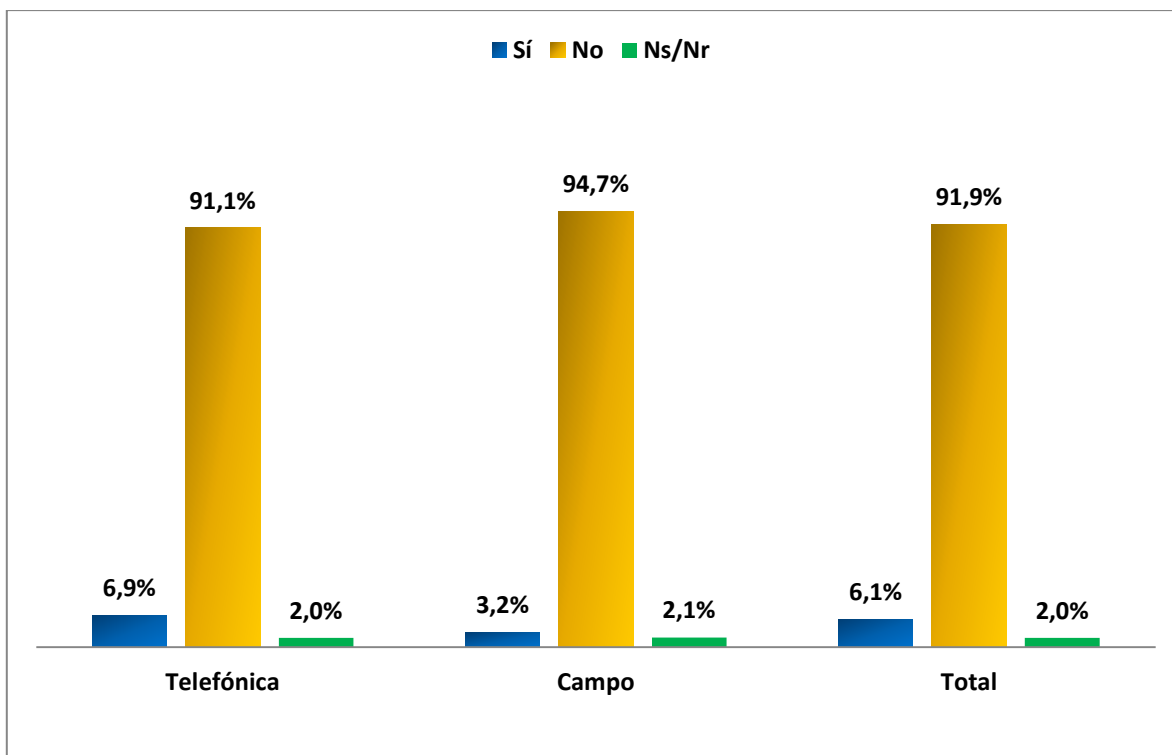


TABLA 92 Pregunta #77a Sí, ¿cuántas veces?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
1	77	40,3%	27	42,2%	104	40,8%
2	61	31,9%	23	35,9%	84	32,9%
3	40	20,9%	12	18,8%	52	20,4%
4	6	3,1%	1	1,6%	7	2,7%
5	2	1,0%			2	,8%
6	2	1,0%	1	1,6%	3	1,2%
Ns/Nr	3	1,6%			3	1,2%
Total	191	100,0%	64	100,0%	255	100,0%

Base de cálculo: los que dicen Sí en p 25

TABLA 93 Pregunta #78 Cuando los visitan los funcionarios del imas, ¿le han hablado del programa?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Si	92	48,2%	27	42,2%	119	46,7%
No	92	48,2%	37	57,8%	129	50,6%
Ns/Nr	7	3,7%			7	2,7%
Total	191	100,0%	64	100,0%	255	100,0%

