



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

TABLA DE CONTENIDO

I. OBJETIVO DEL ESTUDIO.....	3
II. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA.....	3
Para el registro se siguieron las siguientes directrices.....	4
III. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LAS VISITAS.....	4
Visita 1.....	4
Visita 2.....	5
Visita 3.....	6
Visita 4.....	6
IV. MÉTODO DE PROCESAMIENTO.....	7
V. CODIFICACIÓN Y REDUCCIÓN.....	9
VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	12
1. Condiciones socioeconómicas y culturales de las unidades analizadas.....	12
2. Uso y costumbres relacionadas con el uso de la computadora e internet antes y después de su vinculación con el Programa de hogares conectados.....	35
3. Valoración del Programa y de los proveedores asociados al Programa.....	64
VII. CONCLUSIONES GENERALES.....	98

I. OBJETIVO DEL ESTUDIO

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

II. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

La etnografía es un método de investigación que consiste en observar las prácticas culturales de los grupos sociales y poder participar en ellos para así poder contrastar lo que la gente dice y lo que hace.

Es una de las herramientas investigativas y algunos autores la consideran incluso como una rama de la antropología social o cultural, en un principio este método se utilizó para analizar a las comunidades aborígenes, actualmente se aplica también al estudio de cualquier grupo que se pretenda conocer mucho mejor.

Para la realización de esta técnica se procede a realizar observaciones de varias horas, grabar en audio con apoyo fotográfico y se generan notas de campo que constituyen el sistema tradicional en etnografía para registrar los datos fruto de la observación.

De acuerdo con el compromiso del etnógrafo, serán más o menos descriptivas, porque aunque la intención es capturar los procesos y contextos íntegramente, al final lo que se registra es lo que es relevante para la investigación del problema o al menos la prefiguración que habremos hecho. De hecho el propósito en el primer momento es identificar y desarrollar lo que se observa para incluirlo en las categorías adecuadas.

El registro de grabación y las notas de campo constituyen una actividad central dentro de la investigación por lo que se debe tener cuidado al elaborarlas ya que no sirve de nada que el proyecto teóricamente esté muy bien organizado si luego las notas de campo se toman mal ya que el resultado no será clarificador.

Para escribir unas buenas notas se debe tener claro qué escribir, cómo lo debemos escribir y cuándo lo debemos escribir.

Todo observador que participo en este proceso etnográfico realizó 4 sesiones para cada una de las 30 familias, cada observación conto con un mínimo de mínimo dos horas las cuales fueron documentadas por completo.

El proceso de documentación se realiza mediante:

1. Cámara o dispositivo digital para registro fotográfico
2. Grabadora digital
3. Blog de notas.

Para el registro se siguieron las siguientes directrices

1. Cada sesión se grabó la totalidad de la interacción. cualquier sesión que no fue grabada de forma íntegra fue rechazada para el registro.
2. En cada sesión debió aportar registro de fotografías con pies de foto que indiquen ¿que se está fotografiando y por qué?
3. Cada visita se acompañó de un informe parcial escrito en computadora en las que se diferencia la vos del entrevistador de la vos de las fuentes.
4. Cada informe registra una observación no intrusiva y contesta una serie de preguntas específicas para cada sesión e incluye una descripción pormenorizada de toda la sesión.
5. Las notas que se toman durante la observación fueron transcritas y adjuntas al informe de cada sesión.
6. Cada etnografía consta de 4 sesiones una por la mañana, otra cerca del mediodía y otra en horas de la tarde noche, una sesión debe realizarse fin de semana.
7. Cada visita se realizó en una semana distinta (la etnografía tarda un mes mínimo en completarse.)
8. Cada familia, es decir, cada etnografía debe realizarse por un único observador -no se permitió hacer relevo.

III. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LAS VISITAS

Visita 1

1. Durante la primera visita con una duración mínima de dos horas
2. Además debe de hacer un registro fotográfico del barrio el hogar y de ser posible la familia.
3. Durante esta primera visita se realiza un encuadre en el cual el observador explica al titular del servicio seleccionado y al resto de los miembros de su familia de que se trata la etnografía y que esta se realizará a lo largo de 4 semanas. para la realización del encuadre los observadores pasaron un proceso de entrenamiento antes mencionado.
4. En esta visita se perfiló como el hogar con la siguiente información:
 - Residencia(provincia, cantón, distrito)
 - Zona (urbana o rural)
 - Edad de los miembros del hogar.
 - Nivel de instrucción o escolaridad de los miembros del hogar.
 - Distribución por sexo.

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

- Ocupación de los miembros del hogar.
- Ingreso del hogar.
- Condiciones de la vivienda.
- Nacionalidad
- Características del entorno
- Algunas características sobre vida y costumbres
- Indicadores de grupo étnico de pertenencia entre otras.

Fue importante explorar además

5. ¿Por qué decidió ser parte del Programa “Hogares Conectados”?
6. ¿Hace cuánto posee el Programa “Hogares Conectados”?
 - Antes de ser parte del Programa hogares conectados usted o su familia:
 - Poseían cuenta correo electrónico
 - Descargar música por internet
 - Relazaban algún tipo de actividades empresariales
 - Tenían cuentas en redes sociales
 - Descargaban información
 - Realizaban trámites Bancarios en línea
 - Leía noticias en línea
 - Jugar juegos en línea
 - Compras por internet
 - Creación o generación de contenido
 - Actividades relacionadas con estudio
 - Trámites institucionales
7. ¿Sabe quien administra el Programa “Hogares Conectados”?
8. ¿Sabe de dónde se obtienen los fondos que financian el Programa “Hogares Conectados”?

Visita 2

En esta visita se realizó una observación no intrusiva del patrón de navegación: explorando ¿para que utiliza el internet, cuáles saber los sitios y medios digitales preferidos y las razones que motiva la navegación en ellos? , ¿De qué situaciones depende el uso de ciertas páginas u otras?

Conocer la importancia de las redes sociales para el consumidor, las expectativas y percepciones que tienen de ella.

- Debe registrarse el uso y la entrega del servicio
- Debe de explorarse la entrega del servicio
- ¿Qué tan satisfechos se encuentran respecto del tiempo de activación del servicio solicitado?

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

- ¿Qué tan satisfechos se encuentran con la entrega del dispositivo?
- ¿Cómo evalúan la calidad del servicio del servicio activado?
- ¿Qué tan frecuente han sido las interrupciones la conexión de internet?
- ¿Qué tan satisfecho está con la solución que le dan a la hora de reportar una avería?
- ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo de atención de las averías?
- ¿Qué tan satisfecho está con la velocidad de su operador de servicio?
- ¿Conocen las garantías que posee el dispositivo (computador) que adquirió con el Programa?
- Generalmente ¿cuál medio utiliza para realizar sus trámites ante el operador de servicio?

Visita 3

Se desarrolló una observación no intrusiva para corroborar, ¿para qué usan la computadora y el internet? ¿Los hacen con la computadora del Programa o mediante teléfonos inteligentes o tabletas? ¿Quiénes lo hacen?

- revisan correo electrónico
- Descargan música por internet
- Relazan algún tipo de actividades empresariales
- Tienen cuentas en redes sociales
- Descargan información
- Realizan trámites Bancarios en línea
- Ven noticias en línea
- Juegan en línea
- Compran por internet
- Generan de contenido
- Actividades relacionadas con estudio

Debe observarse y preguntarse la ¿cantidad de horas, diarias, promedio de uso?

Visita 4

En esta última visita se realizó un cierre que repase si todos los requerimientos de información de las visitas anteriores están completos.

Aparte de esto se estableció si los usuarios en el hogar disfrutan utilizar las prestaciones del Programa o presentan reticencia al uso de las mismas? debe establecerse el nivel de aprovechamiento que se hace del Programa, oportunidades de mejora, quejas, ¿Que calificación le

da a la computadora que adquirió con el Programa hogares conectados (Marca, Calidad, Precio, Tamaño, Garantía).?

También debe si el precio que se paga por el Programa está acorde al ingreso del ingreso del hogar, y una exploración in situ del uso de la plataforma, ¿Cuántos miembros de la familia utilizan la plataforma? ¿Para qué utiliza la plataforma virtual?, ¿Resulta fácil la navegación en la plataforma?

IV. MÉTODO DE PROCESAMIENTO

Para la realización del procesamiento del material etnográfico se utilizó el Programa QDA Miner



QDA Miner Lite es un software de análisis cualitativo asistida por computadora. Puede ser utilizado para el análisis de datos textuales tales como transcripciones de entrevistas y noticias, respuestas abiertas, etc., así como para el análisis de imágenes fijas. Ofrece características básicas tales como:

- Importación de documentos de texto, RTF, HTML, PDF, así como datos almacenados en Excel, MS Access, CSV, archivos de texto delimitados por tabuladores.
- Importación desde otro software de codificación cualitativa como Altas.ti, HyperResearch, Etnograph, y desde herramientas de transcripción como Transana y Transcriber, así como desde archivos de Sistemas de Información de Referencia (.RIS).
- Codificación intuitiva utilizando códigos organizados en una estructura de árbol.
- Posibilidad de añadir comentarios (o notas) a segmentos codificados, a casos o a todo el proyecto.
- Herramienta booleana de búsqueda rápida de texto para recuperar y codificar segmentos de texto.
- Análisis de frecuencia de código con gráfico de barras, gráfico de pastel y etiquetas de nubes. Coding retrieval with Boolean (and, or , not) and proximity operators (includes, enclosed, near, before, after).
- Recuperación de codificación con operadores booleanos (y, o, no) y de proximidad (incluye, incluido, cerca, antes, después).
- Tablas de exportación a XLS, delimitado por tabulaciones, formatos CSV y formato Word.
- Exportación de gráficos en formatos BMP, PNG, JPEG, WMF.
- Formato de proyecto de archivo único (*.qdp).
- Interfaz y archivo de ayuda en inglés, francés y español.

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

El proceso de procesamiento y recuperación se hace con una interfaz como la que muestra la siguiente ilustración:

Ilustración 1: Interface de QDAminer

The screenshot shows the QDA Miner software interface. The main window displays a document titled "Informe Sutel" with the following content:

Informe Sutel
Proyecto Hogares Conectados
Prueba Etnográfica

Nombre del titular:	Jocebette Espinoza Quirós	Nombre del beneficiario:	
Turno de visita:	Mañana	Fecha:	1/10/2016
Hora de Inicio:	7:00am	Visita	1
Hora de finalización:	9:30am		

A las 7:00 am del 01 de octubre se le hace visita a doña Jocebette Espinoza Quirós, vecina del Barrio Las Cañas, ubicado en una zona rural en Cañas Gte.

EDAD DE LOS INTEGRANTES DE LA CASA

Doña Jocebette Espinoza de 31 años, jefa del hogar, Bernon Roberto Gutiérrez Espinoza de 16 años, Allison Espinoza Quirós de 13 años, Sharon Jimena Espinoza Quirós de 10 años, Leandro Espinoza Quirós de 7 años y Brianna Camila Delgado Espinoza de 11 meses de edad.

La nacionalidad de todos los integrantes de la casa es costarricense.

The interface also shows a sidebar with a list of variables under the heading "identificacion":

- titular
- residencia
- rural
- urbano
- edad
- sexo
- ocupacion
- ingreso
- vivienda
- entorno
- vida y costumbres
- miembros
- quienes usan la computac

V. CODIFICACIÓN Y REDUCCIÓN

Las tareas de reducción de datos cualitativos se basan en la categorización y la codificación de las entrevistas.

Las categorías son las clasificaciones más básicas de conceptualización, y se refieren a clases de objetos de los que puede decirse algo específicamente¹. En la metodología cualitativa, los datos recogidos necesitan ser traducidos en categorías con el fin de poder realizar comparaciones y posibles contrastes, de manera que se pueda organizar conceptualmente los datos y presentar la información siguiendo algún tipo de patrón o regularidad emergente.

La categorización (es decir, cerrar o establecer las categorías) facilita la clasificación de los datos registrados, y por consiguiente, propicia una importante simplificación.

La categorización consiste en la segmentación en elementos singulares, o unidades, que resultan relevantes y significativas desde el punto de vista de nuestro interés investigativo. Categorización se realiza por unidades de registro, es decir, estableciendo una unidad de sentido (otra posible definición de categoría) en un texto registrado por algún medio (usualmente grabado), por lo tanto es textual y a la vez conceptual.

La investigación cualitativa se mueve en un volumen de datos muy grande, por lo que se hace necesario categorizarlos para facilitar su análisis y poder responder a los objetivos que pueden ser cambiantes a medida que se va obteniendo la información.

Las categorías pueden constituirse utilizando una palabra de una idea que sea similar en otras ideas, o creando un nombre en base a un criterio unificador, logrando que al final del proceso todas las ideas estén incluidas en alguna categoría.

Para el caso de esta investigación se contó con 37 categorías.

¹ Carlos Thiebaut, *Conceptos fundamentales de la Filosofía*, Alianza Editorial, Madrid, 1998.

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Tabla 1 Matriz de categorización y reducción

Código:	% Códigos	% CASOS	No de Palabras
1. Titular	0,3%	3,4%	330
2. Lugar de residencia	1,2%	3,4%	224
3. Ocupación	1,5%	17,2%	457
4. Ingreso	4,7%	51,7%	1789
5. Condiciones de la vivienda	7,6%	69,0%	3545
6. Comunidad y entorno	1,7%	20,7%	740
7. Vida y costumbres	1,2%	13,8%	540
8. Miembros	0,3%	73,4%	6055
9. Quiénes usan la computadora	5,8%	34,5%	1773
10. Capacidad para el uso de la computadora	2,9%	20,7%	1114
11. Escolaridad del núcleo	2,0%	24,1%	973
12. Por qué decidió ser parte del Programa	4,4%	41,4%	1624
13. Hace cuánto posee el Programa	1,7%	17,2%	243
14. Actividades empresariales	1,5%	17,2%	441
15. Redes sociales	5,5%	41,4%	1794
16. Ven videos	1,7%	17,2%	405
17. Trámites Bancarios	1,7%	20,7%	488
18. Juegos en línea	2,3%	24,1%	833
19. Compras por internet	1,7%	20,7%	420
20. Generación de contenido	0,6%	16,9%	621
21. Satisfacción con el Programa	5,0%	41,4%	2682
22. Interrupciones del servicio	2,3%	27,6%	1031
23. Velocidad de conexión	0,6%	6,9%	116
24. Para qué usan la computadora	7,3%	55,2%	3126
25. Uso de plataforma del Programa	0,3%	3,4%	169
26. Valoración de la plataforma	1,2%	13,8%	671
27. Quien administra el Programa	2,6%	31,0%	409
28. Valoración del Programa	3,5%	31,0%	1438
29. Estado del equipo de computo	2,0%	24,1%	859
30. Información recibida sobre el Programa	0,9%	10,3%	139
31. Menciones al IMAS	0,9%	10,3%	253
32. Información relacionada al proveedor	7,3%	55,2%	4187
33. Valoración del equipo de computo	0,9%	10,3%	236
34. Precio del equipo de computo	0,6%	6,9%	144
35. Oportunidades de mejora	0,9%	10,3%	818
36. De donde provienen los fondos	0,6%	6,9%	49

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

37. Información sobre la garantía	2,6%	27,6%	586
--	------	-------	-----

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Debido a la gran cantidad de información producida por las etnografías se procede a presentar los resultados mediante tres ejes de análisis:

1. El primer eje será una descripción de las condiciones socioeconómicas y culturales de las unidades analizadas.
2. El segundo se refiere precisamente al uso y costumbres relacionadas con el uso de la computadora e internet antes y después de su vinculación con el Programa de hogares conectados
3. Valoración del Programa y de los proveedores asociados al Programa.

