



# 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



**Noviembre del 2016**



## **PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS**

## 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 .....	6
IV.	Diseño metodológico .....	7
	a. Muestra de 500 hogares telefónica .....	7
	b. Muestra de 250 CPSP's .....	7
V.	Resultados de la prueba piloto.....	9
	A. Metodología utilizada en la prueba piloto.....	9
	a. Generalidades .....	9
	b. Principales resultados .....	9
	c. Limitantes.....	10
	ESTUDIO HOGARES.....	11
	Ficha técnica.....	12
	I. Resumen.....	13
	II. Principales resultados .....	17
	III. Conclusiones.....	84
	ESTUDIO CPSP'S.....	86
	Ficha técnica.....	87
	I. Resumen ejecutivo.....	88
	II. Principales resultados .....	91
	III. Conclusiones.....	124

## I. Objetivo del estudio

Evaluar la percepción sobre el funcionamiento, operativo, calidad y uso de los servicios provistos a los hogares y Centros de Prestación de Servicios Públicos (CPSP's).

### I. 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 reencuesta 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, serán conservados para cualquier consulta otro tipo de chequeo posterior por parte del cliente.

## II. 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 realizarán 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 2 comprende 750 unidades de estudio, divididas en dos muestras independientes, una muestra de 500 unidades de estudio a hogares y otra muestra de 250 unidades de estudio a Centros de Prestación de Servicios Públicos (CPSP's). Para ambas muestras se trabajará con beneficiarios del Programa "Comunidades Conectadas" en la Región Huetar Atlántica y Zona Norte, con el objetivo de conocer la percepción sobre el funcionamiento operativo, calidad y uso de los servicios provistos por el programa.

La evaluación comprende lo siguiente:

##### a. Muestra de 500 hogares telefónica

Una muestra de 500 unidades de estudio a nivel habitacional, por medio de una encuesta telefónica. Las bases de datos serán enviados por SUTEL, cuyo listado se tomará como el universo base del estudio.

El margen de error será de  $\pm 5\%$  y el nivel de confianza de 95%.

##### b. Muestra de 250 CPSP's

Encuesta telefónica a una muestra de 300 unidades de estudio de CPSP's. Esta encuesta será realizada con la base de datos enviada por SUTEL, cuyo listado se tomará como el universo del estudio.

La encuesta tendrá un margen de error del  $\pm 6,20\%$  y un nivel de confianza del 95%.

## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

Estos estudios se realizarán en las áreas geográficas, comprendidas por los cantones y localidades siguientes:

Tabla 1

Región	Provincia	Cantón	Distrito
<b>Huetar Norte</b>	Alajuela	Guatuso	Buenavista
<b>Huetar Norte</b>	Alajuela	Guatuso	Cote
<b>Huetar Norte</b>	Alajuela	Guatuso	Katira
<b>Huetar Norte</b>	Alajuela	Guatuso	San Rafael
<b>Huetar Norte</b>	Alajuela	Los Chiles	Caño Negro
<b>Huetar Norte</b>	Alajuela	Los Chiles	El Amparo
<b>Huetar Norte</b>	Alajuela	Los Chiles	Los Chiles
<b>Huetar Norte</b>	Alajuela	Los Chiles	San Jorge
<b>Huetar Norte</b>	Alajuela	San Carlos	Buena Vista
<b>Huetar Norte</b>	Alajuela	San Carlos	Cutris
<b>Huetar Norte</b>	Alajuela	San Carlos	Pocosol
<b>Huetar Norte</b>	Alajuela	San Carlos	Venado
<b>Huetar Norte</b>	Alajuela	Upala	Aguas Claras
<b>Huetar Norte</b>	Alajuela	Upala	Bijagua
<b>Huetar Norte</b>	Alajuela	Upala	Delicias
<b>Huetar Norte</b>	Alajuela	Upala	Dos Ríos
<b>Huetar Norte</b>	Alajuela	Upala	San José o Pizote
<b>Huetar Norte</b>	Alajuela	Upala	Upala
<b>Huetar Norte</b>	Alajuela	Upala	Yolillal
<b>Huetar Norte</b>	Heredia	Sarapiquí	Cureña
<b>Huetar Norte</b>	Heredia	Sarapiquí	La Virgen
<b>Huetar Norte</b>	Heredia	Sarapiquí	Las Horquetas
<b>Huetar Norte</b>	Heredia	Sarapiquí	Llanuras del Gaspar
<b>Huetar Norte</b>	Heredia	Sarapiquí	Puerto Viejo
<b>Huetar Atlántico</b>	Limón	Pococí	Roxana
<b>Huetar Atlántico</b>	Limón	Siquirres	Pacuarito



## V. Resultados de la prueba piloto

### A. Metodología utilizada en la prueba piloto

#### a. Generalidades

Se realizó la prueba piloto que contemplo la aplicación del instrumento a 15 CPSP's y 15 hogares provistos por los servicios que brinda el Programa Comunidades Conectadas en la Región Huetar Atlántica y Zona Norte. El objetivo de la aplicación fue identificar problemas en las instrucciones, vocabulario y comprensión de los ítems del cuestionario, para hacer las mejoras que correspondan para ser aplicado posteriormente.

#### b. Principales resultados

Esta prueba piloto se llevó a cabo entre el 29 de setiembre y el 03 de octubre. Se realizó con hogares y Centros de Prestación de Servicios Público de las zonas anteriormente mencionadas. El tiempo de aplicación de los cuestionarios fue entre 20 y 25 minutos aproximadamente.

Con respecto a los cuestionarios no hubo rechazos por parte de las personas encuestadas.

Las Preguntas e instrucciones son claras.

Durante el proceso únicamente surgieron algunas observaciones de forma que se detallan en los siguientes cuadros:

#### Cuestionario Hogares

Pregunta	Observación
F1	Se realiza la observación del cuestionario PHC ya que un menor podría responder la información
F4	Según observación anterior, se agrega la opción menor de edad
P5	Corrección del pase
P27	Se realiza el pase a sociodemográficos si la persona responde NO en las 3 variables de la P.25
P46-P49	Cambio de forma de las Preguntas
P29, P31- P33, P51- P57	Se agrega la opción no aplica. Ya que se va a evaluar el servicio que tengan disponible
P60	Aclaración

### Cuestionario Centros de Prestación de Servicios Públicos

Pregunta	Observación
<b>F1</b>	Aclaración
<b>P9</b>	Observación y pase a sociodemográficos, ya que hay CPSP's que no poseen ninguno de los dos servicios
<b>P11, P12, P15-P20, P30-P35, P37, P38</b>	Se agrega la opción no aplica. Hay algunos CPSP's que solo poseen el servicio de telefonía fija.

#### c. Limitantes

Las principales limitantes surgen en la evaluación de los servicios que poseen los Centros de Prestación de Servicios Público, como se mencionó en las observaciones se presentan casos donde el centro no posee ninguno de los dos servicios, o sólo tienen el de telefonía fija.

A continuación se detallan los casos:

Cantidad de llamadas efectivas	Observación
<b>8</b>	CPSP's que no poseen ninguno de los servicios
<b>4</b>	CPSP's que poseen el servicio de telefonía fija
<b>3</b>	CPSP's que tienen ambos servicios
<b>15</b>	<b>Total de llamadas efectivas en la prueba piloto</b>

Por lo que se procederá a evaluar los servicios que posea el CPSP's, ya sea ambos o el de telefonía fija.



## ESTUDIO HOGARES

## FICHA TÉCNICA

---

<b>FECHA DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA</b>	<i>05 de octubre al 03 de noviembre 2016</i>
<b>TIPO DE ESTUDIO</b>	<i>Encuesta telefónica</i>
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	<i>503 encuestas</i>
<b>MARGEN DE ERROR ESTADÍSTICO</b>	<i>El margen de error estadístico es <math>\pm 4,3\%</math></i>
<b>UNIVERSO DE ANÁLISIS</b>	<i>Hogares provistos por los servicios que brinda el Programa Comunidades Conectadas en la Región Huetar Atlántica y Zona norte</i>

---

## I. Resumen

El perfil de las personas entrevistadas se encuentra en edades de 30 a 49 años principalmente (43,7%), seguido de quienes se encuentran entre 18 y 29 años (34,8%).

En su mayoría son personas de mediana edad o adultos jóvenes, de los cuales la totalidad vive de forma permanente en la casa y conoce los acontecimientos ocurridos en esta durante los últimos dos años.

De las personas entrevistadas, un total del 42,7% se identifica como jefe de familia y titular de la vivienda. En su mayoría se trata de mujeres (62,6%) con un nivel educativo igual o menor a secundaria completa (alrededor del 90%), con una concentración mayor en secundaria incompleta seguida de primaria completa.

La mayoría señala ser esposa(o) del jefe(a) de familia (44,5%) o bien hijo(a) de este (35,2%). La mayor parte de los jefes de familia son hombres (67,3%) pero existe un porcentaje significativo de mujeres jefas de hogar (32,7%).

La generalidad de la edad en los jefes de hogar se concentra entre los 30 y 49 años (52,6%) y con un porcentaje de escolaridad de un 80% no mayor a la secundaria incompleta, con una mayor concentración en la primaria completa (35,5%).

Los jefes de familia cuentan mayoritariamente con un trabajo a tiempo completo con una regularidad de pago sobre todo quincenal (50,7%), seguido por semanal (39,0%). igualmente, en general cuentan con garantías sociales tales como: el seguro social, seguro de riesgos de trabajo, aguinaldo, cesantía y vacaciones y se desempeñan sobre todo en labores de agricultura (43,9%), seguido de conducción (10,3%) y comercio (10,3%). El dato sobre el ingreso del jefe de familia es escaso por el alto porcentaje de no respuesta (22,6%) pero en general se concentra en 200 000-300 000 colones o menos.

Entre las personas entrevistadas que cuentan con empleo, la mayoría es asalariada del sector privado (45,6%) o por cuenta propia (45,6%). Asimismo, la jornada laboral es principalmente a tiempo completo (86,5%) pero el plazo varía principalmente entre fijo (35,1%), indefinido (27,0%) y temporal (24,3%), con una regularidad de pago principalmente quincenal (56,8%).

La mayor parte de los entrevistados indican contar con garantías laborales tales como: seguro social, seguro de riesgos del trabajo, aguinaldo, cesantía y vacaciones. Sin embargo, debe destacarse que la principal labor llevada a cabo por la muestra es la de ama de casa (45,8%), seguido de estudiante (11,9%) y agricultor (10,7%).

En cuanto a las actividades laborales llevadas a cabo por el titular destacan el comercio (29,0%), la agricultura (22,6%) y el trabajo en lo propio (16,1%). El salario mensual es un dato que no puede extraerse adecuadamente dado el alto nivel de no respuesta (39,7%).

Con relación a la cantidad de personas que habitan en la casa, el número se encuentra entre dos y cinco personas, concentrado en cuatro miembros (26,4%). de las personas que habitan el hogar, estas tienen edades variables pero se concentran en población adulta: 18 a 29 años (21,8%), 30 a 49 años (22,1%) o mayor de 50 años (15,2%). En cuanto al sexo de los habitantes del hogar este se encuentra distribuido equilibradamente entre hombres y mujeres.

La mayoría son solteros (58,6%), aunque igualmente se observan porcentajes significativos de personas casadas (21,8%) o que se encuentran en unión libre (15,9%). la mayoría no estudia (65,1%) ni tampoco trabaja (68,1%). La mayor parte de las personas entrevistadas son habitantes consolidados del lugar pues tienen años de vivir en el lugar, incluso más de 12 años (46,5%).

La totalidad posee telefonía móvil pero una gran parte no posee telefonía fija (93,6%) ni tampoco internet (96,2%).

Al indagar sobre el interés de contratar estos servicios la opinión se divide (sí: 47,7%, no: 46,7%) y las razones principales para no contratarlo se centran sobre todo en que no es necesario (49,1%) o la falta de recursos (19,1%).

Específicamente en el servicio de internet la razón principal para no utilizarlo radica en que no se puede pagar (30,7%), que no se necesita (23,7%), o que en el lugar no hay cobertura (18,9%). hay, además, poco conocimiento sobre las condiciones y precios que se ofrecen por el operador pero entre quienes sí las conocen indican que se enteraron por medio de mensajes de texto, en la sucursal o por medio de un funcionario principalmente.

El tiempo transcurrido con el servicio de telefonía móvil varía ampliamente pero se concentra sobre todo entre los cero y seis meses. En el caso de la telefonía fija, aunque también es variable se concentra en tiempos mayores a un año. El uso de internet, en cambio es reciente, concentrado principalmente en los cero a tres meses.

Aunque el uso de internet es poco, los entrevistados indican que ellos mismos o un miembro de la familia poseen correo electrónico, cuenta en redes sociales, descargan información, realizan trámites bancarios en línea, o realizan algún tipo de actividad empresarial. Actividades poco realizadas consisten en descargar música, jugar en línea o trámites institucionales. Específicamente sobre los entrevistados, las actividades más realizadas en internet tienen que ver con la utilización de correo electrónico y redes sociales.

Con relación a la telefonía móvil, el operador principal es movistar (65,8%), seguido por claro (29,4%) y luego ice (4,0%). La mayoría de los entrevistados refiere no desear cambiar de operador (79,3%). en telefonía fija, el ice es el principal operador (75,0%) y en general no se indica un deseo por cambiar a otro operador (74,1%). el servicio de internet es operado sobre todo por ice (47,4%), seguido por claro (26,3%) y no se indica un deseo por realizar un cambio en este sentido (84,2%).

Sobre la realización de campañas informativas de la oferta del operador en la zona, la mayoría señala que estas no se realizan (59,8%) pero entre quienes dicen que sí se realizan, indican que se ha hecho una o dos veces principalmente. en este sentido, la información suministrada por el operador del servicio se percibe como de utilidad (72,8%).

Con respecto a la evaluación que los entrevistados realizan sobre los distintos servicios del operador, se tiene una evaluación general positiva, aunque se observa un alto nivel de no respuesta.

Específicamente el tiempo de instalación, la calidad y la velocidad del servicio son las categorías mejor evaluadas. En menor medida, aunque con número adecuados se tiene la atención en oficinas, el tiempo en que recibe la atención y la información brindada.

En cuanto a la caída o interrupción del servicio, se observa que la mayoría indica que nunca ha sucedido (66,2%). Asimismo, señalan no conocer algún número telefónico para reportar averías al operador del servicio (67,0%), sin embargo, la mayor parte asegura no haber realizado un reporte de este tipo (87,1%). para quienes han reportado averías, la calificación de 1 a 5 varía notablemente aunque se concentra mayoritariamente en 3 (21,5%) y 5 (27,7%).

El tiempo de atención de la misma también se percibe de forma variable, aunque, al igual que en el punto anterior, se concentra en 5 (32,3%) y 3 (20,0%). es predominante que el medio para realizar trámites con el operador sea por vía telefónica (38,0%), seguido por el modo presencial en las oficinas (21,9%) aunque hay un porcentaje significativo de no respuesta (39,2%).

Ante la Pregunta de específicamente, ¿para qué utiliza el internet? tanto la persona entrevistada, como los cónyuges y los hijos indican que los usos principales son la revisión de correo y de redes sociales. La cantidad de horas promedio de uso es inferior a 4 horas diarias para los tres grupos.

El monto promedio de gasto reportado es menor a 15000 colones mensuales.

En relación con las averías reportadas, telefonía móvil presenta en su mayoría interrupciones menores a una hora y el servicio de internet presenta averías superiores a tres horas o menos. La mayoría de las averías se resuelven en tiempo inferiores a 3 horas.

## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

Como se puede ver en la siguiente Tabla la mayoría de los entrevistados califica los servicios con una nota superior al 8.

**Tabla 1 CALIFICACIÓN DE SERVICIOS**

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Telefonía móvil</b>	8	114	22,7%
	9	50	9,9%
	10	77	15,3%
	Ns/Nr	85	16,9%
	<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100%</b>
<b>Servicio de internet</b>	8	4	21,1%
	9	2	10,5%
	10	1	5,3%
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Demoscopia S.A 2016

El dispositivo preferido para el uso de internet móvil es el celular (78,1%)

En cuanto a los dispositivos de cómputo como se puede observar en la Tabla 57 hay un predominio marcado de laptops con un 63,6%.

Respecto de las recargas telefónicas el 80,1% de los entrevistas afirma que le resulta fácil realizar recargas en su zona y en esta misma línea el 89,6% considera que el costo de la recargas es asequible de acuerdo a sus ingresos.

El 81,7 % de los entrevistados considera que la telefonía móvil posee una buena señal.

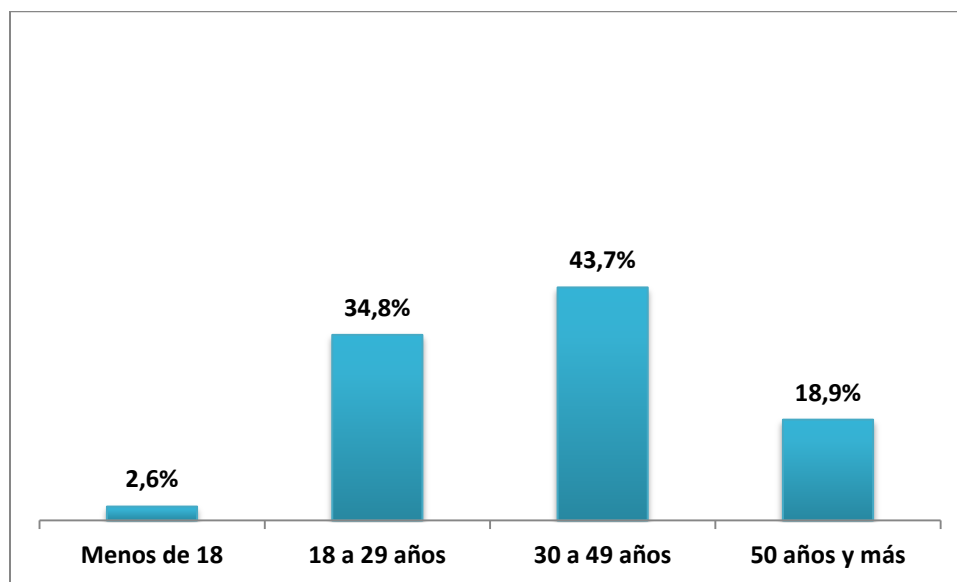


## II. Principales resultados

**Tabla 2 Pregunta F1** ¿Cuál es su edad en años cumplidos?

	N	%
<b>Menos de 18</b>	13	2,6%
<b>18 a 29 años</b>	175	34,8%
<b>30 a 49 años</b>	220	43,7%
<b>50 años y más</b>	95	18,9%
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100%</b>

Demoscopia S.A 2016



Demoscopia S.A 2016

**Tabla 3 Pregunta F2** ¿Vive usted permanentemente en esta casa?

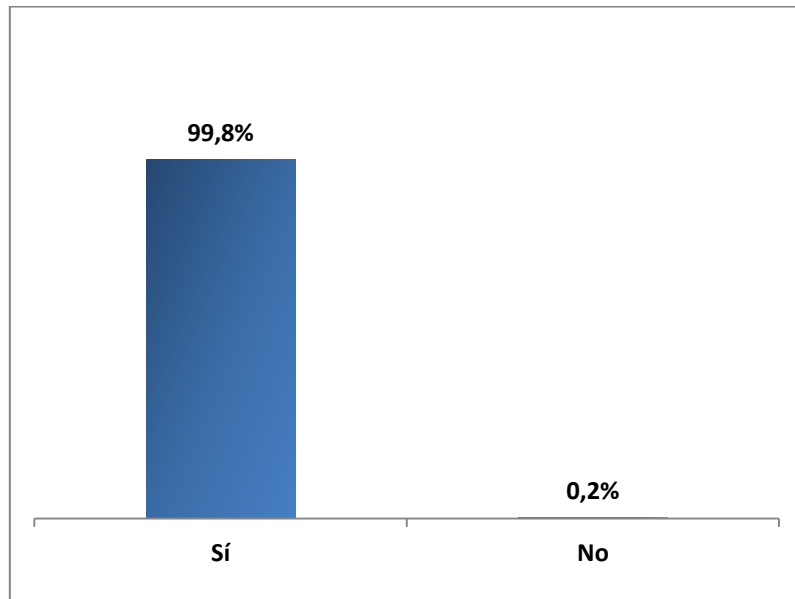
	N	%
<b>Si</b>	503	100,0%
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100%</b>

Demoscopia S.A 2016

**TABLA 4 Pregunta F3** ¿Está usted enterado y conoce de todos los acontecimientos ocurridos en su casa durante los dos últimos años?

	N	%
Si	502	99,8%
No	1	0,2%
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100%</b>

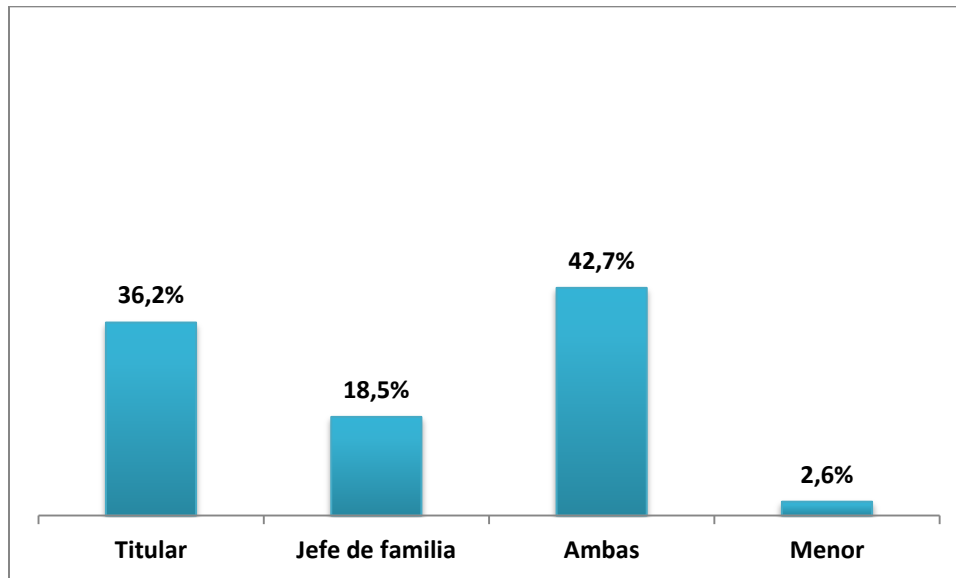
Demoscopia S.A 2016



**TABLA 5** Pregunta F4 ¿Es usted?

	N	%
<b>Titular</b>	182	36,2%
<b>Jefe de familia</b>	93	18,5%
<b>Ambas</b>	215	42,7%
<b>Menor</b>	13	2,6%
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>

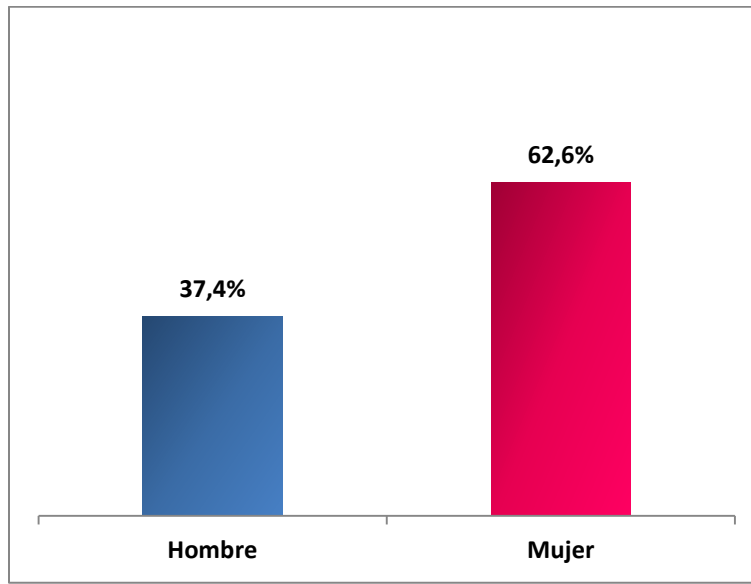
Demoscopia S.A 2016



**TABLA 6 Pregunta #1** (Sólo los que dicen ser titular en F4) Registre el sexo de la persona titular

	N	%
<b>Hombre</b>	68	37,4%
<b>Mujer</b>	114	62,6%
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100%</b>

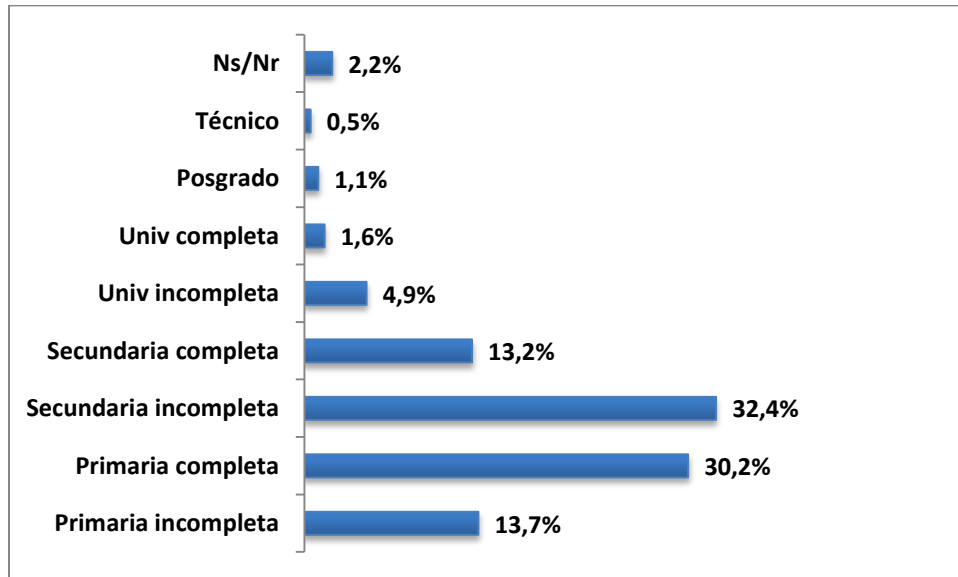
Demoscopia S.A 2016



**TABLA 7** Pregunta #2 Nivel educativo del entrevistado

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Primaria incompleta</b>	25	13,7%
<b>Primaria completa</b>	55	30,2%
<b>Secundaria incompleta</b>	59	32,4%
<b>Secundaria completa</b>	24	13,2%
<b>Univ incompleta</b>	9	4,9%
<b>Univ completa</b>	3	1,6%
<b>Posgrado</b>	2	1,1%
<b>Técnico</b>	1	,5%
<b>Ns/Nr</b>	4	2,2%
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100%</b>

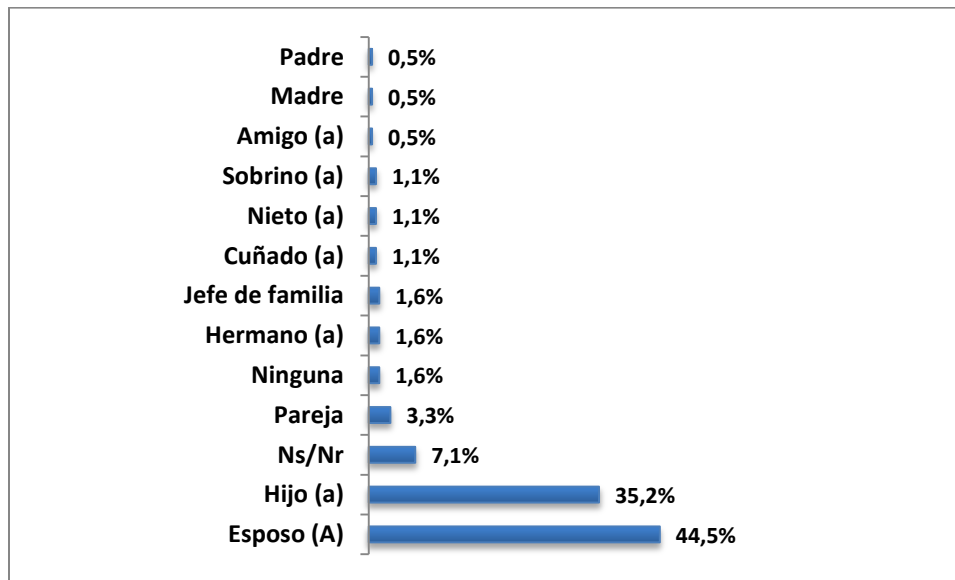
Demoscopia S.A 2016



**Tabla 8 Pregunta #3** Relación con el jefe de familia

	N	%
<b>Esposo (A)</b>	81	44,5%
<b>Hijo (a)</b>	64	35,2%
<b>Ns/Nr</b>	13	7,1%
<b>Pareja</b>	6	3,3%
<b>Ninguna</b>	3	1,6%
<b>Hermano (a)</b>	3	1,6%
<b>Jefe de familia</b>	3	1,6%
<b>Cuñado (a)</b>	2	1,1%
<b>Nieto (a)</b>	2	1,1%
<b>Sobrino (a)</b>	2	1,1%
<b>Amigo (a)</b>	1	0,5%
<b>Madre</b>	1	0,5%
<b>Padre</b>	1	0,5%
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016



**Tabla 9** Pregunta #4 Tipo de contratación del entrevistado

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Asalariado sector público</b>	6	8,8%
<b>Asalariado sector privado</b>	31	45,6%
<b>Cuenta propia</b>	31	45,6%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