Base de cálculo: los que dicen sí en p 77

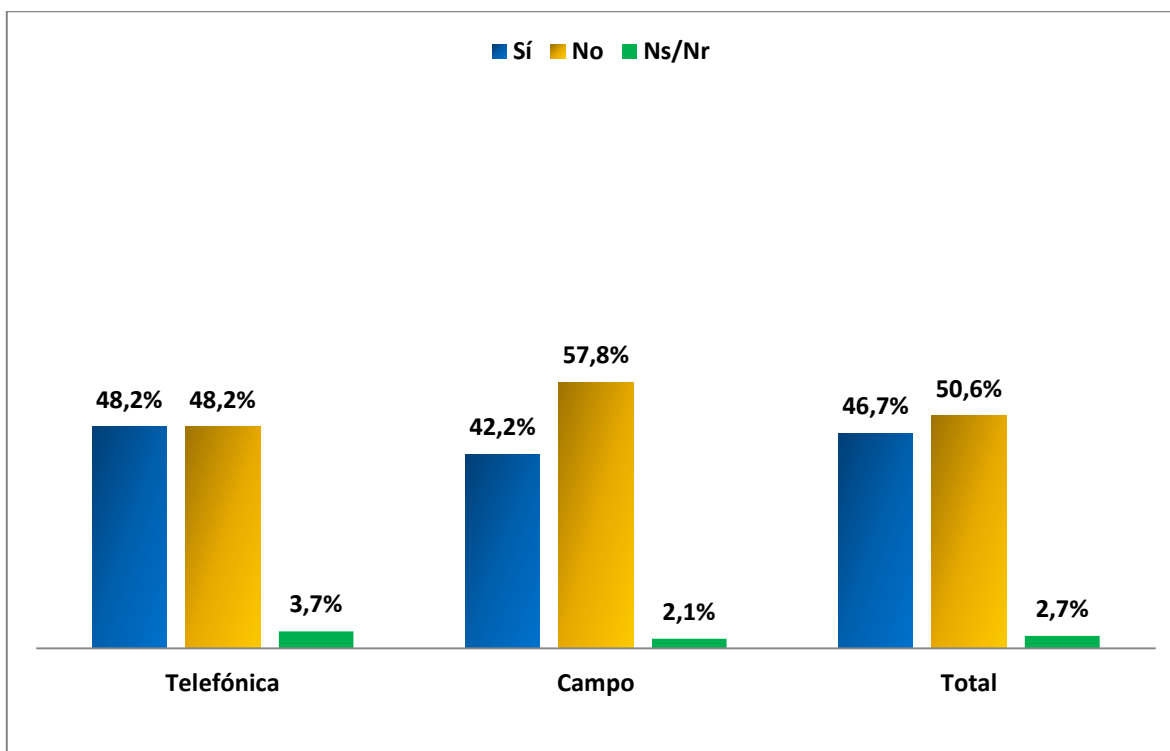


TABLA 94 Pregunta #79 ¿Usted tenía internet en su hogar antes del programa hogares conectados?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Si	56	16,1%	22	23,4%	78	17,6%
No	288	82,8%	71	75,5%	359	81,2%
Ns/Nr	4	1,1%	1	1,1%	5	1,1%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

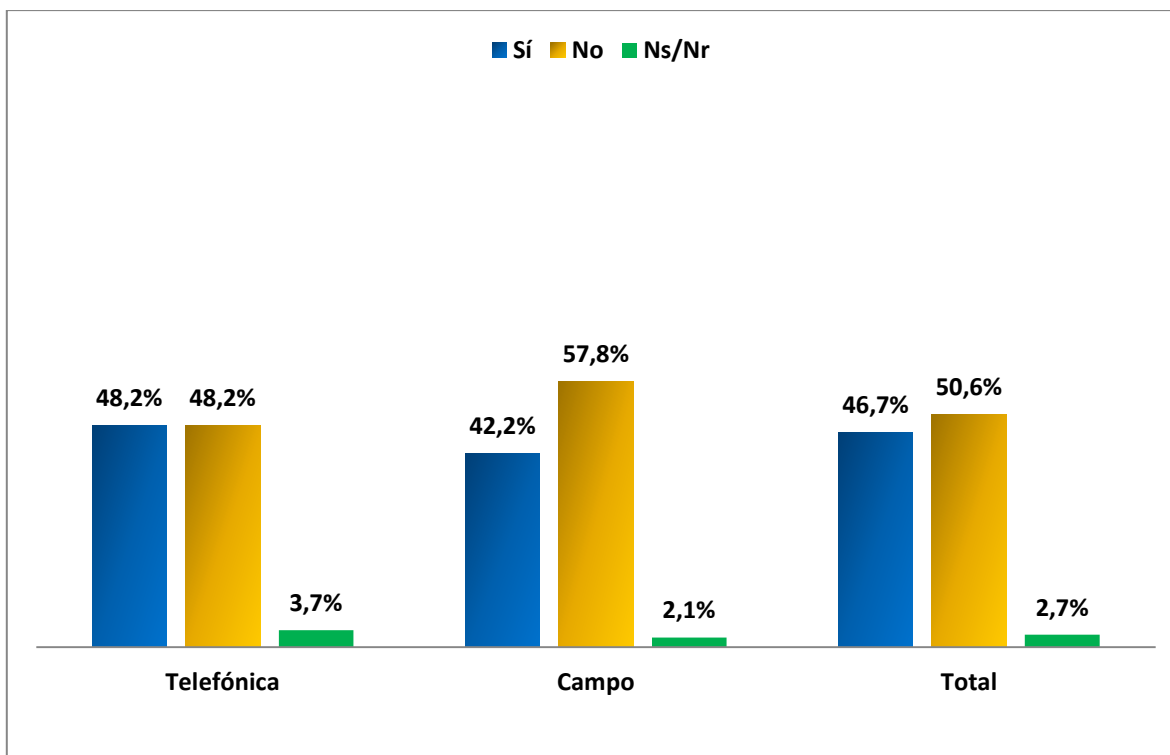


TABLA 95 Pregunta #79A Velocidad

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
1	12	21,4%	6	27,3%	18	23,1%
2	21	37,5%	9	40,9%	30	38,5%
3	5	8,9%	4	18,2%	9	11,5%
4	2	3,6%			2	2,6%
5	1	1,8%	1	4,5%	2	2,6%
8	1	1,8%	1	4,5%	2	2,6%
10	2	3,6%	1	4,5%	3	3,8%
Ns/Nr	12	21,4%			12	15,4%
Total	56	100,0%	22	100,0%	78	100,0%

Demoscopia S.A 2016

TABLA 96 Pregunta #79b Operador

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Megacable	7	12,5%	4	18,2%	11	14,1%
ICE	21	37,5%	5	22,7%	26	33,3%
Coopesantos	3	5,4%	2	9,1%	5	6,4%
Telecable	8	14,3%	4	18,2%	12	15,4%
Coopelesca	1	1,8%			1	1,3%
Cablemax	1	1,8%			1	1,3%
Tigo	5	8,9%	3	13,6%	8	10,3%
Claro	4	7,1%	1	4,5%	5	6,4%
Cabletica	3	5,4%	2	9,1%	5	6,4%
Coopeguanacaste	1	1,8%			1	1,3%
Ns/Nr	2	3,6%	1	4,5%	3	3,8%
Total	56	100,0%	22	100,0%	78	100,0%

Demoscopia S.A 2016

TABLA 97 Pregunta #79c Costo mensual

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Menos de €10000	10	17,9%	3	13,6%	13	16,7%
€10000 a €15000	24	42,9%	10	45,5%	34	43,6%
Más de €15000	16	28,6%	9	40,9%	25	32,1%
Ns/Nr	6	10,7%			6	7,7%
Total	56	100,0%	22	100,0%	78	100,0%

Demoscopia S.A 2016

TABLA 98 Pregunta #80 En una escala de 1 a 10 siendo 1 la peor calificación posible y 10 la mejor calificación posible. ¿Qué calificación le da a la computadora que adquirió con el programa hogares conectados según las características siguientes?