Cada eje está compuesto de una serie de categorías de análisis y cada categoría presenta una síntesis analítica, seguida de una tabla de dos columnas, la columna izquierda muestra las extracciones de texto producto derivada de los informes de cada unidad habitacional y en la izquierda la categoría propia a la que corresponde la extracción.

1. Condiciones socioeconómicas y culturales de las unidades analizadas

Ilustración 2 Vivienda



Las unidades habitacionales se encuentran ubicadas en barrios pobres, en algunos casos catalogados como urbano marginales, en los cuales existe riesgo y peligrosidad asociada a delincuencia y tráfico de drogas.

La mayoría de las viviendas son de propias y fueron adquiridas por herencia o un bono de la vivienda aunque más o menos una tercera parte de los entrevistados alquilan a terceros.

Las condiciones de las viviendas en más de la mitad de los casos son bastante precarias y las que no muestran condiciones austeras.

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Códigos
<p>Se encuentra en un barrio peligroso, no para las personas que viven ahí pero si para las personas forasteras, tanto así que hasta un taxista me dijo que no entrara caminando. La casa no se encuentra en la entrada principal si no en la primer entrada y no cuenta el barrio con acceso a servicio de autobús. La casa se encuentra en una casa a la par de la iglesia en una entrada, para estar en una zona rural, la casa tiene un aspecto de casa urbana. Es de madera pero da la apariencia de ser de remiendos, es decir partes de madera unidas. Tiene un aspecto muy descuidado y los cimientos parece que en cualquier momento se podría caer. La casa es compartida, Doña Gabriela con 37 años vive en la casa de los papás con estos, sin embargo se dividieron la casa para que cada uno tuviera su parte, por lo que la sala es de los papas (estos lo dividieron en sala/cocina, no la pude apreciar bien porque habían visitas y me pasaron a otro cuarto apenas entre), a ella le toca un pequeño cuarto que sirve de cocina y para que sus hijos realicen las tareas. Un cuarto dividido por una cortina en dos cuartos, que sirve para que sus 5 hijos vivan además de la sala.</p>	<p>Vivienda</p>
<p>El acceso a la casa de habitación es muy difícil, el barrio es peligroso (Santa Eduviges en general es un barrio tranquilo y muy codiciado para residir, sin embargo la entrada denominada “el huequito” ha tenido varios acontecimientos como asaltos y tres muertes (un enfermero, una señora (este año) y a un “narcotraficante”). Inclusive al bajarme del taxi para esperar a Mónica, el taxista con cara de preocupado antes de irse me preguntó que si sabía dónde estaba. El camino antes de llegar a la casa en si es muy difícil, es bajando una loma, la calle es de piedra, barro y coral. Pregunté que si al llover era difícil bajar y me dijeron que si, lo cual era evidente. Ya la propia entrada de la casa presenta un portón en buen estado y tienen una parte de cemento y la otra parte de barro el camino.</p>	<p>Vivienda</p>
<p>Vivienda La casa de Doña Carolina se ubica en un barrio “peligroso de Limón”, simplemente tiene esa fama y uno evita caminar por esos lados por ser forastero y que no lo conozcan. Incluso el taxista me recomendó que siendo él del barrio que ni él caminaba por ahí, aunque conocía a los “pintas” era mejor no arriesgarse y no caminar sola. Por esa zona son frecuentes las inundaciones. La casa no se encuentra en la calle principal si no en una entrada, a simple vista el barrio es tranquilo y hay muchos niños por la calle. La casa de Doña Carolina es alquilada, de cemento, sin cielorraso, una casa estable, sin miedo a que se caiga algo, muy maciza. Pareciera como si el techo le habían cambiado las latas de zinc.</p>	<p>Vivienda</p>
<p>Viven en condiciones difíciles debido a que ella es madre soltera y el apoyo que recibe de parte de su ex esposo es limitado, pero se esfuerzan para seguir adelante con sus estudios y llevar una vida normal.</p>	<p>Vivienda</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Códigos
<p>Las condiciones de la vivienda son las siguientes: casa de cemento, paredes pintadas de color terracota, piso rojo si cerámica, el corredor tiene un portón de color negro, la casa tiene dos cuartos, en uno duerme Jocebette con los niños más pequeños, en el otro cuarto duermen sus hijos mayores, posee sillones en buen estado, un televisor antiguo pequeño, equipo de sonido, este es prestado, una refrigeradora marca atlas, un microondas que no funciona, lo utiliza para guardas cosas, lavadora marca atlas, tiene una plantilla de gas, pero actualmente no la usa ya que no ha podido comprar el gas, así que cocina con un sartén eléctrico, tiene un coffe maker, en la sala se encuentra un chino (cuna para él bebe) y un coche, la parte de atrás de la casa está cubierta por unas latas de cine.</p>	<p>Vivienda</p>
<p>Las condiciones de la vivienda son las siguientes: casa de bono otorgada por el BANVI hace 11 años, con paredes de cemento, color verde agua con blanco, no tiene cielo raso, sin cerámica, de piso rojo, cuenta con un corredor construido por la familia, y un anexo en la parte de atrás de la casa, en el cual se encuentra la cocina, una bodega donde se guardan algunas herramientas del padre, una motocicleta entre otras cosas, y también se encuentra un cuarto donde duerme Katherine con su pareja y su hijo. Dentro de los electrodomésticos que poseen, están dos refrigeradoras, una para la casa y la otra para el negocio, un televisor de tamaño normal, sillones no en muy buen estado, una plantilla de gas, olla arrocera, coffe maker, lavadora, la casa tiene dos cuartos, pero uno es ocupado para el negocio, en el cuarto de Katherine se encuentran dos camas, un televisor plasma, una olla arrocera, un coffe maker y una cómoda, este cuarto está elaborado de tejas de zinc y madera, el piso de cemento, también se encuentra la computadora. Katherine cuenta que probablemente el lunes iniciara un curso de servicio al cliente con CENET, en el centro comercial de Liberia, es un curso gratuito impartido por 3 meses con horarios intensos ya que el mismo será un curso intensivo, la madre cuidara a su hijo para que ella pueda realizar todas las actividades para su crecimiento académico.</p>	<p>Vivienda</p>
<p>La señora vive en el centro, de la iglesia Jesucristo de los santos de los últimos días 200 metros hacia la derecha. Es una casa amplia, un poco deteriorada, es una vivienda propia. Cuando se le llevo a realizar el proyecto la señora Dinia se encontraba acompañada con su madre y una prima. La señora me llevo hasta una mesita que tiene como división entre la cocina y la sala y desde ese momento se dispuso a tenderme. La señora Dinia es una mujer bajita, como de un metro cincuenta, de contextura gruesa, pelo lacio, negro y amarrado y joven. Vive con sus tres hilos. El mayor de veintiún años, la del centro de dieciséis años y el menor, que es un bebecito, tiene tres añitos. El día de la primera visita solo se encontraba doña Dinia con sus visitas y el bebé de nombre Deiner, el cual llama repetidas veces en las grabaciones, ya que es un bebé y necesita mucha atención y cuidado.</p>	<p>Vivienda</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Códigos
<p>La propiedad mide alrededor de unos 150mts2 El corredor de la casa es de tierra, en el hay una casa de perro, una cocina eléctrica que se encuentra en condición de chatarra, tiene un portón en la entrada de la propiedad de una altura aproximada a un metro, que se encuentra un poco deteriorado. En el patio por el costado derecho de la casa, hay un poco de monte y algunas matas sembradas, se puede notar la tubería de la casa por donde sale a este lado, para desembocar en un caño, también hay un pequeño corredor de tierra que da a una entrada por el costado a la casa, a parte de la puerta frontal, por el lado izquierdo la casa está a escasos centímetros de una pared de tierra como de 1.40 de altura en su parte más alta y se puede notar una gran cantidad de telas de araña. Con lo que respecta a la fachada frontal de la casa, las paredes se notan un poco agrietadas, la parte del techo visible que se expone al patio esta sin cielorraso, y se nota un bombillo con el cableado expuesto.</p>	<p>Vivienda</p>
<p>La casa prácticamente se está cayendo en pedazos, la casa tiene comején en todos lados, le faltan tablas al piso y la paredes, en algunas ventanas no hay vidrio, cuando llueve las tuberías del sanitario no funcionan, hay muchas goteras en el corredor tiene una mesa y en ella tiene amarrado un perro negro que adopto que se llama colochó.</p>	<p>Vivienda</p>
<p>En la entrada también podemos notar, que en el patio de una de las casas se encuentra cerrado por un portón, y dentro de éste hay varios instrumentos de mecánico automotriz, además podemos notar que tanto las ventanas como las puertas de ambas casas, están cubiertas por verjas portón, frente a la casa se puede notar una lavadora que no parece estar en mal estado pero que aun así no se ve que esté realizando alguna función. En el pasadizo izquierdo a la par de la casa se puede notar cómo hay dos motocicletas y algunas otras piezas del motor que se encuentran como chatarra, también en el patio de la casa nos topamos con un perro raza pitbull, el cual se encuentra amarrado, además de otro cachorro de la misma raza.</p>	<p>Vivienda</p>
<p>En cuanto a las condiciones de la casa, en lo que fue posible observar, ya que no me pasaron del corredor, puedo indicar que hasta donde alcanzó a ver tiene piso cerámico, se ve claramente que hay dos puertas de entrada, una que es la puerta de la familia de Deyanira, y la otra que es la entrada al cuartito de Stephany y su familia (Walter y Erin). La casa tiene muros alrededor y esta enrejada.</p>	<p>Vivienda</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Códigos
<p>El frente de la casa es sencillo decorado con azulejo en las paredes, la vivienda no posee cochera. No presenta mayor seguridad después del portón frente a la puerta. El inmobiliario del hogar es sencillo, refiriéndonos a que no hay nada lujoso, algunos muebles se notan desgastados por el uso y el paso de los años. La puerta de la segunda habitación en la sala se nota en mal estado. La hija mayor duerme en el mismo cuarto con su hijo. Han ido ampliando la vivienda con ayuda del IMAS con el paso del tiempo. Esto importante debido al hecho de que tienen varios hijos y no cabían en un solo cuarto.</p>	<p>Vivienda</p>
<p>Doña Alice nos indica que la vivienda donde ella vive ya había sido construida antes de que ellos llegaran, de igual forma se puede apreciar que la vivienda se encuentra en buen estado. De igual manera la zona donde se ubica la casa, se encuentra dividido entre las otras casas tan sólo por una pared por lo que todas las casas están completamente pegadas. Todos dentro del hogar que doña Alice son de nacionalidad costarricense, el hogar se encuentra en entorno tranquilo, no se notan signos de zona conflictiva donde se caractericen a un estilo de vida de precario y/o tugurio, tampoco se notan personas alrededor con características de consumo de drogas y/o delincuencia común en la vía pública. Mientras duro la visita al hogar no se pudo notar que existiera algún tipo de conflicto entre las personas del vecindario, tampoco se notan un flujo de tránsito congestionado por el contrario, se ve una zona poco transitada, aun así la carretera se encuentra en buen estado.</p>	<p>Vivienda</p>
<p>La vivienda es sencilla y pequeña, pero bien cuidada y aseada. El techo y piso se presentan en buen estado, se nota una buena instalación eléctrica, refiriéndonos a que no hay cables expuestos a la vista. Las paredes están bien pintadas, y sin rayones de ningún tipo.</p>	<p>Vivienda</p>
<p>La casa está en buen estado generalmente, tiene inmobiliaria sencilla construida por el jefe de familia, la mantienen limpia y libre de polvo a pesar de la constante presencia de este. El corredor se convirtió en un taller de ebanistería para que el padre de familia trabaje, por lo cual entra constante aserrín a la casa de habitación, en especial a la sala. Aun así la señora de la casa limpia constantemente los muebles y el piso. También debido al taller, hay un muy difícil área de paso entre la entrada desde la acera hasta la casa. La casa es pequeña y de concreto, la calle del frente es de lastre o ripio. En la corta observación que se pudo hacer, se ven unas cuantas malas instalaciones eléctricas en la vivienda, sin embargo, el piso y techo se encuentran en buen estado.</p>	<p>Vivienda</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Códigos
<p>Condiciones de la vivienda: La casa es habitable, está en buen estado. Tienen pertenencias sencillas, nada lujoso a la vista. Techo y piso de cerámica en buen estado, la casa tiene cochera en cementada y verjas. La cochera tiene un desperfecto con el portón. También cuenta con facilidad de acceso desde la carretera interamericana, dado a ello también tiene fácil llegada en transporte público desde Cartago o San José. En cuanto a la instalación eléctrica, solo se ven dos cables expuestos a la vista. Poseen un escritorio grande para ubicar la computadora, el resto de los inmuebles también son de tamaño regular. La cocina está bien equipada en electrodomésticos, la ama de casa dice que el IMAS le ha ayudado bastante con esto último</p>	<p>Vivienda</p>
<p>Con respecto al estado de la casa, podemos notar que está en buen estado, es una casa que se observa limpia además en lo poco que se puede notar en los cuartos esto se encuentran limpios. Posee una pantalla tipo LCD en la sala colocada en la pared y sostenida mediante un "brazo". Con respecto al lugar donde se ubica la computadora, le destinaron el escritorio de estudio de su hija Melanie en el cual también se encuentran los libros y cuadernos de la escuela de ella.</p>	<p>Vivienda</p>
<p>La casa se encuentra en un precario la casa es de baldosa ella vive en ella desde el 2006 la casa no está pintada no tiene corredor tiene tres cuartos un baño y un pequeño patio para tender ropa y una cocina, la casa no tiene cielo raso no se encuentra en mal estado pero si necesita mejorías. Dentro de la casa tiene lo necesario para vivir la casa no tiene goteras y la tienen muy limpia los cuartos tiene piso de cemento solo sala y parte de la cocina tiene cerámica, la señora comenta que pudo construir la casa gracias a una hermana que saco un préstamo para poder ayudarla, ella entro a la casa en piso de tierra, sin ventanas y sin conexión de luz pero poco a poco hasta la fecha le fue haciendo mejoras a la casa. La meta de la señora Yorlen es poder ponerle cerámica a los cuartos de la casa y al baño y además poder construir el corredor de su casa.</p>	<p>Vivienda</p>
<p>La casa fue otorgada por el BANVI, ubicada en el Barrio Valle Dorado 1 en Bagaces, y tienen 10 años de vivir en este lugar. La casa es de cemento, con las paredes pintadas de color beige, por fuera, y por dentro están pintadas de color verde, no cuenta con cielo raso, tiene piso rojo sin cerámica, dentro de la casa se pudo observar que doña Soleyda tiene dos sillones en buen estado, ubicados en la sala, también tiene un televisor plasma, la casa tiene dos cuartos, en uno se encuentran dos camas donde duerme ella con sus hijos menores y en la otra su hija mayor, y en el segundo cuarto tiene solamente una cama, ahí duermen el resto de sus hijos y también utilizan una colchoneta dado que no alcanza a dormir todos en la cama. En la cocina tiene un refrigerador, una plantilla de gas, y un mueble empotrado para colocar los utensilios, microondas y lavadora, la casa no cuenta con lavandería.</p>	<p>Vivienda</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Códigos
<p>La casa de doña Laura le fue otorgada por el gobierno, EL BANVI, hace alrededor de 10 años, anteriormente vivan en un cuarto que su madre le cedió, la casa es construida de cemento, con las paredes pintadas de color verde, no tiene cielo raso, piso de color rojo sin cerámica, la casa tiene dos cuartos ,en uno duerme ella y su esposo y en el segundo duermen sus tres hijos en una cama matrimonial, este cuarto no posee puerta, la casa tiene un pequeño corredor, sala, comedor y cocina, además de estos doña Laura está construyendo un pequeño anexo, en el cual pretende hacer el cuarto de su hijo ya que el espacio de la casa es limitado, por el momento solo se encuentra la estructura de cemento con el sin puesto.</p>	<p>Vivienda</p>
<p>Jocebette indica que la vivienda no es propia, que hace alrededor de unos cinco años, un pareja de alcohólicos decidió alquirlársela por un monto de 50.000 colones y ella acepto, dice que la señora le pidió vivir en la casa, con su pareja, el cual era un delincuente que le gustaba robar cosas y un día de tantos llego la policía a buscarlo, entonces accedieron a irse del pueblo. Al tiempo después la señora regresa con otra pareja, y le exige a t que doña Jocebette que tiene que dejarla vivir en la casa ya que ella es la dueña de la misma , Joseba le dice que no le va a permitir eso, ya que ella está pagando por un alquiler y que además no confía en la pareja actual, lo cual la señora se enfurece y amenaza con sacar de la casa, al final doña Jocebette actúa y llama a la policía y esta toma las medidas del caso.</p>	<p>Vivienda</p>
<p>Su casa otorgada por la Mucap, presenta las siguientes condiciones: casa de cemento, con las paredes pintadas de color rosado, tiene cielo raso, piso rojo sin cerámica, dos cuartos, en uno duerme ella sola, y en el otro hay dos camarotes donde duermen sus hijos, tienen televisor plasma, equipo de sonido, sillones en perfecto estado, dos camarotes, una cama matrimonial, platilla de gas, refrigeradora, lavadora, microondas. La casa posee un anexo en el cual pretende hacer el cuarto de sus hijos varones y la otra parte sería para la cocina, hasta el momento se encuentra con las paredes de cemento, con el verdadero empotrado y el techo de zinc, ella nos indica que ha comprado los materiales con la ayuda que el IMAS le da y que su tío que es constructor le ayuda con la mano de obra, lo que le falta para terminarlo sería colocar las ventanas, hacer la división de fibrolit y coloca las puerta, ella espera terminar pronto.</p>	<p>Vivienda</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Códigos
<p>La casa de doña Norma es donada por CONAPROSAL, tiene la casa hace más de 20 años, indica que el lote fue donado por su hermano, este es un lote grande, aproximadamente de unos 14 m2 x 10 m2 (calculo imaginario) la casa es de cemento, con las paredes pintadas de color beige en la parte de afuera, y por dentro algunas partes están pintadas de color verde agua, el piso es rojo sin cerámica, no tiene cielo raso, la sala no tiene juego de sillones, esta solo tiene una mecedora, y una mesa de madera sin sillas, hay un televisor antiguo y un equipo de sonido, la cocina tiene la refrigeradora, una plantilla de gas, coffe maker y microondas, las ventanas de la cocina no tienen vidrios, estas están cubiertas por madera y cin, en la parte del cuarto es una sola habitación para todos ya que este no posee divisiones, así que cuenta con una cama matrimonial, donde duerme ella con su hija mayor y su hijo menor, y al otro lado de la habitación que se encuentra divide por unos armarios duermen sus otros hijos, el baño se encuentra en buen estado, este no tiene azulejo, la instalación eléctrica está en buen estado, comentó que la cambio hace tres años.</p>	<p>Vivienda</p>
<p>Al entrar a la casa pude observar que tiene unos muebles de vinil color negro con un comedor de 6 sillas, en sus paredes hay varios cuadros y adornos, el piso es de ocre, y al lado están dos cuartos donde duermen, su esposo y ella y en el otro el hijo, a la par del cuarto del hijo está un pequeño baño, las paredes de la casa están un poco despintadas. Después está su cocina, es pequeña pero tiene su refrigeradora, un mueble de cocina, su cocina y su fregadero, se ve en buenas condiciones y detrás de la cocina el esposo hizo un añadido donde duerme la hija mayor de ellos, y a la par está el patio.</p>	<p>Vivienda</p>
<p>Al entrar a la casa de la titular podemos notar justamente en frente otra puerta que dirige la casa de una de sus hijos a la de ella. Al lado izquierdo de la entrada se encuentran los sillones, además de una mesita la cual estaba utilizando la beneficiaria y un vecino de ella para hacer trabajos de la escuela. También desde la entrada podemos notar la cocina, la cual cuenta con un desayunador y una refrigeradora, la cual parece estar en buen estado, a un lado de la refrigeradora se encuentra una sesta que al parecer contiene ropa sucia y una lavadora que se encuentra conectada.</p>	<p>vivienda</p>
<p>la entrada de la casa tiene un corredor de tierra, podemos notar, que hay dos casas pegadas en una de las cuales pide el hijo mayor de la titular, en la otra vive ella con su hijo del medio y su hija las cuales la beneficiaria del Programa conec</p>	<p>(incluidas en el residencia) residencia</p>
<p>la casa de doña Xinia chinchilla Gamboa, la entrada de la casa tiene un corredor de tierra, podemos notar, que hay dos casas pegadas en una de las cuales pide el hijo mayor de la titular, en la otra vive ella con su hijo del medio y su hija las cuales la beneficiaria del Programa conectados.</p>	<p>residencia (incluye residencia)</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Códigos
San José del cantón de Acosta y en el distrito de San Ignacio en un lugar conocido como laminillas, 100 m al oeste del taller Castro, frente a las canchas de fútbol cinco, casa color rosada	residencia
En la entrada también podemos notar, que en el patio de una de las casas se encuentra cerrado por un portón, y dentro de éste hay varios instrumentos de mecánico automotriz, además podemos notar que tanto las ventanas como las puertas de ambas casas, están cubiertas por verjas portón, frente a la casa se puede notar una lavadora que no parece estar en mal estado pero que aun así no se ve que esté realizando alguna función. En el pasadizo izquierdo a la par de la casa se puede notar cómo hay dos motocicletas y algunas otras piezas del motor que se encuentran como chatarra, también en el patio de la casa nos topamos con un perro raza pitbull, el cual se encuentra amarrado, además de otro cachorro de la misma raza.	residencia vivienda