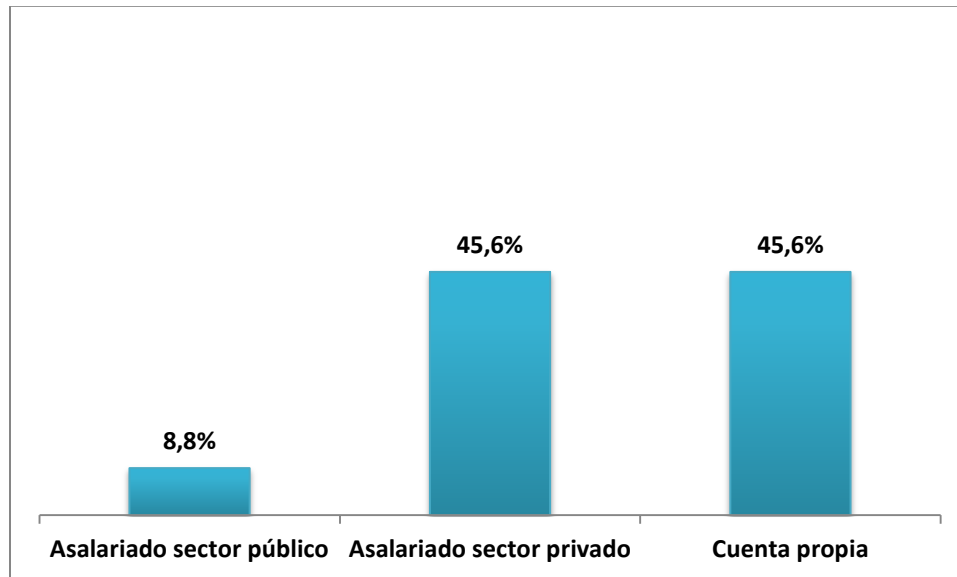
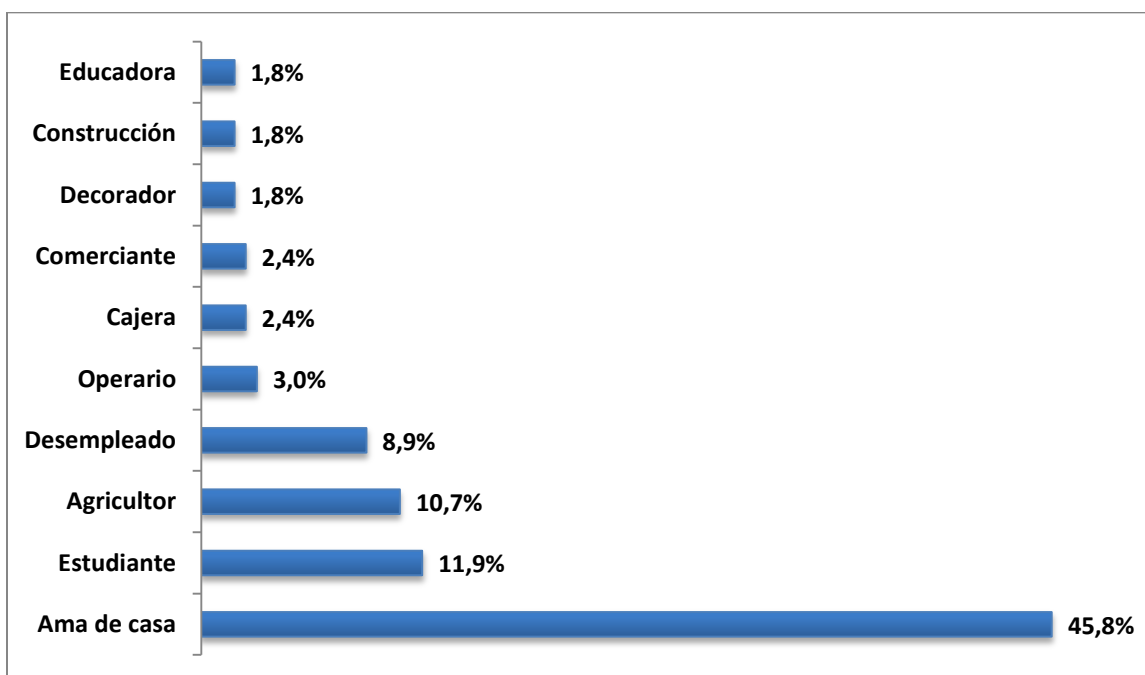


Tabla 10 Pregunta #5 Ocupación del entrevistado

	N	%
Ama de casa	77	45,8%
Estudiante	20	11,9%
Agricultor	18	10,7%
Desempleado	15	8,9%
Operario	5	3,0%
Cajera	4	2,4%
Comerciante	4	2,4%
Decorador	3	1,8%
Construcción	3	1,8%
Educadora	3	1,8%
Propio	3	1,8%
Conductor	2	1,2%
Empleada doméstica	2	1,2%
Pensionado	2	1,2%
Abogado	1	0,6%
Ingeniero	1	0,6%
Barbero	1	0,6%
Técnico	1	0,6%
Oficinista	1	0,6%
Cocinera	1	0,6%
Mecánico	1	0,6%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016



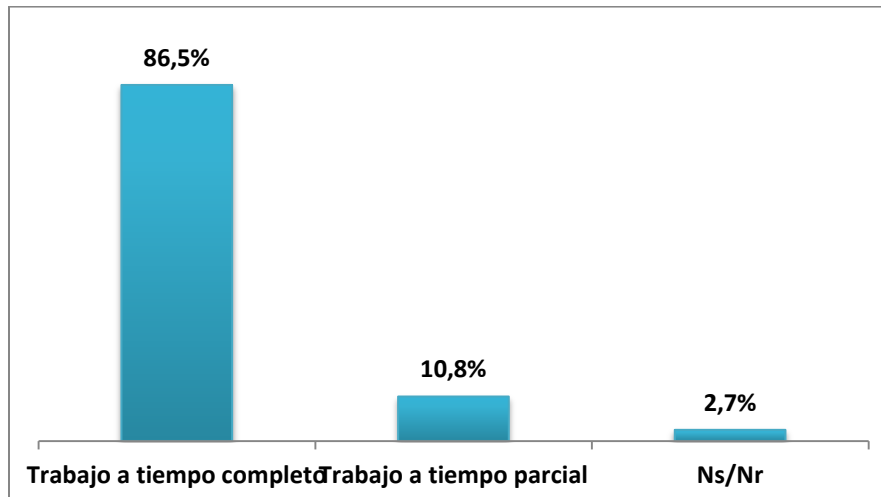
Se hacen las 10 primeras menciones



Tabla 11 Pregunta #6 Jornada del entrevistado

	N	%
Trabajo a tiempo completo	32	86,5%
Trabajo a tiempo parcial	4	10,8%
Ns/Nr	1	2,7%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0%</b>

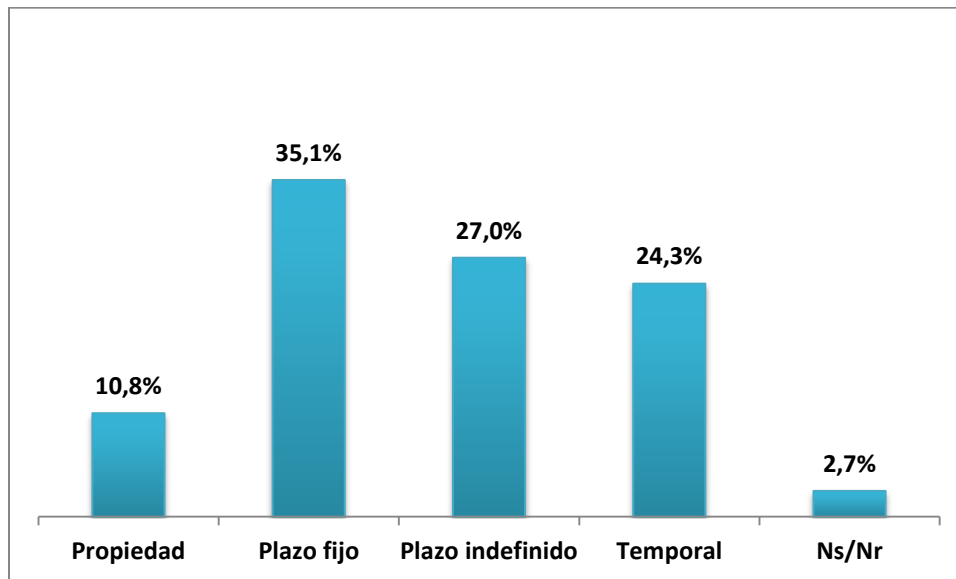
Demoscopia S.A 2016



**Tabla 12** Pregunta #7 Tipo de contrato del entrevistado

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Propiedad</b>	4	10,8%
<b>Plazo fijo</b>	13	35,1%
<b>Plazo indefinido</b>	10	27,0%
<b>Temporal</b>	9	24,3%
<b>Ns/Nr</b>	1	2,7%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0%</b>

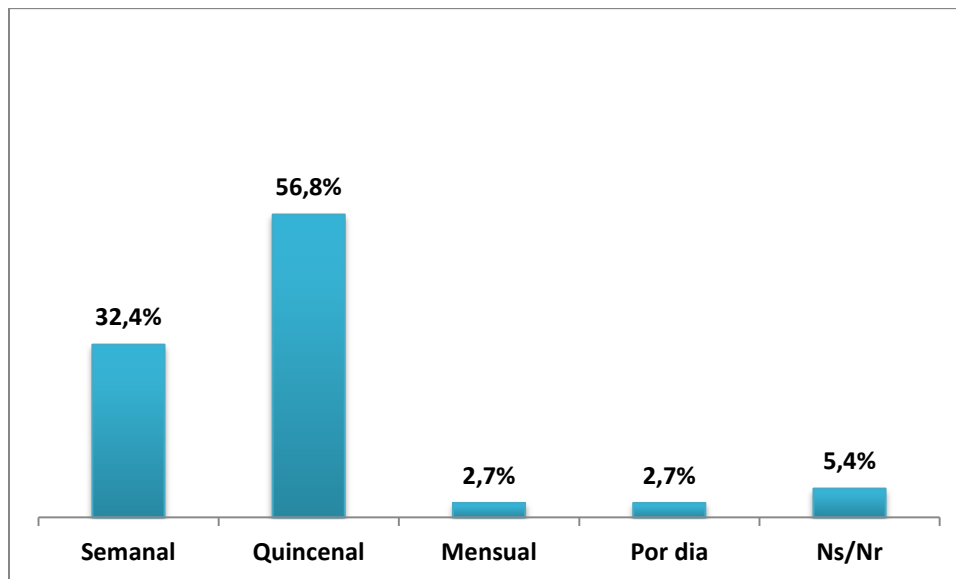
Demoscopia S.A 2016



**Tabla 13** Pregunta #8 Regularidad del pago del entrevistado

	N	%
Semanal	12	32,4%
Quincenal	21	56,8%
Mensual	1	2,7%
Por día	1	2,7%
Ns/Nr	2	5,4%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0%</b>

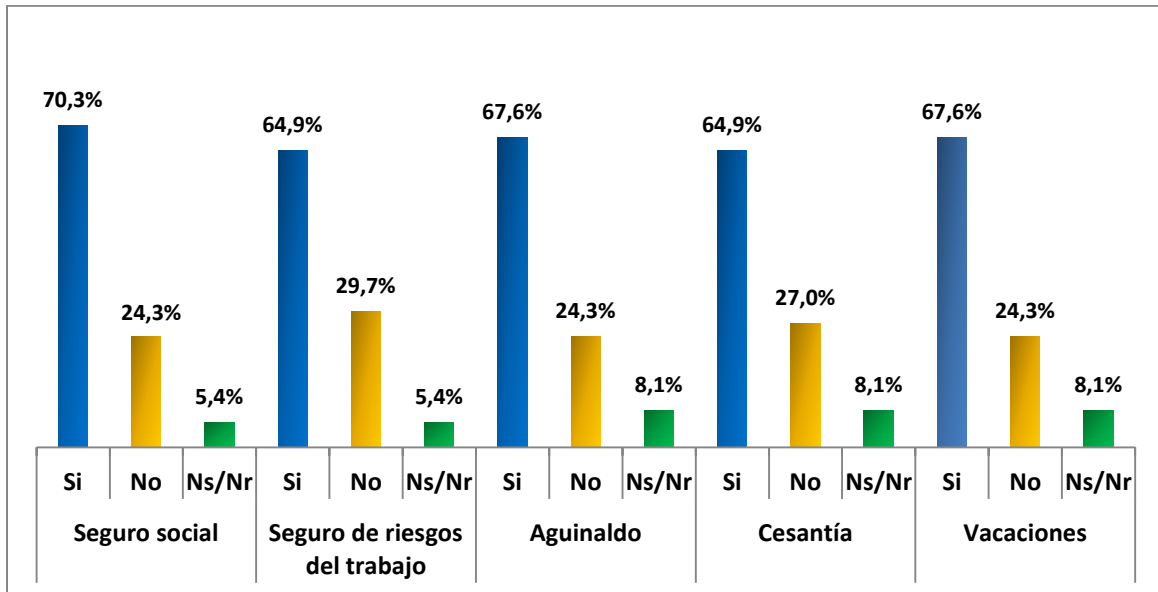
Demoscopia S.A 2016



**Tabla 14 Pregunta #9** Garantías patronales que el entrevistado tiene

		N	%
<b>Seguro social</b>	Si	26	70,3%
	No	9	24,3%
	Ns/Nr	2	5,4%
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0%</b>
<b>Seguro de riesgos del trabajo</b>	Si	24	64,9%
	No	11	29,7%
	Ns/Nr	2	5,4%
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0%</b>
<b>Aguinaldo</b>	Si	25	67,6%
	No	9	24,3%
	Ns/Nr	3	8,1%
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0%</b>
<b>Cesantía</b>	Si	24	64,9%
	No	10	27,0%
	Ns/Nr	3	8,1%
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0%</b>
<b>Vacaciones</b>	Si	25	67,6%
	No	9	24,3%
	Ns/Nr	3	8,1%
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0%</b>

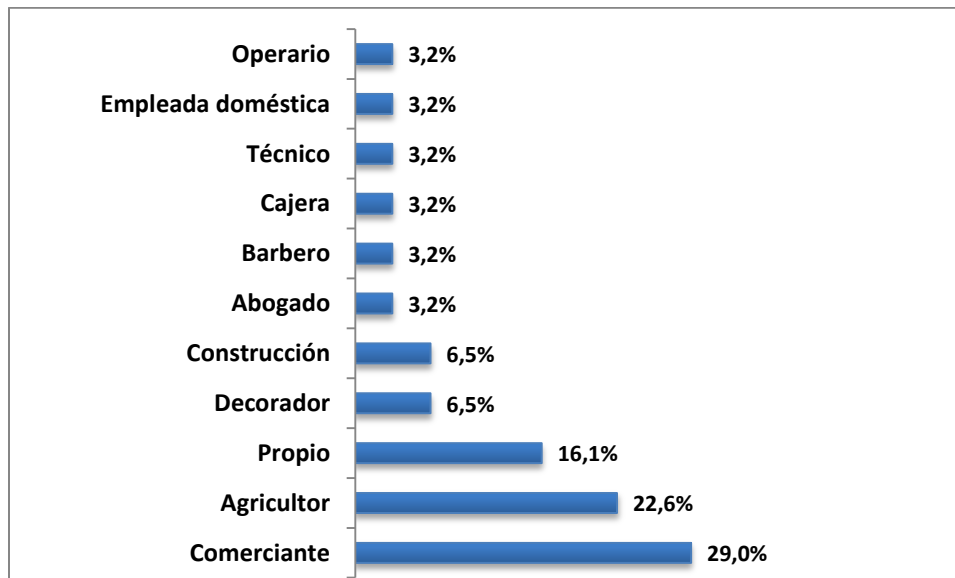
Demoscopia S.A 2016



**Tabla 15** Pregunta #10 Especifique que hace el titular

	N	%
Comerciante	9	29,0%
Agricultor	7	22,6%
Propio	5	16,1%
Decorador	2	6,5%
Construcción	2	6,5%
Abogado	1	3,2%
Barbero	1	3,2%
Cajera	1	3,2%
Técnico	1	3,2%
Empleada doméstica	1	3,2%
Operario	1	3,2%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Demoscopia S.A 2016

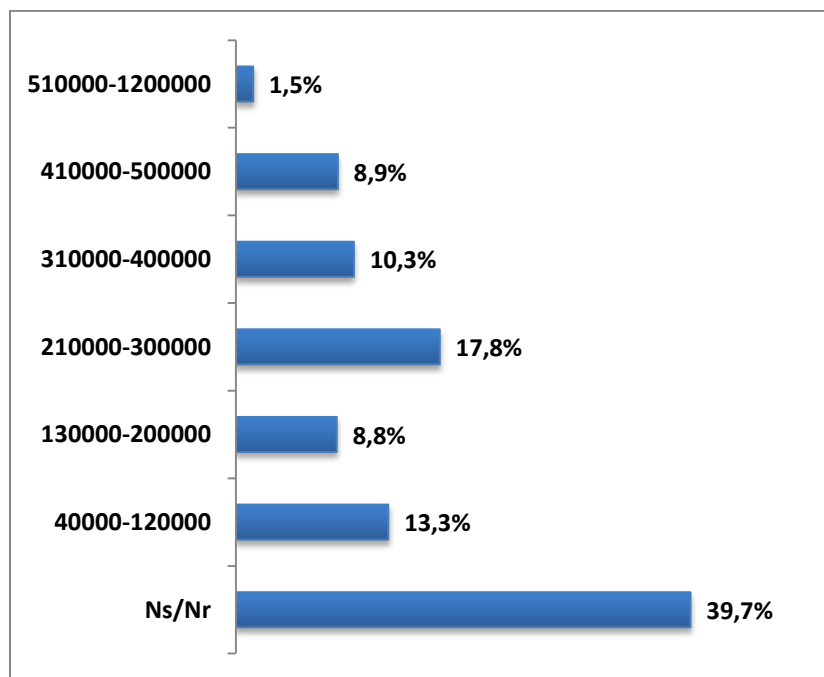


## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

Tabla 16 Pregunta #11 Salario mensual

	N	%
Ns/Nr	27	39,7%
40000	1	1,5%
80000	2	2,9%
100000	5	7,4%
120000	1	1,5%
130000	2	2,9%
150000	1	1,5%
180000	1	1,5%
200000	2	2,9%
210000	1	1,5%
220000	1	1,5%
250000	5	7,4%
289000	1	1,5%
300000	4	5,9%
320000	3	4,4%
360000	1	1,5%
362000	1	1,5%
400000	2	2,9%
450000	1	1,5%
470000	1	1,5%
500000	4	5,9%
1200000	1	1,5%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100,0%</b>

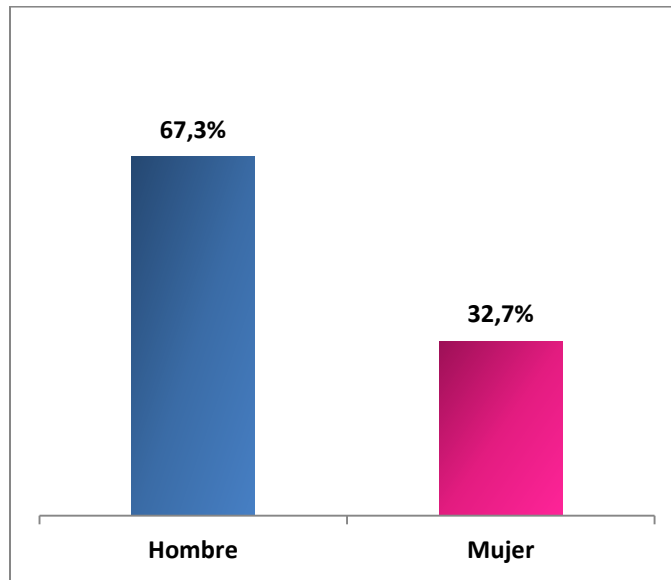
Demoscopia S.A 2016



**Tabla 17 Pregunta #12** Registre el sexo del jefe de familia (sólo los que dicen jefe de familia, ambas o menor en f4)

	N	%
Hombre	216	67,3%
Mujer	105	32,7%
<b>Total</b>	<b>321</b>	<b>100%</b>

Demoscopia S.A 2016



**Tabla 18 Pregunta #13** ¿Cuál es la edad en años cumplidos del jefe de familia?

	N	%
18 a 29 años	66	20,6%
30 a 49 años	169	52,6%
50 años y más	86	26,8%
<b>Total</b>	<b>321</b>	<b>100%</b>

Demoscopia S.A 2016

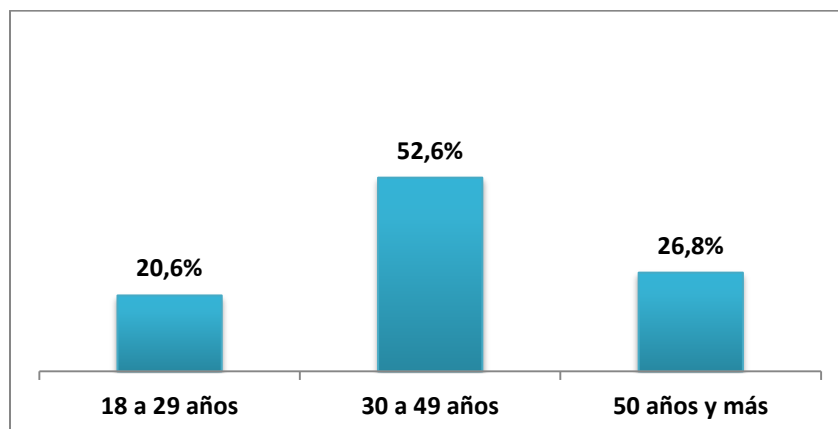
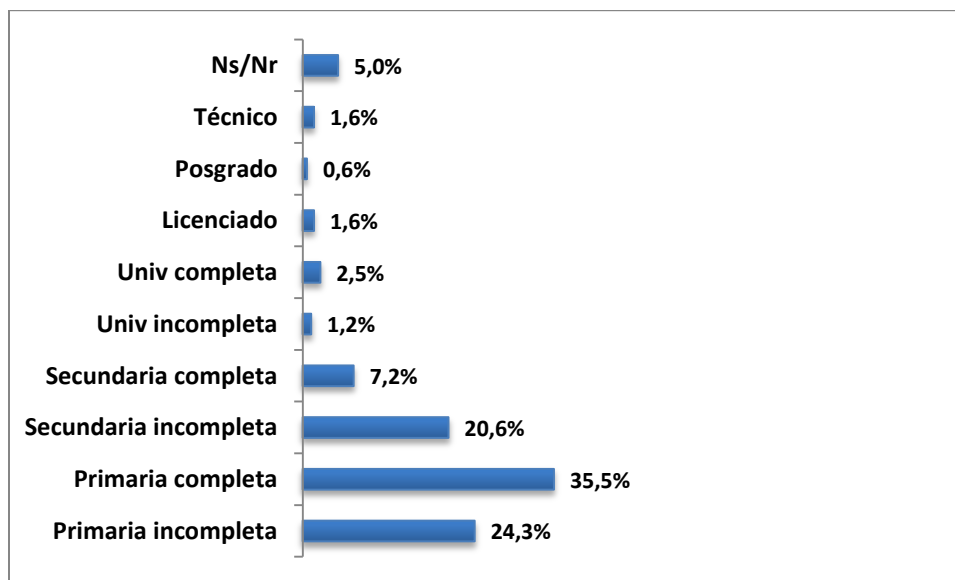


Tabla 19 Pregunta #14 Nivel educativo del jefe de familia

	N	%
Primaria incompleta	78	24,3%
Primaria completa	114	35,5%
Secundaria incompleta	66	20,6%
Secundaria completa	23	7,2%
Universidad incompleta	4	1,2%
Universidad completa	8	2,5%
Licenciado	5	1,6%
Posgrado	2	0,6%
Técnico	5	1,6%
Ns/Nr	16	5,0%
<b>Total</b>	<b>321</b>	<b>100%</b>

Demoscopia S.A 2016





**Tabla 20** Pregunta #15 Tipo de contratación del jefe de familia

	N	%
Asalariado sector público	19	7,8%
Asalariado sector privado	116	47,7%
Cuenta propia	107	44,0%
Asalariado y cuenta propia	1	,4%
<b>Total</b>	<b>243</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

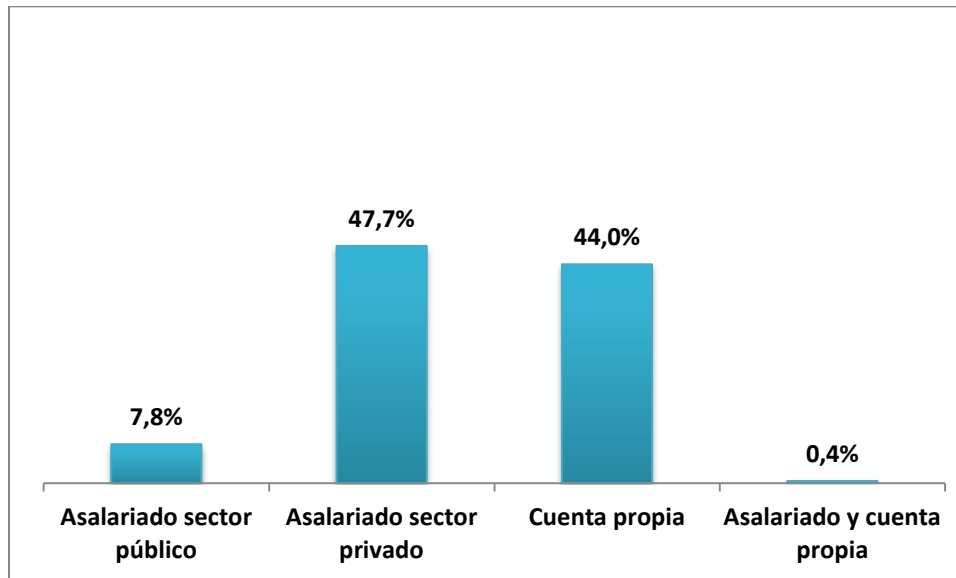
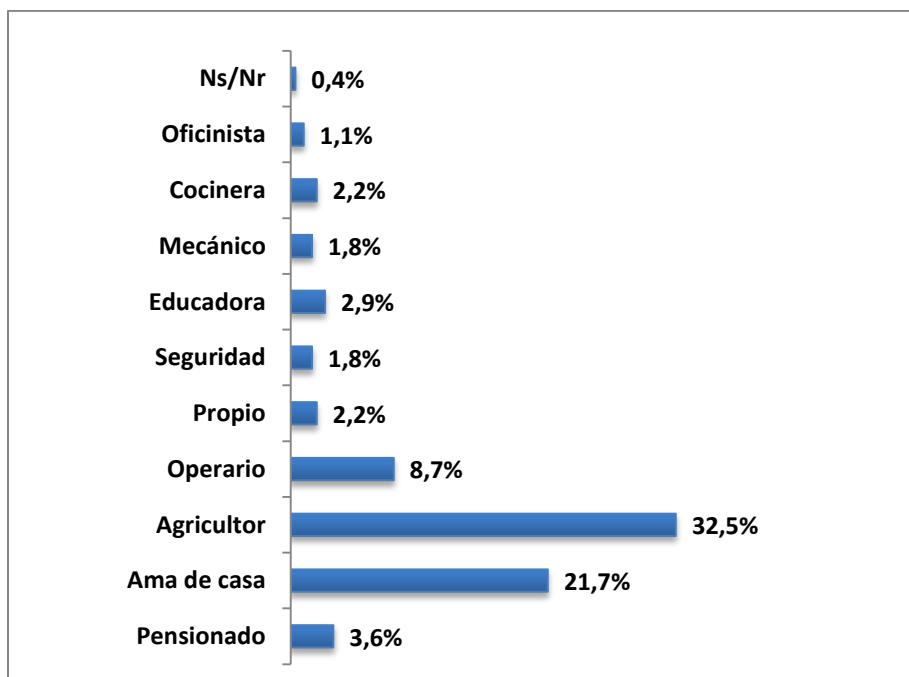


Tabla 21 Pregunta #16 Ocupación del jefe de familia

	N	%
Pensionado	10	3,6%
Ama de casa	60	21,7%
Agricultor	90	32,5%
Operario	24	8,7%
Propio	6	2,2%
Seguridad	5	1,8%
Educadora	8	2,9%
Mecánico	5	1,8%
Cocinera	6	2,2%
Oficinista	3	1,1%
Construcción	6	2,2%
Comerciante	11	4,0%
Empleada doméstica	3	1,1%
Conductor	14	5,1%
Técnico	2	0,7%
Decorador	6	2,2%
Ebanista	1	0,4%
Administrador (a)	4	1,4%
Niñera	3	1,1%
Ingeniero	1	0,4%
Desempleado	8	2,9%
Ns/Nr	1	0,4%
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016



Se hacen las 10 primeras mencione

Tabla 22 Pregunta #17 Jornada del jefe de familia

	N	%
Trabajo a tiempo completo	108	79,4%
Trabajo a tiempo parcial	23	16,9%
Ns/Nr	5	3,7%
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

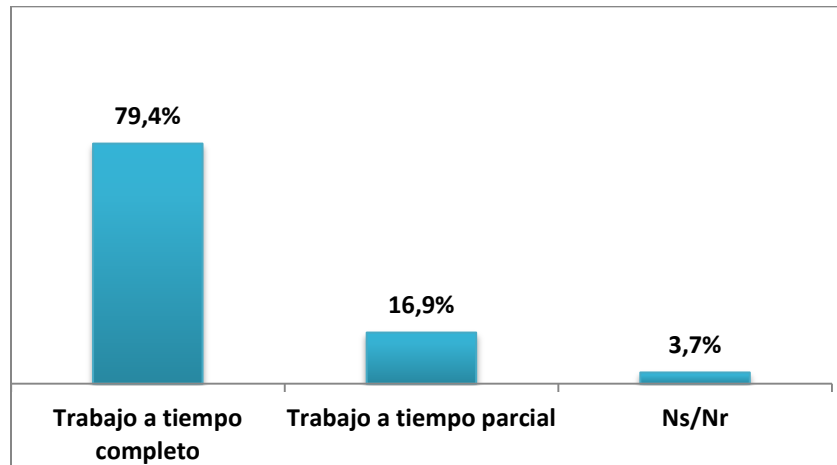
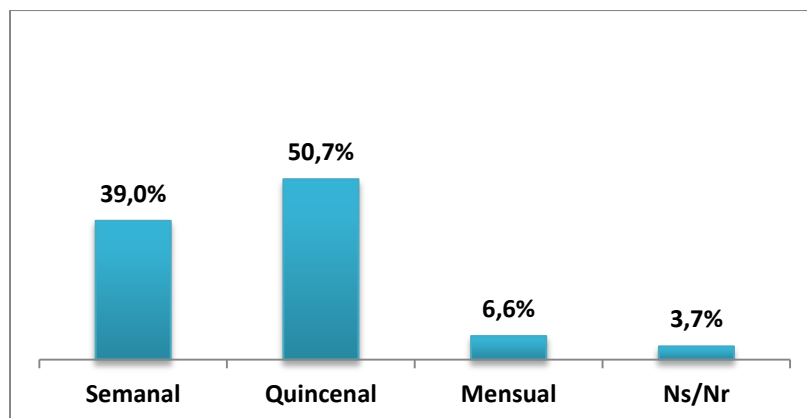


Tabla 23 PREGUNTA #18 Regularidad del pago del jefe de familia

	N	%
Semanal	53	39,0%
Quincenal	69	50,7%
Mensual	9	6,6%
Ns/Nr	5	3,7%
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