		Telefónica		Campo		Total	
		N	%	N	%	N	%
Calidad	1	1	,3%	1	1,1%	2	,5%
	2	1	,3%			1	,2%
	5	3	,9%	1	1,1%	4	,9%
	6	1	,3%	1	1,1%	2	,5%
	7	4	1,1%	2	2,1%	6	1,4%
	8	21	6,0%	4	4,3%	25	5,7%
	9	30	8,6%	9	9,6%	39	8,8%
	10	279	80,2%	74	78,7%	353	79,9%
	Ns/Nr	8	2,3%	2	2,1%	10	2,3%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
Precio	5	2	,6%	2	2,1%	4	,9%
	6	1	,3%			1	,2%
	7	2	,6%			2	,5%
	8	9	2,6%	1	1,1%	10	2,3%
	9	17	4,9%	10	10,6%	27	6,1%
	10	263	75,6%	75	79,8%	338	76,5%
	Ns/Nr	54	15,5%	6	6,4%	60	13,6%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
Tamaño	5	4	1,1%	1	1,1%	5	1,1%
	6	2	,6%			2	,5%
	7	2	,6%			2	,5%
	8	13	3,7%	1	1,1%	14	3,2%
	9	20	5,7%	9	9,6%	29	6,6%
	10	299	85,9%	81	86,2%	380	86,0%
	Ns/Nr	8	2,3%	2	2,1%	10	2,3%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
Garantía	1	1	,3%	1	1,1%	2	,5%
	3	1	,3%			1	,2%
	5	3	,9%	1	1,1%	4	,9%
	6	1	,3%	2	2,1%	3	,7%
	7	3	,9%	1	1,1%	4	,9%
	8	17	4,9%	2	2,1%	19	4,3%
	9	19	5,5%	6	6,4%	25	5,7%
	10	237	68,1%	72	76,6%	309	69,9%
	Ns/Nr	66	19,0%	9	9,6%	75	17,0%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

TABLA 99 Pregunta #81 ¿Considera usted que el precio que paga por el programa está acorde al ingreso que usted recibe?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Si	335	96,3%	92	97,9%	427	96,6%
No	8	2,3%	2	2,1%	10	2,3%
Ns/Nr	5	1,4%			5	1,1%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

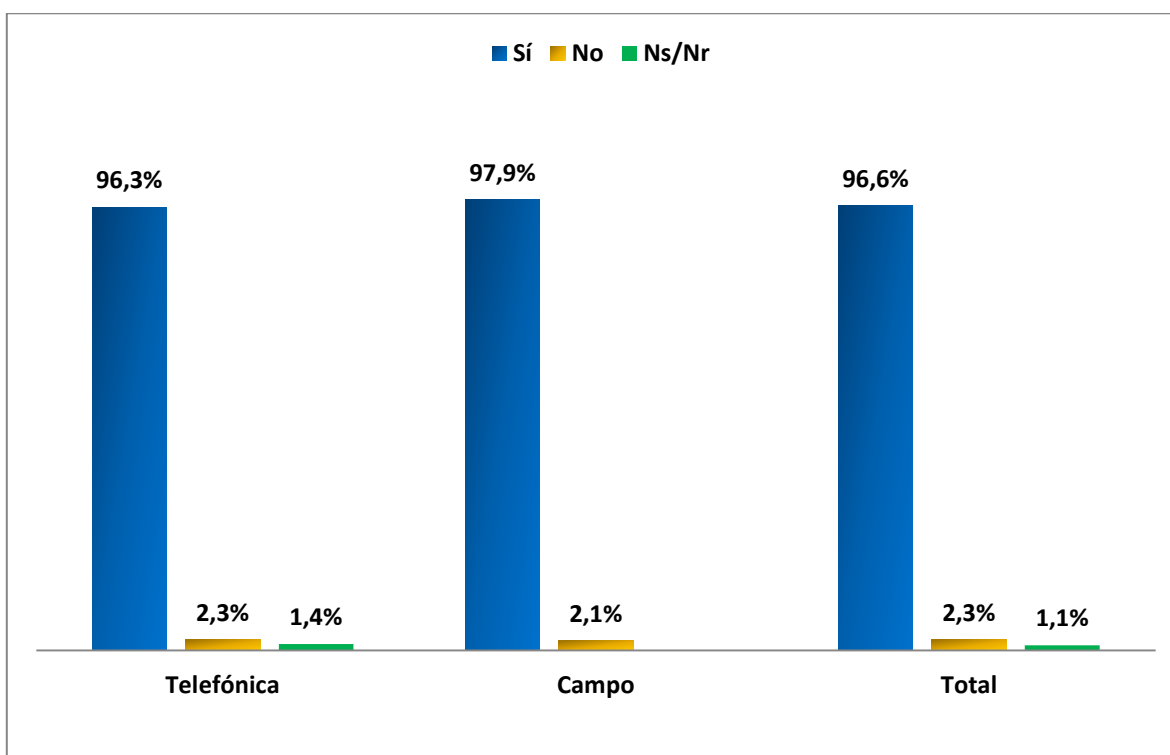


TABLA 100 Pregunta #81a ¿Por qué?

		N	%
Si	Es accesible	405	94,8%
	Es un obsequio	13	3,0%
	Ns/Nr	6	1,4%
	Gran beneficio	3	,7%
	Total	427	100,0%
No	Gana muy poco	4	40,0%
	Mal servicio	3	30,0%
	No cuenta con ingresos	3	30,0%
	Total	10	100,0%

Demoscopia S.A 2016

TABLA 101 Pregunta #82 ¿Sabe que el Programa Hogares Conectados tiene un sitio web con información educativa?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Si	70	20,1%	6	6,4%	76	17,2%
No	260	74,7%	87	92,6%	347	78,5%
Ns/Nr	18	5,2%	1	1,1%	19	4,3%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