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA



Entorno

A pesar de que las unidades analizadas se encuentran en lugares catalogados como precarios e incluso urbano marginales la percepción de peligrosidad percibida por los propios habitantes esta un tanto atenuada, a pesar de reconocer que son lugares peligrosos u empobrecidos se matiza la peligrosidad indicando que depende de la hora y el día en que se ingresa a los barrios se corre distinto tipo de riesgos.

Como nota al margen y por consejo de las familias entrevistadas todas las etnografías tuvieron que planificarse para terminar máximo a las 4 pm para que los observadores no se encontraran en los barrios después de esa hora.

Lo cual denota una suerte de adaptación a las condiciones de peligrosidad de los espacios que se habitan cotidianamente.

Texto	Código
Características del entorno: Viven en una comunidad de campo tranquila y sencilla, libre de delincuencia e influencia de drogas. Tiene a su alcance servicios básicos, sin embargo, se da falta de regularización en el servicio de aguas potables. Esto debido a que cortan en el agua todos los días a partir de las 10: 00 am y hasta entradas horas de la tarde. En cuanto al servicio de transporte publico de autobús, no es muy regular, se presenta solo en horas muy específicas del día.	Entorno
Características del entorno: Viven en un barrio bonito de clase media baja, pero en los últimos años ha aumentado la influencia de la droga en la comunidad. Esto debido a la deserción escolar de los vecinos, estos han preferido viciar su vida en este tipo de asuntos. Han llamado a la policía en varias ocasiones, pero esta no presta atención. Ha habido casos en los que sus propios hijos se ven amenazados debido a esto. Ella procura cuidar de la integridad física de sus hijos alejándolos de malas compañías y manteniéndolos ocupados en los estudios.	Entorno
Características del entorno: Admite que viven en un barrio un poco peligroso de la zona. En ocasiones se presentan peleas entre pandillas callejeras, ella puede captar que hay influencia de drogadicción y por las noches suele ser un poco peligroso para andar en la calle. Sin embargo, se ha tranquilizado un poco el ambiente de la comunidad en los últimos meses.	Entorno
Doña Soleyda nos refiere que entre semana todo es muy tranquilo, que pasa la mayor parte del tiempo en su casa, que sus hijos le colaboran con el oficio. Aparte de todos los hijos que viven con ella, tiene dos hijas más, estas viven por aparte, una de ellas se encuentra en Liberia y la otra vive ahí en Bagaces. La familia acostumbra los fines de semana hacer olla de carne para compartir en familia, que invita a sus hijas y que aprovecha para ver a sus nietos que son dos. A su hijo Andrey le gusta salir en los desfiles que realiza la escuela y también le gusta jugar futbol, y una de sus hijas mayores le gusta hacer deporte (salir caminar) .	Entorno

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

<p>Cuando llegamos a la casa de Jocebette ella nos recibió amablemente, sus dos hijos mayores no se encontraban en la casa, ya que andaban caminando y los dos menores estaban durmiendo, ella se encontraba haciendo el desayuno para sus hijos, estos llegaron al rato de estar realizando la entrevista y se mostraron amables. Jocebette nos cuenta que todos los días se levanta a las cinco de la mañana ya que su bebe se despierta muy temprano, lo primero que hace es hacer el desayuno para sus hijos, alista a los niños para que vayan a la escuela, luego regresa para atender a la bebe, hace los quehaceres de la casa, espera a su hijo mayor para almorzar, luego va y recoge a sus hijos. La mayor parte del tiempo ve televisión o usa la computadora, dice no visitar mucho a los vecinos ya que no son muy empáticos, que en ocasiones a la que visita es a su mamá que vive en la misma etapa (barrio) es católica no prácticamente los fines de semana se queda en la casa o a veces lleva a los niños al parque para que se distraigan un rato. A sus hijos Bernon y Allison, les gusta el boxeo, ambos pertenecen al comité de deportes, reciben los entrenamientos de martes a viernes de 5:00 pm a 7:00 pm, nos cuenta que Allison ha participado en juegos nacionales y gano medalla de oro en los juegos de este año, nos cuentan que están saliendo a correr por la mañanas ya que pronto tendrán una participación. Su hija Sharon le gusta el baile, participa en actividades de la escuela y su hijo Leandro es apasionado a la bicicleta.</p>	Entorno
<p>Al conversar con doña Xinia chinchilla Gamboa, nos relata que el lugar donde viven es un lugar tranquilo, que es poca la delincuencia de la que se escuchó hablar y el problema social que mayormente se presenta es el consumo de drogas. Lo que pudimos notar es que dentro de la zona se encuentran una gran cantidad de motocicletas, y a la hora de preguntar el porqué, nos refiere que uno de los talleres que se encuentra cerca de ahí es especializado en la reparación de motos.</p>	Entorno

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA



Vida y costumbres

En relación a los hábitos de vida se puede observar que la mayoría de las unidades habitacionales observadas son hogares multifamiliares donde residen más de una familia, y que son lideradas por una mujer, siendo verdaderas excepciones las familias nucleares lideradas por un hombre.

Muchas de las actividades económicas de estas familias combinan ingresos provenientes de actividades asalariadas poco calificadas u actividades comerciales informales poco estables.

En muchos casos hay bastantes personas jóvenes a cargo de la jefa de hogar los cuales están becados para sus estudios.