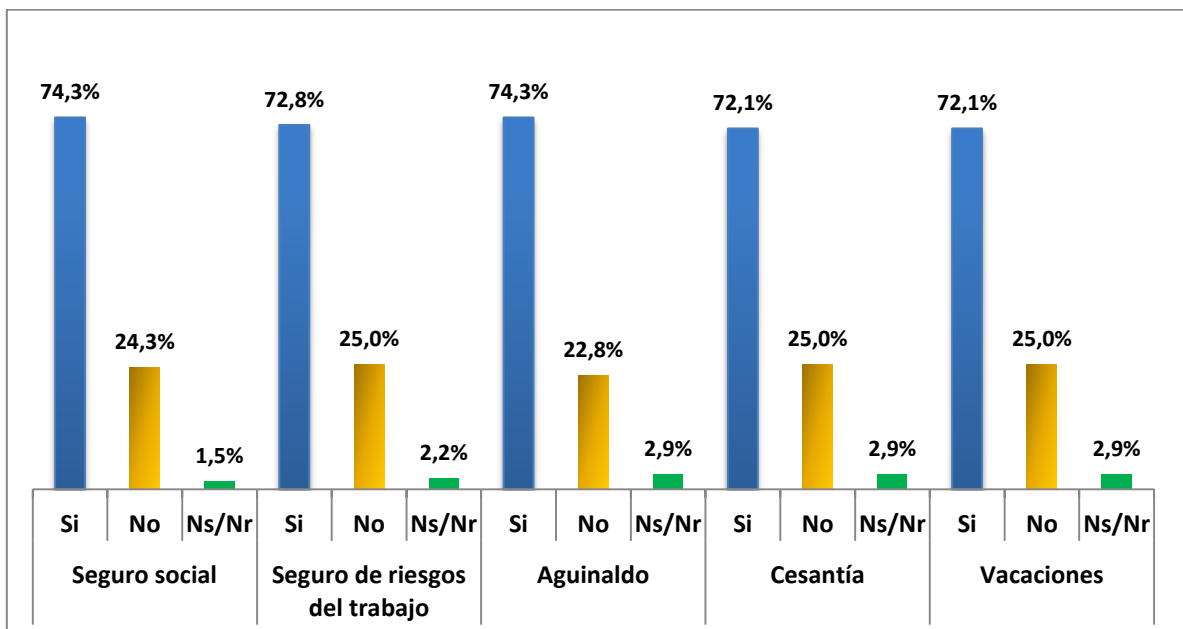


## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

Tabla 24 Pregunta #19 Garantías patronales que tiene el jefe de familia

		N	%
Seguro social	Si	101	74,3%
	No	33	24,3%
	Ns/Nr	2	1,5%
	<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100,0%</b>
Seguro de riesgos del trabajo	Si	99	72,8%
	No	34	25,0%
	Ns/Nr	3	2,2%
	<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100,0%</b>
Aguinaldo	Si	101	74,3%
	No	31	22,8%
	Ns/Nr	4	2,9%
	<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100,0%</b>
Cesantía	Si	98	72,1%
	No	34	25,0%
	Ns/Nr	4	2,9%
	<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100,0%</b>
Vacaciones	Si	98	72,1%
	No	34	25,0%
	Ns/Nr	4	2,9%
	<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016



**Tabla 25** Pregunta #20 Especifique que hace el jefe de familia:

	N	%
Agricultor	47	43,9%
Conductor	11	10,3%
Comerciante	11	10,3%
Construcción	7	6,5%
Ns/Nr	6	5,6%
Propio	5	4,7%
Niñera	3	2,8%
Cocinera	3	2,8%
Mecánico	3	2,8%
Empleada doméstica	2	1,9%
Operario	2	1,9%
Desempleado	1	0,9%
Ingeniero	1	0,9%
Decorador	1	0,9%
Técnico	1	0,9%
Artesano	1	0,9%
Educadora	1	0,9%
Seguridad	1	0,9%
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

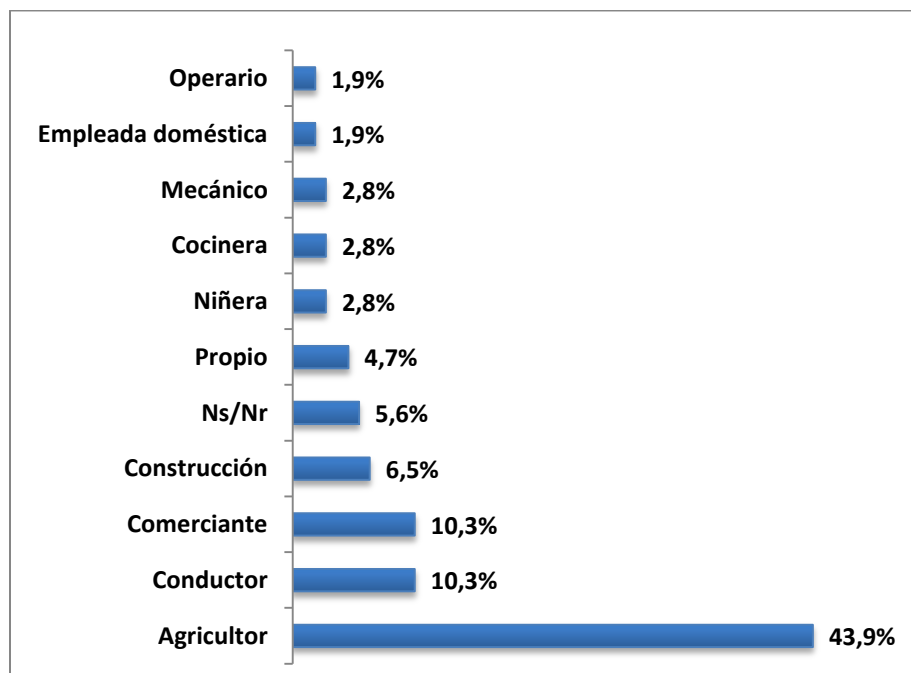


Tabla 26 Pregunta #21 Salario mensual del jefe de familia

	N	%
<b>Ns/Nr</b>	55	22,6%
<b>30000</b>	1	0,4%
<b>40000</b>	1	0,4%
<b>50000</b>	4	1,6%
<b>55000</b>	1	0,4%
<b>60000</b>	3	1,2%
<b>70000</b>	1	0,4%
<b>75000</b>	3	1,2%
<b>80000</b>	1	0,4%
<b>100000</b>	11	4,5%
<b>120000</b>	3	1,2%
<b>140000</b>	1	0,4%
<b>150000</b>	4	1,6%
<b>160000</b>	3	1,2%
<b>170000</b>	1	0,4%
<b>180000</b>	1	0,4%
<b>200000</b>	27	11,1%
<b>210000</b>	1	0,4%
<b>220000</b>	3	1,2%
<b>230000</b>	3	1,2%
<b>240000</b>	5	2,1%
<b>250000</b>	10	4,1%
<b>260000</b>	3	1,2%
<b>270000</b>	1	0,4%
<b>275000</b>	1	0,4%
<b>280000</b>	7	2,9%
<b>285000</b>	1	0,4%
<b>300000</b>	24	9,9%
<b>320000</b>	3	1,2%
<b>325000</b>	1	0,4%
<b>330000</b>	1	0,4%
<b>350000</b>	9	3,7%
<b>359000</b>	1	0,4%
<b>360000</b>	2	0,8%
<b>380000</b>	2	0,8%
<b>400000</b>	11	4,5%
<b>420000</b>	2	0,8%
<b>450000</b>	6	2,5%
<b>460000</b>	1	0,4%
<b>480000</b>	4	1,6%
<b>500000</b>	2	0,8%
<b>600000</b>	1	0,4%
<b>800000</b>	2	0,8%
<b>820000</b>	1	0,4%
<b>850000</b>	1	0,4%

## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

---

<b>1000000</b>	<b>4</b>	<b>1,6%</b>
<b>1200000</b>	<b>1</b>	<b>0,4%</b>
<b>1600000</b>	<b>2</b>	<b>0,8%</b>
<b>1800000</b>	<b>1</b>	<b>0,4%</b>
<b>2200000</b>	<b>1</b>	<b>0,4%</b>
<b>2300000</b>	<b>1</b>	<b>0,4%</b>
<b>2800000</b>	<b>1</b>	<b>0,4%</b>
<b>3000000</b>	<b>1</b>	<b>0,4%</b>
<b>5000000</b>	<b>1</b>	<b>0,4%</b>
<b>Total</b>	<b>243</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

**Tabla 27 Pregunta #22** Incluyéndose usted, ¿cuántas personas habitan en la casa?

	N	%
<b>1</b>	47	9,3%
<b>2</b>	77	15,3%
<b>3</b>	108	21,5%
<b>4</b>	133	26,4%
<b>5</b>	69	13,7%
<b>6</b>	41	8,2%
<b>7</b>	18	3,6%
<b>8</b>	6	1,2%
<b>9</b>	3	0,6%
<b>10</b>	1	0,2%
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

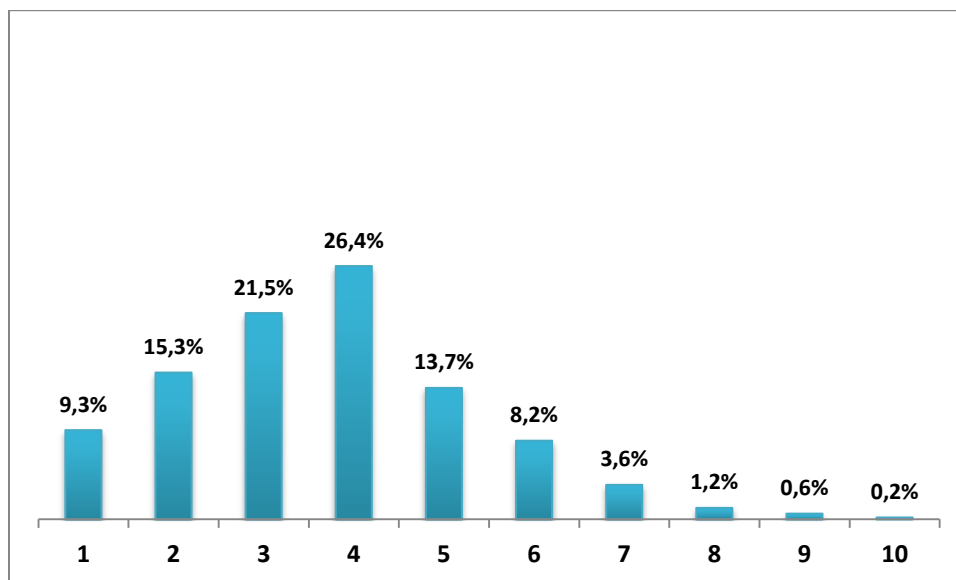
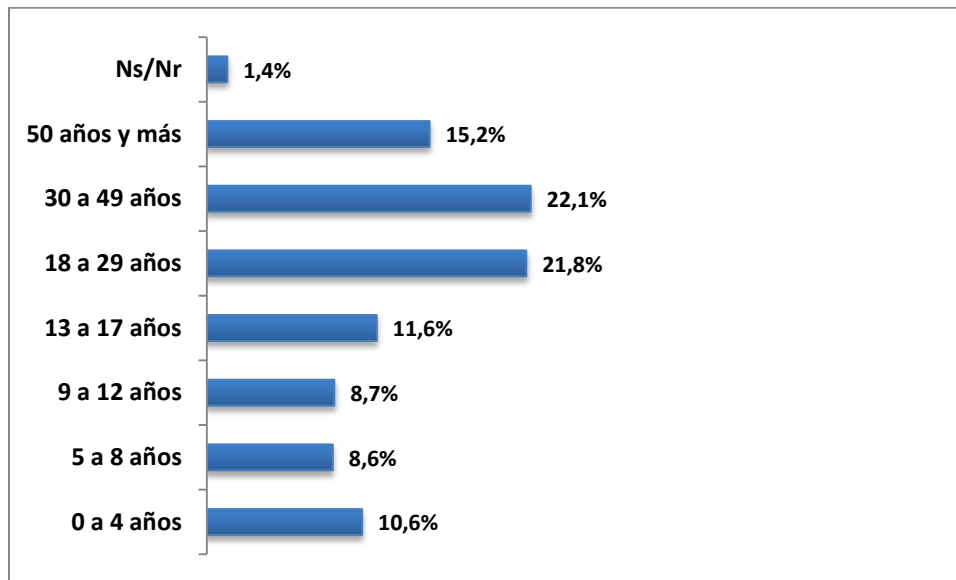




Tabla 28 Pregunta #23 Registro de personas del hogar

	Edad	
	N	%
0 a 4 años	177	10,6%
5 a 8 años	144	8,6%
9 a 12 años	146	8,7%
13 a 17 años	195	11,6%
18 a 29 años	366	21,8%
30 a 49 años	370	22,1%
50 años y más	255	15,2%
Ns/Nr	24	1,4%
<b>Total</b>	<b>1677</b>	<b>100,0%</b>

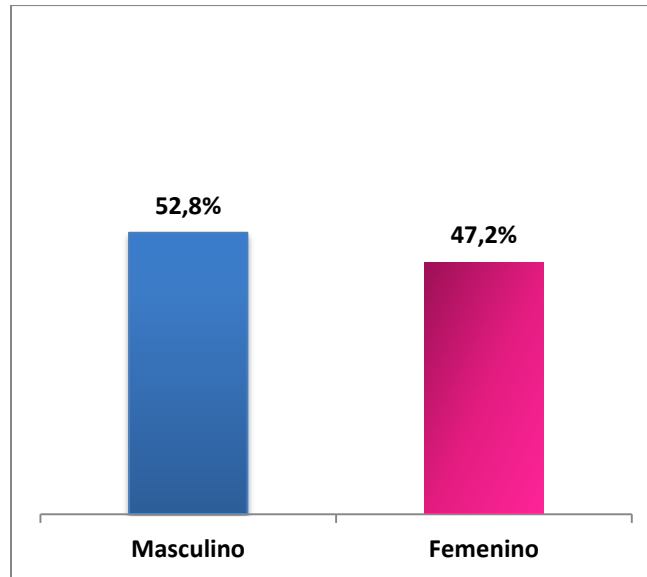
Demoscopia S.A 2016



## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

Sexo		
	N	%
Masculino	886	52,8%
Femenino	791	47,2%
<b>Total</b>	<b>1677</b>	<b>100,0%</b>

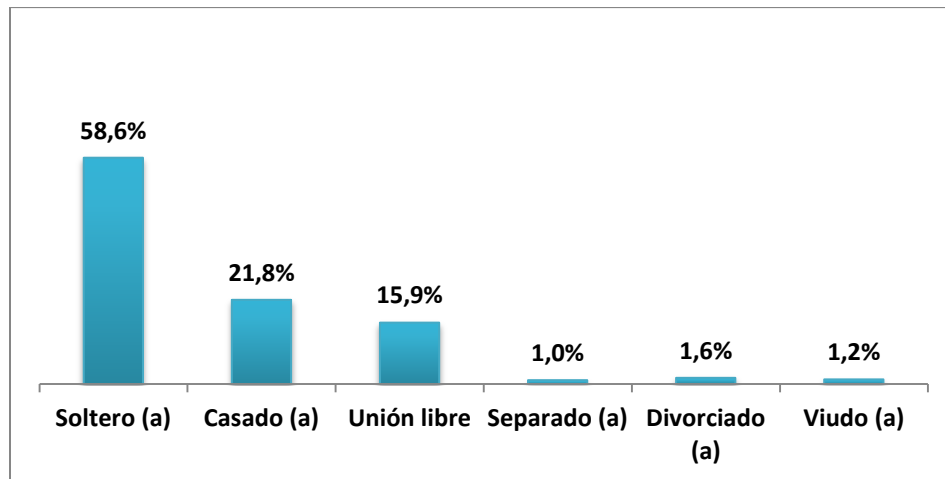
Demoscopia S.A 2016



## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

Estado civil		
	N	%
Soltero (a)	983	58,6%
Casado (a)	365	21,8%
Unión libre	266	15,9%
Separado (a)	17	1,0%
Divorciado (a)	26	1,6%
Viudo (a)	20	1,2%
<b>Total</b>	<b>1677</b>	<b>100,0%</b>

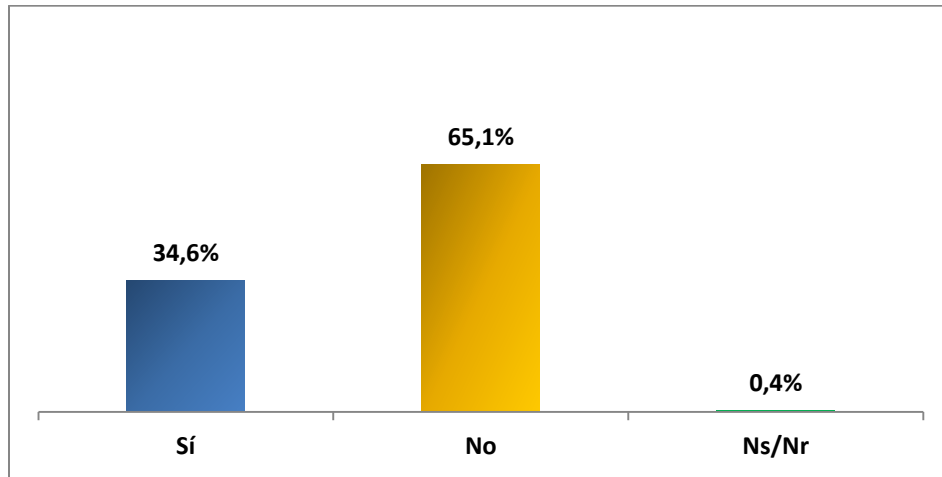
Demoscopia S.A 2016



**SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS**

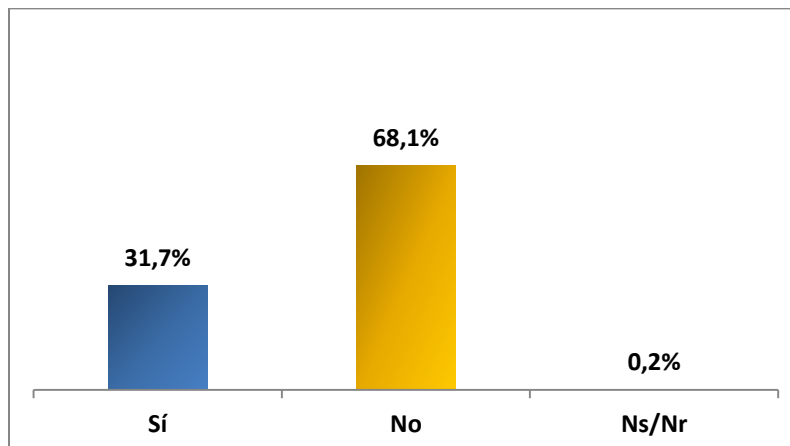
<b>Estudia</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	580	34,6%
<b>No</b>	1091	65,1%
<b>Ns/Nr</b>	6	0,4%
<b>Total</b>	<b>1677</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016



<b>Trabaja</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	531	31,7%
<b>No</b>	1142	68,1%
<b>Ns/Nr</b>	4	0,2%
<b>Total</b>	<b>1677</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016



**Tabla 29 Pregunta #24** ¿Podría decirme desde cuándo vive usted en este sector o barrio?

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Menos de un año</b>	42	8,3%
<b>1 a 3 años</b>	88	17,5%
<b>4 a 6 años</b>	56	11,1%
<b>7 a 9 años</b>	44	8,7%
<b>10 a 12 años</b>	39	7,8%
<b>Más de 12 años</b>	234	46,5%
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

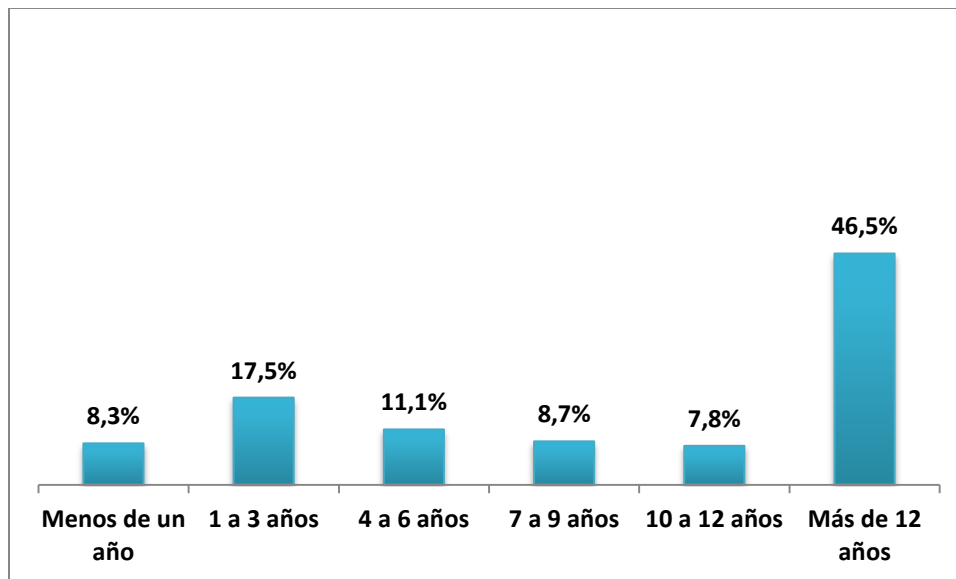
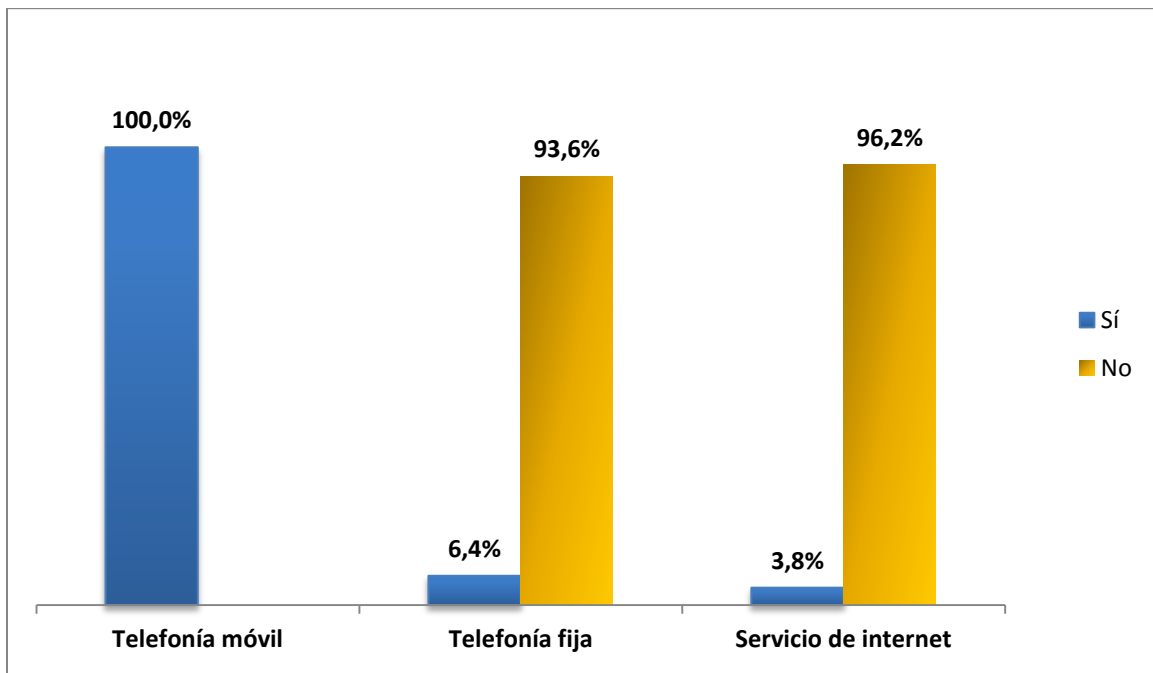


Tabla 30 Pregunta #25 ¿Posee los siguientes servicios?

		N	%
Telefonía móvil	Si	503	100,0%
	<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>
Telefonía fija	Si	32	6,4%
	No	471	93,6%
	<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>
Servicio de internet	Si	19	3,8%
	No	484	96,2%
	<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016



**Tabla 31 Pregunta #26** ¿Estaría interesado en contratar los servicios?

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	235	47,7%
<b>No</b>	230	46,7%
<b>Ns/Nr</b>	28	5,7%
<b>Total</b>	<b>493</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

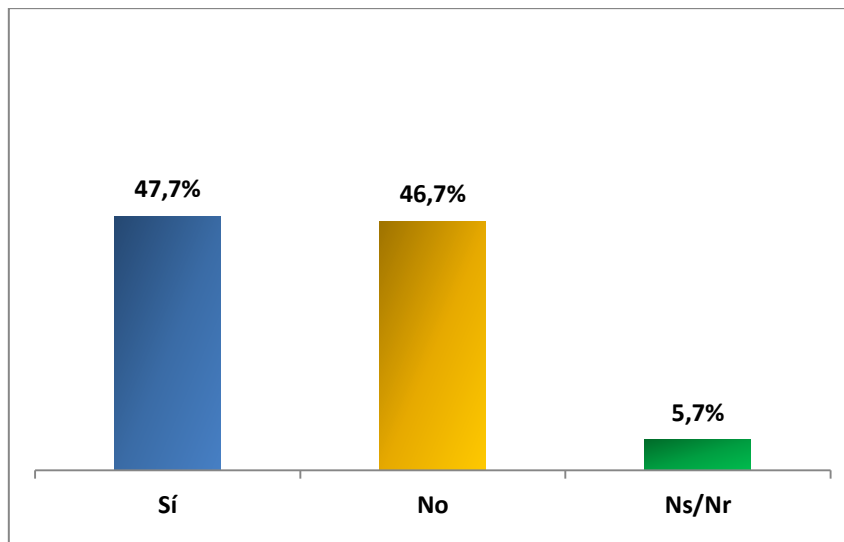
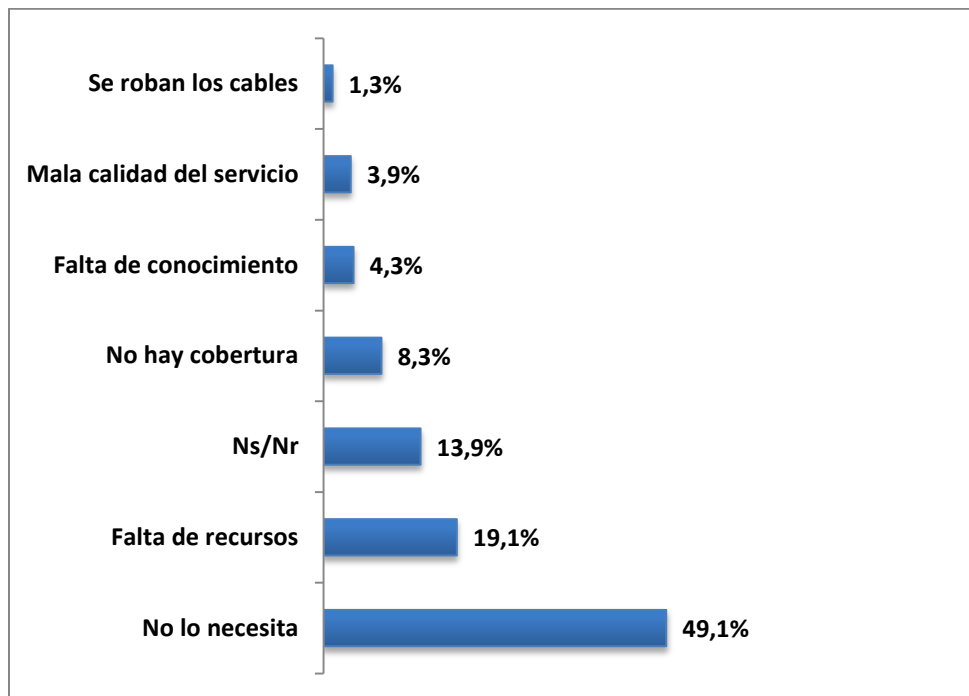


Tabla 32 Pregunta #26a No, ¿por qué?

	N	%
No lo necesita	113	49,1%
Falta de recursos	44	19,1%
Ns/Nr	32	13,9%
No hay cobertura	19	8,3%
Falta de conocimiento	10	4,3%
Mala calidad del servicio	9	3,9%
Se roban los cables	3	1,3%
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: los que dicen No en p26



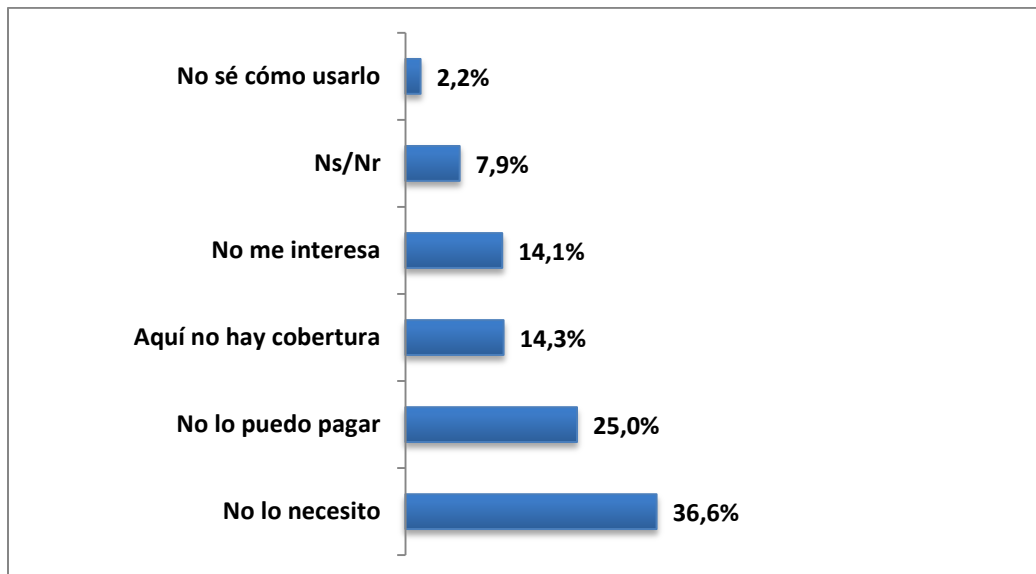


**Tabla 33** Pregunta #27 ¿Por qué no posee los servicios?

Telefonía fija		
	N	%
No lo necesito	185	36,6%
No lo puedo pagar	126	25,0%
Aquí no hay cobertura	72	14,3%
No me interesa	71	14,1%
Ns/Nr	40	7,9%
No sé cómo usarlo	11	2,2%
<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: los que dicen No en p25

Múltiple respuesta



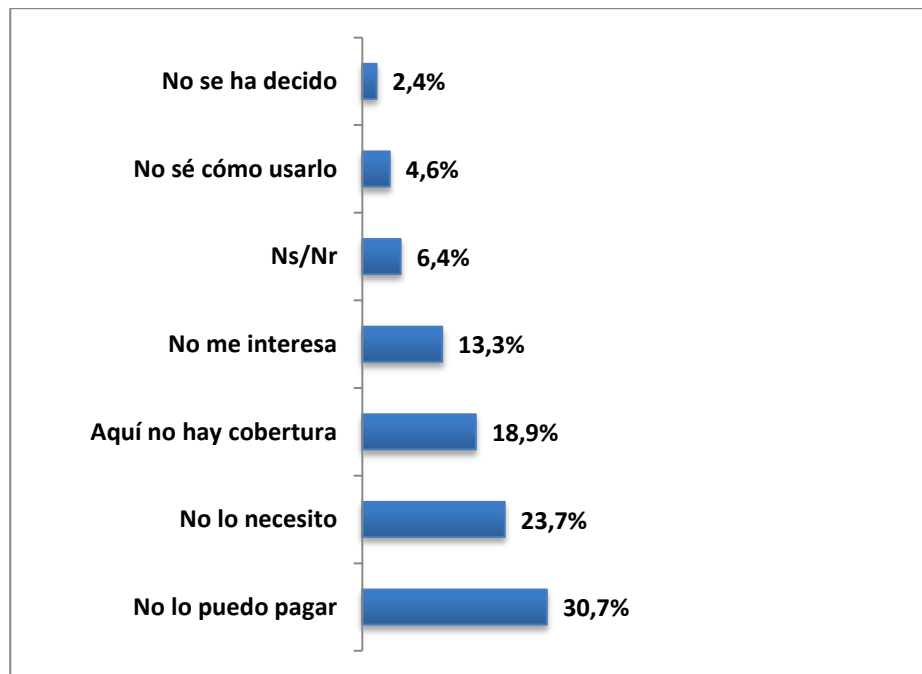
## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

## Servicio de internet

	N	%
No lo puedo pagar	153	30,7%
No lo necesito	118	23,7%
Aquí no hay cobertura	94	18,9%
No me interesa	66	13,3%
Ns/Nr	32	6,4%
No sé cómo usarlo	23	4,6%
No se ha decidido	12	2,4%
<b>Total</b>	<b>498</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: los que dicen No en p25

Múltiple respuesta



**Tabla 34 Pregunta #28** ¿Conoce las condiciones y precios que ofrece el operador?

	N	%
<b>Si</b>	130	25,8%
<b>No</b>	361	71,8%
<b>Ns/Nr</b>	12	2,4%
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

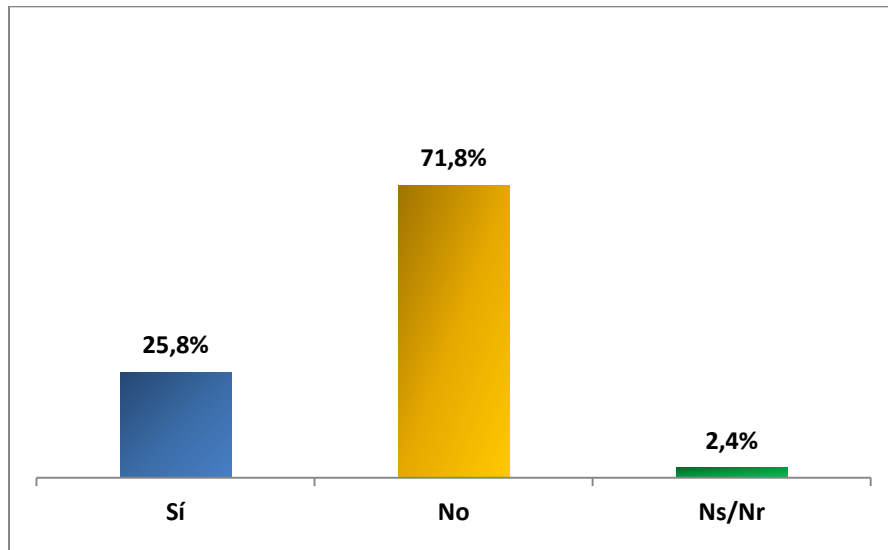


Tabla 35 Pregunta #28a Sí, ¿cómo se enteró?