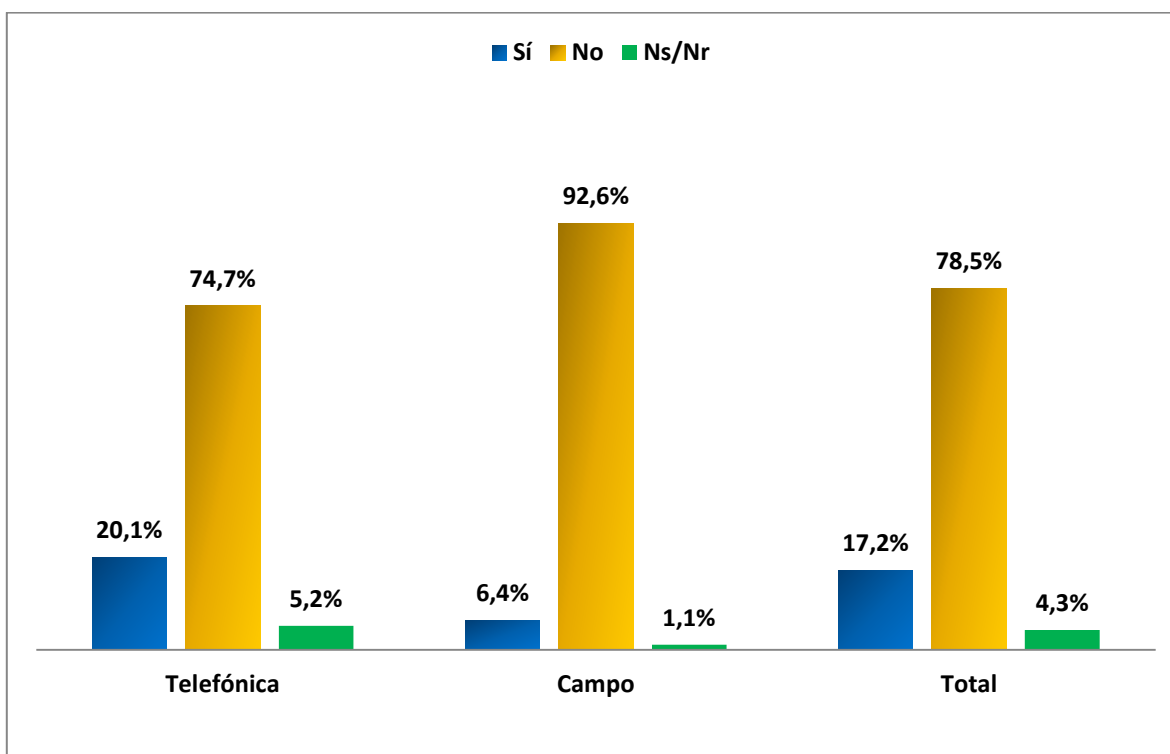


TABLA 102 Pregunta #82a ¿Lo ha utilizado?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Si	15	21,4%	2	33,3%	17	22,4%
No	51	72,9%	2	33,3%	53	69,7%
Ns/Nr	4	5,7%	2	33,3%	6	7,9%
Total	70	100,0%	6	100,0%	76	100,0%

Base de cálculo: los que dicen Sí en p82

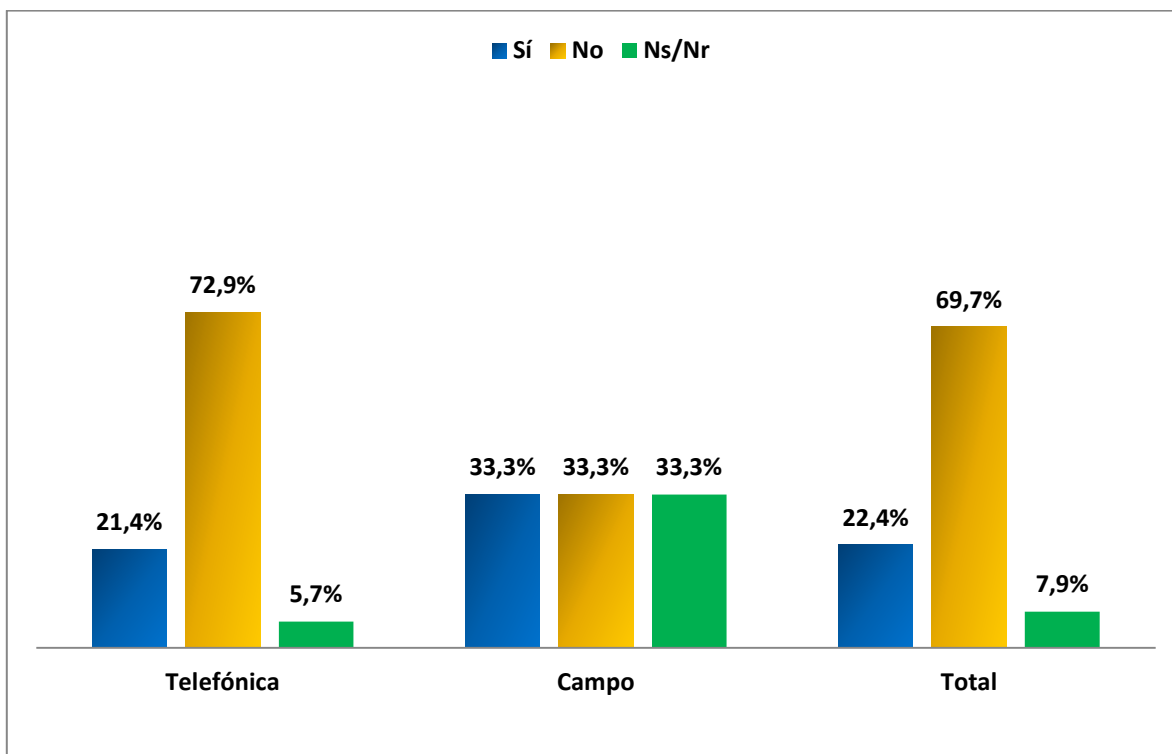


TABLA 103 Pregunta #82b ¿Cómo se enteró?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Funcionario	17	24,3%	1	16,7%	18	23,7%
Ns/Nr	10	14,3%			10	13,2%
Revisando el folleto	7	10,0%	1	16,7%	8	10,5%
Por un amigo	5	7,1%	2	33,3%	7	9,2%
Revisando el sitio web	7	10,0%			7	9,2%
Televisión	5	7,1%	1	16,7%	6	7,9%
Un familiar le dijo	5	7,1%			5	6,6%
Manual de información del ICE	4	5,7%			4	5,3%
Noticias	4	5,7%			4	5,3%
Facebook	3	4,3%	1	16,7%	4	5,3%
En el colegio	2	2,9%			2	2,6%
Charla del IMAS	1	1,4%			1	1,3%
Total	70	100,0%	6	100,0%	76	100,0%