Texto	Códigos
El padre trabaja como chofer para una empresa privada de lunes a viernes de 5 am a 10 pm, hora a la que llega a la casa. La madre trabaja como empleada doméstica, también estudia repostería y panadería y asiste voluntariamente como labor social en el hospital central de Cartago (Hospital Dr. Max Peralta). Además de estas labores, ayuda a su hermana cuidando de su sobrino discapacitado (tetrapléjico).	Vida y costumbres
Los hijos asisten al polideportivo para recrearse en deportes (tenis de mesa, ajedrez, futbol), son chicos educados y amables. Pelean un poco entre ellos, pero básicamente respetuosos. La madre es amable, hogareña, diligente y parece buena administradora de los recursos económicos que tienen en el hogar. Ella esta becada en la UNED para estudiar enseñanza de las matemáticas y quiere continuar estudiando después y especializarse en enseñanza especial. Parece ser una persona que se esfuerza y se preocupa por sus estudios y los de sus hijos. Quiere traerse a la casa a vivir a un sobrino de Pejibaye de Cartago, este esta becado en la UCR y asiste a la sede en San José. La madre cría a sus hijos sola ya que se separó de su esposo. Le ayuda a su mama vendiendo chileras entre las vecinas y otros allegados. También monitorea constantemente el uso y tiempo que le dan sus hijos a la computadora que han obtenido con el Programa.	Vida y costumbres
Ambas niñas tienen becas y son bien aplicadas por parte de su madre en sus trabajos y suministros escolares y colegiales. Debido a que tienen negocio propio, a veces hay dinero y en algunas otras ocasiones no hay. La madre ha intentado trabajar para apoyar económicamente a su esposo, pero no es muy habilidosa en lo que a los negocios o ventas se respecta. En las escasas oportunidades que encuentra trabajo debe renunciar debido a razones que le afectan emocionalmente. La familia posee una casa propia y les falta seis años para terminar de pagar el préstamo de la misma. Ambos padres les inculcan a sus hijas el valor de estudiar diligente y constantemente. La niña pequeña de 10 años sufre de acoso en la escuela (bullying), a pesar de estas circunstancias, ambas niñas son tranquilas y se mantienen en la casa, no suelen andar en la calle constantemente. La madre supervisa asiduamente el contenido que ven en internet, ya sea mediante la computadora o el celular.	Vida y costumbres

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Durante la semana Josefa pasa en su casa, hace los quehaceres, atiende a sus hijos y si sale algún trabajo lo realiza, dice que los fines de semana acostumbra ir donde su mamá, ahí ella y sus hermanas y tías hacen una reunión familiar, para ellas es una costumbre, aparte de eso le gusta ir a la iglesia, sus hijos no realizan actividades extraoficiales, solo asisten a sus estudios.	Vida y costumbres
La entrada de la casa tiene un corredor de tierra, podemos notar, que hay dos casas pegadas en una de las cuales pide el hijo mayor de la titular, en la otra vive ella con su hijo del medio y su hija las cuales la beneficiaria del Programa conec	(incluidas en el residencia) Residencia
La casa de doña Xinia chinchilla Gamboa, la entrada de la casa tiene un corredor de tierra, podemos notar, que hay dos casas pegadas en una de las cuales pide el hijo mayor de la titular, en la otra vive ella con su hijo del medio y su hija las cuales la beneficiaria del Programa conectados.	Residencia (incluye residencia)
San José del cantón de Acosta y en el distrito de San Ignacio en un lugar conocido como laminillas, 100 m al oeste del taller Castro, frente a las canchas de fútbol cinco, casa color rosada	Residencia
En la entrada también podemos notar, que en el patio de una de las casas se encuentra cerrado por un portón, y dentro de éste hay varios instrumentos de mecánico automotriz, además podemos notar que tanto las ventanas como las puertas de ambas casas, están cubiertas por verjas portón, frente a la casa se puede notar una lavadora que no parece estar en mal estado pero que aun así no se ve que esté realizando alguna función. En el pasadizo izquierdo a la par de la casa se puede notar cómo hay dos motocicletas y algunas otras piezas del motor que se encuentran como chatarra, también en el patio de la casa nos topamos con un perro raza pitbull, el cual se encuentra amarrado, además de otro cachorro de la misma raza.	Residencia Vivienda

Ocupación

La ocupación refleja de manera directa las condiciones de bajo ingreso de las beneficiarias titulares de los unidades estudiadas, la mayoría de ellas son amas de casa sin ingreso propios o estudiantes, que como ya dijimos complementan sus ingresos mediante actividades informales de bajo ingreso e intermitentes como las ventas por catálogo.

Texto	Código
Doña Soleyda es ama de casa, por el momento no se encuentra laborando en ningún lugar, solo se dedica a la crianza de sus hijos, su hijo Jason hace trabajos temporales de vez en cuando, ya que no puede conseguir un trabajo fijo todavía por ser menor edad, el resto de los integrantes de la casa se dedican solo al estudio y colaborar con los quehaceres de la casa.	Ocupación
Doña Laura en la actualidad se dedica a estudiar, también dedica su tiempo a la labor social ya que es presidenta de la asociación de desarrollo específico pro CEN CINAI bienestar comunal de Bagaces, Ministerio de Salud, en esta asociación velan por el interés de los niños en la parte nutricional y psicológica, también se les da esta atención a madres lactantes y mujeres embarazadas, esta población. Esta población cuenta con un equipo preparado donde se incluyen nutricionistas y profesionales en el campo, los cuales elaboran un plan para mantener las necesidades de estas personas.	Ocupación
Doña Jocebette comenta que por el momento no trabaja, que anteriormente laboraba en un bar, pero esto empezó a perjudicar a su hijo mayor ya que descuido sus estudios y este no tenía control alguno y eso le preocupaba, también en algunas ocasiones la niñera que los cuidaba le dejaba los niños solos, dados todos estos acontecimientos decidió que lo mejor era quedarse en casa.	Ocupación
Doña Norma hace ventas por catálogo y vende una colonias de la marca le brisse, se dedica a estudiar y a alguno que otro oficio en la casa, dado que es operada de la tiroides hace 3 años, presenta escoliosis, y aparentemente tiene una hernia de disco, tiene un tratamiento de levotiroxina, indometacina y tratamiento para las hemorragias, toda esta situación la incapacita para poder trabajar en otras cosas. La señorita Isabel hace trabajos ocasionales de limpieza, el hijo mayor se desempeña como dj en algunos eventos, este mismo presenta una enfermedad llamada histoplasmosis, declarada a los dos meses de edad, esta enfermedad está asociada al aumento anormal del higa y el bazo, de la cual fue operado, además padece de epilexia y sufrió un derrame facial, de algún modo esto lo incapacita para trabajar.	Ocupación
Dona Josefa se dedica a la labor doméstica, la cual se le paga por semana y es ocasional, doña Josefa comenta que sus hijos no tienen trabajos fijos, a veces las llaman para hacer limpieza en alguna casa, o cuidar niños, su hijo mayor trabajo unos meses en la construcción de la carretera pero luego quedo sin empleo, solo realiza trabajos ocasionales.	Ocupación

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Ingreso

En relación con los niveles de ingreso como ya se indicó son bastante bajos y muy intermitentes y se combina una serie de fuentes propias con ayudas institucionales y trabajos asalariados. Estos ingresos limitados hacen que los miembros de las unidades analizadas sufran de bastantes limitaciones económicas y deban de recurrir a múltiples estrategias para solventar las necesidades básicas.

Actividades económicas informales como ventas por catálogo, comercio al menudeo, becas, pensiones y salarios por actividades no calificadas de varios de los miembros de la familia componen el grueso de los ingresos de cada núcleo, lo cual es muy coincidente con la encuesta cuantitativa realizada en paralelo a esta etnografía.

Texto	Código
<p>Reciben ayuda del IMAS pero los dijeron que solo este año les iban a dar la ayuda económica porque el otro año les tocaba a otras personas, que son ¢75.000, los hijos tienen beca menos Meriam e Iker. El papá de los niños les ayuda cuando puede, a pesar de estar separados hace como 3 años por problemas de alcohol, tienen una buena relación. Cuando tienen dinero se vienen en bus del colegio a la casa, pero cuando no hay plata les toca a ambas caminar (es un camino muy largo). Blicsi tiene una compañera que ve la necesidad y le paga los pases cuando ve esta situación. Doña Gabriela sufre mucho porque como madre ella misma contaba que ella quisiera darles todo a sus hijos, pero por su situación económica no puede darle todo. Tanto que las hijas mayores usan un solo perfume y a veces se pelean porque no quieren oler igual, pero ella no puede comprarles uno a cada una. Dice que a veces se ponen a soñar todos en la cama y que sueñan con tener una casa propia, ya que la situación en la que se encuentran donde la casa no es de ella si no de los papás le genera mucho estrés.</p>	<p>Ingreso</p>
<p>Jocebette estuvo pagando la cuota del impuesto en la municipalidad, pero en una visita de los funcionarios del IMAS, le aconsejaron que ella no podía estar pagando algo que no era de ella, y entonces ella no volvió a pagar las cuotas, pero nuevamente se le volvió a acumular los pagos, dice Jocebette que ella fue a hablar con el alcalde este le dijo que hablara con la abogada de la municipalidad, esta le recomendó dirigirse al BANVI, que tal vez ellos podían hacerle un estudio valorando que ella tiene a sus hijos pequeños, es madre soltera, y ya tiene varios años de vivir en la casa.</p>	<p>Ingreso</p>
<p>El abuelo es pensionado, ambas reciben ayuda socioeconómica del IMAS y becas, así es como sobreviven. El hermano que es estibador no se en que tanto ayuda en la casa o a ellas porque están por construirse una casita. Como la mamá falleció pero no trabajaba por cuidar al abuelo, no pueden obtener pensión por parte de la mamá.</p>	<p>Ingreso</p>
<p>Ingreso del hogar mensual: Entre el salario del padre de familia y el de la madre suman aproximadamente 312.000 colones.</p>	<p>Ingreso</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

<p>Actualmente Jocebette cuenta con un ingreso mensual de 75.000 colones otorgado por el IMAS, del proyecto plan puente de desarrollo, los dos hijos mayores poseen becas del IMAS, de un monto de 25.000 colones cada uno por mes, y las becas de sus dos hijos menos que serían de 18.000 colones para cada uno por mes, dice que el padre de la bebe le ayuda con 13000 colones por semana, y su hijo mayor contaba con pensión alimenticia pero el padre dejo de responder y se esconde para no pagar.</p>	<p>Ingreso</p>
<p>El aporte de dinero de doña Laura es de 75.000 colones aportados por el IMAS, del proyecto puente de desarrollo, la beca de sus hijos, y los ingresos de las ventas por catálogo. Los ingresos de su esposo rondan los 150.000 colones por mes, aunque estos no son fijos, ya que dependen mucho de los trabajos realizados.</p>	<p>Ingreso</p>
<p>Doña Soleyda nos cuenta que por el momento se encuentra en tramites la pensión alimenticia de dos de sus hijos, todavía no ha empezado a recibir el dinero pero que la jueza le indico que le correspondería 130.000 colones por mes de ambos niños, a sus tres hijos mayores que se encuentran en el colegio se le da una beca otorgada por el IMAS con un monto de 25.000 colones por cada uno, por mes, sumando un monto de 75.000 colones, también a sus dos hijos menores se le otorga una beca de FONABE, de 18.000 a cada uno por mes. Doña Soleyda recibe una ayuda económica otorgada por el IMAS, del proyecto plan puente de desarrollo, de un monto de 75.000 colones por mes.</p>	<p>Ingreso</p>
<p>Doña Josefa reporta que su ingreso mensual por los trabajos realizados es de 60.000 colones, la beca de sus dos hijos por la cual le dan un aporte de 37.000 colones por cada uno, además de sus hijas mayores que son para estudiar y tienen un ingreso de 200.000 colones cada una. Doña Josefa también recibe un aporte económico de 75.000 colones por parte del IMAS del proyecto plan puente, y dice que hace algún tiempo pensó en ponerle la pensión al padres de sus hijos, pero este le da ocasionalmente un poco de dinero, ya que el señor es una persona con vicios y no tiene las condiciones óptimas para mantenerlos.</p>	<p>Ingreso</p>
<p>Los ingresos de la casa aportados por el padre son de 90000 colones mensuales los cuales obtiene en sus trabajos ocasionales los cuales no son fijos ya que a veces cuenta con trabajo a veces no, Katherine cuenta con un ingreso de 115.0000 colones por mes aportados por la ayuda del IMAS, del proyecto puente de desarrollo, además de la beca dada para los estudios, su pareja hace un aporte mensual de alrededor de 160.000 que también obtiene de trabajos ocasionales realizados en carretera, la cual es contratado por una empresa privada, y de igual manera no es un monto fijo pero es un aproximado. Actualmente el negocio genera una suma aproximada de 75.000 colones mensuales, los cuales son utilizados para pagar el préstamo que sacaron para dicho negocio, y la otra parte el dinero para pagar el recibo de la luz, actualmente tienen la casa hipotecada para poder sacar el préstamo.</p>	<p>Ingreso</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Doña Norma posee una ayuda económica otorgada por el IMAS, del proyecto plan puente, de un monto de 75.000 colones por mes, la pensión alimenticia de Denisse de un monto de 78.000 colones mensuales, la beca de FONABE de sus hijos que son 18.000 colones por cada uno, estos son patrocinados por una fundación que se llama UN BOUND, esta consiste en donar cuadernos, uniformes, zapatos, en el mes de setiembre le dan un kit de salud que incluye shampoo, talco, desodorante, cepillo de dientes, pasta etc., en diciembre les regalan ropa nueva y se les realiza una fiesta.	Ingreso
Hoy en día los ingresos regulares se limitan a la pensiones de ambos hijos, que rondan los ciento cincuenta mil (150.000) colones mensuales aproximadamente.	Ingreso
Entre los gastos de la señora esta la chapeada del patio en donde ella comenta que paga diez mil colones (10.000) además la señora recibe una ayuda del IMAS de setenta y cinco mil colones (75.000) que utiliza una parte para la renta y saca treinta mil colones (30.000) en la compra de comida sin contar la carne, con lo que ella hace trabajando ella paga lo que pasajes de bus, carne, el gas entre otros.	Ingreso
El ingreso promedio que se describe en el hogar según nos cuenta la titular alrededor de 110,000 colones y que Jefferson y Melanie cuentan con una beca por parte del Instituto mixto de ayuda social IMAS, la función laboral de la titular es de ama de casa. Las condiciones de la casa, se puede demostrar que es un lugar que se encuentra en buen estado,	Ingreso (solapamientos vivienda)
El ingreso del hogar ronda aproximadamente por mes unos ochenta mil colones (80.000 colones) Las condiciones de la vivienda son pésimas no hay luz ya que los funcionarios del Ice lo quitaron y no la restablecieron por algún problema con el dueño de la propiedad. La casa no tiene agua así que Stephanie consigue agua de la casa de su mama que vive a unos 100 metros de su casa para poder satisfacer sus necesidades.	Ingreso
El ingreso del hogar es de 240,000 colones mensuales, las condiciones de la vivienda son muy humildes las paredes son una parte de lata y otras de fibroli, el piso es una parte de cemento y otra parte de pedazos de cerámica, son de nacionalidad nicaragüense, la señora Petronila García es la mamá de la titular de 58 años de edad ama de casa estaba de visita por tres meses en la casa de su hija ya que viaja tres veces al año de visita por el motivo de que todos sus hijos viven en Costa Rica ella y su esposo son los únicos que viven en Nicaragua ella desearía venirse a vivir al país por lo que toda su familia se encuentra aquí pero su esposo no le gusta ya que él tiene su vida allá y es un señor de campo al que le gusta sembrar levantarse temprano y estar en su lugar donde ha vivido siempre.	Ingreso

Texto	Códigos
<p>Doña Carolina no trabaja es ama de casa sin embargo los sábados por ayudar a la vecina trabaja cuidando a tres niñas en su casa los días sábados, las niñas ronda las edades entre los tres años la mayor (Rachel 3), dos años la del medio (Brittany 2) y de meses la más pequeña (Allison). Esta labor se le paga a la quincena, pero por problemas de impuntualidad de la mamá de las niñas el día de la visita me comentó que pensaba que iba dejar hacer eso, porque ya estaba cansada que la mamá de las niñas le dijera una hora y llegara a otra. Tanto fue así que le dijo que se las cuidara el viernes y cuando yo llegué ahí estaban las niñas desde el día anterior y la mamá solo apareció para dejarles una mudada. El papá de sus hijos les ayuda económicamente, trabaja en construcción en soldadura, actualmente está trabajando en la construcción de la Municipalidad de Limón, por lo que hasta él mismo le dijo que dejara de cuidar esos niños, a pesar que no viven juntos, le paga el alquiler, y les da la comida. Además de esto reciben ayuda del IMAS de setenta y cinco mil colones (¢75.000) y la beca que son veinticinco mil colones (¢25.000), actualmente se está moviendo para conseguirle beca a su otro hijo, para el otro año. Pero al más pequeño le dijeron que no porque no había campo. El alquiler de la nueva casa es bastante cómodo a setenta mil colones (¢70.000) con agua y cable, tienen dos meses de vivir ahí, ya que la casa anterior costaba los cien mil colones (¢100.000) más agua y electricidad, se trasladaron porque era muy caro y la ubicación era muy adentro de Envaco, la de ahora es más barata y tiene mejor ubicación.</p>	Ingreso

Escolaridad

En relación a la escolaridad podemos notas dos realidades las personas mayores de 35 años cuentan con escolaridades muy bajas y en general son los titulares del Programa. La presencia de muchas personas jóvenes dependientes en las unidades habitacionales entrevistadas hace que en todos los casos existan personas en edad escolar, o que cursan estudios secundarios. es muy importante hacer notar también que existen gran cantidad de universitarios becados, y que toda esta población estudiantil se beneficia de manera directa de las computadoras y el internet proporcionado por el Programa.