	N	%
Mensajes	38	29,2%
Sucursal	19	14,6%
Funcionario	17	13,1%
Llamadas	12	9,2%
Visita al hogar	11	8,5%
Campañas	8	6,2%
Por una amistad	7	5,4%
Ns/Nr	5	3,8%
Internet	4	3,1%
Volantes	3	2,3%
Televisión	3	2,3%
Por el contrato	3	2,3%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: los que dicen Sí en p28

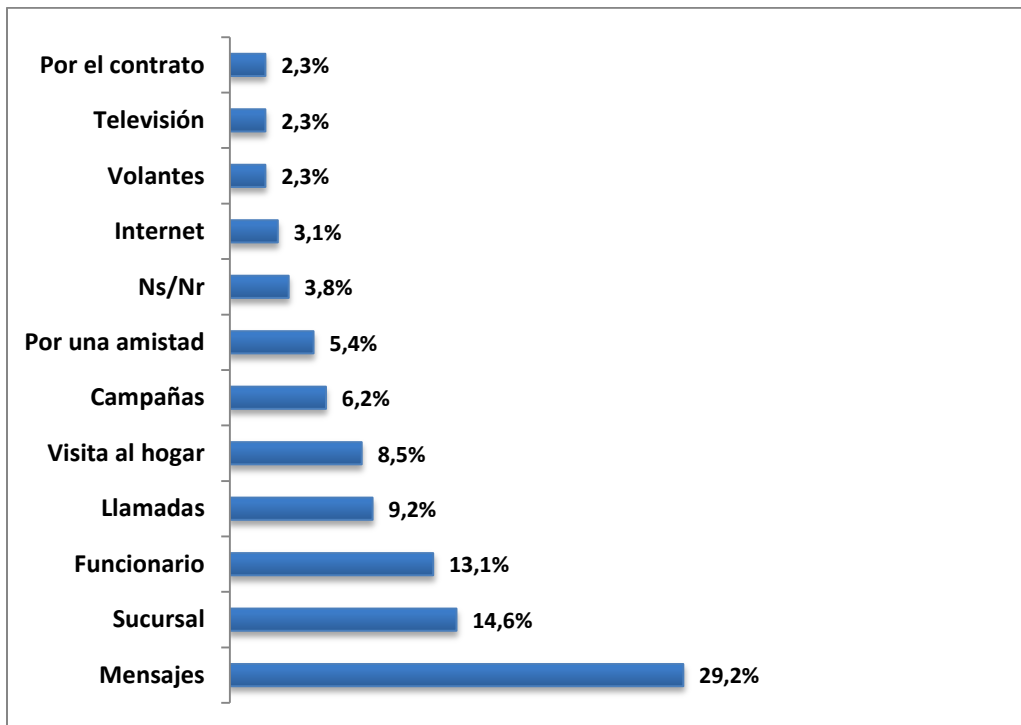


Tabla 36 Pregunta #29 ¿Hace cuánto posee el servicio?

		N	%
Telefonía móvil	0	102	20,3%
	1	87	17,3%
	2	73	14,5%
	3	56	11,1%
	4	38	7,6%
	5	33	6,6%
	6	25	5,0%
	7	14	2,8%
	8	14	2,8%
	9	5	1,0%
	10	21	4,2%
	11	1	,2%
	12	7	1,4%
	13	2	,4%
	15	9	1,8%
	16	1	,2%
	20	8	1,6%
Ns/Nr	7	1,4%	
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>	
Telefonía fija	0	2	6,3%
	1	1	3,1%
	2	1	3,1%
	3	4	12,5%
	4	1	3,1%
	6	2	6,3%
	7	1	3,1%
	10	3	9,4%
	12	1	3,1%
	15	1	3,1%
	20	4	12,5%
	25	1	3,1%
	30	1	3,1%
	Ns/Nr	9	28,1%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0%</b>	
Servicio de internet	0	1	5,3%
	1	3	15,8%
	2	3	15,8%
	3	5	26,3%
	4	1	5,3%
	5	2	10,5%
	6	1	5,3%
	7	1	5,3%
	10	2	10,5%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>	

Base de cálculo: los que dicen Sí en p25

Tabla 37 Pregunta #30 ¿Usted o su familia realizan alguna de estas actividades?

Titular		N	%
Poseen cuenta correo electrónico	Si	15	78,9%
	No	4	21,1%
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>
Descargar música por internet	Si	7	36,8%
	No	12	63,2%
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>
Realizar algún tipo de actividad empresarial	Si	11	57,9%
	No	8	42,1%
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>
Tienen cuentas en redes sociales	Si	14	73,7%
	No	5	26,3%
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>
Descargan información	Si	13	68,4%
	No	6	31,6%
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>
Realizan trámites bancarios en línea	Si	12	63,2%
	No	7	36,8%
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>
Jugar juegos en línea	Si	4	21,1%
	No	15	78,9%
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>
Comprar por internet	Si	8	42,1%
	No	11	57,9%
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>
Actividades relacionadas con estudio	Si	9	47,4%
	No	10	52,6%
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>
Trámites institucionales	Si	7	36,8%
	No	12	63,2%
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla 38** Pregunta #30 ¿Usted o su familia realizan alguna de estas actividades?

Pareja		N	%
Poseen cuenta correo electrónico	Si	8	50,0%
	No	7	43,8%
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>
Descargar música por internet	Si	2	13,3%
	No	12	80,0%
	Ns/Nr	1	6,7%
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>
Realizar algún tipo de actividad empresarial	Si	4	26,7%
	No	11	73,3%
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>
Tienen cuentas en redes sociales	Si	8	53,3%
	No	7	46,7%
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>
Descargan información	Si	7	46,7%
	No	8	53,3%
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>
Realizan trámites bancarios en línea	Si	4	26,7%
	No	11	73,3%
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>
Lee noticias en línea	Si	5	33,3%
	No	9	60,0%
	Ns/Nr	1	6,7%
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>
Jugar juegos en línea	Si	1	6,7%
	No	13	86,7%
	Ns/Nr	1	6,7%
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>
Comprar por internet	Si	4	26,7%
	No	11	73,3%
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>
Actividades relacionadas con estudio	Si	5	33,3%
	No	10	66,7%
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>
Trámites institucionales	Si	3	20,0%
	No	12	80,0%
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 39 Pregunta #30 ¿Usted o su familia realizan alguna de estas actividades?

Hijos		N	%
Poseen cuenta correo electrónico	Si	10	58,8%
	No	6	35,3%
	Ns/Nr	1	5,9%
	<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>
Descargar música por internet	Si	7	41,2%
	No	9	52,9%
	Ns/Nr	1	5,9%
	<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>
Realizar algún tipo de actividad empresarial	Si	4	23,5%
	No	13	76,5%
	<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>
Tienen cuentas en redes sociales	Si	8	47,1%
	No	9	52,9%
	<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>
Descargan información	Si	10	58,8%
	No	7	41,2%
	<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>
Realizan trámites bancarios en línea	Si	3	17,6%
	No	14	82,4%
	<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>
Lee noticias en línea	Si	6	35,3%
	No	10	58,8%
	Ns/Nr	1	5,9%
	<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>
Jugar juegos en línea	Si	5	29,4%
	No	11	64,7%
	Ns/Nr	1	5,9%
	<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>
Comprar por internet	Si	5	29,4%
	No	12	70,6%
	<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>
Actividades relacionadas con estudio	Si	10	58,8%
	No	7	41,2%
	<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>
Trámites institucionales	Si	4	23,5%
	No	13	76,5%
	<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>



Tabla 40 Pregunta #30 ¿Usted o su familia realizan alguna de estas actividades?

Otros familiares			
		N	%
Poseen cuenta correo electrónico	Si	5	38,5%
	No	7	53,8%
	Ns/Nr	1	7,7%
	<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>
Descargar música por internet	Si	2	15,4%
	No	10	76,9%
	Ns/Nr	1	7,7%
	<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>
Realizar algún tipo de actividad empresarial	Si	1	7,7%
	No	11	84,6%
	Ns/Nr	1	7,7%
	<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>
Tienen cuentas en redes sociales	Si	6	46,2%
	No	7	53,8%
	<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>
Descargan información	Si	2	15,4%
	No	9	69,2%
	Ns/Nr	2	15,4%
	<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>
Realizan trámites bancarios en línea	Si	1	7,7%
	No	12	92,3%
	<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>
Lee noticias en línea	Si	2	15,4%
	No	9	69,2%
	Ns/Nr	2	15,4%
	<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>
Jugar juegos en línea	Si	1	7,7%
	No	9	69,2%
	Ns/Nr	3	23,1%
	<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>
Comprar por internet	Si	2	15,4%
	No	11	84,6%
	<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>
Actividades relacionadas con estudio	Si	2	15,4%
	No	10	76,9%
	Ns/Nr	1	7,7%
	<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>
Trámites institucionales	Si	2	15,4%
	No	10	76,9%
	Ns/Nr	1	7,7%
	<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla 41 Pregunta #31 A #33** (Sólo los que dicen si en p25) con respecto a los servicios de telefonía e internet. Indíqueme:

### Telefonía móvil

		N	%
<b>Operador actual</b>	ICE	20	4,0%
	Movistar	331	65,8%
	Claro	148	29,4%
	Full movil	1	0,2%
	Ns/Nr	3	0,6%
	<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>
<b>¿Desea cambiar de operador?</b>	Si	75	14,9%
	No	399	79,3%
	Ns/Nr	29	5,8%
	<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>
<b>¿Por cuál?</b>	ICE	32	42,7%
	Movistar	9	12,0%
	Claro	11	14,7%
	Tuyo móvil	4	5,3%
	Full móvil	8	10,7%
	Ns/Nr	11	14,7%
	<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

### Telefonía fija

		N	%
<b>Operador actual</b>	ICE	24	75,0%
	Claro	3	9,4%
	Ns/Nr	5	15,6%
	<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0%</b>
<b>¿Desea cambiar de operador?</b>	Si	1	3,7%
	No	20	74,1%
	Ns/Nr	6	22,2%
	<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100,0%</b>
<b>¿Por cuál?</b>	ICE	1	100,0%
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

## Servicio de internet

		N	%
<b>Operador actual</b>	ICE	9	47,4%
	Claro	5	26,3%
	Telecable	1	5,3%
	Coopesca	3	15,8%
	Tigo	1	5,3%
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>
<b>¿Desea cambiar de operador?</b>	Si	3	15,8%
	No	16	84,2%
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>
<b>¿Por cuál?</b>	ICE	1	33,3%
	Ns/Nr	2	66,7%
	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,0%</b>

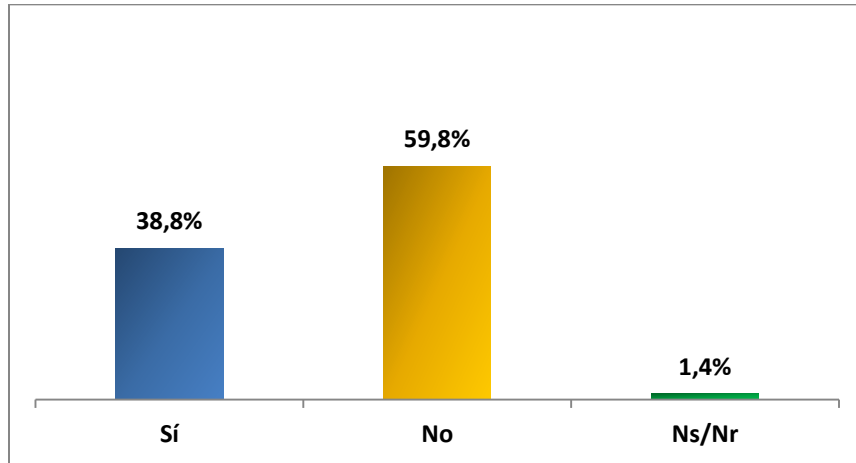
Demoscopia S.A 2016

SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

**Tabla 42 Pregunta #34** ¿Su proveedor de servicios ha realizado campañas de información sobre su oferta en la zona?

	N	%
<b>Si</b>	195	38,8%
<b>No</b>	301	59,8%
<b>Ns/Nr</b>	7	1,4%
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>

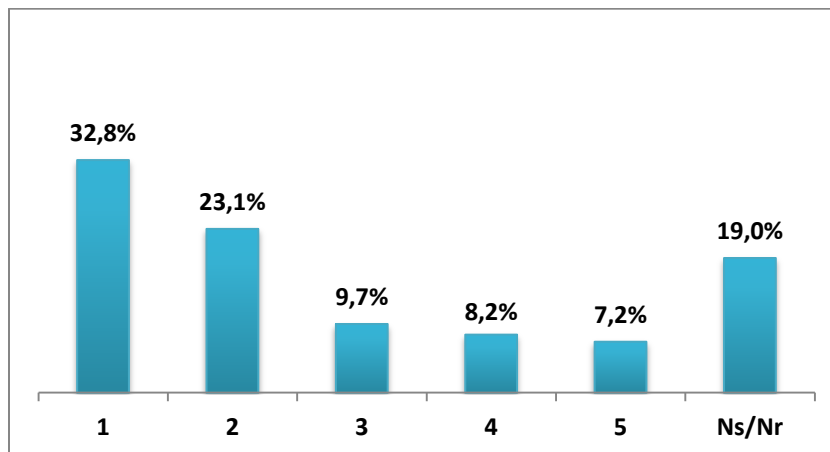
Demoscopia S.A 2016



**Tabla 43 Pregunta #34a** ¿Cuántas?

	N	%
<b>1</b>	64	32,8%
<b>2</b>	45	23,1%
<b>3</b>	19	9,7%
<b>4</b>	16	8,2%
<b>5</b>	14	7,2%
<b>Ns/Nr</b>	37	19,0%
<b>Total</b>	<b>195</b>	<b>100,0%</b>

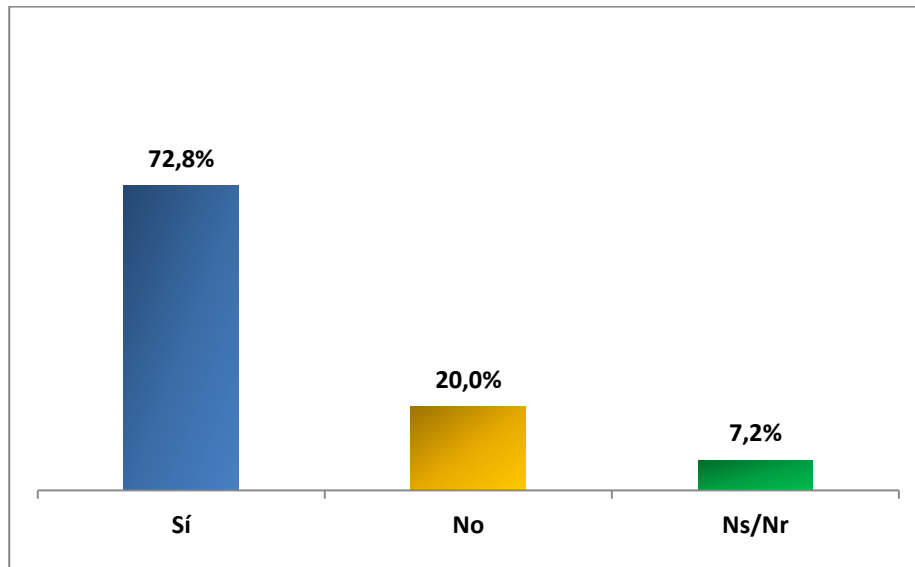
Base de cálculo: los que dicen Sí en p34



**Tabla 44 Pregunta #35** ¿La información suministrada ha sido de utilidad?

	N	%
<b>Si</b>	142	72,8%
<b>No</b>	39	20,0%
<b>Ns/Nr</b>	14	7,2%
<b>Total</b>	<b>195</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: los que dicen Sí en p34



## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

**Tabla 45 Pregunta #36 A #45** Evalúe en una escala de 1 a 5 siendo 1 la peor calificación posible y 5 la mejor calificación posible:

<b>Atención brindada por el proveedor de servicios</b>		<b>N</b>	<b>%</b>
¿Cuándo usted va personalmente a las oficinas de su proveedor a realizar consultas?	1	3	1,0%
	2	6	2,1%
	3	22	7,5%
	4	33	11,3%
	5	60	20,5%
	Ns/Nr	168	57,5%
	<b>Total</b>	<b>292</b>	<b>100,0%</b>
¿En qué grado está satisfecho/a con el tiempo que dura para ser atendido?	1	5	1,7%
	2	5	1,7%
	3	28	9,6%
	4	34	11,6%
	5	58	19,9%
	Ns/Nr	162	55,5%
	<b>Total</b>	<b>292</b>	<b>100,0%</b>
¿Está satisfecho/a con el trato recibido por parte del funcionario que lo atendió?	1	4	1,4%
	2	2	,7%
	3	11	3,8%
	4	30	10,3%
	5	82	28,1%
	Ns/Nr	163	55,8%
	<b>Total</b>	<b>292</b>	<b>100,0%</b>
¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la información brindada sobre los servicios?	1	5	1,7%
	2	8	2,7%
	3	22	7,5%
	4	26	8,9%
	5	66	22,6%
	Ns/Nr	165	56,5%
	<b>Total</b>	<b>292</b>	<b>100,0%</b>
<b>Atención telefónica</b>		<b>N</b>	<b>%</b>
Al realizar una consulta telefónica a su proveedor, ¿en qué grado está satisfecho con el tiempo que tarda para ser atendido?	1	17	5,4%
	2	16	5,1%
	3	33	10,4%
	4	54	17,1%
	5	71	22,5%
	Ns/Nr	125	39,6%
	<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>100,0%</b>
¿Está satisfecho con el trato recibido por parte del funcionario que lo atendió?	1	5	1,6%
	2	9	2,8%
	3	14	4,4%
	4	39	12,3%
	5	124	39,2%
	Ns/Nr	125	39,6%
	<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>100,0%</b>

## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

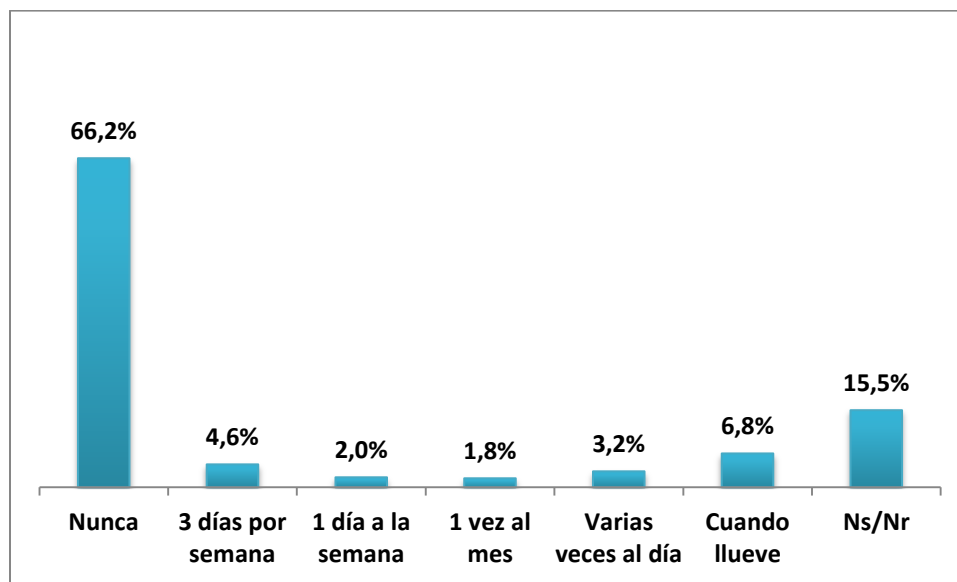
	1	6	1,9%
	2	11	3,5%
	3	21	6,6%
¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la información brindada por el proveedor sobre los servicios y productos brindados?	4	42	13,3%
	5	109	34,5%
	Ns/Nr	127	40,2%
	<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>100,0%</b>
<b>Calidad del servicio</b>			
	1	6	1,2%
	2	10	2,0%
	3	60	11,9%
¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto del tiempo de instalación del servicio?	4	126	25,0%
	5	278	55,3%
	Ns/Nr	23	4,6%
	<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>
	1	12	2,4%
	2	27	5,4%
	3	89	17,7%
¿Cómo evalúa la calidad del servicio?	4	138	27,4%
	5	222	44,1%
	Ns/Nr	15	3,0%
	<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>
	1	20	4,0%
	2	33	6,6%
	3	95	18,9%
¿Qué tan satisfecho está con la velocidad de su operador de servicio?	4	125	24,9%
	5	198	39,4%
	Ns/Nr	32	6,4%
	<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>

## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

**Tabla 46 Pregunta #46** En las últimas 4 semanas, ¿qué tan frecuente se cae o se interrumpe su servicio?

	N	%
<b>Nunca</b>	333	66,2%
<b>3 días por semana</b>	23	4,6%
<b>1 día a la semana</b>	10	2,0%
<b>1 vez al mes</b>	9	1,8%
<b>Varias veces al día</b>	16	3,2%
<b>Cuando llueve</b>	34	6,8%
<b>Ns/Nr</b>	78	15,5%
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

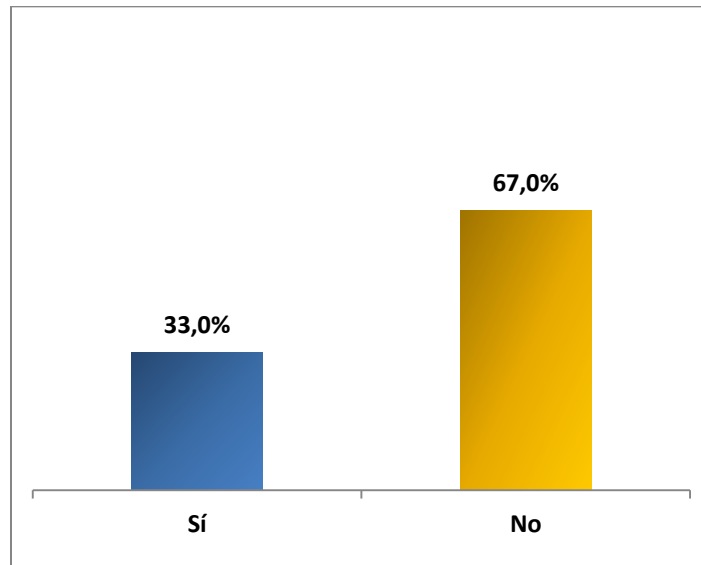




**Tabla 47 Pregunta #47** ¿Conoce usted algún número telefónico para reporte de averías de su operador de servicio?

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	166	33,0%
<b>No</b>	337	67,0%
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>

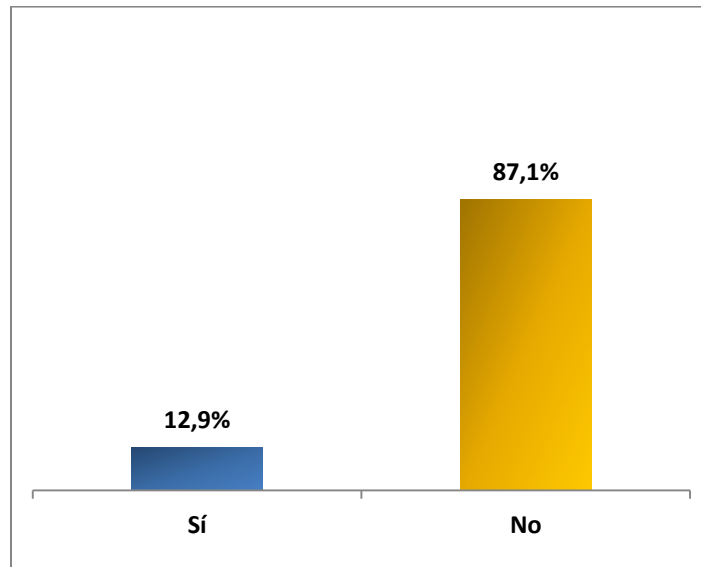
Demoscopia S.A 2016



**Tabla 48 Pregunta #48** En algún momento, ¿ha realizado algún reporte de averías de su servicio?

	N	%
<b>Si</b>	65	12,9%
<b>No</b>	438	87,1%
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

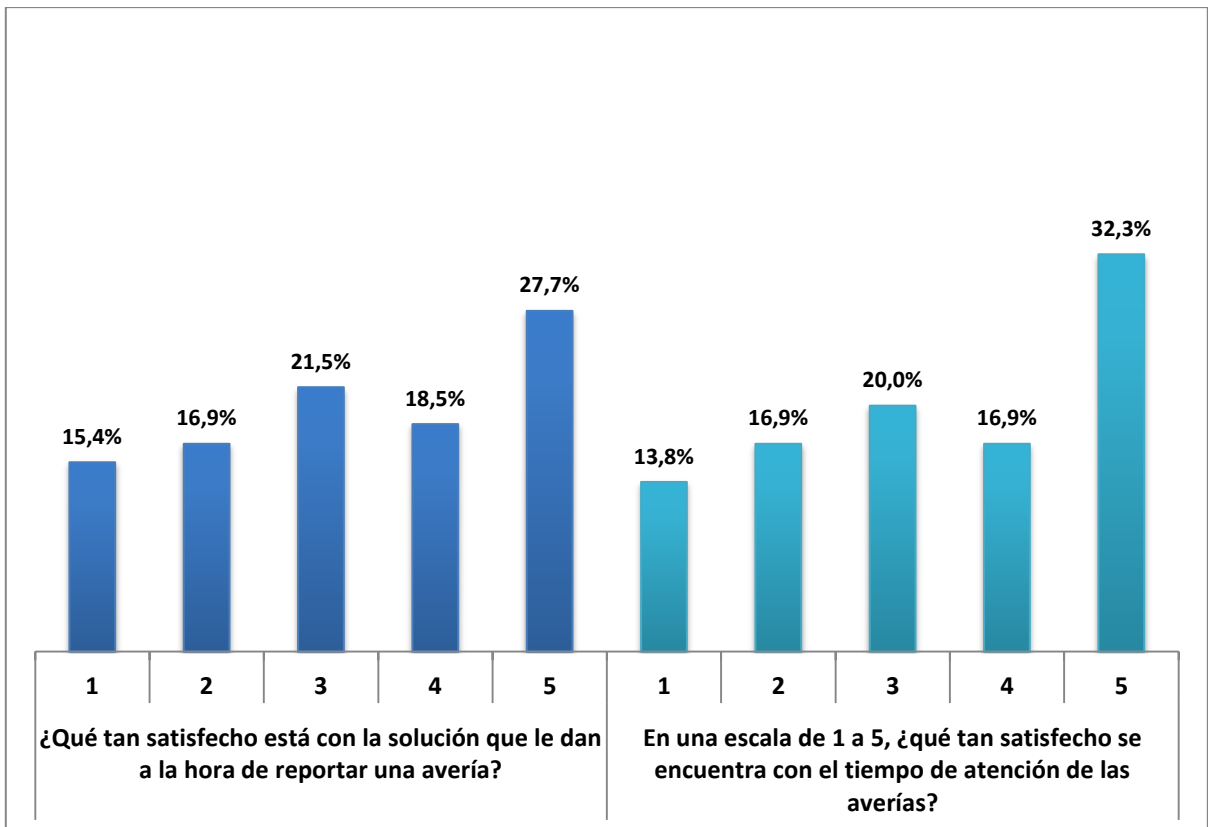


## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

**Tabla 49 Pregunta #49** En una escala de 1 a 5 siendo 1 la peor calificación posible y 5 la mejor calificación posible, indíqueme:

	N	%
<b>¿Qué tan satisfecho está con la solución que le dan a la hora de reportar una avería?</b>	1	15,4%
	2	16,9%
	3	21,5%
	4	18,5%
	5	27,7%
	<b>Total</b>	<b>65</b>
<b>En una escala de 1 a 5, ¿qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo de atención de las averías?</b>	1	13,8%
	2	16,9%
	3	20,0%
	4	16,9%
	5	32,3%
	<b>Total</b>	<b>65</b>

Base de cálculo: los que dicen Sí en p48



**Tabla 50 Pregunta #50** Generalmente ¿cuál medio utiliza para realizar sus trámites ante el operador de servicio?

	N	%
<b>Teléfono</b>	191	38,0%
<b>Web</b>	5	1,0%
<b>Agencia</b>	110	21,9%
<b>Ns/Nr</b>	197	39,2%
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

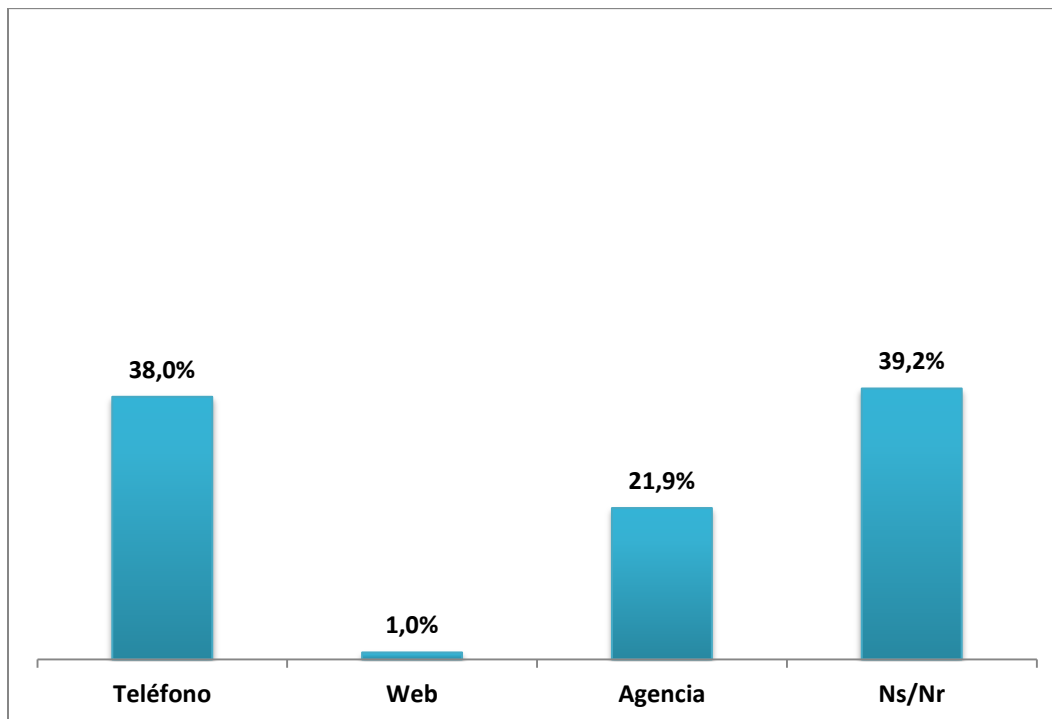


Tabla 51 Pregunta #51 Específicamente, ¿para qué utiliza el internet?