Base de cálculo: los que dicen Si en p82

TABLA 104 Pregunta #83 ¿Sabe cómo ingresar al sitio web del Programa Hogares Conectados?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Si	39	11,2%	8	8,5%	47	10,6%
No	292	83,9%	86	91,5%	378	85,5%
Ns/Nr	17	4,9%			17	3,8%
Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

TABLA 105 Pregunta #83a ¿Cómo se enteró?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Por Sutel	12	30,8%	1	12,5%	13	27,7%
Por internet	6	15,4%	2	25,0%	8	17,0%
Ns/Nr	5	12,8%	2	25,0%	7	14,9%
Un funcionario	5	12,8%			5	10,6%
Por el contrato	3	7,7%	1	12,5%	4	8,5%
Por un amigo	3	7,7%	1	12,5%	4	8,5%
IMAS	3	7,7%			3	6,4%
Por el proveedor	1	2,6%	1	12,5%	2	4,3%
Por un familiar	1	2,6%			1	2,1%
Total	39	100,0%	8	100,0%	47	100,0%

Base de cálculo: los que dicen Sí en p83

TABLA 106 Pregunta #84 ¿Cuáles miembros de la familia utilizan el sitio web del programa?

		Telefónica		Campo		Total	
		N	%	N	%	N	%
Titular	Si	16	4,6%	1	1,1%	17	3,8%
	No	325	93,4%	92	97,9%	417	94,3%
	Ns/Nr	7	2,0%	1	1,1%	8	1,8%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
Pareja	No	207	59,5%	67	71,3%	274	62,0%
	Ns/Nr	141	40,5%	27	28,7%	168	38,0%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
Hijos	Si	37	10,6%	8	8,5%	45	10,2%
	No	280	80,5%	83	88,3%	363	82,1%
	Ns/Nr	31	8,9%	3	3,2%	34	7,7%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
Otros familiares	Si	3	,9%			3	,7%
	No	207	59,5%	61	64,9%	268	60,6%
	Ns/Nr	138	39,7%	33	35,1%	171	38,7%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

Demoscopia S.A 2016

TABLA 107 Pregunta #84 Horas por semana

		Telefónica		Campo		Total	
		N	%	N	%	N	%
Titular	1	5	31,3%			5	29,4%
	2	1	6,3%			1	5,9%
	3	1	6,3%			1	5,9%
	4	1	6,3%			1	5,9%
	5	1	6,3%			1	5,9%
	7	1	6,3%			1	5,9%
	8	1	6,3%			1	5,9%
	10	1	6,3%			1	5,9%
	Ns/Nr	4	25,0%	1	100,0%	5	29,4%
	Total	16	100,0%	1	100,0%	17	100,0%
Hijos	1	5	13,5%	5	62,5%	10	22,2%
	2	7	18,9%	1	12,5%	8	17,8%
	3	2	5,4%			2	4,4%
	4	3	8,1%			3	6,7%
	5	1	2,7%			1	2,2%
	6	2	5,4%			2	4,4%
	7	2	5,4%			2	4,4%
	8	1	2,7%			1	2,2%
	10	1	2,7%			1	2,2%
	15	1	2,7%			1	2,2%
	20	2	5,4%	1	12,5%	3	6,7%
	Ns/Nr	10	27,0%	1	12,5%	11	24,4%
	Total	37	100,0%	8	100,0%	45	100,0%
Otros familiares	1	1	33,3%			1	33,3%
	2	2	66,7%			2	66,7%
	Total	3	100,0%			3	100,0%

Base de cálculo: los que dicen sí en p84

TABLA 108 Pregunta #85 ¿Para qué utiliza el sitio web del Programa Hogares Conectados?

		¿Utiliza?					
		Telefónica		Campo		Total	
		N	%	N	%	N	%
Comunicación con el IMAS	Si	3	20,0%	1	50,0%	4	23,5%
	No	6	40,0%	1	50,0%	7	41,2%
	Ns/Nr	6	40,0%			6	35,3%
	Total	15	100,0%	2	100,0%	17	100,0%
Comunicación con otros beneficiarios	Si	2	13,3%			2	11,8%
	No	7	46,7%	1	50,0%	8	47,1%
	Ns/Nr	6	40,0%	1	50,0%	7	41,2%
	Total	15	100,0%	2	100,0%	17	100,0%
Acceso a información educativa	Si	6	40,0%			6	35,3%
	No	5	33,3%	2	100,0%	7	41,2%
	Ns/Nr	4	26,7%			4	23,5%
	Total	15	100,0%	2	100,0%	17	100,0%
Capacitación	Si	3	20,0%			3	17,6%
	No	6	40,0%	2	100,0%	8	47,1%
	Ns/Nr	6	40,0%			6	35,3%
	Total	15	100,0%	2	100,0%	17	100,0%
Obtener información sobre otros sitios	Si	4	26,7%			4	23,5%
	No	5	33,3%	1	50,0%	6	35,3%
	Ns/Nr	6	40,0%	1	50,0%	7	41,2%
	Total	15	100,0%	2	100,0%	17	100,0%

Base de cálculo: los que dicen sí en p82.a

TABLA 109 ¿Le resulta útil?