Texto	Código
<p>El nivel de escolaridad de miembros de la familia es el Siguiete: Fresner cursa el octavo año en el colegio Liceo Nuevo de Limón. Yilani cursa el cuarto año en la escuela Margarita Rojas Zúñiga. Devonie cursa el segundo año en la escuela Margarita Rojas Zúñiga. Juney no estudia porque tiene 5 años ni tampoco la bebe Kaymelin.</p>	<p>Escolaridad</p>
<p>Iniciamos con la madre Yorlen Vanessa Rojas ella tiene secundaria incompleta, pero actualmente va iniciar los exámenes de bachillerato para poder con concluir sus estudios, ella tiene treinta y uno años (31 años). Iniciamos con el hijo Jishard él tiene quince años es un joven afro- descendiente es alto y delgado y educado es personalidad seria no es muy conversador, tiene quince años (15 años) y estudia el Colegio Liceo Nuevo Limón, y cursa el octavo año, la madre me comenta que joven está lidiando con dos materias con calificaciones en rojo pero están ayudándolo en recuperarlas. Luego le sigue su hermana Shorlen ella tiene doce años (12 años) es mulata de estatura normal es delgada es de personalidad seria y reservada casi no conversa y se la pasa metida en su celular ella estudia en la escuela Margarita Rojas Zúñiga y cursa el sexto año tiene muy buenas calificaciones y es promedio de su clase. Tenemos a la próximas hija ella se llama Shorleny es mulata es de estatura pequeña tiene nueve años (9 años) es de carácter un poco fuerte muy madura y tiene muy buenas calificaciones, actualmente es promedio de su clase, ella actualmente cursa el segundo año en la escuela Margarita Rojas Zúñiga. Seguimos con su otro hijo Jismar él tiene cinco años (5 años) él se encuentra en el kínder es mulato, es de personalidad juguetona además de ser muy simpático y nada tímido él también estudia en la escuela Margarita Rojas Zúñiga. Y por ultima tenemos a la bebe de la familia ella tiene cuatro años (4años) no estudia es mulata de personalidad seria es delgada y alta para su corta edad.</p>	<p>Escolaridad</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Códigos
<p>Katherine tiene 19 años de edad, actualmente vive en la casa de sus padres, pareja y su hijo, su padre de 58 años de edad, su madre María Eugenia de 49 años, su pareja que desconozco la edad y su hijo Sebastián de 4 años, todos los integrantes de esta familia poseen nacionalidad costarricense Katherine cursa el ultimo grado para obtener el título de bachillerato, indica que lo matriculo por madurez, y asiste a las clases en el liceo nocturno Marco Tulio de Bagaces, el nivel académico de su madre llego hasta el sexto grado, luego ha realizado cursos con el INA de costura, actualmente no estudia, su padre también v llego hasta sexto grado, es constructor ocasional, indica ella que algunas veces es contratado como operador de alguna construcción (la persona que dirige la construcción de una casa) también trabaja como sierrista, ambos padres poseen una pequeña librería en la cual venden algunos productos escolares e imprimen y sacan fotocopias a documentos, dentro del negocio se puede observas que también se venden alunas golosinas, bebidas gaseosas, y también se hacen recargas telefónicas, ella indica que hace alrededor de 7 meses que tienen el negocio.</p>	<p>Escolaridad</p>
<p>El hijo menor cursa el kínder en el CEN CINAI de Bagaces, Emily cursa el cuarto grado en la escuela Thomas Guardia, el hijo mayor cursa el quinto grado en el colegio de Bagaces. Doña Laura se encuentra cursando el séptimo, octavo y noveno año en aula abierta del liceo nocturno de Bagaces, y su esposo llego hasta el tercer grado de la escuela.</p>	<p>Escolaridad</p>
<p>Doña Soleyda está cursando el sexto grado en la escuela nocturna de Bagaces, su hija Keylin cursa el octavo año en el liceo nocturno de Bagaces, y está realizando un curso de criadores de mariposa impartido por el INA, Jason cursa el séptimo año en el liceo nocturno, Lisbeth también cursa el mismo año en el mismo liceo, Andrey cursa el quinto grado en la escuela Corazon de Jesus, que se encuentra en el barrio y sheylin cursa el primer grado en la misma escuela.</p>	<p>Escolaridad</p>
<p>Evelyn y María Fernanda estudian por medio del Programa empléate del IMAS, una estudia en la UTN, y la otra en la Universidad Católica en Liberia. Evelyn estudia ingles conversacionales y María Fernanda estudia asistente de pacientes con énfasis en farmacia, a cada una les dan dinero para cubrir el pago de las materias y los gastos del viaje. Douglas se encuentra cursando el décimo año en el liceo nocturno de bagaces, Daniela está en décimo año en el colegio diurno de bagaces, y Duvan se encuentra cursando el octavo año, arrastrando dos materias de séptimo, igualmente en el colegio diurno de bagaces. Doña Josefa llego hasta el sexto grado, cuenta que realiza un curso de repostería en el IPEC en cañas y un curso de computación que se imparte los martes en la municipalidad de 7:00 am a 12:00 md</p>	<p>Escolaridad</p>
<p>Denisse saco su bachillerato en el pre vocacional en un aula especial, Isabel en Noviembre inicia un curso de mecánica automotriz, e inicia el colegio el próximo año, cursando el quinto año, Iván se encontraba en octavo grado pero decidió abandonar sus estudios hace algunos meses, Oscar está en cuarto grado de la</p>	<p>Escolaridad (solapamientos valoración del Programa)</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

<p>escuela Thomas Guardia en Bagaces, este lleva excelentes notas. Doña Norma está sacando bachillerato por madurez, comenta que el próximo año hará los exámenes, se encuentra realizando un curso de bar tender en el IPEC, y pronto matriculara uno de cocina, en Diciembre se gradúa del curso del IPEC.</p>	
--	--

2. Uso y costumbres relacionadas con el uso de la computadora e internet antes y después de su vinculación con el Programa de hogares conectados

Por qué decidió ser parte del Programa

En relación con su vinculación al Programa y de forma muy coincidente con la encuesta paralela, la mayoría de las beneficiarias directas se enteran del Programa por medio de un funcionario institucional, generalmente del IMAS. En un segundo puesto existen casos en las que es el operador del servicio de internet el que les comenta de la existencia del Programa.

Se menciona con regularidad en todas las encuestas a Cabletica y al ICE.

Texto	Código
<p>La señora Yorlen me comento que ella fue integrada al grupo de mujeres beneficiarias por parte del IMAS. Ella menciona que este Programa le va ayudar muchísimo para estudio de sus tareas y demás trabajos, Yorlen me comento de también para ella es una gran ayuda para los estudios de ella y que este Programa le va ayudar más a aprender mejor como utilizar una computadora y el internet, ya que ella no domina muy bien utilizar el dispositivo.</p>	<p>Por qué decidió ser parte del Programa</p>
<p>Yo decidí meterme en el Programa de Hogares conectados porque mis hijos están en el colegio. Resulta que aquí en la casa tenemos una computadora estacionaria, que era la computadora que usaban todos, pero ahora como tenemos la Laptop, entonces por ejemplo mi hijo Cesar usa la computadora de escritorio porque tiene la pantalla más grande y mi hijo Shary usa la laptop. Esto es porque como mi hijo Cesar y Shary están en undécimo año del colegio, entonces tienen que hacen trabajos para ser presentados al mismo tiempo, y si no tuviéramos la otra computadora, entonces primero tendría que usarlo uno y luego tendría que usarlo en otro. O sea, tendrían que tomar turnos para usar la computadora. Por otro lado mi hija Stephany también usa la computadora.</p>	<p>Por qué decidió ser parte del Programa</p>
<p>Se le indico a Soleyda que debería registrarse a la plataforma del Programa lo antes posible, ya que parte de los requisitos para mantener el Programa es pertenecer a esta, dado que nosotros no tenemos amplio conocimiento de cómo funciona el Programa, le aconsejamos a doña Soleyda que para la próxima visita de los funcionarios del IMAS le soliciten su ayuda para poder formar parte de la plataforma, y además es deber de estos orientarle en el tema, ya que este proyecto trabaja en conjunto con el IMAS.</p>	<p>IMAS</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Código
<p>La titular recibe una ayuda del IMAS en la que la llevan una vez por semana a la universidad a recibir un curso de cómo administrar un negocio propio ya que quiere ubicar un negocio de costura en su hogar y espera que le ayuden con dinero para poder comprar las maquinas industriales y de overlot que necesita ese es su sueño para ampliar su producción en textiles por el momento solo realiza algunos arreglos sabanas pañaleras pero le gustaría confeccionar ropa o vestidos que necesitan puntadas más finas y otro tipo de máquinas.</p>	<p>IMAS</p>
<p>Al empezar la entrevista con doña Xinia, me empieza relatando. Que es esa misma semana unos días atrás, la habían llamado por parte del IMAS, para recolectar información para saber qué tal le iba con el Programa, si el internet le estaba funcionando correctamente y si no había presentado averías hasta el momento, si la computadora le está funcionando correctamente, y también para hacerle algunas recomendaciones por parte de ambas partes.</p>	<p>IMAS</p>
<p>Porque decidió ser parte del Programa Hogares Conectados? La llamaron para decirle que calificaba para participar en el Programa Hogares Conectados. Ella siempre ha sido participante regular de los Programas que brinda el IMAS, dado a ello hace servicio comunal para el IMAS regularmente.</p>	<p>Por qué decidió ser parte del Programa</p>
<p>Porque decidió ser parte del Programa Hogares Conectados: Un funcionario del IMAS le recomendó ser parte del Programa. Al principio no le llamo mucho la atención porque le dijeron que tenía que llevar cierta capacitación y ella no le vio importancia debido a que esta tan ocupada con los estudios universitarios que no tiene mucho tiempo para otras capacitaciones. Luego le recomendaron como capacitación ir a un seminario del INAMU para saber los derechos de las mujeres, eso lo vio muy importante y por eso decidió hacer el esfuerzo y participar en el Programa. Le vio mucha importancia a esta capacitación del INAMU en particular debido al maltrato que sufrió de niña por parte de su padre. El padre de ella trata de sacarles provecho económico a sus hijos e hijas, más allá de sus responsabilidades normales para con él. La computadora y el internet les sirven de mucho para estudiar a todos los miembros del hogar.</p>	<p>Por qué decidió ser parte del Programa</p>
<p>La principal razón por la que Laura decidió ser parte del Programa es porque le pareció que el precio a pagar era muy cómodo y que su hijo mayor pronto empezara a cursar la universidad y le será de mucha utilidad para los trabajos de investigación, y ella pensó que le seria de mucha ayuda, además de eso, tiene sus otros dos hijos que también se encuentran estudiando y que les sirve para realizar su trabajos de la escuela, y ella que también se encuentra estudiando, ósea que en realidad tenía muy buenas razones para aceptar el Programa.</p>	<p>Por qué decidió ser parte del Programa</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Código
<p>Katherine comenta que desconocía el Programa hasta que cabletica le hizo una llamada informándole que habían salido beneficiados en el Programa hogares conectados, en el cual le darían el servicio de internet y una computadora y que el monto a pagar sería una mensualidad de 3520 colones, que el contrato sería por dos años hasta cancelar la computadora. Ella decidió pertenecer al Programa hogares conectados ya que se encuentra en la última etapa del colegio y dice que le ha sido de gran ayuda para estudiar para los exámenes de bachillerato, que ha podido descargar exámenes y demás información, su madre también aprovecha para realizar las recargas telefónicas gracias al internet, cuenta que hace tres meses tiene el beneficio. Actualmente poseen cuentas de correo electrónico ella y su madre, anteriormente usaban el internet del teléfono celular, ahora con el Programa ella puede descargar música y juegos para el entretenimiento de su hijo, posee cuenta en redes sociales, y su madre en algunas ocasiones ha hecho compras por internet.</p>	<p>Por qué decidió ser parte del Programa</p>
<p>Doña Josefa se enteró del Programa porque ella poseía un servicio de internet en su casa anteriormente del que tiene ahora, y cuando fue a las oficinas ella preguntó por el Programa y para su sorpresa ella estaba favorecida, en ese momento ella aprovechó para firmar el contrato, y luego esperó como un mes para que le instalaran el nuevo Programa. Ella está contenta porque no contaba con los recursos económicos para comprar una computadora a sus hijas y que da gracias que la hayan escogido, que ha sido un gran beneficio para todos.</p>	<p>Por qué decidió ser parte del Programa</p>
<p>Jobette me indica que cabletica la llamo para informarle sobre el Programa, que ella había sido una de las personas beneficiadas y que el monto a pagar era de 3500 colones, por un contrato de 3 años, la llamaron que tenía que ir a pagar el monto y luego llegaron dos meses después instalarle el servicio. Jobette que decidió ser parte del Programa porque en la vida ella tenía la posibilidad de obtener una computadora ya que estas son muy caras y que le pareció bueno, porque sus hijos están estudiando y la necesitan, y tiene alrededor de mes y medio de tener el Programa. Antes del Programa comenta que ella y sus hijos poseen cuentas de correo electrónico, Facebook, whatsapp y que antes del Programa iban donde la hermana para que ella les compartiera internet ya que así no gastaban saldo. No descargan música, lo que hace es enseñarle a su bebe videos en YouTube para que se entretengan, si tienen juegos en la computadora, ni trámites bancarios.</p>	<p>Por qué decidió ser parte del Programa</p>
<p>Le gusto la propuesta ya que le daban una computadora, y que esta es muy útil para todos sus hijos que se encuentran estudiando. Tiene alrededor de tres meses de tener el Programa de hogares conectados.</p>	<p>Por qué decidió ser parte del Programa</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Código
<p>Luego doña Deyanira fue al ICE a preguntar sobre el Programa de Hogares Conectados y duraron como veinte minutos en atenderla. En el ICE el trato que me dieron fue muy rápido, nada más vinieron y me dieron un folleto y me dijeron que no habían Laptops o computadoras portátiles. A la verdad la información que recibí por parte del ICE no fue mucha.</p>	<p>Por qué decidió ser parte del Programa</p>
<p>Doña Yenny nos relata que se enteró del Programa hogares conectados, mediante un mensaje Mediante un mensaje de texto que recibió por parte del I.C.E lo cual al principio pensó que era una mentira "yo dije que clase de broma más fea las que le hacen a uno" pero en eso y me dijo que llamara que nada perdía con intentarlo entonces llame y me explicara mejor de qué se trataba, al principio yo no lo podía creer.</p>	<p>Por qué decidió ser parte del Programa</p>
<p>Doña Xinia nos indica que se dio cuenta de que el Programa hogares conectados mediante un mensaje de texto que le llegó por parte de coopesantos, donde le indicaba que había salido favorecida el cual ellas principios no creía que fuera cierto, pensaba que todo se trataba de una broma. La titular nos cuenta que la razón del porque ingreso al Programa hogares conectados a que todo por el estudio de la hija, ya que más de una vez esta le han solicitado que por favor le compre una computadora, pero que por los bajos ingresos económicos que recibe se le dificultaba mucho.</p>	<p>Por qué decidió ser parte del Programa</p>
<p>Doña Deyanira cuenta que ella fue a la cita del IMAS, y que la trabajadora social del IMAS le explicó que si ella quería podía formar parte del Programa de Hogares Conectados, y que si no quería entonces que no participará. Dice doña Deyanira que se le explicó que habían cuatro operadores que iban a dar el servicio de internet que eran: ICE, Tele Cable, Tigo y Teletica. Doña Deyanira dice que ella primero fue a Tigo personalmente en el mes de junio y se presentó a las oficinas personalmente y le dijeron que regresara en el mes de julio para ver si ella era beneficiaria del Programa de Hogares Conectados, porque en Tigo ellos todavía no sabían quiénes eran los beneficiados. La muchacha que nos atendió en Tigo no nos atendió muy bien, dice doña Deyanira, ella fue a Tigo en compañía de su hija Stephany.</p>	<p>Por qué decidió ser parte del Programa</p>
<p>Se enteró del Programa hogares conectados por medio de cabledica, la llamaron y le informaron que ella era una de las beneficiadas y que si deseaba pertenecer al Programa, que pagaría un monto de 3500 colones, los cuales serían la mitad para el pago del internet y la otra mitad para el pago de la computadora.</p>	<p>Por qué decidió ser parte del Programa</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Código
Doña Norma entero del Programa por medio de cabletica, por que la llamaron para que se presentara a las oficinas, que ella había sido una de las beneficiadas del Programa de hogares conectados, cuando llego a las oficinas la muchacha le explico que era un convenio con el IMAS y hogares conectados, que a ellos les correspondía pagar el monto de 3520 colones por mes, por el servicio de internet y la computadora, y que ese monto se pagaría por tres años, que durarían alrededor de 15 días o un mes para ir a instalarle el servicio a su casa, y que después de esos tres años ella terminaría de pagar la computadora y que si ella gustaba podría seguir pagando el servicio del wi fi, por aparte, ya que este no tendría el mismo costo que después de cumplido el contrato, y que si no lo deseaba simplemente se suspendía.	Por qué decidió ser parte del Programa