		N	%
<b>Persona entrevistada</b>	Revisar el correo	13	21,3%
	Acceso a redes sociales	12	19,7%
	Leer noticias	7	11,5%
	Descargar información	6	9,8%
	Trámites institucionales	5	8,2%
	Actividades empresariales	4	6,6%
	Trámites bancarios	4	6,6%
	Descargar música	4	6,6%
	Actividades relacionadas con estudio	3	4,9%
	Jugar	3	4,9%
	<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0%</b>
	<b>Esposo (a)</b>	Acceso a redes sociales	9
Revisar el correo		8	24,2%
Leer noticias		4	12,1%
Descargar información		3	9,1%
Estudio		2	6,1%
Trámites bancarios		2	6,1%
Trámites institucionales		2	6,1%
Actividades relacionadas con estudio		1	3,0%
Descargar música		1	3,0%
Jugar		1	3,0%
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>100,0%</b>
<b>Hijos</b>	Acceso a redes sociales	8	21,6%
	Revisar el correo	7	18,9%
	Leer noticias	5	13,5%
	Estudio	4	10,8%
	Descargar información	4	10,8%
	Descargar música	3	8,1%
	Actividades relacionadas con estudio	2	5,4%
	Jugar	2	5,4%
	Trámites bancarios	1	2,7%
	Trámites institucionales	1	2,7%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0%</b>	

Base de cálculo: los que dicen Internet en p25

Múltiple respuesta

**Tabla 52 Pregunta #52** ¿Cantidad de horas, diarias, promedio de uso de internet?

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Persona entrevistada</b>	1	2	10,5%
	2	2	10,5%
	3	4	21,1%
	4	7	36,8%
	5	1	5,3%
	6	2	10,5%
	8	1	5,3%
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>
<b>Esposo (a)</b>	2	2	18,2%
	3	2	18,2%
	4	1	9,1%
	5	2	18,2%
	8	2	18,2%
	9	1	9,1%
	99	1	9,1%
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>
<b>Hijos</b>	2	1	9,1%
	3	1	9,1%
	4	4	36,4%
	5	1	9,1%
	6	2	18,2%
	8	1	9,1%
	99	1	9,1%
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: los que dicen Internet en p25

**Tabla 53 Pregunta #53** Monto del gasto promedio por mes

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Ns/Nr</b>	4	21,1%
<b>10000</b>	2	10,5%
<b>10800</b>	1	5,3%
<b>12000</b>	4	21,1%
<b>13400</b>	1	5,3%
<b>14000</b>	1	5,3%
<b>15600</b>	1	5,3%
<b>18500</b>	1	5,3%
<b>25000</b>	2	10,5%
<b>26000</b>	1	5,3%
<b>32000</b>	1	5,3%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: los que dicen Internet en p25

## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

**Tabla 54 Pregunta #54** ¿Cuántas veces en el último mes se presentan problemas de conexión en su internet?

		N	%
<b>Telefonía móvil</b>	Algunos minutos	208	41,4%
	De media a una hora	55	10,9%
	De 1 a 3 horas	33	6,6%
	De 3 a 7 horas	16	3,2%
	Más de 1 día	24	4,8%
	Ninguna	23	4,6%
	Ns/Nr	144	28,6%
	<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>
<b>Servicio de internet</b>	Algunos minutos	2	10,5%
	De media a una hora	4	21,1%
	De 1 a 3 horas	3	15,8%
	De 3 a 7 horas	2	10,5%
	Más de 1 día	1	5,3%
	Ns/Nr	7	36,8%
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: los que dicen Internet en p25

**Tabla 55 Pregunta #55** ¿Cuál fue el tiempo promedio en que le solucionaron la avería?

		N	%
<b>Telefonía móvil</b>	Algunos minutos	119	35,4%
	De media a una hora	30	8,9%
	De 1 a 3 horas	19	5,7%
	De 3 a 7 horas	12	3,6%
	Más de 1 día	11	3,3%
	Ns/Nr	145	43,2%
	<b>Total</b>	<b>336</b>	<b>100,0%</b>
<b>Servicio de internet</b>	Algunos minutos	1	8,3%
	De media a una hora	3	25,0%
	De 1 a 3 horas	4	33,3%
	De 3 a 7 horas	1	8,3%
	Más de 1 día	1	8,3%
	Ns/Nr	2	16,7%
	<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: los que dicen Internet en p25

## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

**Tabla 56 Pregunta #56** 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?

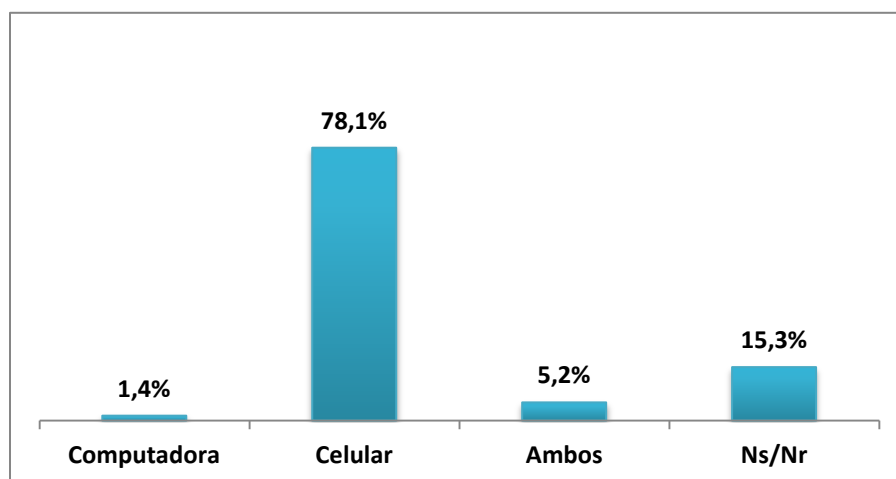
		N	%
Telefonía móvil	1	15	3,0%
	2	2	,4%
	3	13	2,6%
	4	8	1,6%
	5	56	11,1%
	6	30	6,0%
	7	53	10,5%
	8	114	22,7%
	9	50	9,9%
	10	77	15,3%
	Ns/Nr	85	16,9%
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>	
Servicio de internet	1	1	5,3%
	3	1	5,3%
	5	4	21,1%
	6	4	21,1%
	7	2	10,5%
	8	4	21,1%
	9	2	10,5%
	10	1	5,3%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>	

Base de cálculo: los que dicen Internet en p25

**Tabla 57 Pregunta #57** ¿A través de que dispositivo utiliza el internet?

	N	%
<b>Computadora</b>	7	1,4%
<b>Celular</b>	393	78,1%
<b>Ambos</b>	26	5,2%
<b>Ns/Nr</b>	77	15,3%
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

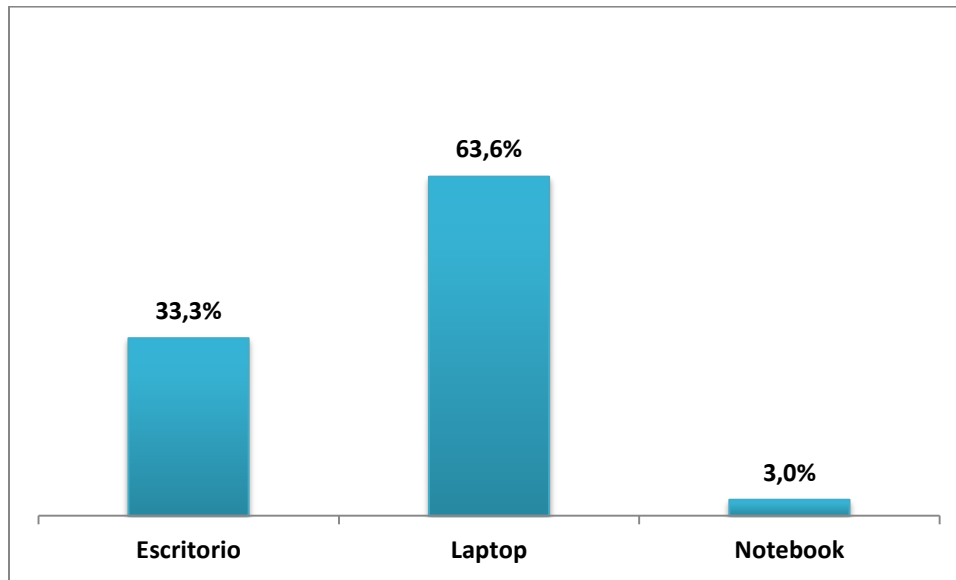




**Tabla 58** Pregunta #58 ¿Qué tipo de computador es?

	N	%
Escritorio	11	33,3%
Laptop	21	63,6%
Notebook	1	3,0%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

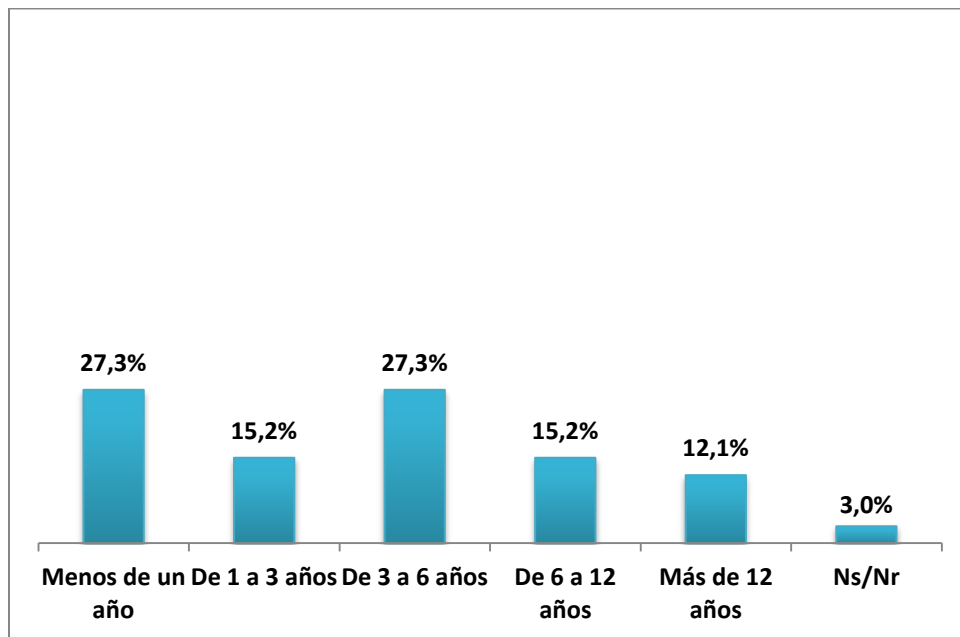
Base de cálculo: los que dicen Internet en p25



**Tabla 59 Pregunta #59** ¿Hace cuánto tiempo tienen computadora en su casa?

	N	%
<b>Menos de un año</b>	9	27,3%
<b>De 1 a 3 años</b>	5	15,2%
<b>De 3 a 6 años</b>	9	27,3%
<b>De 6 a 12 años</b>	5	15,2%
<b>Más de 12 años</b>	4	12,1%
<b>Ns/Nr</b>	1	3,0%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: los que dicen Internet en p25



**Tabla 60 Pregunta #60** ¿Le resulta fácil hacer recargas en su zona?

	N	%
<b>Si</b>	403	80,1%
<b>No</b>	77	15,3%
<b>Ns/Nr</b>	23	4,6%
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

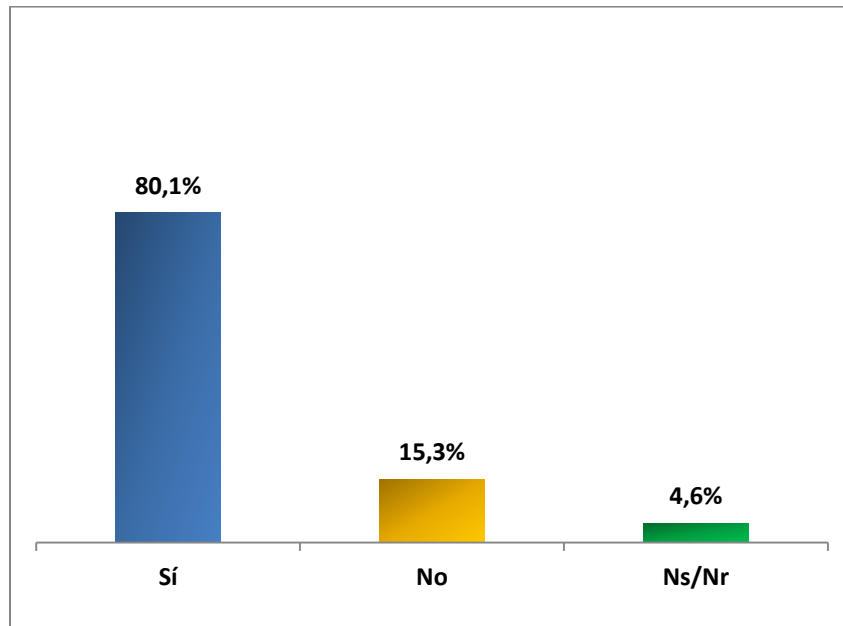
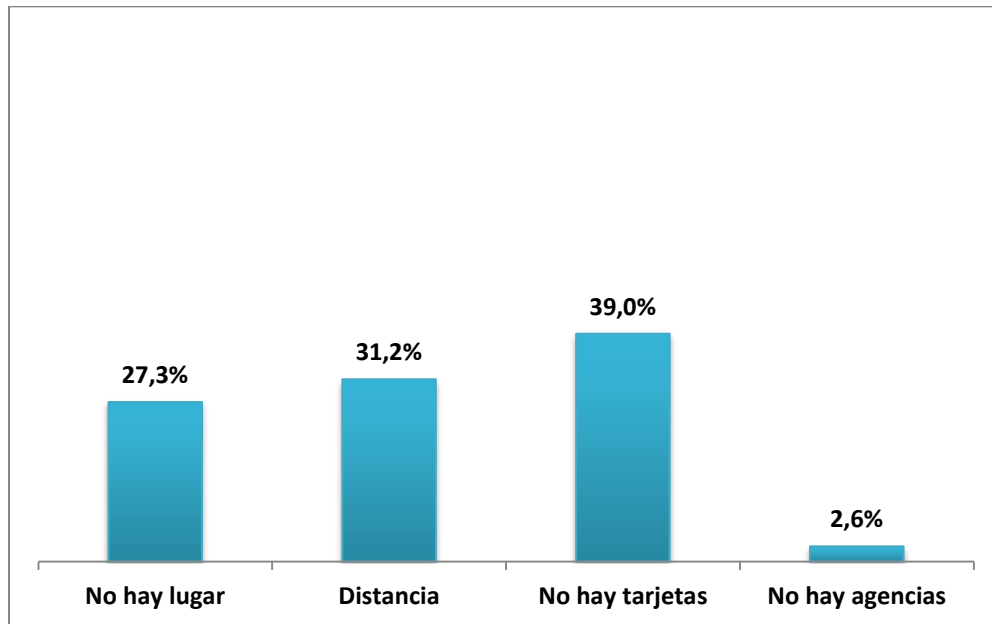


Tabla 61 Pregunta #60a ¿Por qué?

	N	%
No hay lugar	21	27,3%
Distancia	24	31,2%
No hay tarjetas	30	39,0%
No hay agencias	2	2,6%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100,0%</b>

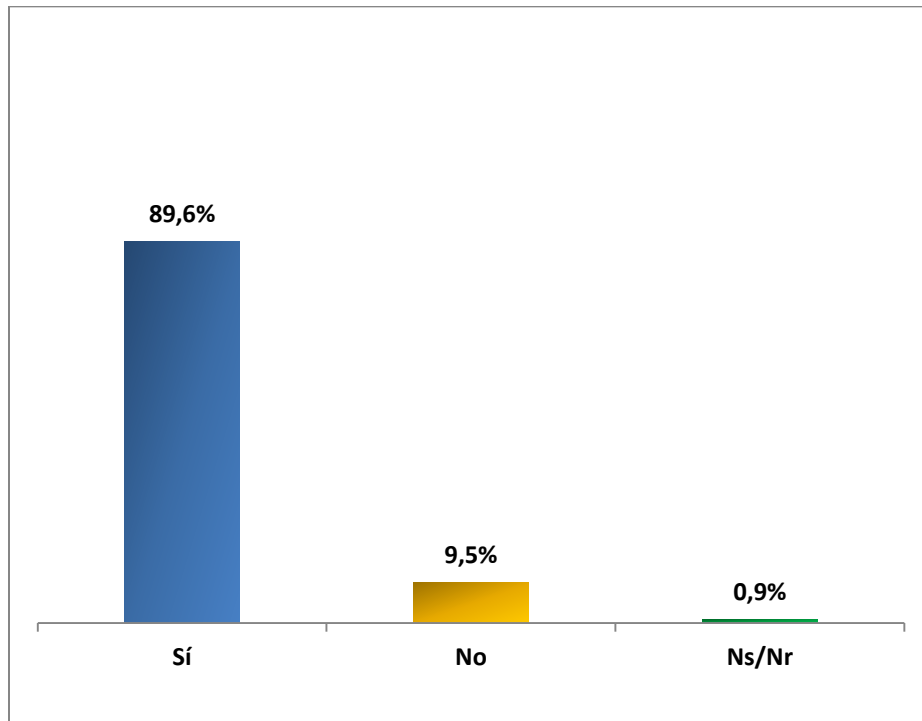
Base de cálculo: los que dicen No en p60



**Tabla 62 Pregunta #61** ¿Los costos de las recargas son razonables de acuerdo a su ingreso?

	N	%
<b>Si</b>	406	89,6%
<b>No</b>	43	9,5%
<b>Ns/Nr</b>	4	0,9%
<b>Total</b>	<b>453</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: los que dicen Sí en p60a



**Tabla 63 Pregunta #62** ¿El servicio de telefonía móvil tiene buena señal?

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	411	81,7%
<b>No</b>	71	14,1%
<b>Ns/Nr</b>	21	4,2%
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

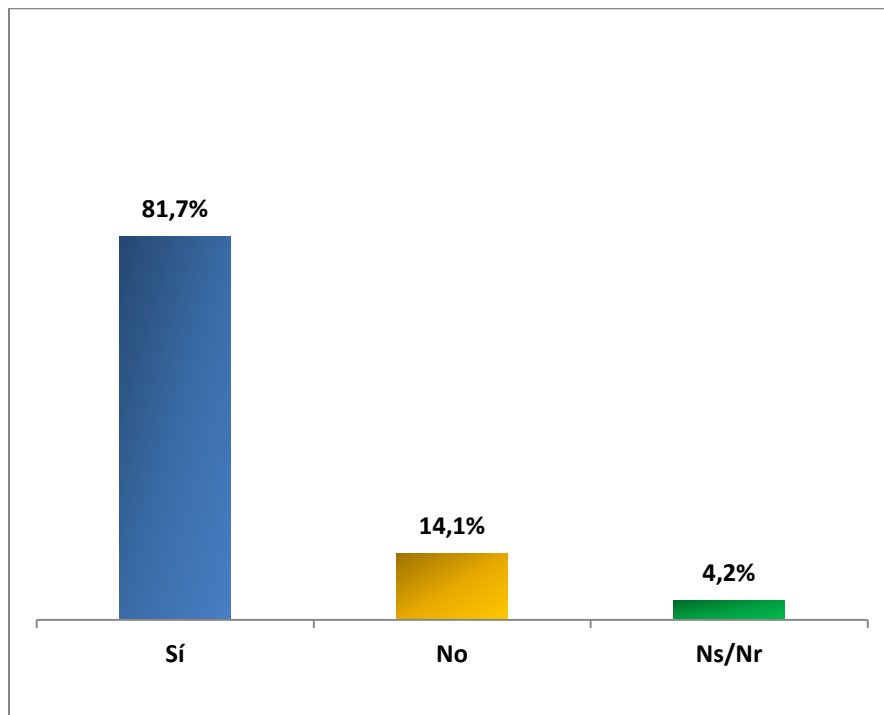


Tabla 64 Pregunta #63 Su casa es

	N	%
Propia	320	63,6%
Alquilada	94	18,7%
Prestada o cedida	82	16,3%
En precario	2	,4%
Ns/Nr	5	1,0%
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

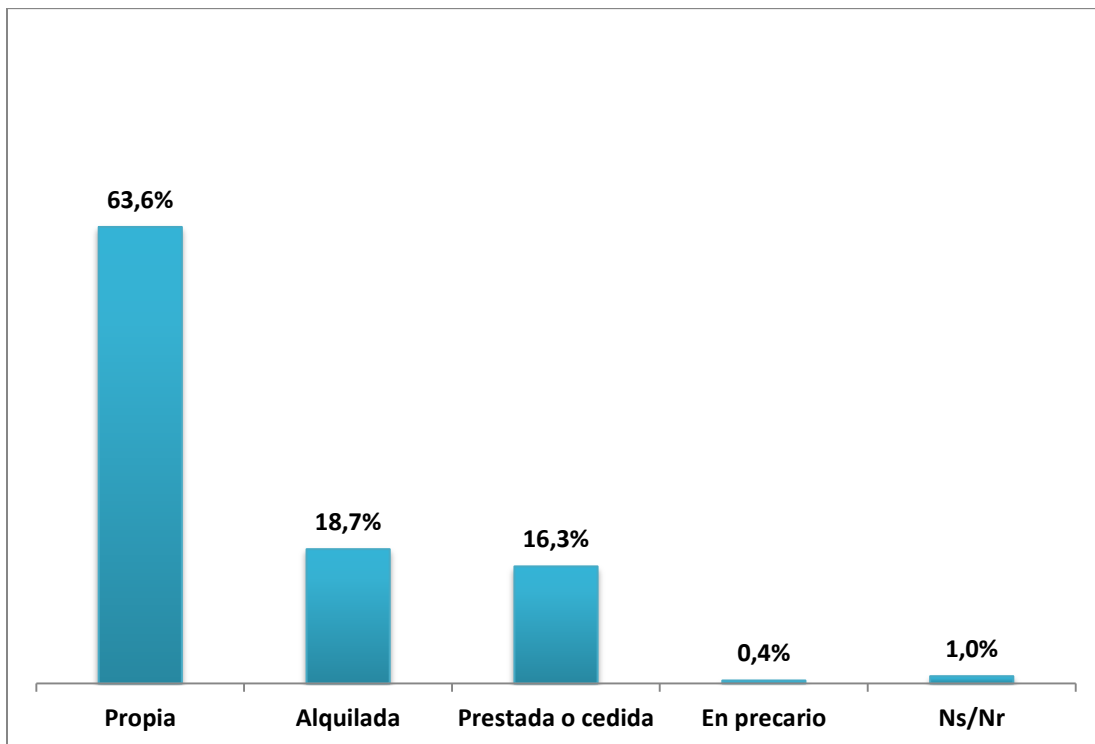


Tabla 65 Pregunta #64 ¿Tiene usted hijos?

	N	%
Si	376	74,8%
No	125	24,9%
Ns/Nr	2	0,4%
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

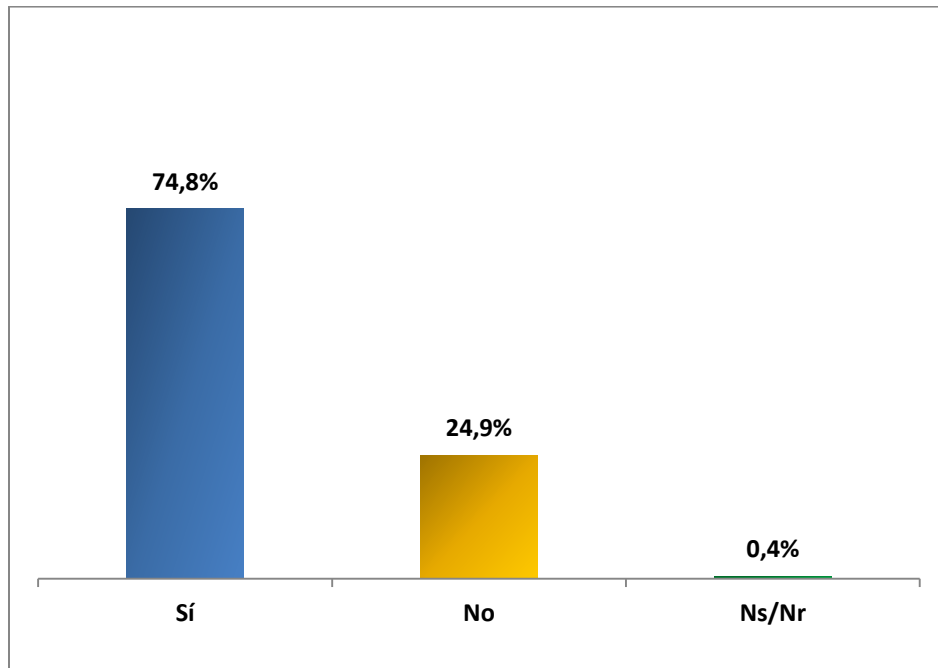
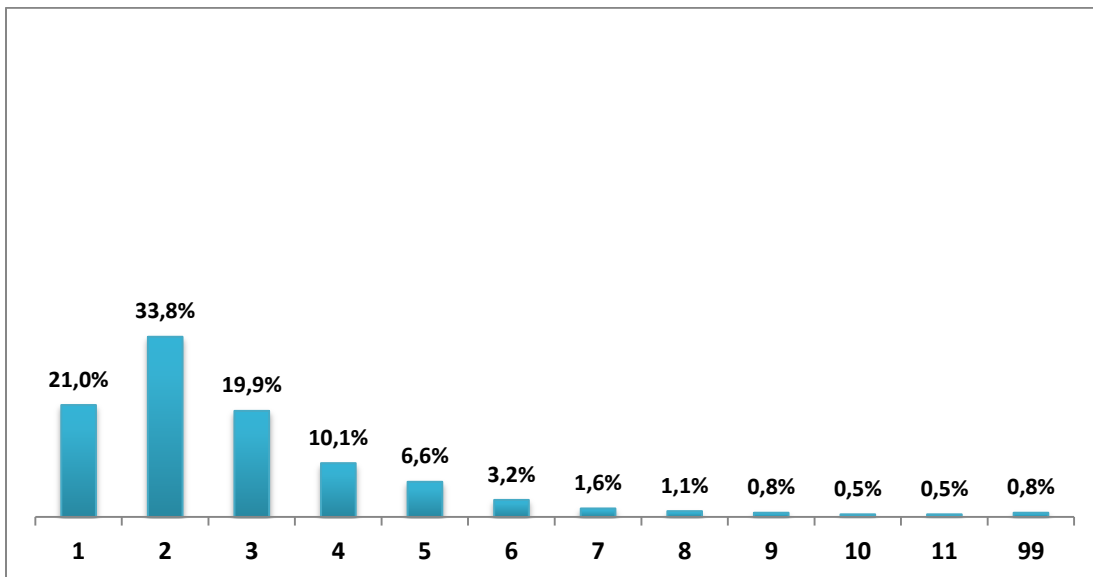




Tabla 66 Pregunta #64a ¿Tiene usted hijos? ¿Cuántos?