		Telefónica		Campo		Total	
		N	%	N	%	N	%
		Si	3	100,0%	1	100,0%	4
Comunicación con el IMAS	Total	3	100,0%	1	100,0%	4	100,0%
Comunicación con otros beneficiarios	Si	2	100,0%			2	100,0%
	Total	2	100,0%			2	100,0%
Acceso a información educativa	Si	6	100,0%			6	100,0%
	Total	6	100,0%			6	100,0%
Capacitación	Si	3	100,0%			3	100,0%
	Total	3	100,0%			3	100,0%
Obtener información sobre otros sitios	Si	4	100,0%			4	100,0%
	Total	4	100,0%			4	100,0%

Base de cálculo: los que dicen sí en p82.a

TABLA 110 Pregunta #86 ¿Podría decirme quienes son los responsables de la administración del sitio web del Programa?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Ns/Nr	14	93,3%	1	50,0%	15	88,2%
SUTEL	1	6,7%			1	5,9%
ICE			1	50,0%	1	5,9%
Total	15	100,0%	2	100,0%	17	100,0%

Base de cálculo: los que dicen sí en p82.a

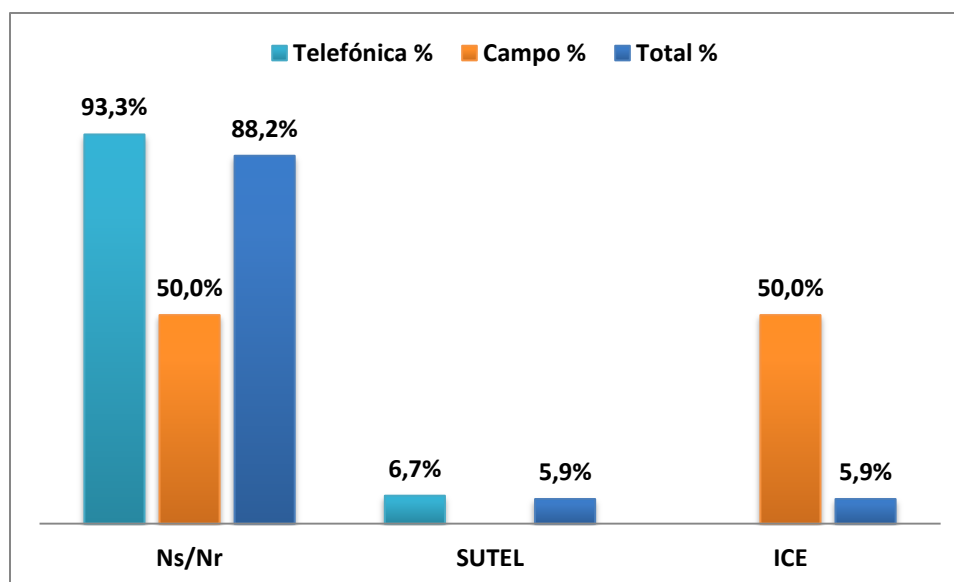


TABLA 111 Pregunta #87 ¿Tiene el sitio web del Programa un nombre acorde con el programa, que sea claro y fácil de recordar?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Si	9	60,0%	1	50,0%	10	58,8%
Ns/Nr	6	40,0%	1	50,0%	7	41,2%
Total	15	100,0%	2	100,0%	17	100,0%

Base de cálculo: los que dicen sí en p82.a

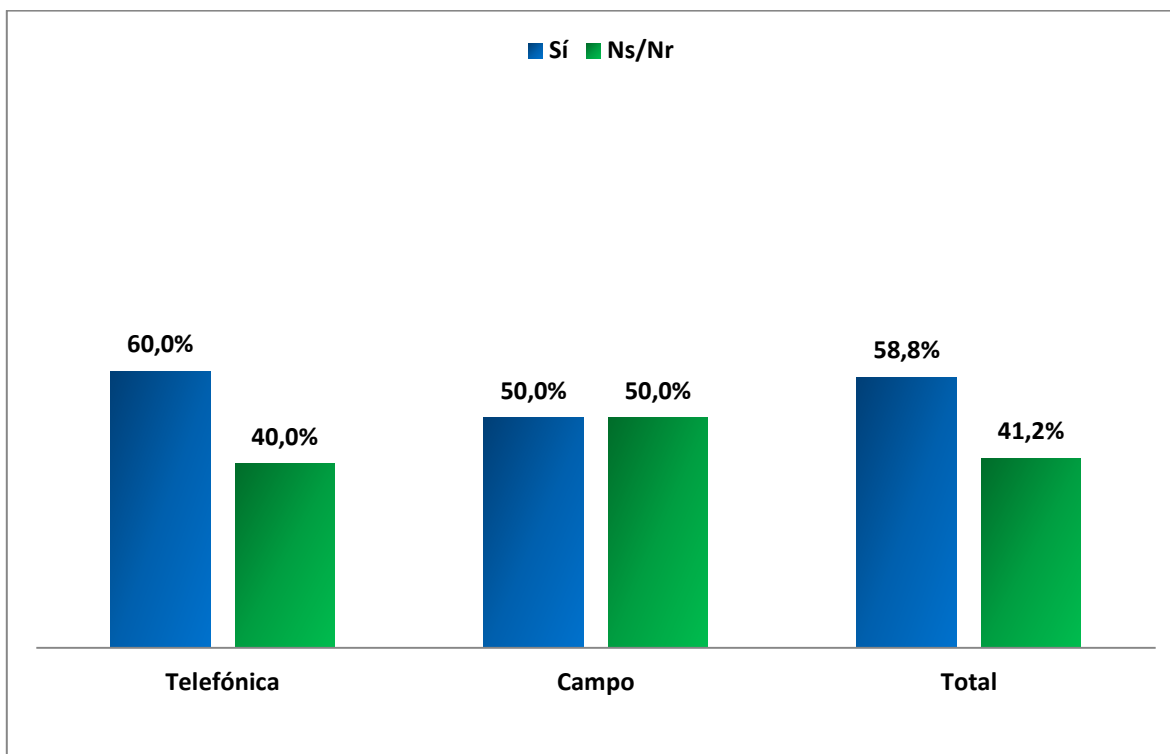


TABLA 112 Pregunta #88 ¿Resulta fácil el uso del sitio web del Programa Hogares Conectados?