Hace cuánto posee el Programa

Estar inscrito en el Programa tiene una latencia promedio no mayor a los 6 meses, la inmensa mayoría son usuarias muy recientes que como se verá en un segmento posterior están muy contentas de haber calificado y de haber iniciado este proceso.

Texto	Código
Poseen hace un mes y medio el Programa, primero le conectaron el internet y después tuvo que ir a recoger la computadora a Cartago a la sucursal de tele cable ya que los técnicos no llegaron a instalársela hasta la casa, tampoco le explicaron cómo se conectaba fueron sus hijos quienes sabían hacerlo y ellos mismos la conectaron y la dejaron funcionando.	Hace cuánto posee el Programa
Por la titular nos facilita el dato de que poseen el beneficio del Programa hogares conectados desde hace alrededor de tres meses y 15 días.	Hace cuánto posee el Programa
Según dicta el contrato de los servicios adquiridos que ella tiene, desde el 1 de junio del 2016.	Hace cuánto posee el Programa
La madre reporta que desde hace cuatro meses.	Hace cuánto posee el Programa
Doña Yorlen afirma que tiene la computadora y el servicio de internet hace ya dos meses y medio el Programa le ha funcionado muy bien en el tiempo que la tiene ha podido efectuar tarea con sus hijos y sus hijos también le han enseñado mucho que ella menciona "Que sus hijos son muy chispas con la computadora".	Hace cuánto posee el Programa
Durante nuestra visita a la casa de Doña Xinia podemos notar algunas observaciones, por ejemplo a la hora de que se le solicito la información, que desde hace cuánto posee el Programa hogares conectados, se levantó y se fue a buscar el contrato, porque dice realmente no acordarse cuanto tiempo exactamente.	Hace cuánto posee el Programa

Quiénes usas la computadora e internet

En relación al uso de la computadora por parte de las titulares se presenta una situación dual, los usuarios de mayor edad en general usan la computadora de manera muy esporádica para actividades muy específicas y asistidas por un hijo o familiar más jóvenes, estas usuarias ingresan al Programa para beneficiar a sus familiares más jóvenes que estudian o trabajan y ellas se ven beneficiadas de forma lateral.

Existen beneficiarios más jóvenes que realizan actividades comerciales o de estudio que les permiten usar la computadora.

Es importante anotar que la capacidad de uso de la computadora es una limitante, las mujeres mayores no cuentan con la capacidad y la actitud que les permita explorar o auto instruirse y son muy pocas las beneficiarias a que tiene capacitación formal en computación.

Los hijos y familiares que se encuentran estudiando son los miembros de la familia más familiarizados con el uso de la computadora y se convierten en los agentes multiplicadores e instructores de facto

Texto	Código
Melanie Díaz Chinchilla, que es la beneficiara del Programa, que venía de la escuela. La conocida estaba haciendo unos bordados que doña Xinia le había enseñado a hacer, la cual había aprendido mediante un video de YouTube. Al entrar doña Xinia, se dirige a la cocina, toma un vaso con agua, va y deja su bolso en el cuarto y luego viene y se sienta en el sillón donde se encontraban lo bordados frente a mí, en lo que la amiga le dice: -“Yo creo que lo eché a perder eso, no ves” (con una sonrisa en el rostro). A lo que doña Xinia le responde: “Claro mujer! Que lo echaste a perder, no ves lo hiciste por encima y eran, dos por debajo y uno por encima, ahora lo voy a tener que soltar” (en forma de regaño, con todo de broma) –Mejor vaya póngase a hacer las tortillas-.	Quiénes usan la computadora
Los hijos le sacan muchísimo provecho tanto al internet como a la computadora, esto verificado por mí misma, ya que continuamente se les ve utilizando estas ventajas para estudiar.	Quiénes usan la computadora
Las personas que utilizan la computadora son sus hijas mayores (Georgina y Blicsi) además de Doña Gabriela, ósea las tres. Sin embargo Meriam y Ángel si la utilizan pero con supervisión, es decir, ellas tres (Doña Gabriela, Blicsi y Georgina) les ponen lo que ellos quieren ver.	Quiénes usan la computadora
La titular nos indica que la mayoría de personas que viven cerca de su casa es decir en los casas de al lado, han utilizado la computadora al menos una vez, pero que los que más frecuente su uso son Melanie, Jefferson, Andrei, Claudia y su persona, que aun esta aprendiendo, pero se muestra muy emocionada.	Quiénes usan la computadora

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Código
<p>La familia además posee otra computadora, es estacionaria, esta está conectada directamente al router. En general utilizan la computadora para realizar trabajos escolares, ver videos en YouTube y jugar en línea.</p>	<p>Quiénes usan la computadora</p>
<p>Importancia de las redes sociales para el consumidor: En la familia solo tres miembros tienen cuenta en Facebook u otras redes sociales, los padres y la hija mayor. A criterio de la madre la niña de 10 años está muy joven para tener cuenta en redes sociales. Aun así le permite utilizar su cuenta de Facebook para que se entretenga. La niña sabe dar likes y compartir publicaciones en Facebook. También sabe cómo encontrar amigos en Facebook y utilizar whatsapp o snapchat. Es interesante resaltar como la madre dice que las redes sociales no tienen demasiada influencia en el hogar. Sin embargo, se puede notar como es todo lo contrario. Esto porque incluso cuando no saben utilizar Programas fundamentales en la computadora, si manejan bastante bien el uso de redes sociales. DE hecho, la madre no presente demasiado interés en aprender a usar la computadora, pero si le entusiasma aprender a usar las nuevas facetas de las redes sociales. Aclaran que valoran bastante la privacidad, por eso no publican muchas cosas en las redes sociales. Tiene mucho a cometer un error de juicio y manchar su reputación. Instalan redes sociales en sus aparatos electrónicos y luego las desinstalan cuando se aburren. Dicen tener cuentas en diferentes redes sociales como Facebook, Snapchat, Whatsapp, Twitter, Instagram, etc...</p>	<p>Quiénes usan la computadora</p>
<p>En la casa de Josebet la computadora y el internet son utilizados por sus hijos en gran parte del tiempo, y más que todo para el entretenimiento, aunque ellos se encuentran estudiando, en la observación y conversaciones que hemos tenido con Josebet, ellos utilizan el dispositivo muy pocas veces para las actividades de estudio, más que todo la utilizan para escuchar música, ver videos, revisar cuentas en redes sociales, entre otras actividades, el uso del internet se hace durante todo el día y como ya se ha mencionado en otros informes, doña Josebet cuenta con muchos juegos y aplicaciones en su teléfono, lo cual significa que hace uso del internet para estos pasatiempos.</p>	<p>Quiénes usan la computadora</p>
<p>En cuestión de la computadora, esta se encuentra a la vista. Desde que se entra a la vivienda se puede observar, esta puesta en una mesita negra pequeñita, como de unos cincuenta centímetros de altura, es como un tipo mesita de noche. No está expuesta al sol ni a la lluvia. Esta junto con la impresora y las dos cosas se ven en muy buenas condiciones. No están rayados, pintados, golpeados o con alguna calcomanía pegada aparte de la que ya trae. Tanto la computadora como la impresora son de color blanco. Cuando la computadora se va a utilizar se la llevan para alguna recamara. Porque a como lo había mencionado anteriormente, el bebé se mete mucho y les da miedo que la pueda rayar, golpear o dejar caer. Hasta la fecha la computadora ha trabajado en excelentes condiciones y sin ningún problema.</p>	<p>Quiénes usan la computadora</p>

Texto	Código
<p>En conclusiones, dentro del hogar de doña Xinia, se le está dando un buen provecho al internet y la computadora por parte del Programa hogares conectados. Tanto la titular como la beneficiaria se muestran interesadas y responsables a la hora de usar la computadora y el internet. Se pudo notar como la hija Melanie, desde que llegamos ya están empezando a hacer un trabajo relacionado con el estudio, y se me mostraba con destrezas al usar la computadora.</p>	<p>Quiénes usan la computadora</p>
<p>El hijo mayor utiliza la computadora para jugar en línea juegos de rol. En este se puede comunicar con otros jugadores mientras juega. El juego se llama San Andreas, según afirma el joven. Parece ser un juego bastante violento en el que se utilizan armas de fuego para participar en combates con otros jugadores. Este juego implica un uso sincronizado del teclado y el mouse, el hijo mayor demuestra buen dominio de estas habilidades mientras participa en el juego. Esto porque puede ver y analizar el juego en la pantalla sin necesidad de ver continuamente los botones del teclado o el mouse.</p>	<p>Quiénes usan la computadora</p>
<p>Donde usan la computadora: La utilizan siempre en la mesa de la sala, nunca la mueven de ahí, ni siquiera lo hacen para llevarla y estudiar en alguna de las habitaciones de la vivienda.</p>	<p>Quiénes usan la computadora</p>
<p>Casi siempre usan la computadora en un escritorio que se encuentra en el cuarto de doña Laura, algunas veces ella lleva la computadora a la asociación, esto cuando su compañera no se encuentra y ellas necesitan hacer los reportes. La computadora es de marca hp, esta se encuentra en perfecto estado, es de color negro, sin rayones ni golpes aparentes, funciona correctamente. Todos en la casa utilizan la computadora excepto su esposo ya que no le gusta usarla por miedo a dañarla, ya que no tiene conocimiento alguno de cómo funciona. Ninguno en la casa cuenta con cursos de computación, aunque a sus hijos en la escuela les enseñan un poco sobre el tema. La computadora se encuentra en lugar adecuado, no recibe agua, polvo o algún otro material que pueda dañarla. Un poco de la vida personal de doña Laura de sus sueños y metas es que desea hacer más cursos y poder superarse, le gustaría llevar computación, contabilidad e inglés conversacional, dice que puede encontrar todos esos beneficios con el INA, ella desea contar un trabajo fijo, ya que los ingresos actuales a veces varían, y hay meses en donde pasan dificultades. Doña Laura se mostró una persona muy amable, empática, accesible a nuestras preguntas, y dispuesta a continuar con el proyecto. Se le explica ampliamente que el proyecto consiste en la realización de 4 entrevista, que ser una por semana, y que los horarios irán desde la mañana, medio día y tarde, y que la última visita se realizara un fin de semana, que debe haber total compromiso ya que no se podrán perder ninguna de las citas siguientes, que en caso de emergencia informe a la empresa o a mi persona para tomar las</p>	<p>Quiénes usan la computadora</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