	N	%
<b>1</b>	79	21,0%
<b>2</b>	127	33,8%
<b>3</b>	75	19,9%
<b>4</b>	38	10,1%
<b>5</b>	25	6,6%
<b>6</b>	12	3,2%
<b>7</b>	6	1,6%
<b>8</b>	4	1,1%
<b>9</b>	3	0,8%
<b>10</b>	2	0,5%
<b>11</b>	2	0,5%
<b>99</b>	3	0,8%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100,0%</b>

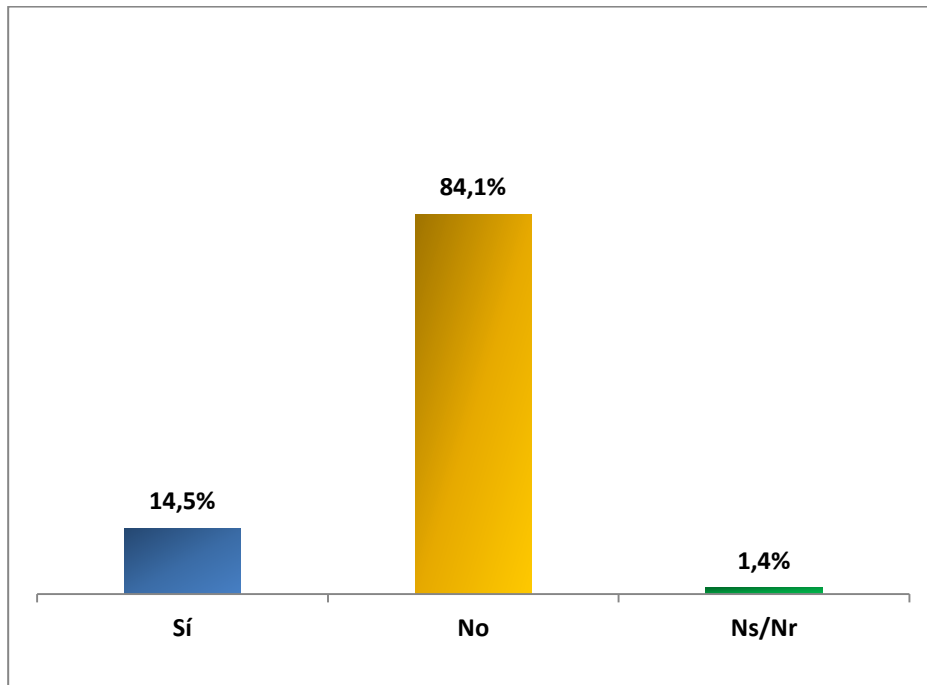
Demoscopia S.A 2016



**Tabla 67 Pregunta #65** ¿Tiene usted hijos (hermanos) que realizan estudios en la universidad?

	N	%
<b>Si</b>	73	14,5%
<b>No</b>	423	84,1%
<b>Ns/Nr</b>	7	1,4%
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016



**Tabla 68** Pregunta #66 ¿Cuáles de los siguientes artículos tienen en su hogar?

		N	%
<b>Cámara digital</b>	Si	38	7,6%
	No	456	90,7%
	Ns/Nr	9	1,8%
	<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>
<b>Televisión LCD</b>	Si	274	54,5%
	No	219	43,5%
	Ns/Nr	10	2,0%
	<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>
<b>Tarjeta de crédito (dorada/platino)</b>	Si	72	14,3%
	No	417	82,9%
	Ns/Nr	14	2,8%
	<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>
<b>Vehículo propio</b>	Si	177	35,2%
	No	311	61,8%
	Ns/Nr	15	3,0%
	<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

### III. Conclusiones

1. El perfil de las personas entrevistadas se encuentra en edades de 30 a 49 años principalmente seguido de quienes se encuentran entre 18 y 29 años
2. En su mayoría son personas de mediana edad o adultos jóvenes, de los cuales la totalidad vive de forma permanente en la casa y conoce los acontecimientos ocurridos en esta durante los últimos dos años.
3. De las personas entrevistadas la mayoría se identifica como jefe de familia y titular de la y en su mayoría se trata de mujeres con un nivel educativo igual o menor a secundaria completa.
4. Con relación a la cantidad de personas que habitan en la casa, el número se encuentra entre dos y cinco personas, concentrado en cuatro miembros. De las personas que habitan el hogar, estas tienen edades variables pero se concentran en población adulta: 18 a 29 años (21,8%), 30 a 49 años (22,1%) o mayor de 50 años (15,2%). en cuanto al sexo de los habitantes del hogar este se encuentra distribuido equilibradamente entre hombres y mujeres.
5. La mayoría de los dependientes son solteros, aunque igualmente se observan porcentajes significativos de personas casadas o que se encuentran en unión libre. La mayoría no estudia ni tampoco trabaja. La mayor parte de las personas entrevistadas son habitantes consolidados del lugar pues tienen años de vivir en el lugar, incluso más de 12 años.
6. La totalidad posee telefonía móvil pero una gran parte no posee telefonía fija ni tampoco internet.
7. Al indagar sobre el interés de contratar estos servicios la opinión se divide (sí: 47,7%, no: 46,7%) y las razones principales para no contratarlo se centran sobre todo en que no es necesario o la falta de recursos.
8. Específicamente en el servicio de internet la razón principal para no utilizarlo radica en que no se puede pagar, que no se necesita, o que en el lugar no hay cobertura. hay, además, poco conocimiento sobre las condiciones y precios que se ofrecen por el operador pero entre quienes sí las conocen indican que se enteraron por medio de mensajes de texto, en la sucursal o por medio de un funcionario principalmente.
9. El tiempo transcurrido con el servicio de telefonía móvil varía ampliamente pero se concentra sobre todo entre los cero y seis meses. En el caso de la telefonía fija, aunque también es variable se concentra en tiempos mayores a un año. El uso de internet, en cambio es reciente, concentrado principalmente en los cero a tres meses.

- 10.** Aunque el uso de internet es poco, los entrevistados indican que ellos mismos o un miembro de la familia poseen correo electrónico, cuenta en redes sociales, descargan información, realizan trámites bancarios en línea, o realizan algún tipo de actividad empresarial. Actividades poco realizadas consisten en descargar música, jugar en línea o trámites institucionales. Específicamente sobre los entrevistados, las actividades más realizadas en internet tienen que ver con la utilización de correo electrónico y redes sociales.
- 11.** La telefonía móvil presenta como el operador principal es Movistar, seguido por Claro y luego ICE. La mayoría de los entrevistados refiere no desear cambiar de operador
- 12.** En telefonía fija, ice es el principal operador y en general no se indica un deseo por cambiar a otro operador.
- 13.** El servicio de internet es operado sobre todo por ICE, seguido por CLARO y no se indica un deseo por realizar un cambio en este sentido.
- 14.** Sobre la realización de campañas informativas de la oferta del operador en la zona la mayoría señala que estas no se realizan.
- 15.** Con respecto a la evaluación que los entrevistados realizan sobre los distintos servicios del operador, se tiene una evaluación general positiva, aunque se observa un alto nivel de no respuesta.
- 16.** Específicamente el tiempo de instalación, la calidad y la velocidad del servicio son las categorías mejor evaluadas. En menor medida, aunque con número adecuados se tiene la atención en oficinas, el tiempo en que recibe la atención y la información brindada.
- 17.** Ante la Pregunta de específicamente, ¿para qué utiliza el internet? tanto la persona entrevistada, como los conyugues y los hijos indican que los usos principales son la revisión de correo y de redes sociales. La cantidad de horas promedio de uso es inferior a 4 horas diarias para los tres grupos.
- 18.** El monto promedio de gasto reportado es menor a 15000 colones mensuales.
- 19.** En relación con las averías reportadas, telefonía móvil presenta en su mayoría interrupciones menos res a una hora y el servicio de internet presenta averías superiores a tres horas o menos. La mayoría de las averías se resuelven en tiempo inferiores a 3 horas.
- 20.** Como se puede ver en la siguiente Tabla la mayoría de los entrevistados califica los servicios con una nota superior al 8.
- 21.** El dispositivo preferido para el uso de internet móvil es el celular.
- 22.** En cuanto a los dispositivos de cómputo hay un predominio marcado de laptops



## ESTUDIO CPSP'S

---

## FICHA TÉCNICA

---

<b>FECHA DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA</b>	<i>Del 05 al 13 de octubre 2016</i>
<b>TIPO DE ESTUDIO</b>	<i>Encuesta telefónica</i>
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	<i>149 Encuestas</i>
<b>MARGEN DE ERROR ESTADÍSTICO</b>	<i>El margen de error estadístico es <math>\pm 8,1\%</math></i>
<b>UNIVERSO DE ANÁLISIS</b>	<i>Centros de Prestación de Servicios Públicos provistos por los servicios que brinda el Programa Comunidades Conectadas en la Región Huetar Atlántica y Zona Norte</i>

---

## I. Resumen ejecutivo

La totalidad de las personas entrevistadas son funcionarios de Centros de Prestación de Servicios Públicos y afirman conocer todos los acontecimientos ocurridos en la institución durante los últimos años. El porcentaje de participación de hombres y mujeres es equilibrado (47,7% y 52,3% respectivamente) y su edad se encuentra entre los 30 y 49 años predominantemente, seguido por quienes tienen 50 años o más.

En cuanto al nivel educativo, la mayor parte de las personas entrevistadas tienen un grado de licenciatura o posgrado (55,0% y 29,5% respectivamente), seguidos por quienes tienen bachillerato universitario (10,7%). La mayoría indica ocupar el cargo de director en la institución (83,9%).

En cuanto al tipo de institución se trata mayoritariamente de escuelas primarias (87,2%). La cantidad de población atendida por las instituciones varía notablemente pero el mayor porcentaje trabaja con 90 o más personas (26,8%). Alrededor de un 34% atiende entre 10 y 50 personas mientras que aproximadamente un 28% atiende entre 50 y 90 personas. En la mayor parte de las instituciones trabaja entre uno y tres funcionarios (aproximadamente 40%), pero hay un porcentaje significativo de alrededor de 25% en donde labora una cantidad de funcionarios mayor a diez personas. El horario de atención de las instituciones se concentra mayormente de 7 de la mañana a 2, 3 o 4 de la tarde (36,2%, 20,1% y 37,6% respectivamente).

La mayor parte de las instituciones posee servicios de telefonía fija y acceso a internet y en estos son brindados sobre todo por el operador Movistar, seguido por Claro y en tercer lugar ICE. El servicio de telefonía fija en su mayoría tiene más de tres meses de utilizarse (alrededor del 95%) y en el caso del servicio de internet, la mayor parte de las instituciones lo han utilizado por un período corto de tiempo, menor a tres meses (aproximadamente el 50%).

La mayor parte de los entrevistados (85,6%) conoce quién paga estos servicios: MEP (72%) y SUTEL/FONATEL (17,6) son los principales señalados.

Los niveles de satisfacción en telefonía fija e internet son buenos y se concentran en calificaciones de 47% en un escala de 1 a 5.

Con respecto a las interrupciones o caídas en el servicio la mayoría señala que esto sucede con frecuencia (45,2%) sin embargo, esto se sigue por un significativo 28,8% que indica nunca tener interrupciones en el servicio.

La mayor parte de los entrevistados indicaron conocer un número telefónico para reportar averías (87%). La mayor parte de los entrevistados indica haber realizado un reporte de avería en el servicio (67,8%). Con relación a la satisfacción en cuanto a la solución de una avería, la mayoría señala estar satisfecho tanto con la solución como con el tiempo en que ésta se dio.

Sin embargo, cuando se Pregunta respecto al acompañamiento brindado por el MEP en los servicios brindados la opinión se divide pues un 54,8% dice no haberlo recibido, mientras el 41,8%



indica que sí. Para quienes indicaron recibirlo, se dio en forma de la charla, acompañamiento, visitas a la institución o capacitación.

A la hora de realizar trámites ante el operador del servicio, la mayoría utiliza la vía del teléfono para hacerlo.

En el caso del internet los entrevistados señalan que este es utilizado principalmente por los docentes para revisar el correo electrónico, para descargar información, en actividades relacionadas con el estudio o para trámites institucionales. El mismo uso se indica mayoritariamente para el personal administrativo, mientras que en el caso de los estudiantes, se indica que estos hacen uso del internet para asuntos de estudio, descargar información o jugar principalmente. Es destacable que un porcentaje significativo de los entrevistados (17,7%) indica no saber o no responder sobre el uso que el estudiantado hace del internet.

En cuanto a la cantidad de horas que utilizan el servicio de internet los docentes, es variable aunque el mayor porcentaje se concentra en una hora. Sin embargo, esto puede variar de una a cuatro horas mayormente, mientras que en el caso del personal administrativo el mayor porcentaje se encuentra entre las dos y cinco horas diarias. Respecto a los estudiantes, los entrevistados señalan un uso mayoritario de internet es de alrededor de una o dos horas (42% aproximadamente). Sin embargo un porcentaje importante de los entrevistados afirma desconocer esta información (42,1%).

Con relación a problemas presentados en la conexión de internet y la duración de los mismos, esto es variable puesto que los porcentajes más altos se concentran en la categoría de algunos minutos (25,7%) y en la de un día o más (23,6%). Un porcentaje significativo de las respuestas señalan que no ha tenido ningún problema en la conexión (14,3%). Al igual que la presentación de los problemas, las soluciones a los mismos se presentan igualmente distribuidas de forma variable pero se concentran en mayor medida en la categoría de algunos minutos (36,4%) y en la de más de un día (29,9%).

A la hora de calificar el servicio de internet en general, este recibe una valoración positiva con alrededor de 55% con calificaciones entre 7 y 10. Quienes refieren calificaciones entre 1 y 5 concentran un porcentaje aproximado de 24% de las personas entrevistadas.

Acerca de las motivaciones para el uso del internet fijo las personas entrevistadas indican predominantemente el acceso a más información relevante, la facilidad para llevar a cabo distintos trámites, así como el ahorro de tiempo y de dinero. Cuando se relaciona el uso de la telefonía fija y el funcionamiento de la institución un 63,1% afirma que ha mejorado el desarrollo institucional.

Al poner el foco sobre aspectos específicos que el servicio de internet ha mejorado institucionalmente, se destacan las actividades asociadas al trabajo, como la búsqueda de información o las investigaciones, así como la realización y agilización de trámites. Sin embargo, la educación a distancia, las videoconferencias o el teletrabajo son actividades que se presentan poco o nada.

Es destacable, asimismo, que las personas entrevistadas indican que de darse ciertos servicios, los usuarios los utilizarían, a saber: la conexión por WIFI, los cursos en línea y las llamadas telefónicas por internet. También destacan aunque en menor medida, el acceso a redes sociales por medio de la telefonía móvil y el desarrollo de aplicaciones para la realización de trámites para teléfono.

## II. Principales resultados

**Tabla 69 Pregunta F1** ¿Es usted el funcionario encargado del CPSP's (Centros de Prestación de Servicios Públicos)?

	N	%
<b>Sí</b>	149	100,0%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

**Tabla 70 Pregunta F2** ¿Está usted enterado y conoce de todos los acontecimientos ocurridos en esta institución durante los dos últimos años?

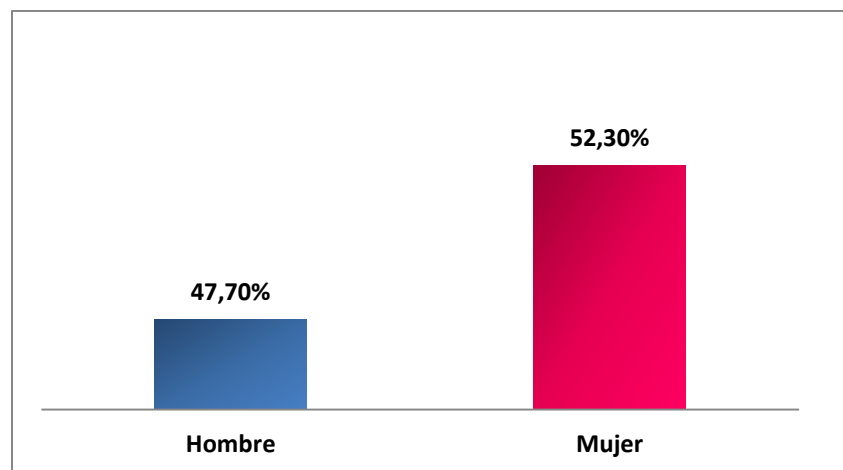
	N	%
<b>Si</b>	149	100,0%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

**Tabla 71 Pregunta #1** Registre el sexo de la persona entrevistador

	N	%
<b>Hombre</b>	71	47,7%
<b>Mujer</b>	78	52,3%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>

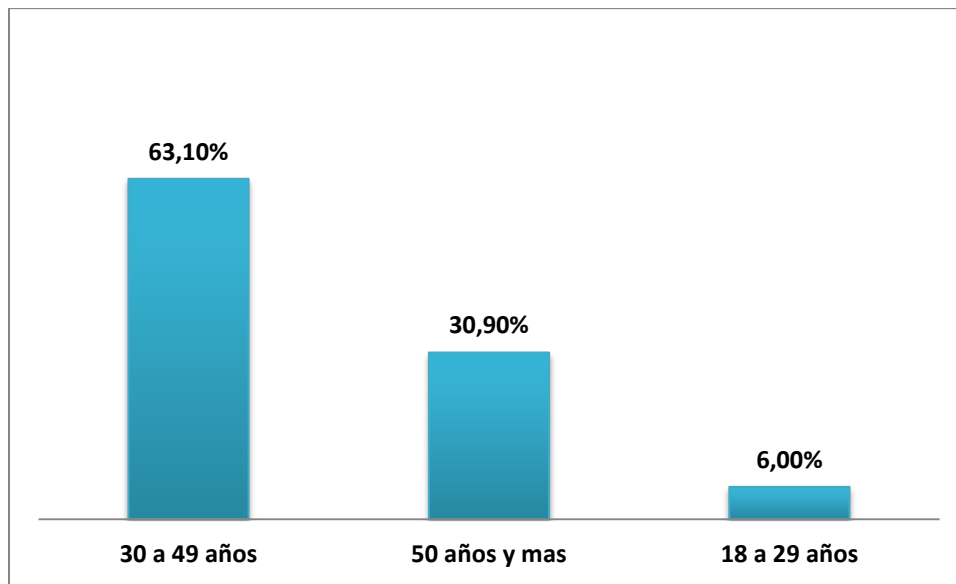
Demoscopia S.A 2016



**Tabla 72 Pregunta #2** ¿Cuál es su edad en años cumplidos?

	N	%
<b>30 a 49 años</b>	94	63,1%
<b>50 años y mas</b>	46	30,9%
<b>18 a 29 años</b>	9	6,0%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>

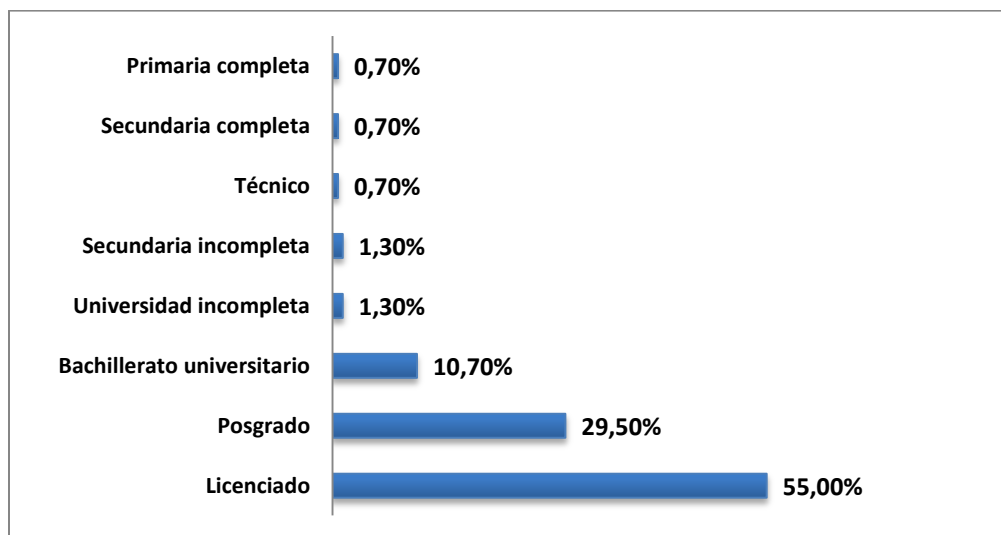
Demoscopia S.A 2016



**Tabla 73 Pregunta #3 Nivel educativo del entrevistado**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Licenciado</b>	82	55,0%
<b>Posgrado</b>	44	29,5%
<b>Bachillerato universitario</b>	16	10,7%
<b>Universidad incompleta</b>	2	1,3%
<b>Secundaria incompleta</b>	2	1,3%
<b>Técnico</b>	1	0,7%
<b>Secundaria completa</b>	1	0,7%
<b>Primaria completa</b>	1	0,7%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016



**Tabla 74 Pregunta #4** Puesto que ocupa en la institución:

	N	%
<b>Director (A)</b>	125	83,9%
<b>Docente</b>	8	5,4%
<b>Unidocente</b>	7	4,7%
<b>Auxiliar administrativo</b>	3	2,0%
<b>Oficinista</b>	2	1,3%
<b>Orientador</b>	2	1,3%
<b>Coordinadora</b>	1	0,7%
<b>Presidente de junta</b>	1	0,7%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

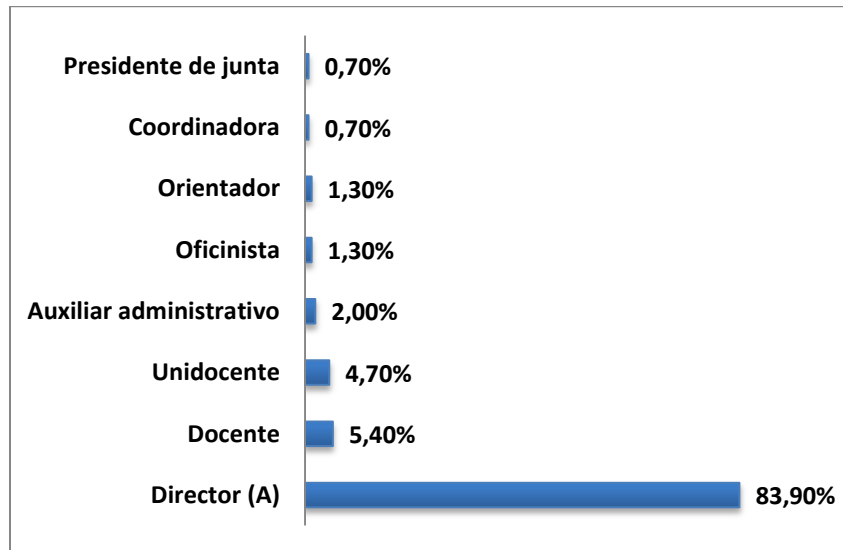
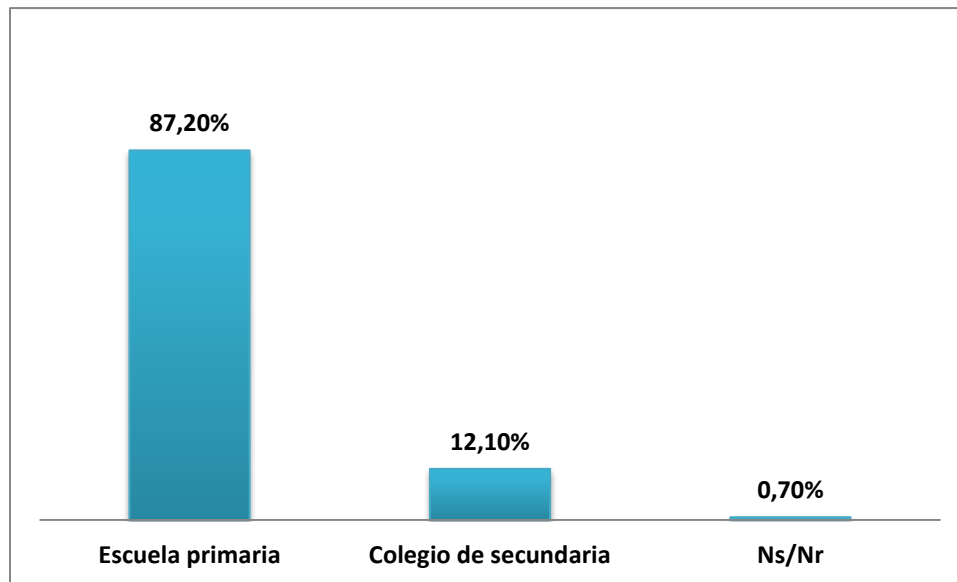


Tabla 75 Pregunta #5 Tipo de institución

	N	%
Escuela primaria	130	87,2%
Colegio de secundaria	18	12,1%
Ns/Nr	1	0,7%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016



**Tabla 76 Pregunta #6** Cantidad de población que atiende la institución

	N	%
<b>10 o menos</b>	14	9,4%
<b>10 a 30</b>	28	18,8%
<b>30 a 50</b>	25	16,8%
<b>50 a 70</b>	24	16,1%
<b>70 a 90</b>	18	12,1%
<b>90 o más</b>	40	26,8%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>

Demoscopia S.A 2016

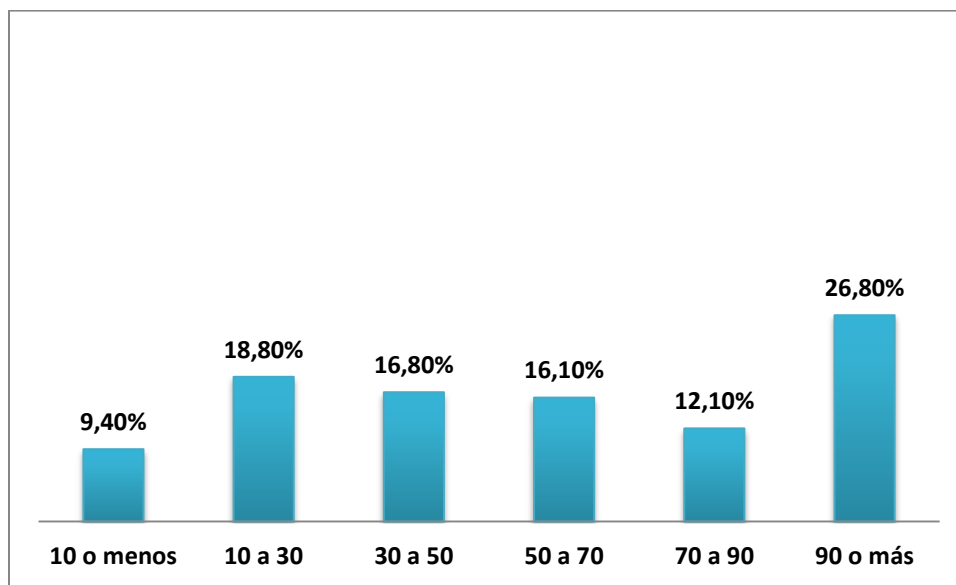
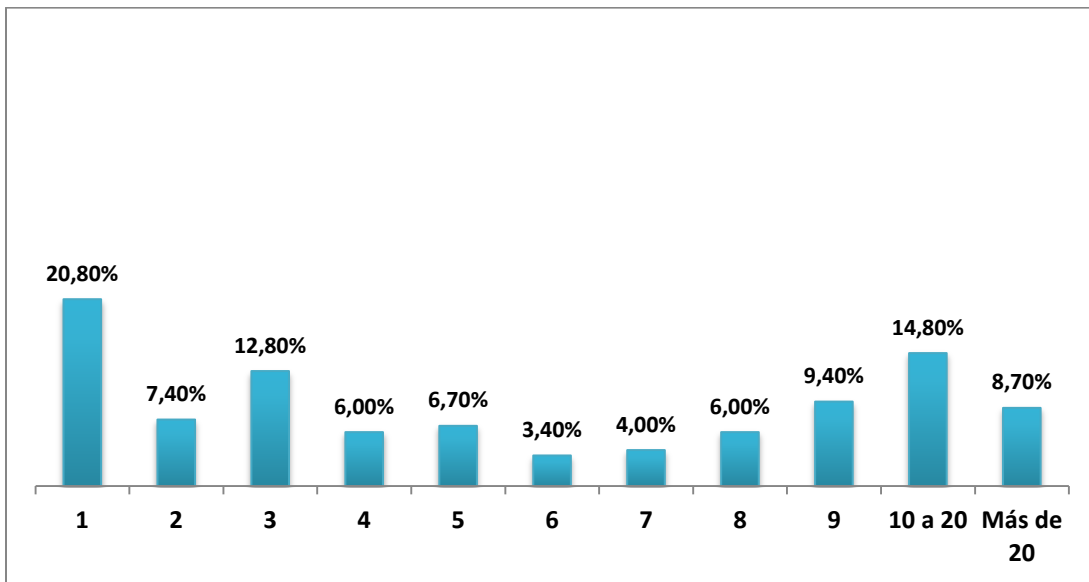




Tabla 77 Pregunta #7 Cantidad de funcionarios

	N	%
1	31	20,8%
2	11	7,4%
3	19	12,8%
4	9	6,0%
5	10	6,7%
6	5	3,4%
7	6	4,0%
8	9	6,0%
9	14	9,4%
10 a 20	22	14,8%
Más de 20	13	8,7%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>

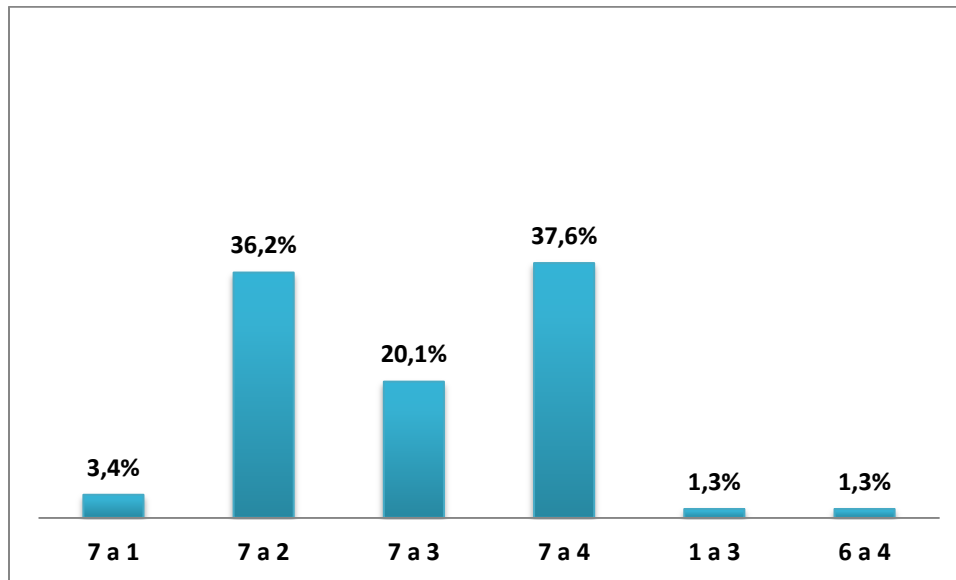
Demoscopia S.A 2016



**Tabla 78 Pregunta #8 Horario de atención**

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>7 a 1</b>	5	3,4%
<b>7 a 2</b>	54	36,2%
<b>7 a 3</b>	30	20,1%
<b>7 a 4</b>	56	37,6%
<b>1 a 3</b>	2	1,3%
<b>6 a 4</b>	2	1,3%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>