	Telefónica		Campo		Total	
	N	%	N	%	N	%
Si	15	100,0%	1	50,0%	16	94,1%
Ns/Nr			1	50,0%	1	5,9%
Total	15	100,0%	2	100,0%	17	100,0%

Base de cálculo: los que dicen SI en p82.a

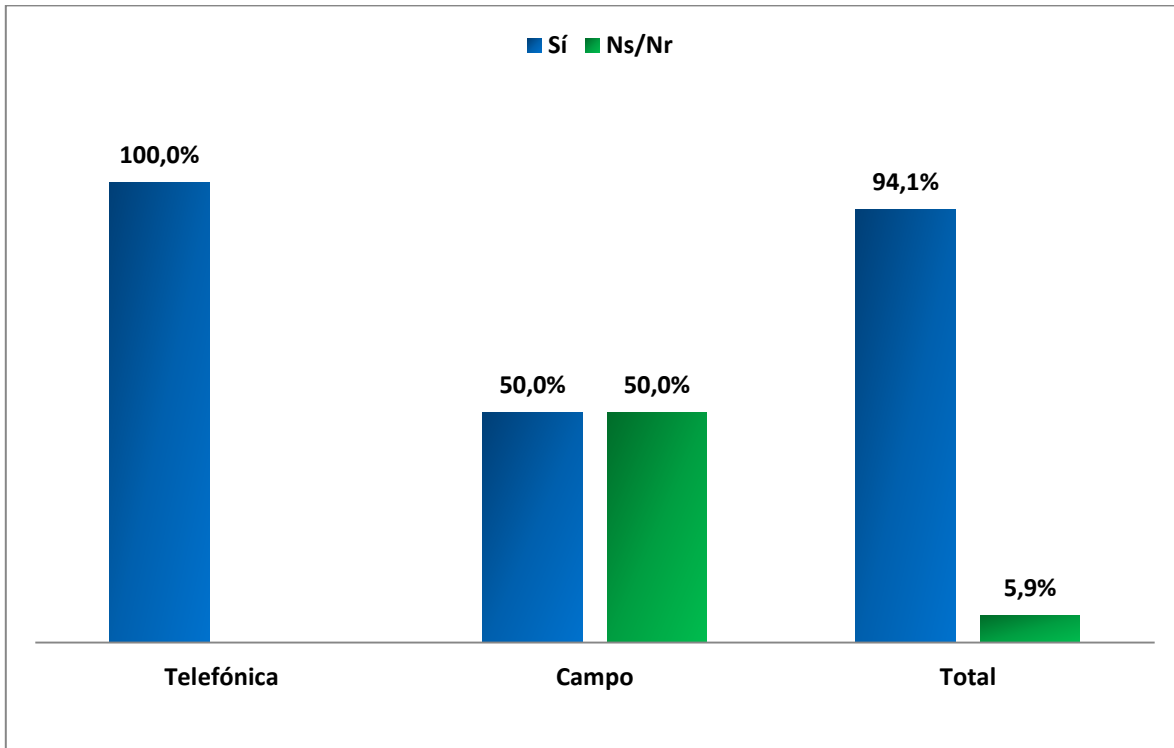


TABLA 113 Pregunta #89 Para las siguientes preguntas con respecto al sitio web, indíqueme:

		Telefónica		Campo		Total	
		N	%	N	%	N	%
¿Encuentran fácilmente lo que buscan?	Si	11	73,3%	1	50,0%	12	70,6%
	Ns/Nr	4	26,7%	1	50,0%	5	29,4%
	Total	15	100,0%	2	100,0%	17	100,0%
¿La información está ordenada?	Si	15	100,0%	1	50,0%	16	94,1%
	Ns/Nr			1	50,0%	1	5,9%
	Total	15	100,0%	2	100,0%	17	100,0%
¿La información se presenta con claridad?	Si	11	73,3%	1	50,0%	12	70,6%
	Ns/Nr	4	26,7%	1	50,0%	5	29,4%
	Total	15	100,0%	2	100,0%	17	100,0%
¿La información le resulta de utilidad?	Si	15	100,0%	1	50,0%	16	94,1%
	Ns/Nr			1	50,0%	1	5,9%
	Total	15	100,0%	2	100,0%	17	100,0%

Base de cálculo: los que dicen SI en p82.a

TABLA 114 Pregunta #90 En una escala de 1 a 10, donde 1 es nada y 10 es mucho, indíqueme:

		Telefónica		Campo		Total	
		N	%	N	%	N	%
¿Qué tanto cree usted conocer lo que tiene el sitio web del Programa?	4	1	6,7%			1	5,9%
	5	3	20,0%			3	17,6%
	6	4	26,7%	1	50,0%	5	29,4%
	7	2	13,3%			2	11,8%
	8	2	13,3%	1	50,0%	3	17,6%
	9	2	13,3%			2	11,8%
	Ns/Nr	1	6,7%			1	5,9%
	Total	15	100,0%	2	100,0%	17	100,0%
¿Qué conoce acerca de los contenidos, servicios y funcionalidades que ofrece el sitio web?	4	1	6,7%			1	5,9%
	5	3	20,0%	1	50,0%	4	23,5%
	6	4	26,7%			4	23,5%
	8	4	26,7%	1	50,0%	5	29,4%
	9	2	13,3%			2	11,8%
	Ns/Nr	1	6,7%			1	5,9%
	Total	15	100,0%	2	100,0%	17	100,0%