medidas del caso. Se le hace entrega de los 7000 colones acordados, y que así será las siguientes semanas, se le explica que el informe y todo lo que se conversó por esas dos horas y media debe ser grabado y que pedimos su permisos para tomar fotografías de la casa y el entorno. El acceso a la casa de doña Laura no representa ningún peligro, se puede llegar caminando, se encuentra alrededor de un kilómetro del centro.	
Con respecto a la cantidad de personas que utilizan la computadora, principalmente los que la utilizan más con su hijo menor de 13 años y su hijo mayor de 18, en ocasiones el hijo menor de 13 años le explica a ella como utilizar el Internet, por lo que ellos entretiene buscando información acerca de diferentes tipos de medicina y otras cosas de su agrado.	Quiénes usan la computadora
La computadora se utiliza en la cama, en la mecedora o en la mesa que se encuentra en la sala, esta se utiliza a cualquier hora del día, cuando sus hijos la necesiten, los que más hacen uso de la computadora son sus hijos, ya que ella no sabe usarla mucho y ellos no le enseñan cómo hacerlo comenta doña Norma. De todos los integrantes de la casa solo su hijo mayor, Denisse está llevando un curso de computación en la municipalidad, empezó hace un mes y ya está en el módulo 2. La computadora siempre se encuentra en la casa, se guarda en un mueble en el cuarto o a veces se deja sobre la mesa. La computadora otorgada por el Programa es de marca hp, de color negro, presenta unos pequeños rayones en la parte de abajo, no se observan golpes y dice que funciona perfectamente, no está expuesta a la luz, polvo, agua o algún material que pueda dañarla.	Quiénes usan la computadora
También pudimos notar que el niño de séptimo año que se encontraba en el hogar y que es vecino y amigo de su hija Melanie, le estaba enseñando a la titular a buscar cierto tipo de información en internet.	Quiénes usan la computadora
También nos indica que su hijo Jefferson que padece un tipo de retraso mental, donde su mentalidad es menor a la de su edad física, también ha estado aprendiendo a usar la computadora y que le ha hecho muy bien a la hora de entretenerse.	Quiénes usan la computadora
Quiénes utilizan la computadora: Todos los miembros del hogar utilizan la computadora por turnos.	Quiénes usan la computadora
Quiénes utilizan la computadora: Solo las hijas la usan normalmente, muy de vez en cuando la utilizan los padres, estos casos solo para ver videos en YouTube sobre recetas de cocina.	Quiénes usan la computadora
Quiénes utilizan la computadora: Solo la utilizan los hijos, incluso también la utiliza hasta él bebe para ver videos infantiles en YouTube esto porque se los muestra la madre del bebe.	Quiénes usan la computadora
Ninguno de los padres de la familia en este hogar, utilizan la computadora.	Quiénes usan la computadora

Capacidad de uso del equipo y la conexión a internet

Quienes usan o no lo beneficio del Programa está en directa relación con la capacidad de uso que tienen y está esta a su vez en relación con la capacitación formal y actitud de los beneficiarios ante las prestaciones del Programa, en este sentido tenemos que el Programa refleja la brecha generacional de acceso siendo las beneficiarias de mayor edad y con menor escolaridad las que utilizan el Programa,

Sin embargo el pertenecer al Programa en algunos casos se ha vuelto un catalizador al poder registrar mediante esta etnografía que algunas de las beneficiarias a raíz de la inclusión en el Programa han decidido formarse mediante cursos o de manera informal por medio de los miembros más jóvenes y capacitados de su núcleo.

Es importante hacer notar que capacitación es uno de los puntos débiles del Programa y podría ser uno de los factores de mejora más importantes e impactantes que podría introducirse.

Texto	Código
El uso del internet lo hacen todos en la casa, Josebet y su hijo poseen celular y revisan sus cuentas en redes sociales por medio de este, su hija mayor y demás integrantes de la casa usan la computadora para la misma actividad, ya que no cuentan con otros dispositivos.	Capacidad de uso
Doña Josefa está realizando un curso de computación, ella dice que cuando tiene un tiempo libre practica en lo visto en el curso en la computadora del Programa, nos comenta que actualmente está viendo cómo usar el Programa de power point, que aprende a dibujar insertar imágenes etc. Con respecto al internet, le gusta descargar música, esto lo hace tanto en el dispositivo como en su celular, tubidy es la página que utiliza para realizar estas descargas musicales, esta página puede descargar videos, audios en mp3 y mp4, cada descargar dura alrededor de un minuto. También utiliza google para ver imágenes de las recetas que ella hace en su curso de repostería en el INA, visita la aplicación de YouTube para ver videos, doña Josefa tiene Facebook, este lo revisa en su celular ya que la computadora es más que todo para los estudios de sus hijas y estas son las que más la utilizan. En su dispositivo también cuenta con la aplicación de whatsapp, Messenger, en la que envía mensajes, audios, fotografías y realiza video llamadas. Steven, uno de sus hijos nos cuenta un poco acerca de los sitios web que visita, entre estos está el Facebook, whatsapp, snapchat, Instagram, Messenger y alunas aplicaciones que ha descargados para usar en su teléfono, por ejemplo, CSR classic, CSR Racing, él nos explica que estos son juegos de carreras de automóviles, otros de sus juegos son 8 pall pool, dream leauge, un juego de futbol, cuenta con la aplicación de Teletica, que le gusta para ver las noticias y los partidos que se transmiten de forma directa en esta página, cuenta con una aplicación que se llama teclado go, exclusiva para el uso del teclado, un traductor.	Capacidad de uso para qué usan la computadora y

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Código
Josebet comenta que ella casi no utiliza la computadora, los que hacen uso de esta son sus hijos, ellos aprovechan el dispositivo como tal para realizar algún trabajo que les soliciten en el colegio.	Capacidad de uso
Tuve que explicarle a Doña Carolina que internet y Wifi es lo mismo, por lo que ella me preguntó que si el WiFi era lo que se le podía dar a los vecinos y yo le dije que sí, sin embargo el problema era que si muchos lo tenían la velocidad del internet disminuía. Ella dice que solo se lo dio a una vecina y le dijo que no se la diera a nadie más, que si ella se daba cuenta iba y cambiaba la clave.	Capacidad de uso
Doña Soleyda refiere que ninguno ha realizado cursos de computación, que lo que saben es lo que les enseñan en el colegio, como ahí reciben informática, que les enseñan cosas básicas. A doña Soleyda se le comento de forma general en que consiste el Programa de hogares conectados, con el folleto de guía que nos brindó la empresa, se le explico detalladamente en que consiste el proyecto, y que debe de haber un compromiso total, ya que se deben realizar las cuatro visitas para poder cumplir con el informe. Se le leyó la carta enviada por sutel para que ella tenga la seguridad de que el proyecto que se está realizando es serio y de confianza, y que se realiza con el fin de buscar mejoras para el Programa, y que este es solicitado por sutel. Se le dio el dinero correspondiente por su primera visita en agradecimiento a su colaboración, y ella nos firmó el recibo, también le comentamos que así será en las próximas visitas, hasta concluir con el proyecto. Quiero informar que la señora Soleyda es poco comunicativa y que nos costó un poco interactuar con ella, porque sus respuestas eran de tipo telegrama, tratamos de observar y de conversar para que ella nos comentara más al respecto pero como que no logro, se espera que para la próxima visita la situación cambie y que nos pueda atender su hija.	Capacidad de uso
Los hijos han recibido educación informática en la escuela y colegio. Debido a ello tiene capacidad suficiente para manejar el paquete básico de office, el navegador o las carpetas del sistema.	Capacidad de uso

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Código
<p>Josler domina muy bien la computadora, la usó en sus piernas pero con ocho años supo encenderla, entrar a donde quería y poner lo que estaba buscando. El menor también sabe usarla la utiliza para jugar pero como no sabe escribir bien aún, cuando la computadora tiene la clave solo Kismer y Josler saben desbloquearla. Él era el que les enseñaba a los demás y no dejaba que las niñas tocaran la computadora, de hecho se enojaba tanto así que se fue al cuarto porque no le hacían caso de que no tocara, se puede decir que era el supervisor de la computadora, solo él la podía tocar y utilizarla, los demás solo ver. Doña Carolina si no la sabe usar, le dice a su hijo mayor que le enseñe pero él no le tiene paciencia, le dice que después. La vecina (la mamá de la que le cuida las niñas) dijo que un día le enseñaba con paciencia como utilizarla, ésta misma fue la que le enseñó a Josler a utilizarla bien.</p>	<p>Capacidad de uso</p>
<p>Doña Carolina quiere aprender a utilizar la computadora por lo que me di la tarea de ayudarle en lo que ella quisiera, por lo que este día quería que le hiciera el favor de enseñarle a poner música y descargarla. Para enseñarle a poner música le enseñe que podía utilizar YouTube y buscar lo que deseaba así mismo eso le iba a servir de herramienta para poder descargarla ya que podía ver el nombre del cantante y el nombre de la canción.</p>	<p>Capacidad de uso</p>
<p>Destrezas en el uso de computadora e internet: Las hijas saben ingresar y participar de lleno en redes sociales, ver videos de Youtube, encontrar información para complementar sus estudios escolares, estos considerados como asuntos básicos en el área de computación y la vida cotidiana de la familia actual. Los miembros de la familia no saben utilizar la computadora o el internet para nada que sea más complicado que lo antes mencionado.</p>	<p>Capacidad de uso</p>
<p>Destrezas en el uso de computadora e internet: La madre tiene destrezas básicas en el uso de la computadora, refiriéndose esto al uso adecuado del paquete de Office, Google o redes sociales. Dos de sus hijos (el mayor y uno de los gemelos) la manejan de manera hábil.</p>	<p>Capacidad de uso</p>

Para que usan la computadora

La utilización de la computadora y el internet es a su vez dual, se la podría dividir en recreación y actividades de estudio, otros usos son marginales aunque están presentes.

Redes sociales, revisar correo, ver videos, bajar música son las actividades recreativas más importantes.

Actividades relacionadas con el estudio, y bajada de información aparecen en segundo lugar.

La realización de trámites u otro tipo de usos como compras por internet y actividades comerciales **es muy limitada.**

Texto	Código
<p>Doña Norma casi no utiliza la computadora, solo en alguna ocasión, su hijo Iván la usa para ver el Facebook, que lo revisa de la computadora porque no tiene celular, también usa la aplicación del YouTube para ver videos. La computadora tiene descargados algunos juegos como need for speed, este se trata de carrera de vehículos. El hijo menor Oscar es el que más utiliza el dispositivo como tal, ya que por el momento es el único que se encuentra estudiando, normalmente usa Word. En cuanto al internet usa google para descargar información para sus trabajos, también utiliza el Facebook desde el celular, aquí tiene aplicaciones como el whatsapp, también descargo algunos juegos entre ellos Hay day, Clash of clan etc. Denisse tiene un celular antiguo, por lo tanto, el uso del internet es solamente de la computadora, porque el celular que tiene no tiene acceso a este. Isabel tiene Facebook, whatsapp, hay day, y clash of clan también descarga música por el celular, desconocemos la aplicación porque Isabel no se encontraba en la casa. En la computadora ellos tienen algunos juegos. Videos y películas guardadas como Mi villano Favorito, Gigantes de acero, Maléfica entre otros. Doña Norma en su teléfono tiene Facebook, whatsapp y hay day, este juego consiste en una granja, donde se compran animales y otras cosas.</p>	<p>Para qué usan la computadora</p>
<p>Normalmente usan la computadora en el sillón o en la mesa y la suelen cargar en la cama, la marca de la computadora es un hp, portátil de color negro con rojo, no presenta rayones ni golpes aparentes, la impresora se encuentra guardada en el cuarto, casi siempre guardada en el ropero. Los que más utilizan la computadora son sus hijos, Jocebette dice que la usa de en vez en cuando para jugar cuando tiene algún tiempo libre, la computadora siempre permanece en la casa dice que no permite que la saquen de la casa. Ninguno posee cursos de computación de institutos privados, solamente la educación que reciben en el colegio, pero si conocen como guardar un archivo, realizar documentos en Word, como usar el internet, los Programas de la computadora, identificar virus etc. A doña Jocebette se le dio una explicación amplia y detallada sobre el proyecto, en que consiste, el compromiso que debe tener con nosotros, que serán cuatro visitas, una por</p>	<p>Para qué usan la computadora</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

semana y que los horarios de esta irán variando conforme a cada semana, que se le daría una retribución económica de 7000 colones por cada visita que se le realice, también se le explico un poco acerca del Programa con el folleto brindado por la empresa y se le hizo entrega del dinero.	
--	--

Texto	Código
Todos los miembros de la familia están estudiando y utilizan muchísimo la computadora y el internet para sus capacitaciones correspondientes. Los hijos varones la utilizan para sus estudios e investigaciones de colegio. La hija mayor le saca provecho a los beneficios obtenidos para mantenerse aplicada en los estudios universitarios. La madre utiliza los videos tutoriales en internet para prepararse en cuanto a recetas de repostería, cocina general y panadería. El padre está cursando el bachillerato por madurez, así que también aprovecha los medios obtenidos mediante este Programa para estudiar e investigar apropiadamente en sus estudios por madurez.	Para qué usan la computadora
También se puede apreciar como la madre dedica parte de su tiempo a ayudarle y enseñarle a su hija a buscar de manera correctamente en internet. Le muestra cómo utilizar los navegadores y buscadores correctamente (Google, Internet Explorer). Le muestra ejemplos de búsqueda y las diferentes herramientas que los buscadores brindan al usuario. La hija por su parte presta atención, pero no con excesivo interés.	Para qué usan la computadora
Se puede apreciar que tiene un control muy básico, tal vez un poco torpe con el mouse táctil de la computadora. El joven no tiene otros usos interesantes de la computadora, como estudiar o investigar o al menos participar en juegos en línea complicados. Es muy pasivo como usa internet y lo que busca allí cuando utiliza la computadora brindada por el Programa Hogares Conectados.	Para qué usan la computadora
Katherine utiliza la computadora tanto para hacer trabajos como para el entretenimiento, ella estudia para sus exámenes de bachillerato. La computadora solamente la utiliza Katherine ya que su mama cuenta con un dispositivo.	Para qué usan la computadora
El internet se utiliza para revisar las cuentas en redes sociales, descargar música, videos y demás contenidos, en la visita anterior los hijos de Norma nos comentaron y enseñaron algunos juegos que tenían en la computadora, además de whatsapp, que doña norma utiliza para comunicarse con su familia.	Para qué usan la computadora
Laura nos comenta que utiliza mucho la computadora para realizar trabajos del colegio, ella aprovecha que tiene el dispositivo para hacer resúmenes, para resolver exámenes y así de esta manera estudia y se prepara para su objetivo, sus hijos menores de vez en cuando la utilizan para jugar, su hijo mayor, christofer, también la utiliza para trabajos del colegio, y su esposo no hace uso de esta ya que no sabe nada de computación.	Para qué usan la computadora