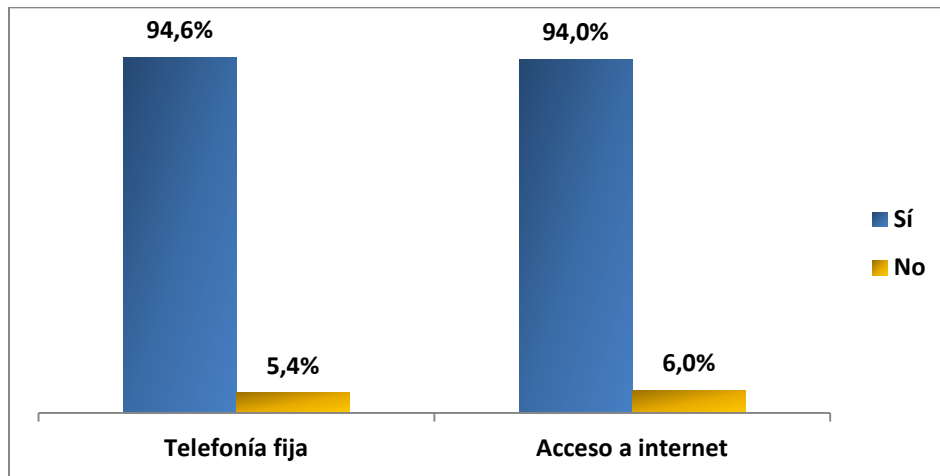
Demoscopia S.A 2016



**Tabla 79 Pregunta #9** ¿Su institución posee los siguientes servicios?

		N	%
Telefonía fija	Si	141	94,6%
	No	8	5,4%
	<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>
Acceso a internet	Si	140	94,0%
	No	9	6,0%
	<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>

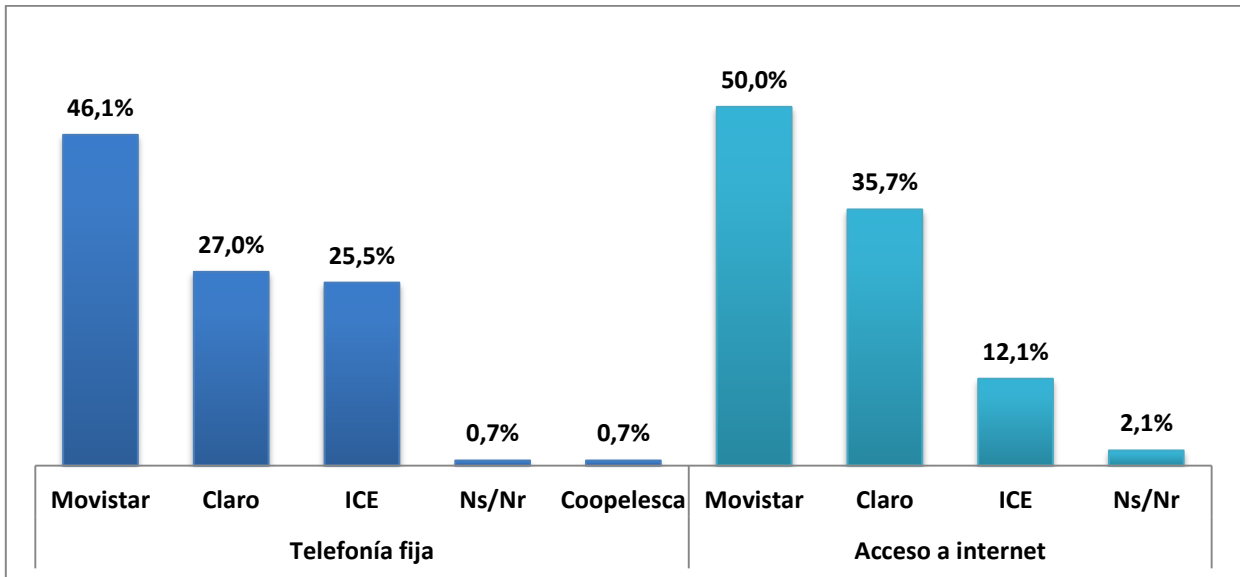
Demoscopia S.A 2016



**Tabla 80 Pregunta #11 ¿Con cuál operador?**

		N	%
<b>Telefonía fija</b>	Movistar	65	46,1%
	Claro	38	27,0%
	ICE	36	25,5%
	Ns/Nr	1	,7%
	Coopesca	1	,7%
	<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0%</b>
<b>Acceso a internet</b>	Movistar	70	50,0%
	Claro	50	35,7%
	ICE	17	12,1%
	Ns/Nr	3	2,1%
	<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>

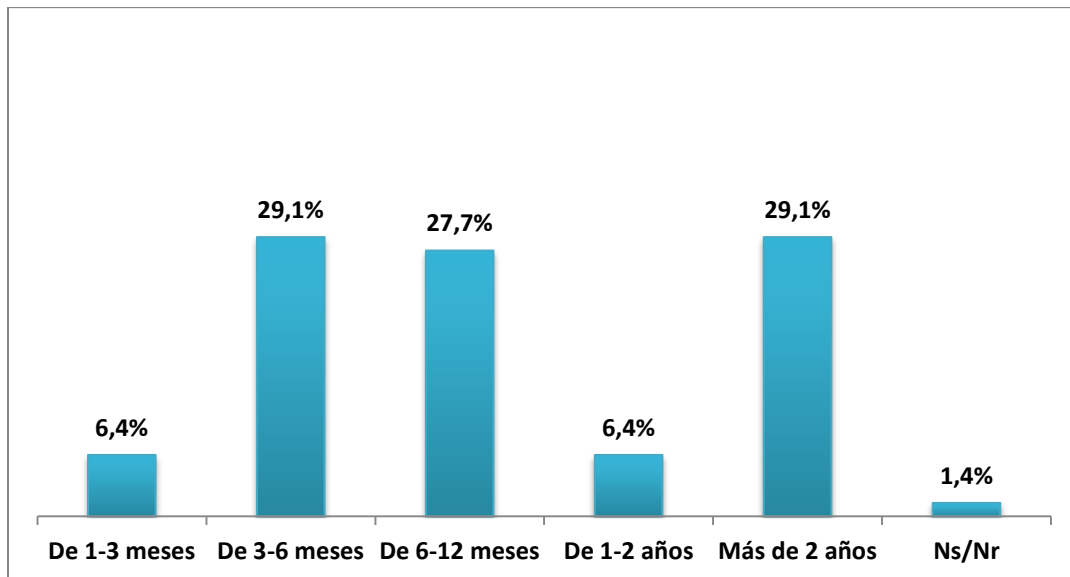
Base de cálculo: los que dicen Sí en p9



**Tabla 81 Pregunta #12** ¿Hace cuánto tiempo utilizan el servicio de telefonía fija?

	N	%
De 1-3 meses	9	6,4%
De 3-6 meses	41	29,1%
De 6-12 meses	39	27,7%
De 1-2 años	9	6,4%
Más de 2 años	41	29,1%
Ns/Nr	2	1,4%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0%</b>

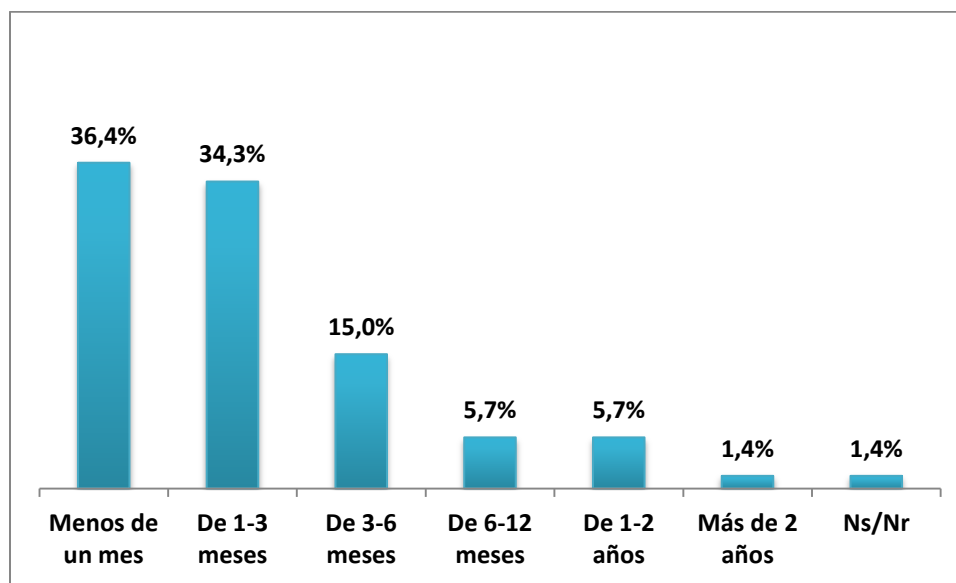
Base de cálculo: los que dicen Si en p9



**Tabla 82 Pregunta #13** ¿Hace cuánto tiempo utilizan el servicio de internet?

	N	%
<b>Menos de un mes</b>	51	36,4%
<b>De 1-3 meses</b>	48	34,3%
<b>De 3-6 meses</b>	21	15,0%
<b>De 6-12 meses</b>	8	5,7%
<b>De 1-2 años</b>	8	5,7%
<b>Más de 2 años</b>	2	1,4%
<b>Ns/Nr</b>	2	1,4%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: los que dicen Si en p9



**Tabla 83 Pregunta #14** ¿Conoce quién paga estos servicios?

	N	%
<b>Si</b>	125	85,6%
<b>No</b>	19	13,0%
<b>Ns/Nr</b>	2	1,4%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: se excluyen los que dicen No en ambos servicios de la p.9

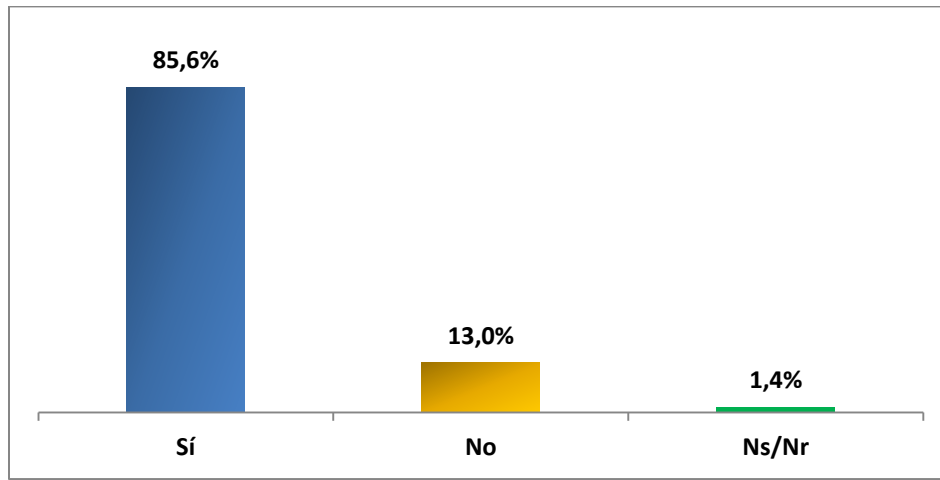
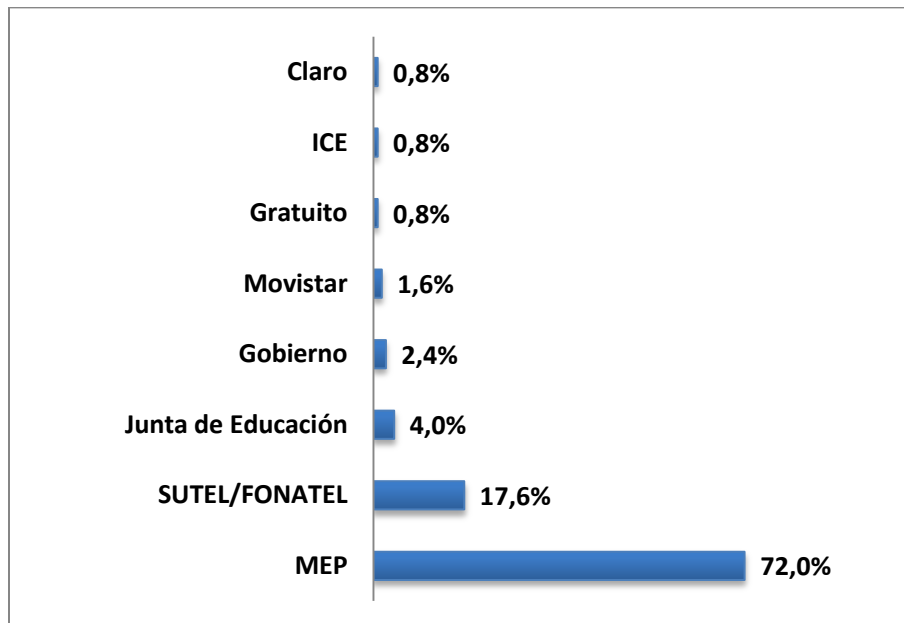


Tabla 84 Pregunta #15 ¿Quién?

	N	%
MEP	90	72,0%
SUTEL/FONATEL	22	17,6%
Junta de Educación	5	4,0%
Gobierno	3	2,4%
Movistar	2	1,6%
Gratuito	1	0,8%
ICE	1	0,8%
Claro	1	0,8%
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: los que dicen SI en p.14





## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

**Tabla 85** Pregunta #16 a #22 Evalué en una escala de 1 a 5 siendo 1 la peor calificación posible y 5 la mejor calificación posible

Telefonía fija		N	%
¿En qué grado está satisfecho/a con el tiempo que tarda para ser atendido?	1	6	4,3%
	2	4	2,8%
	3	20	14,2%
	4	35	24,8%
	5	31	22,0%
	Ns/Nr	45	31,9%
	<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0%</b>
¿Está satisfecho/a con el trato recibido por parte del funcionario que lo atendió?	2	4	2,8%
	3	7	5,0%
	4	15	10,6%
	5	69	48,9%
	Ns/Nr	46	32,6%
	<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0%</b>
¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la información brindada sobre el programa y sus servicios?	1	6	4,3%
	2	3	2,1%
	3	16	11,3%
	4	23	16,3%
	5	43	30,5%
	Ns/Nr	50	35,5%
	<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0%</b>
Al realizar una consulta telefónica a su proveedor ¿en qué grado está satisfecho con el tiempo que tarda para ser atendido?	1	6	4,3%
	2	12	8,5%
	3	14	9,9%
	4	30	21,3%
	5	45	31,9%
	Ns/Nr	34	24,1%
	<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0%</b>
¿Está satisfecho con el trato recibido por parte del funcionario que lo atendió?	1	2	1,4%
	2	1	,7%
	3	7	5,0%
	4	16	11,3%
	5	81	57,4%
	Ns/Nr	34	24,1%
	<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0%</b>
¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la información brindada sobre los productos y servicios brindados asociados al programa?	1	5	3,5%
	2	7	5,0%
	3	17	12,1%
	4	29	20,6%
	5	47	33,3%
	Ns/Nr	36	25,5%
	<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0%</b>

Continúa en la siguiente página

## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

	1	11	7,8%
	2	8	5,7%
	3	19	13,5%
	4	24	17,0%
	5	48	34,0%
	Ns/Nr	31	22,0%
	<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: los que dicen Si en p9

## Acceso a internet

		N	%
	1	5	3,6%
	2	8	5,7%
	3	21	15,0%
	4	34	24,3%
	5	26	18,6%
	Ns/Nr	46	32,9%
	<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>

¿En qué grado está satisfecho/a con el tiempo que tarda para ser atendido?

	1	3	2,1%
	2	5	3,6%
	3	9	6,4%
	4	10	7,1%
	5	68	48,6%
	Ns/Nr	45	32,1%
	<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>

¿Está satisfecho/a con el trato recibido por parte del funcionario que lo atendió?

	1	4	2,9%
	2	4	2,9%
	3	18	12,9%
	4	22	15,7%
	5	42	30,0%
	Ns/Nr	50	35,7%
	<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>

¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la información brindada sobre el programa y sus servicios?

	1	5	3,6%
	2	10	7,1%
	3	17	12,1%
	4	32	22,9%
	5	50	35,7%
	Ns/Nr	26	18,6%
	<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>

Al realizar una consulta telefónica a su proveedor ¿en qué grado está satisfecho con el tiempo que tarda para ser atendido?

	1	1	,7%
	2	2	1,4%
	3	7	5,0%
	4	18	12,9%
	5	85	60,7%
	Ns/Nr	27	19,3%
	<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>

¿Está satisfecho con el trato recibido por parte del funcionario que lo atendió?

Continúa en la siguiente página

## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

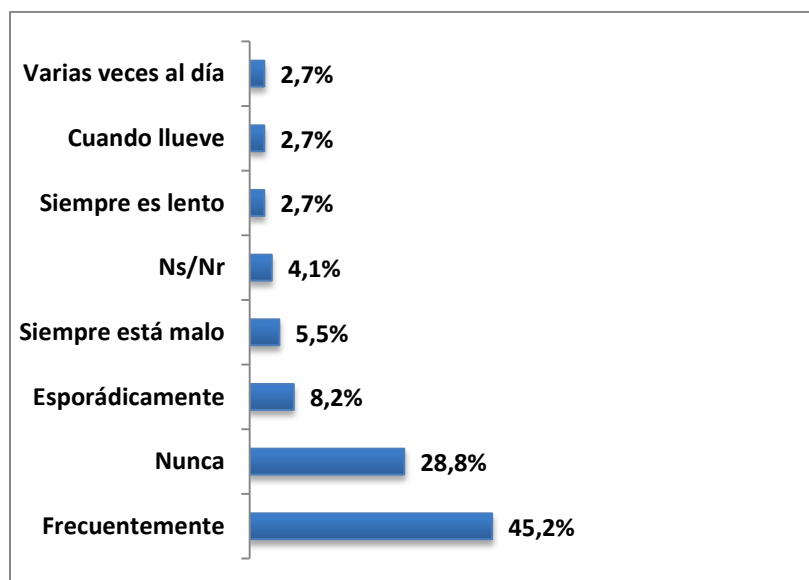
	1	5	3,6%
	2	6	4,3%
	3	17	12,1%
	4	32	22,9%
	5	55	39,3%
	Ns/Nr	25	17,9%
	<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>
¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la información brindada sobre los productos y servicios brindados asociados al programa?	1	9	6,4%
	2	9	6,4%
	3	20	14,3%
	4	31	22,1%
	5	49	35,0%
	Ns/Nr	22	15,7%
	<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: los que dicen Sí en p9

**Tabla 86 Pregunta #23** En las últimas 4 semanas, ¿qué tan frecuente se cae o se interrumpe su servicio?

	N	%
<b>Frecuentemente</b>	66	45,2%
<b>Nunca</b>	42	28,8%
<b>Esporádicamente</b>	12	8,2%
<b>Siempre está malo</b>	8	5,5%
<b>Ns/Nr</b>	6	4,1%
<b>Siempre es lento</b>	4	2,7%
<b>Cuando llueve</b>	4	2,7%
<b>Varias veces al día</b>	4	2,7%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>

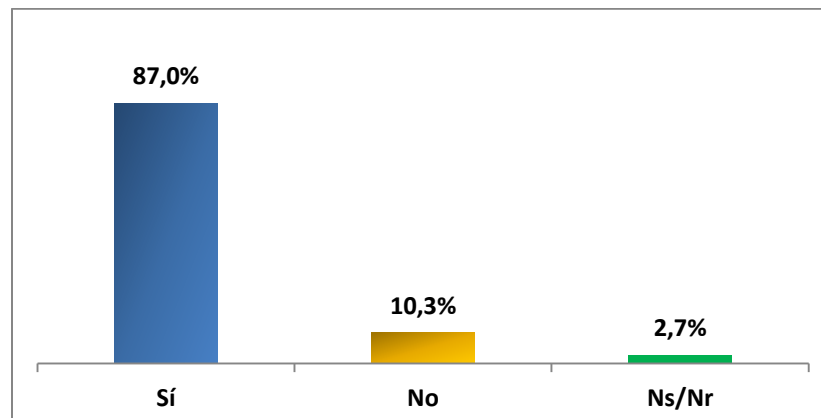
Base de cálculo: se excluyen los que dicen No en ambos servicios de la p.9



**Tabla 87 Pregunta #24** ¿Conoce usted algún número telefónico para reporte de averías de su operador de servicio?

	N	%
<b>Si</b>	127	87,0%
<b>No</b>	15	10,3%
<b>Ns/Nr</b>	4	2,7%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>

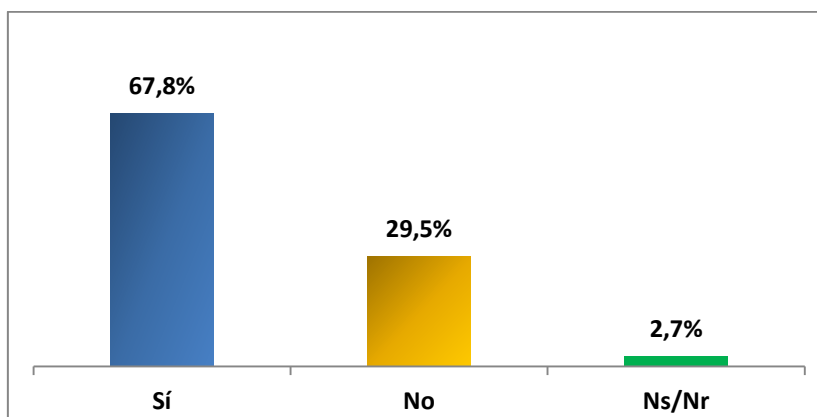
Base de cálculo: se excluyen los que dicen No en ambos servicios de la p.9



**Tabla 88 Pregunta #25** En algún momento, ¿ha realizado algún reporte de averías de su servicio?

	N	%
<b>Si</b>	99	67,8%
<b>No</b>	43	29,5%
<b>Ns/Nr</b>	4	2,7%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: se excluyen los que dicen No en ambos servicios de la p.9

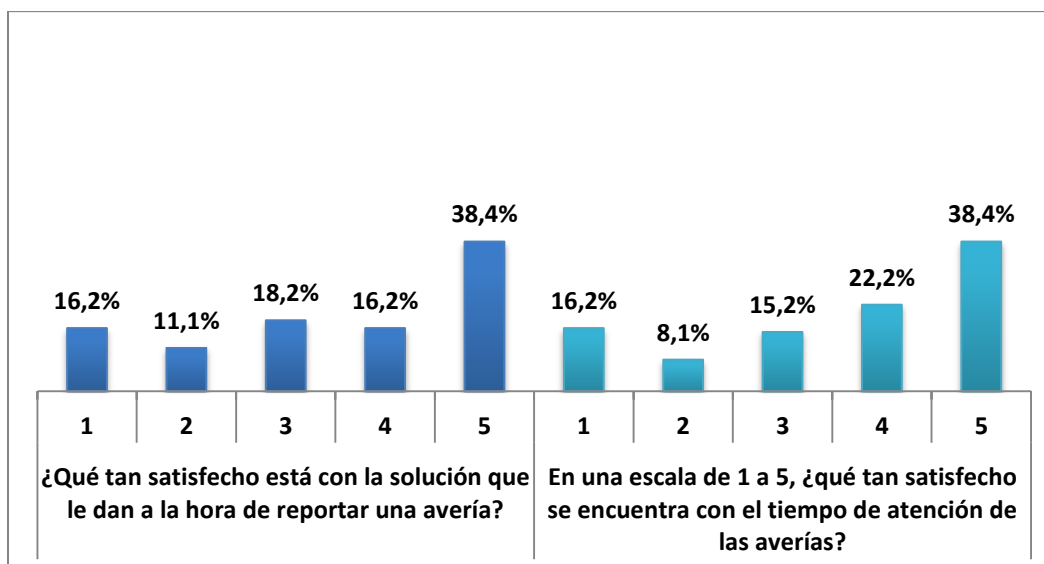


## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

**Tabla 89 Pregunta #26** En una escala de 1 a 5 siendo 1 la peor calificación posible y 5 la mejor calificación posible, indíqueme:

	N	%
<b>¿Qué tan satisfecho está con la solución que le dan a la hora de reportar una avería?</b>	1	16,2%
	2	11,1%
	3	18,2%
	4	16,2%
	5	38,4%
	<b>Total</b>	<b>99</b>
<b>En una escala de 1 a 5, ¿qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo de atención de las averías?</b>	1	16,2%
	2	8,1%
	3	15,2%
	4	22,2%
	5	38,4%
	<b>Total</b>	<b>99</b>

Base de cálculo: los que dicen Sí en p25

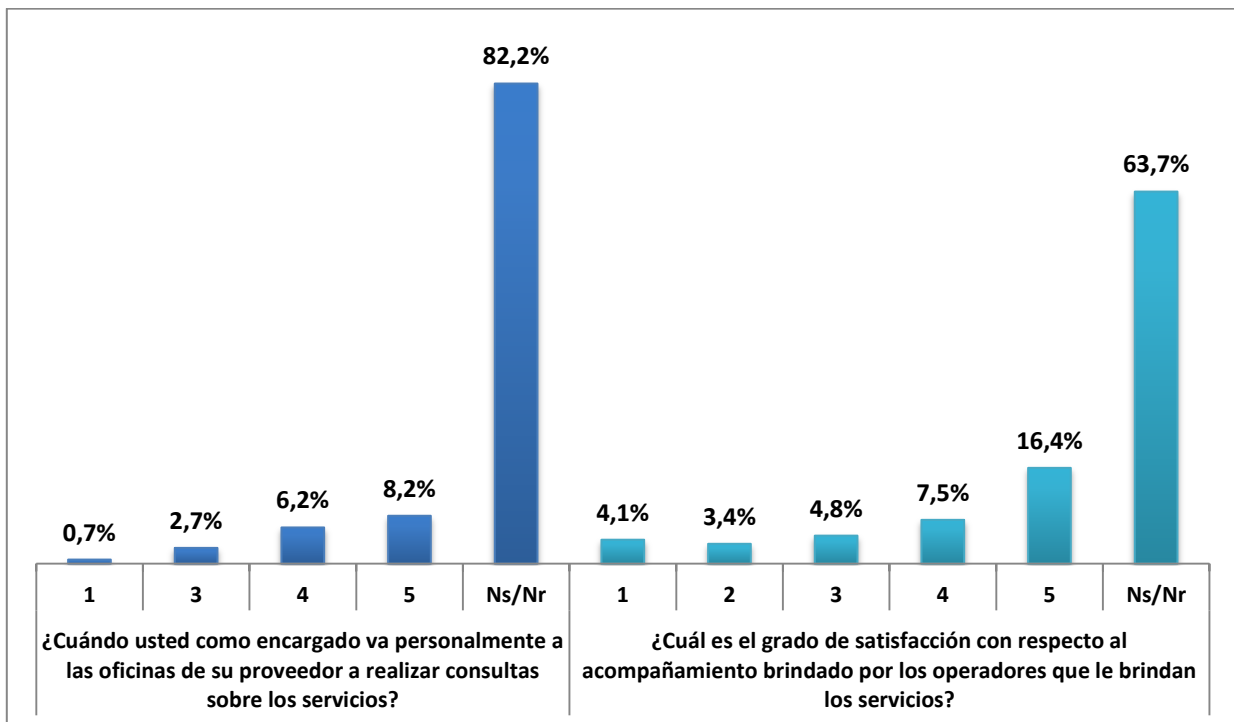


## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

**Tabla 90 Pregunta #27** Evalué en una escala de 1 a 5 siendo 1 la peor calificación posible y 5 la mejor calificación posible:

	N	%
¿Cuándo usted como encargado va personalmente a las oficinas de su proveedor a realizar consultas sobre los servicios?	1	0,7%
	3	2,7%
	4	6,2%
	5	8,2%
	Ns/Nr	82,2%
	<b>Total</b>	<b>146</b>
¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto al acompañamiento brindado por los operadores que le brindan los servicios?	1	4,1%
	2	3,4%
	3	4,8%
	4	7,5%
	5	16,4%
	Ns/Nr	63,7%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: se excluyen los que dicen No en ambos servicios de la p.9



**Tabla 91 Pregunta #28** ¿Ha recibido acompañamiento por parte del MEP sobre los servicios brindados?

	N	%
<b>Si</b>	61	41,8%
<b>No</b>	80	54,8%
<b>Ns/Nr</b>	5	3,4%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: se excluyen los que dicen No en ambos servicios de la p.9

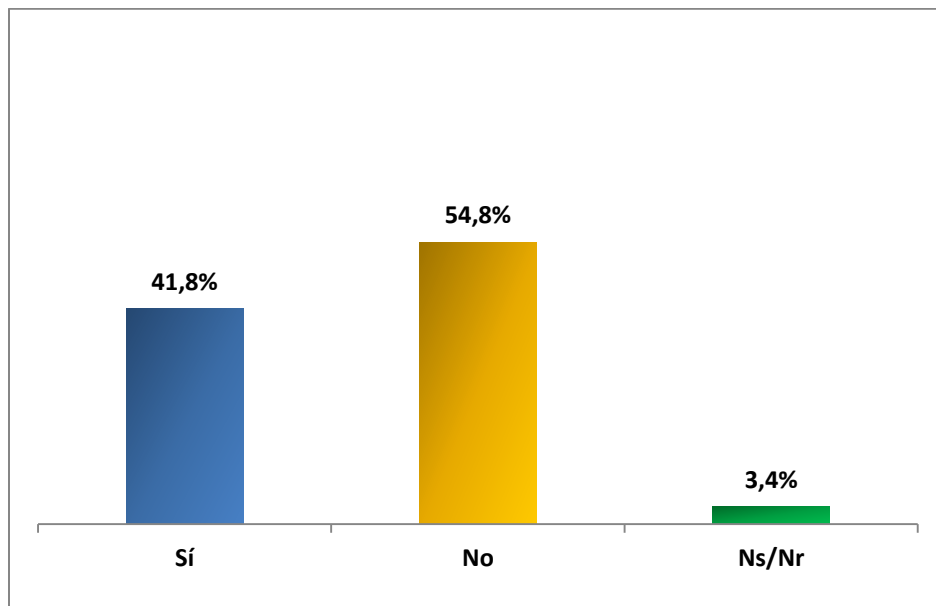
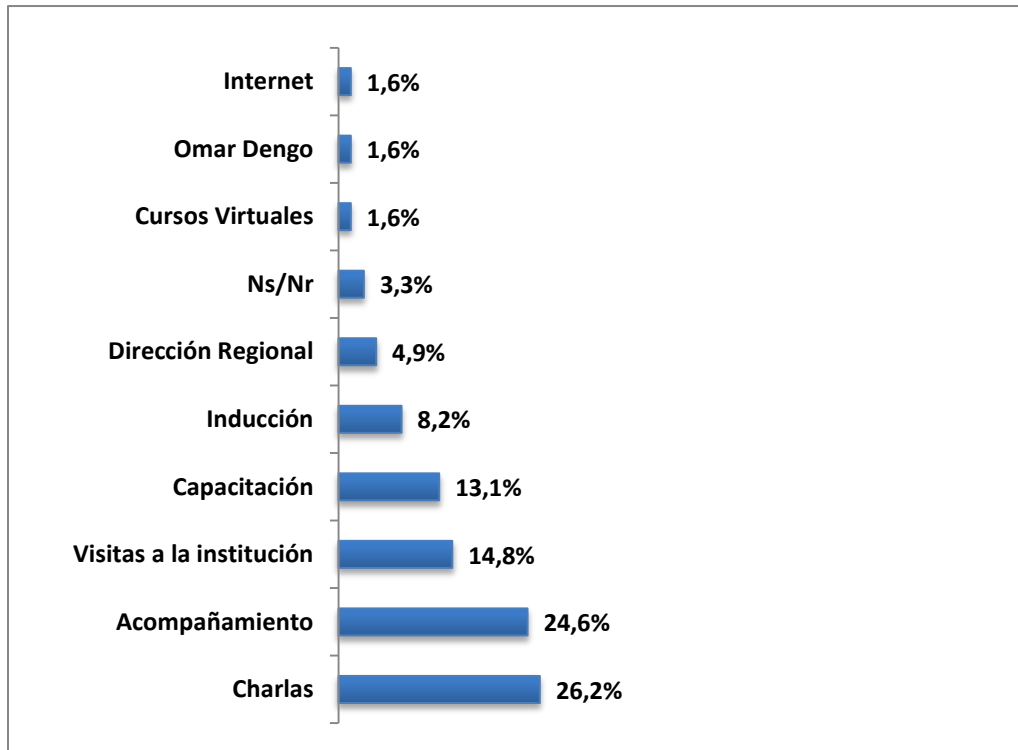


Tabla 92 Pregunta #28a ¿De qué forma?