Base de cálculo: los que dicen SI en p82.a

TABLA 115 Sociodemográficos

		Telefónica		Campo		Total	
		N	%	N	%	N	%
¿Su casa es?	Propia	192	55,2%	60	63,8%	252	57,0%
	Alquilada	62	17,8%	13	13,8%	75	17,0%
	Prestada o cedida	77	22,1%	16	17,0%	93	21,0%
	En precario	16	4,6%	4	4,3%	20	4,5%
	Ns/Nr	1	,3%	1	1,1%	2	,5%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
¿Sus hijos estudian en escuela pública o privada?	Pública	313	89,9%	90	95,7%	403	91,2%
	Privada	4	1,1%			4	,9%
	Semi privada	1	,3%			1	,2%
	Ya no estudian	8	2,3%			8	1,8%
	Ns/Nr	22	6,3%	4	4,3%	26	5,9%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
¿Tiene usted hijos (hermanos) que realizan estudios en la universidad?	Si	49	14,1%	16	17,0%	65	14,7%
	No	292	83,9%	73	77,7%	365	82,6%
	Ns/Nr	7	2,0%	5	5,3%	12	2,7%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
¿Hijos o hermanos?	Hijos	44	89,8%	9	56,3%	53	81,5%
	Hermanos	2	4,1%	2	12,5%	4	6,2%
	Ns/Nr	3	6,1%	5	31,3%	8	12,3%
	Total	49	100,0%	16	100,0%	65	100,0%
¿Tiene usted teléfono...?	Teléfono fijo	10	2,9%	1	1,1%	11	2,5%
	Teléfono fijo y celular	59	17,0%	14	14,9%	73	16,5%
	Solo teléfono celular	278	79,9%	75	79,8%	353	79,9%
	Ninguno			1	1,1%	1	,2%
	Ns/Nr	1	,3%	3	3,2%	4	,9%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

TABLA 116 Pregunta #96 ¿Cuáles de los siguientes artículos tienen en su hogar?

		Telefónica		Campo		Total	
		N	%	N	%	N	%
Cámara digital	Si	10	2,9%	2	2,1%	12	2,7%
	No	338	97,1%	92	97,9%	430	97,3%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
Televisión LCD	Si	140	40,2%	48	51,1%	188	42,5%
	No	208	59,8%	46	48,9%	254	57,5%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
Tarjeta de crédito	Si	10	2,9%	4	4,3%	14	3,2%
	No	337	96,8%	90	95,7%	427	96,6%
	Ns/Nr	1	,3%			1	,2%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%
Vehículo propio	Si	15	4,3%	5	5,3%	20	4,5%
	No	331	95,1%	89	94,7%	420	95,0%
	Ns/Nr	2	,6%			2	,5%
	Total	348	100,0%	94	100,0%	442	100,0%

IX. CONCLUSIONES

1. En relación a las unidades habitacionales encuestadas podemos afirmar que en su mayoría son unidades muy consolidadas, ya que la mayoría reporta más de una década de vivir en la región y más de la mitad son dueños de la vivienda en la que habitan. Sin embargo, existe cerca de una quinta parte de las unidades encuestadas que se califican como “tugurios o cuarterías”
2. Los encuestados se concentran de 30 a 49 años, lo cual ubica a la mayoría de los entrevistados en el segmento de adultez plena.
3. Las personas titulares son en su mayoría mujeres hijas o esposas del jefe de familia; con niveles educativos por debajo de secundaria completa, dedicadas al hogar y sin ingresos propios. Esto indica un punto a favor del programa porque contribuye al cierre de la brecha de acceso digital, que como sabemos por indicadores internacionales afecta más a las mujeres en condición de vulnerabilidad y baja escolaridad.
4. La mayoría de los jefes de familia reportados por ambas metodologías de recolección son mujeres, por lo que podemos inferir que el programa en su gran mayoría atiende a unidades familiares lideradas por mujeres (sean estas o no las titulares beneficiarias del programa).
5. Las jefas de familia se encuentran en edades de 30 a 49 años. Al igual que en el caso de las titulares su escolaridad es inferior a secundaria incompleta.
6. Cerca de un 70% de las unidades habitacionales indica que sus miembros son menores de 29 años, por lo que estamos ante hogares que cuentan con una población dependiente joven (mujeres y hombres solteros que estudian y sin ingresos propios)
7. El nivel de conocimiento de SUTEL y FONATEL es muy bajo. Por otra parte el 91,9% de los encuestados nunca ha entrado al sitio web de SUTEL y el 78,5% no sabe que el Programa Hogares Conectados tiene un sitio web con información educativa. El 85,5% de las personas consultadas no sabe cómo ingresar al sitio. Las 76 personas que dicen saber de la página 53 nunca la han utilizado y prácticamente nadie sabe quién lo administra.
8. Por otro lado al cuestionarles acerca de ¿por qué medio se enteró del programa “Hogares Conectados” los entrevistados indican que la principal fuente de conocimiento es “un funcionario del IMAS” o a través de un funcionario de otra institución.
9. En relación con ¿por qué decidió ser parte del programa? La mayoría indica que por representar una mejor oportunidad para estudio.
10. En general, el programa ha impactado positivamente el comportamiento en uso y consumo de telecomunicaciones. Existe una leve mejoría en todas casi todas las categorías encuestadas.
11. Al preguntar cuál es esta institución, más de la mitad afirma que es el IMAS, seguida de una quinta parte que afirma que es SUTEL/FONATEL.
12. El operador dominante es CABLETICA; seguido de lejos por el ICE y en tercer lugar aparece TELECABLE. Los niveles de satisfacción con el operador son buenos.
13. La mitad de los encuestados conoce de la garantía que tiene la computadora que adquirió con el programa y más de la mitad de estos se enteró a través del funcionario que los asesora.
14. La calidad del servicio es intermitente y se interrumpe esporádicamente.

-
15. El 90% de los titulares consultados afirman que comparten la computadora otorgada por el programa con los demás miembros de la familia. Siendo los hijos las personas con las que más se comparte.
 16. El monto del gasto promedio por mes reportado es inferior a los 5000 colones, lo cual vuelve muy asequible los costos del programa.
 17. En relación con la conexión de internet la mayoría de los usuarios le dan una valoración superior a 8 puntos en una escala de 10.
 18. La marca líder reportada por los usuarios es HP y posee dicha unidad desde hace 5 meses o menos. La calificación otorgada a la computadora que adquirió con el Programa Hogares Conectados es muy buena.
 19. La mayoría de los encuestados considera que el precio que paga por el programa está acorde al ingreso que recibe, y se considera que el precio es accesible. La mayoría dice saber cuáles son los deberes y responsabilidades como parte del programa, y dice haberse enterado mediante el contrato o en una conversación con el funcionario que lo contactó o el proveedor que le suplió la máquina.