	N	%
Charlas	16	26,2%
Acompañamiento	15	24,6%
Visitas a la institución	9	14,8%
Capacitación	8	13,1%
Inducción	5	8,2%
Dirección Regional	3	4,9%
Ns/Nr	2	3,3%
Cursos Virtuales	1	1,6%
Omar Dengo	1	1,6%
Internet	1	1,6%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: los que dicen Sí en p28

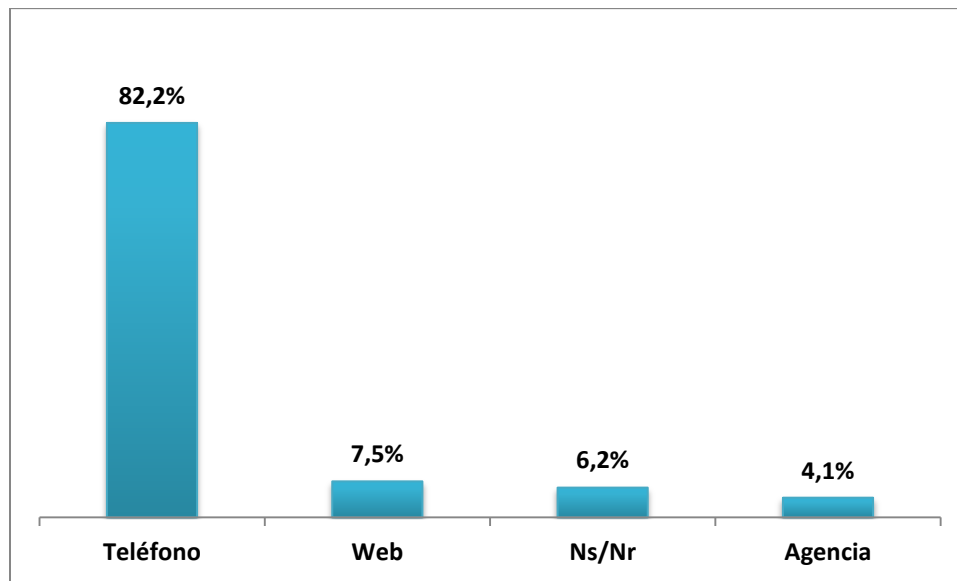




**Tabla 93 Pregunta #29** Generalmente ¿cuál medio utiliza para realizar sus trámites ante el operador de servicio?

	N	%
<b>Teléfono</b>	120	82,2%
<b>Web</b>	11	7,5%
<b>Ns/Nr</b>	7	6,2%
<b>Agencia</b>	8	4,1%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: se excluyen los que dicen No en ambos servicios de la p.9



## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

Tabla 94 Pregunta #30 Específicamente, ¿para qué utiliza el internet?

		N	%
<b>Maestros / profesores</b>	Revisar el correo	101	19,4%
	Descargar información	97	18,7%
	Actividades relacionadas con estudio	86	16,5%
	Trámites institucionales	69	13,3%
	Estudio	38	7,3%
	Acceso a redes sociales	33	6,3%
	Descargar música	31	6,0%
	Leer noticias	31	6,0%
	Ns/Nr	21	4,0%
	Jugar	5	1,0%
	Trámites bancarios	4	0,8%
	Actividades empresariales	3	0,6%
	Compras por internet	1	0,2%
	<b>Total</b>	<b>520</b>	<b>100,0%</b>
<b>Personal administrativo</b>	Revisar el correo	119	21,7%
	Trámites institucionales	110	20,0%
	Descargar información	94	17,1%
	Actividades relacionadas con estudio	87	15,8%
	Leer noticias	34	6,2%
	Acceso a redes sociales	30	5,5%
	Descargar música	25	4,6%
	Estudio	21	3,8%
	Ns/Nr	18	3,3%
	Jugar	4	0,7%
	Trámites bancarios	3	0,5%
	Actividades empresariales	2	0,4%
	Compras por internet	2	0,4%
	<b>Total</b>	<b>549</b>	<b>100,0%</b>
<b>Estudiantes</b>	Estudio	73	26,9%
	Descargar información	57	21,0%
	Ns/Nr	48	17,7%
	Jugar	30	11,1%
	Descargar música	19	7,0%
	Acceso a redes sociales	14	5,2%
	Actividades relacionadas con estudio	12	4,4%
	Revisar el correo	11	4,1%
	Leer noticias	5	1,8%
	Trámites institucionales	2	0,7%
<b>Total</b>	<b>271</b>	<b>100,0%</b>	

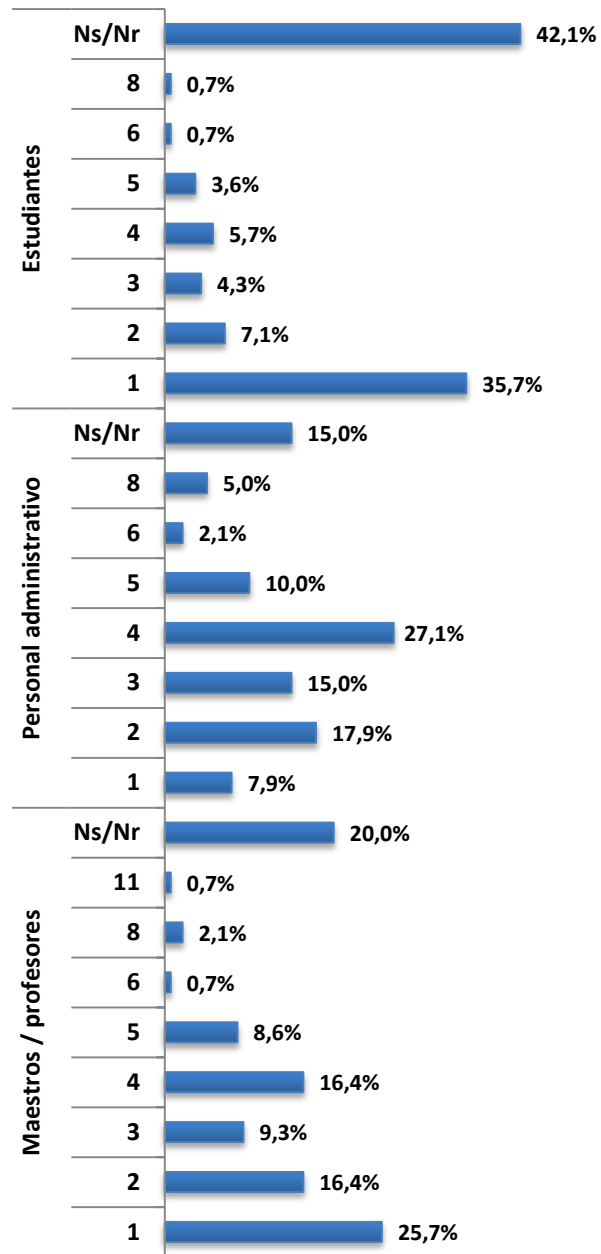
Respuesta múltiple

**Tabla 95 Pregunta #31** Específicamente, ¿Cuántas horas al día utilizan e servicios internet?

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Maestros / profesores</b>	1	36	25,7%
	2	23	16,4%
	3	13	9,3%
	4	23	16,4%
	5	12	8,6%
	6	1	0,7%
	8	3	2,1%
	11	1	0,7%
	Ns/Nr	28	20,0%
	<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>
<b>Personal administrativo</b>	1	11	7,9%
	2	25	17,9%
	3	21	15,0%
	4	38	27,1%
	5	14	10,0%
	6	3	2,1%
	8	7	5,0%
	Ns/Nr	21	15,0%
	<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>
<b>Estudiantes</b>	1	50	35,7%
	2	10	7,1%
	3	6	4,3%
	4	8	5,7%
	5	5	3,6%
	6	1	0,7%
	8	1	0,7%
	Ns/Nr	59	42,1%
	<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: los que dicen Si en p9

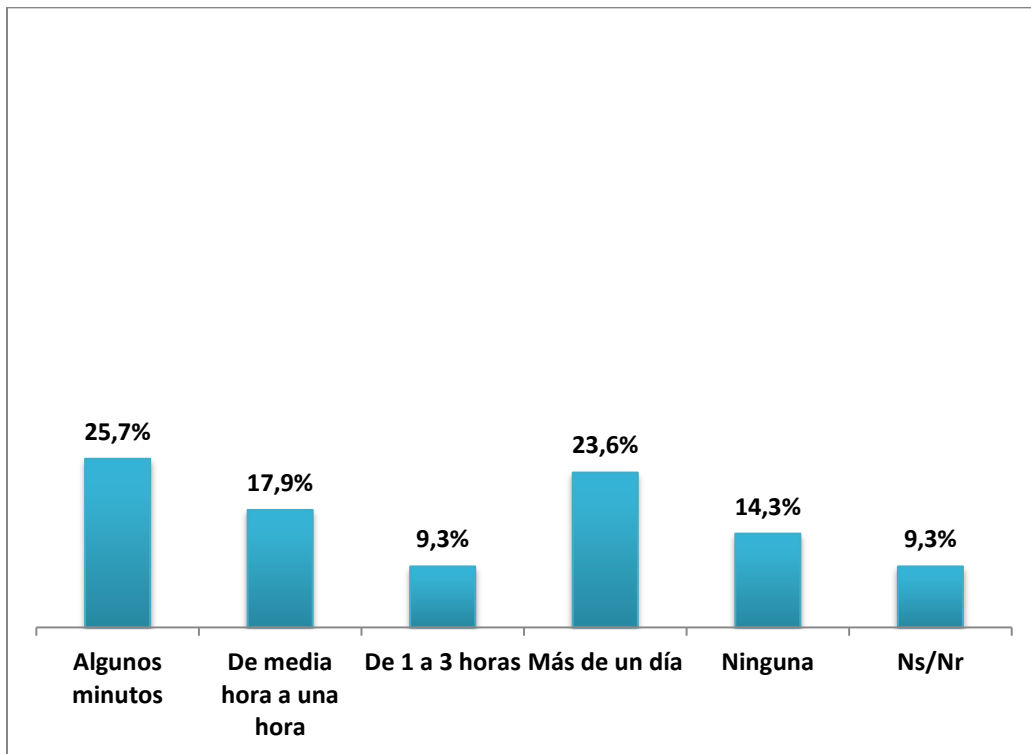
SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS



**Tabla 96 Pregunta #32** ¿Cuántas veces en el último mes se presentan problemas de conexión en su internet?

	N	%
Algunos minutos	36	25,7%
De media hora a una hora	25	17,9%
De 1 a 3 horas	13	9,3%
Más de un día	33	23,6%
Ninguna	20	14,3%
Ns/Nr	13	9,3%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>

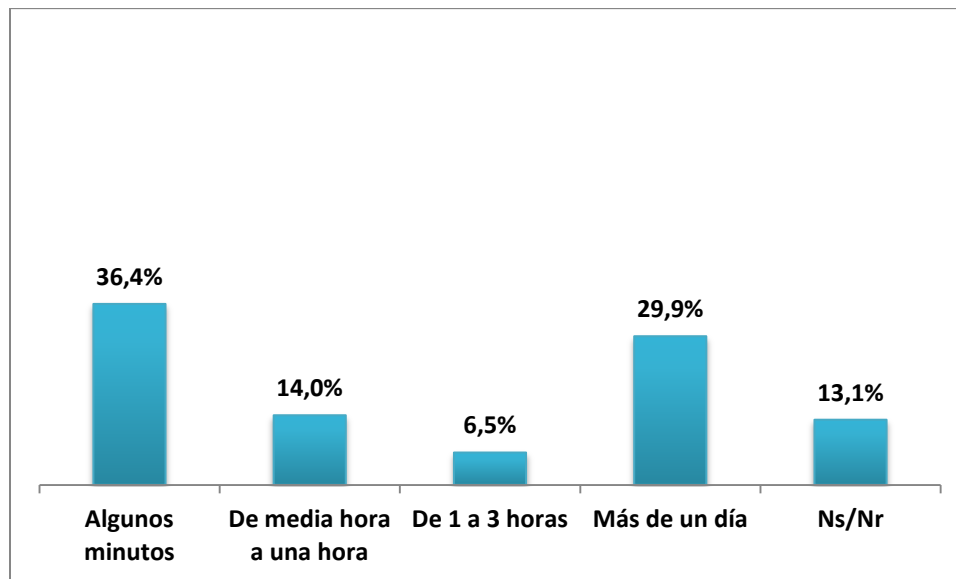
Base de cálculo: los que dicen Sí en p9



**Tabla 97 Pregunta #33** ¿Cuál fue el tiempo promedio en que le solucionaron la avería?

	N	%
Algunos minutos	39	36,4%
De media hora a una hora	15	14,0%
De 1 a 3 horas	7	6,5%
Más de un día	32	29,9%
Ns/Nr	14	13,1%
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: se excluyen los ninguno y Ns/Nr en p32

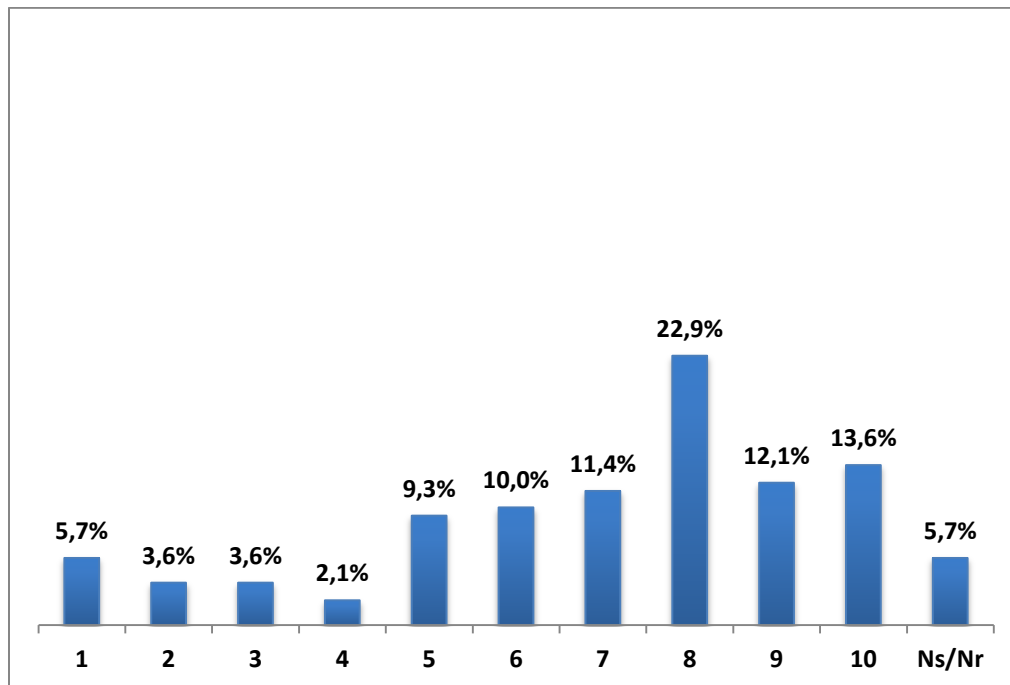


## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

**Tabla 98 Pregunta #34** 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?

	N	%
<b>1</b>	8	5,7%
<b>2</b>	5	3,6%
<b>3</b>	5	3,6%
<b>4</b>	3	2,1%
<b>5</b>	13	9,3%
<b>6</b>	14	10,0%
<b>7</b>	16	11,4%
<b>8</b>	32	22,9%
<b>9</b>	17	12,1%
<b>10</b>	19	13,6%
<b>Ns/Nr</b>	8	5,7%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: los que dicen Sí en p9

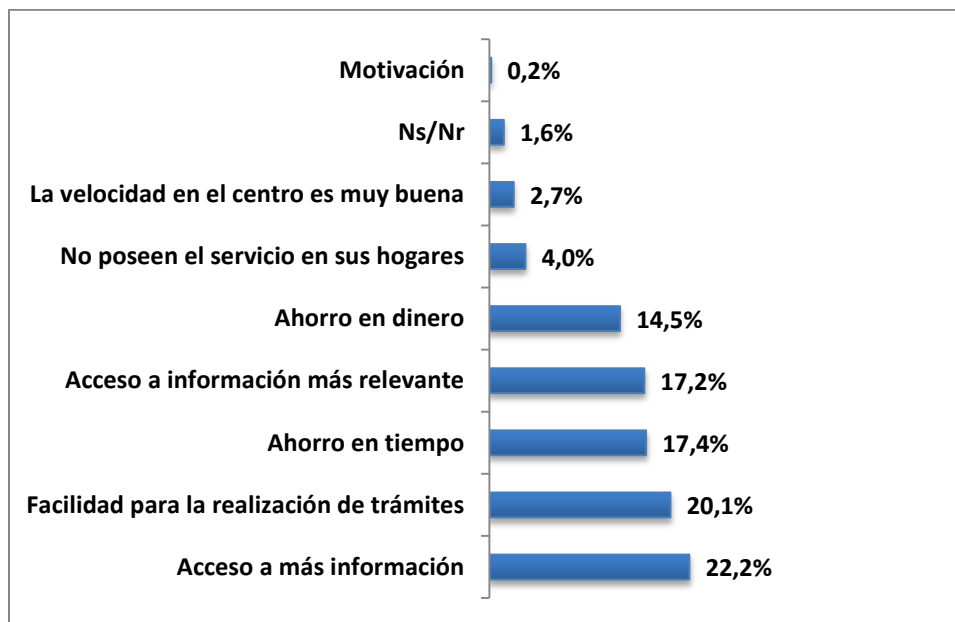


## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

**Tabla 99 Pregunta #35** En su experiencia como encargado y observando el uso que hacen las personas en esta institución podría decirnos, ¿cuáles son los factores que motivan a los usuarios a utilizar el servicio de internet fijo?

	N	%
<b>Acceso a más información</b>	121	22,2%
<b>Facilidad para la realización de trámites</b>	110	20,1%
<b>Ahorro en tiempo</b>	95	17,4%
<b>Acceso a información más relevante</b>	94	17,2%
<b>Ahorro en dinero</b>	79	14,5%
<b>No poseen el servicio en sus hogares</b>	22	4,0%
<b>La velocidad en el centro es muy buena</b>	15	2,7%
<b>Ns/Nr</b>	9	1,6%
<b>Motivación</b>	1	0,2%
<b>Total</b>	<b>546</b>	<b>100,0%</b>

Múltiple respuesta

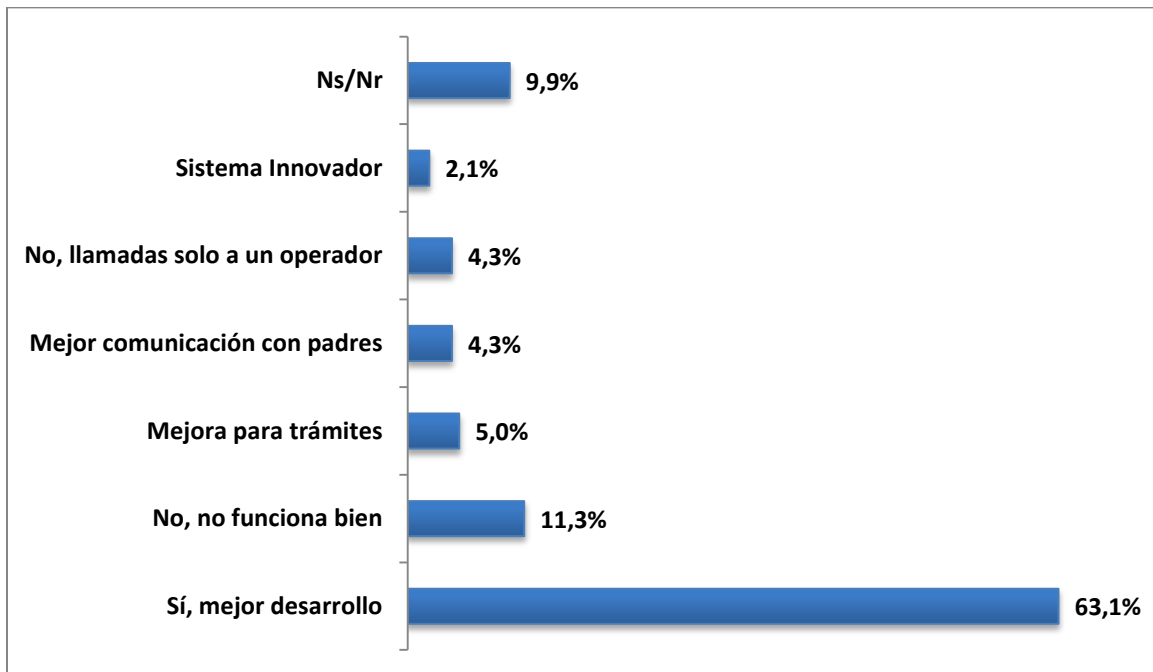




**Tabla 100 Pregunta #36** En su opinión desde que se instaló el servicio de telefonía fija. ¿Se percibe una mejora en el funcionamiento de la institución?

	N	%
<b>Sí, mejor desarrollo</b>	89	63,1%
<b>No, no funciona bien</b>	16	11,3%
<b>Mejora para trámites</b>	7	5,0%
<b>Mejor comunicación con padres</b>	6	4,3%
<b>No, llamadas solo a un operador</b>	6	4,3%
<b>Sistema Innovador</b>	3	2,1%
<b>Ns/Nr</b>	14	9,9%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0%</b>

Base de cálculo: los que dicen Tener Telefonía Fija en p9



## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

**Tabla 101 Pregunta #37** Podría indicarnos si a partir de la instalación del internet fijo se han experimentado algunos de los siguientes beneficios ¿se percibe una mejora en el funcionamiento de la institución?

		N	%
<b>Teletrabajo</b>	Sí lo hemos experimentado	24	17,1%
	No ha ocurrido	89	63,6%
	Estamos pensando en implementarlo	6	4,3%
	Ns/Nr	21	15,0%
	<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>
<b>Agilización de trámites administrativos</b>	Sí lo hemos experimentado	127	90,7%
	No ha ocurrido	4	2,9%
	Estamos pensando en implementarlo	2	1,4%
	Ns/Nr	7	5,0%
	<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>
<b>Video conferencias</b>	Sí lo hemos experimentado	31	22,1%
	No ha ocurrido	73	52,1%
	Estamos pensando en implementarlo	20	14,3%
	Ns/Nr	16	11,4%
	<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>
<b>Educación a distancia</b>	Sí lo hemos experimentado	35	25,0%
	No ha ocurrido	76	54,3%
	Estamos pensando en implementarlo	6	4,3%
	Ns/Nr	23	16,4%
	<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>
<b>Realización de trámites institucionales</b>	Sí lo hemos experimentado	129	92,1%
	No ha ocurrido	3	2,1%
	Ns/Nr	8	5,7%
	<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>
	<b>Actividades asociadas al trabajo: investigaciones, búsqueda de información</b>	Sí lo hemos experimentado	130
No ha ocurrido		1	,7%
Ns/Nr		9	6,4%
<b>Total</b>		<b>140</b>	<b>100,0%</b>

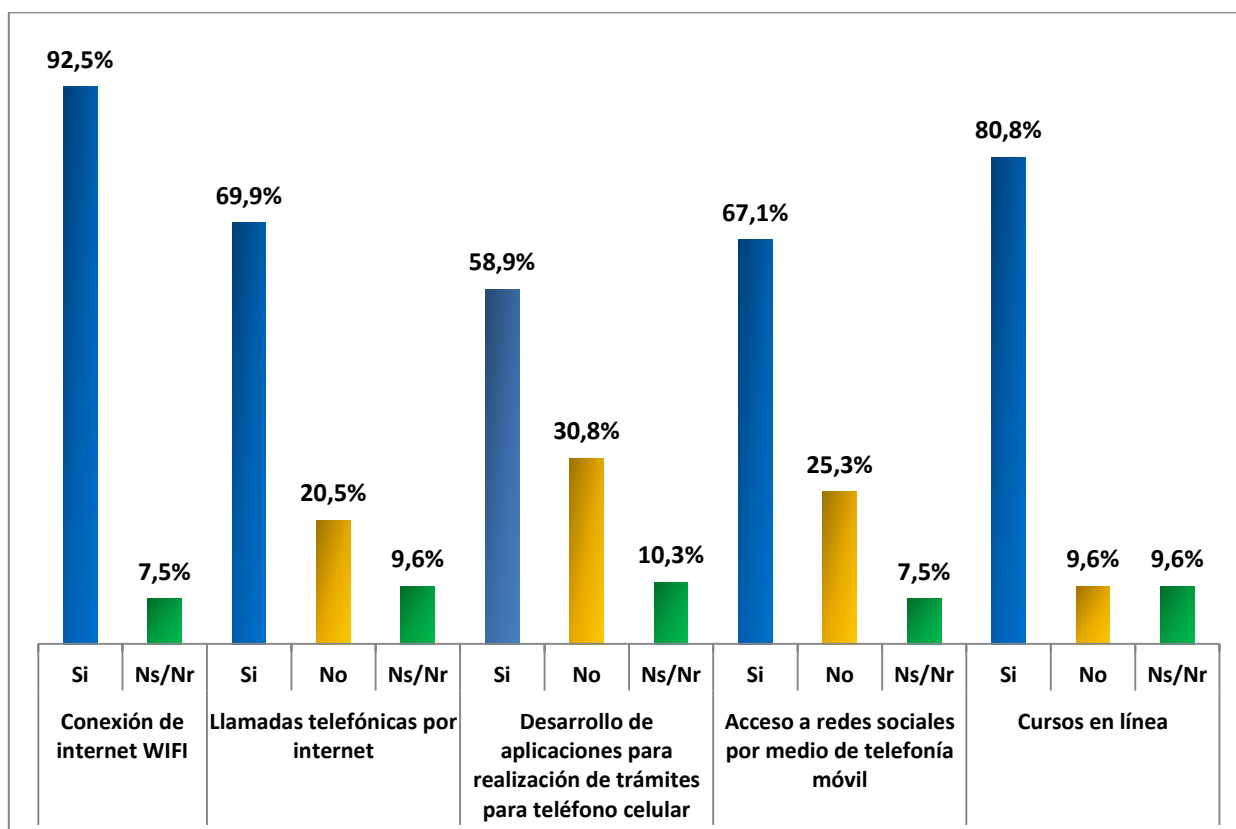
Base de cálculo: los que dicen Sí en p9

## SUTEL ESTUDIO PROGRAMA COMUNIDADES CONECTADAS

**Tabla 102 Pregunta #38** Si se ofrecieran alguno de los servicios que le voy a mencionar, ¿cree usted como encargado que los usuarios los utilizarían?

		N	%
<b>Conexión de internet WIFI</b>	Si	135	92,5%
	Ns/Nr	11	7,5%
	<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>
<b>Llamadas telefónicas por internet</b>	Si	102	69,9%
	No	30	20,5%
	Ns/Nr	14	9,6%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>	
<b>Desarrollo de aplicaciones para realización de trámites para teléfono celular</b>	Si	86	58,9%
	No	45	30,8%
	Ns/Nr	15	10,3%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>	
<b>Acceso a redes sociales por medio de telefonía móvil</b>	Si	98	67,1%
	No	37	25,3%
	Ns/Nr	11	7,5%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>	
<b>Cursos en línea</b>	Si	118	80,8%
	No	14	9,6%
	Ns/Nr	14	9,6%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>	

Base de cálculo: se excluyen los que dicen No en ambos servicios de la p.9



### III. Conclusiones

1. En general, la encuesta consulto a funcionarios de Centros de Prestación de Servicios Públicos y afirman conocer todos los acontecimientos ocurridos en la institución durante los últimos años. En las cuales guardo una proporcionalidad por género hombres y mujeres, la mayoría de los entrevistados posee un grado de licenciatura o posgrado.
2. En cuanto al tipo de institución se trata mayoritariamente de escuelas primarios relativamente pequeños con menos de 90 estudiantes y un promedio menos a 10 funcionarios.
3. La mayor parte de las instituciones posee servicios de telefonía fija y acceso a internet hace menos de 3 meses y en estos son brindados por Movistar, seguido por Claro y en tercer lugar ICE y los niveles de satisfacción son buenos para ambos servicios, aunque la estabilidad de las conexiones posee algún nivel de intermitencia.
4. La mayor parte de los entrevistados dice saber que estos servicios están a cargo del MEP y en una minoría se menciona a SUTEL/FONATEL.
5. Sin embargo, respecto al acompañamiento brindado la mayoría indican no haber recibido por el MEP ningún tipo de acompañamiento
6. El servicio de internet se indica que este es utilizado principalmente por los docentes para revisar el correo electrónico, para descargar información, en actividades relacionadas con el estudio o para trámites institucionales.
7. En relación a los estudiantes se indica que estos hacen uso del internet para asuntos de estudio, descargar información o jugar principalmente. Es destacable que un porcentaje significativo de los entrevistados. Indica no saber o no responder sobre el uso que el estudiantado hace del internet.
8. Con relación a problemas presentados en la conexión de internet y la duración de los mismos, esto es variable puesto que los porcentajes más altos se concentran en la categoría de algunos minutos y en la de un día o más.
9. A la hora de calificar el servicio de internet en general, este recibe una valoración positiva con alrededor de 55% con calificaciones entre 7 y 10.
10. Respecto de las motivaciones para el uso del internet fijo las personas entrevistadas indican predominantemente el acceso a más información relevante, la facilidad para llevar a cabo distintos trámites, así como el ahorro de tiempo y de dinero. Cuando se relaciona el uso de la telefonía fija y el funcionamiento de la institución un afirma que ha mejorado el desarrollo institucional.
11. Al poner el foco sobre aspectos específicos que el servicio de internet ha mejorado institucionalmente, se destacan las actividades asociadas al trabajo, como la búsqueda de información o las investigaciones, así como la realización y agilización de trámites.
12. La educación a distancia, las videoconferencias o el teletrabajo son actividades que se presentan poco o nada.