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Código
<p>En la casa de doña Josefa todos sus hijos estudian, algunos se encuentran en el colegio y otros en la universidad, por lo tanto todos hacen uso del dispositivo, este se utiliza mucho para realizar trabajos en Word y presentaciones en power point, ellos realizan la gran mayoría de sus actividades y trabajos académicos mediante el dispositivo, ya que doña Josefa cuenta que ahora casi todas las tareas que les dejan a los chicos se tienen que realizar en computadora, que ya no era como antes que se llevaban escritos y por lo tanto en el hogar de la titular la computadora es un instrumento esencial para el desenvolvimiento y desarrollo académico de sus hijos.</p>	<p>Para qué usan la computadora</p>
<p>El dispositivo que se le otorgó a doña Norma, en lo que se ha observado y lo que nos refieren los integrantes de la casa, se utiliza más que todo para el entretenimiento de sus hijos, en ella ven videos, películas, tienen algunos juegos etc., su hijo menor que es el único que se encuentra estudiando por el momento es el que la utiliza para realizar algunas tareas que le piden en la escuela, esto significa que la computadora y sus Programas que posee por el momento no se hace uso de ellos, solamente se utiliza con el internet para el disfrute de los integrantes de la casa.</p>	<p>Para qué usan la computadora</p>
<p>Los sitios que más visitan son juegos de rol en línea (los hijos varones), Facebook (la hija adolescente), Wikipedia (uno de los hijos menores), el sitio virtual de la UNED (la madre). Todos estos sitios dados a los intereses individuales de cada miembro de la familia.</p>	<p>Para qué usan la computadora</p>
<p>La computadora se encuentra en la sala de los papás en una mesa, no la pude apreciar bien porque en la sala había visitas y no quería que Doña Gabriela se sintiera más incómoda de lo que ya estaba por tenerme en esa situación. A simple vista la computadora se veía cuidada, sin polvo ni ningún rasguño. No la estaban utilizando por lo que pude notar, y la tenían en ese lugar. Cuando la van a utilizar la trasladan a la mesa de la cocina para hacer sus respectivas tareas. Doña Gabriela se enteró del proyecto de hogares conectados porque la llamaron del IMAS de San José, que ella era beneficiada de hogares conectados, ya ella había escuchado del Programa, el Señor que la llamó le explicó que iba a llegar a la casa un señor con la computadora, que tenía que pagar tanto por mes, ella no sabía porque la habían escogido pero fue por estar en el Programa. Fue a Cabletica y dijo que ella era favorecida/beneficiaria, le dijeron que venían esa semana pero que llegaron la siguiente semana. Doña Gabriela mencionó que el ente encargado del Programa hogares conectados es Sutel, y no sabía de donde sacaban los fondos. Antes de tener la computadora, tenían que hacer las tareas en el centro pagando para ello si tenían dinero, y cerca de la casa imprimían. Ahora que la tienen les ha servido de mucho tanto así que la usan para enseñarle a su hija menor las sílabas para que aprenda a leer. Las hijas mayores son las que más dominan porque a una prima le enseñó cómo utilizarla.</p>	<p>Para qué usan la computadora</p>

Texto	Código
<p>La computadora se encontraba en excelente estado, podría calificarse como casi nueva. La tenían en un escritorio especial para computadora, encima de una cobija. No presentaba ni ralladuras, ni polvo ni algún otro daño físico. Se podía observar desde donde estaba sentada en la sala, ya que se encuentra en otro cuarto asignado para el comedor y la cocina. Ninguno de la casa sabía usar la computadora lo máximo que sabían era lo que habían visto en los centros educativos a los que asistían pero en el caso de Mónica solo “el Programa de la tortuguita” y muy poco uso portátiles y la hermanita un poco había usado las computadoras. El hermano si se la juega en el celular descargando aplicaciones pero para la computadora no la domina. Mónica es estricta en cuanto a su uso, solo deja que la usen principalmente en el escritorio y que sea para tareas, el hermano mayor les descargó Netflix y piensa que por eso se le puede dañar. A lo cual la hermanita piensa que exagera. Expresaron que fue una gran ayuda haberla recibido, ya que antes tenían que ir donde el vecino a que les ayudara, y si bien el vecino lo hacía con gusto no les gustaba estar incomodando. Así mismo si ocupaban el celular era su herramienta, ya que de ahí revisaban el tipo de información que se les pedía o bien en diccionarios. Ahora con la computadora y el internet ellas lo usan para sus tareas, expresaron gran entusiasmo porque en el colegio la hermanita ya está por ver Excel, y Mónica que en el colegio CINDEA tuvo que hacer un proyecto en una computadora portátil pequeña por lo que le estaban enseñando powerpoint y ya va manejándola mejor. NO sabían ninguno de los de la casa utilizar la computadora, Mónica tuvo que leer el manual, y entre experiencias ya “se la saben jugar”. Entre las anécdotas está que no sabían sacar el @ por lo que casi la hermanita llamaba a su profe de informática para que le enseñara, y por suerte Mónica logro hacerlo. Me trajeron la computadora para ver cuál antivirus tenía, porque no sabían si tenían que llevarlo a un centro para que le hicieran algo como Cosybo, ahí pude ver el estado de la computadora y ver como se desempeñaban. Fue así como me preguntaban para que se utilizaba las herramientas de Office como Outlokk, Note y Access, y cuales sabían dominar o dentro de un rato la iban a ver en sus respectivas instituciones como Excel que era para hacer facturas. Poseen el Programa hace como dos meses, la llamaron y le dijeron que era beneficiaria y que los del ICE le iban a poner internet y darle una computadora. Pagan €3.600 para 2 megas, pero realmente por la ubicación solo entra 1mega pero para ser 1 mega sienten que sigue siendo rápido, a pesar de que los sobrinos vean videos. La cuñada si encendió la computadora y la estaba usando no pude apreciar bien en que página estaba metida, luego le puso a Sebastian un video de los “minions” pero el niño si no tocaba la computadora, solo los adultos la tocan y los niños lo saben muy bien. El Programa es de FONATEL y no recuerda el otro bien.</p>	<p>Para qué usan la computadora</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Código
<p>La computadora la utilizan para ver videos (películas de goku o videos de ese estilo) en youtube.com, películas ahí mismo y para realizar las tareas. Tomando en cuenta de solo los tres (Josler que es el que más la usa, su hermano Dayran y Doña Carolina) ya que Kismer el beneficiario no estaba por lo que no se para que este la utiliza. Sin embargo como ya le enseñe ese día a Doña Carolina a buscar noticias ya ella se puede decir que la va a utilizar para eso.</p>	<p>Para qué usan la computadora</p>
<p>La computadora la utilizan en una mesa que está ubicada en la sala, o algunas veces en la cama de alguna habitación dependiendo del joven que la esté utilizando es utilizada por los muchachos y por la titular el esposo no la utiliza ya que no sabe del manejo de esta y pasa mucho tiempo trabajando .La computadora no presenta ningún tipo de golpe, rayones ni postales está en buen estado eso me menciono la señora ya que yo no la pude observar porque no estaba.</p>	<p>Para qué usan la computadora</p>
<p>La computadora la usan para tareas, ver vídeos, películas y juegan Candy Crush es el único que tienen, sin embargo este último no se encuentra en línea, ya que no hay que ingresar a Facebook y jugarlo está totalmente aparte como un Programa más instalado y no tienen más juegos o preferencias por jugar en línea. Mónica piensa que se le meterían virus por lo que le mencioné que hay juegos que no ocupan estar conectados a internet mientras que no sea así no hay virus.</p>	<p>Para qué usan la computadora</p>
<p>SNAPCHAT La familia lo utiliza para diversión juegan mucho con los filtros de esta red social INSTAGRAM Para enviar mensajes y ver videos. FACEBOOK La familia utiliza esta red social para comunicarse con familiares y amigos que se encuentran lejos. WHATSAPP Para enviar mensajes, audios y videos.</p>	<p>Para qué usan la computadora</p>
<p>El internet inalámbrico lo utilizan para tener internet en los dispositivos móviles. Le pregunté a Mónica si sentía que en saldo se ahorraban dinero y dijo que demasiado, ella por su parte una tarjeta de mil colones (¢1.000) la gastaba en dos o tres días, pero que su hermanita (Tania) que ella si gastaba más por estar mensajeando y ahora por el internet inalámbrico no. Por lo que se gasta menos en saldo y que ahora se ahorran eso.</p>	<p>Para qué usan la computadora</p>
<p>EL GOOGLE Lo utiliza para búsquedas de sitios que les interesan. YOUTUBE Lo utilizan para ver videos educativos, además de poder escuchar música y ver películas. FACEBOOK Lo utilizan para mantenerse en contacto con amigos y familia y jugar en línea. INSTAGRAM Para ver videos y mantenerse al tanto con amigos. WHATSAPP Lo utilizan para comunicarse por me de mensajes de textos y de audio con amigos y llamadas, compañeros de estudio y familia. PAGINAS DE NOTICIAS Cuando no pueden ver las noticias en televisión ellos ven las noticias en línea.</p>	<p>Para qué usan la computadora</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Código
<p>Dice que ella no descargan música por Internet, pero cree que sus hijos si ya que ella los escucha con la música en la computadora, además que cuando ellos necesitan buscar información para algún trabajo la buscan en línea además un compañero del hijo menor de la titular en ocasiones se presenta a la casa para utilizar la computadora con fines de estudio. La computadora siempre se usa dentro de la casa en la mesa descrita anteriormente que se ubica al lado izquierdo antes de la entrada de la cocina, además dice que ella vigila a los niños cuando están utilizando la computadora porque le da miedo que entren páginas que no deberían entrar. Nos relata también que desde su celular le gusta leer noticias en línea ya que hay cosas muy interesantes. Dice que los hijos les gusta jugar en línea pero que no sabe muy bien qué tipo de juegos juegan, además que ella utiliza Internet para descargar juegos en su celular, al preguntársele qué tipo de juegos descargados me mostró uno similar Candy crush (juego de estrategia que consta de alinear en forma vertical u horizontal figuras iguales para ir eliminando filas o columnas).</p>	<p>Para qué usan la computadora</p>
<p>Destrezas en el uso de computadora e internet: Solo los hijos la utilizan porque los padres tienen conocimiento nulo de informática. Nunca han llevado ningún tipo de capacitación al respecto.</p>	<p>Para qué usan la computadora</p>
<p>Esta se encuentra casi siempre en un mueble que está en la cocina tipo desayunador. En la casa todos utilizan la computadora, esta se encuentra en buen estado, sin rayones ni golpes aparentes, es negra con la tapa posterior de color blanco, esta venía con su cargador y la impresora, la computadora la guardan en uno de los cuartos y no tiene estuche, una de sus hijas la guarda dentro de una camiseta para protegerla un poco.</p>	<p>Para qué usan la computadora</p>
<p>Al tener el Programa hogares conectados en casa toda la familia ahorra pueden: Descargan música Descargan información Leía noticias en línea Juegan en línea Actividades relacionadas con el estudio</p>	<p>Para qué usan la computadora</p>

Redes sociales

Texto	Código
Con respecto al uso de las redes sociales por parte de doña Xinia, dice que abrió Facebook, alrededor de hace 4 años, y que la razón por la que abrió la red social fue por pura casualidad. Nos cuenta, que para ella en la red social hay cosas buenas y cosas malas, por ejemplo, nos cuenta que entre las buenas están las noticias y nos ejemplifica el noticiero en Facebook de Acosta,	Redes sociales
Tienen cuentas en redes sociales. La hija menor no posee cuentas en redes sociales, pero utiliza el teléfono de su madre para revisar el perfil de Facebook de su madre. También ha descargado en este teléfono redes sociales como Snapchat o Whatsapp y las utiliza. La hija mayor tiene cuentas en redes sociales famosas e importantes como: Instagram, Whatsapp, Snapchat y Facebook.	Redes sociales
Tienen cuentas en redes sociales. El hijo de 17 años tiene cuentas de redes sociales en Whatsapp y Facebook, por medio de esta descarga música. Revisa su cuenta en Facebook varias veces en un día. El hijo menor de la familia utiliza como redes sociales Facebook y Whatsapp. Los padres solo utilizan Whatsapp y la hija mayor posee cuentas tanto en esta como en Facebook.	Redes sociales
Todos los integrantes de la casa poseen cuentas en redes sociales, Facebook, Messenger, whatsapp, estos acceden a ella la mayor parte del tiempo desde sus móviles, y los que no cuentan con celular lo hacen desde la computadora.	Redes sociales
Todos en la casa tienen cuentas en redes sociales, diferentes aplicaciones como Facebook, whatsapp, snapchat, Messenger, entre otros, que utilizan todos los días para estar en comunicación con sus familiares y amigos, además de observar las fotos videos y publicaciones que se realizan en este medio.	Redes sociales
Todos en la casa poseen cuentas en redes sociales, doña Josebet tiene Facebook, Messenger, whatsapp, snapchat, Instagram etc. estas aplicaciones ella las utiliza para comunicarse constantemente su familia y amigos.	Redes sociales
Su hija Allison dice que cuando tenía celular contaba con Facebook, whatsapp, snapchat y algunos juegos, pero su celular se dañó y ahora lo que hace es que revisa algunas de sus cuentas en redes sociales en la computadora y utiliza google para revisar información sobre algunos temas del colegio.	Redes sociales

Texto	Código
<p>SNAPCHAT Steven nos dijo que él contaba también con esta aplicación así que le preguntamos un en qué consistía; esta se trata de la publicación de imágenes y videos los cuales tienen una duración de un día en la red social, y dice que solo podrán ver esta publicaciones las personas que él tenga agregadas a la aplicación o las que el siga, se pueden enviar mensajes de texto con total privacidad, y estos se borran automáticamente después de que se envían, además de estos Iván nos comenta que la aplicación tiene sus reglas, y una de ellas es que si le tomas un pantallazo (foto de las cosas publicadas de otra persona) la otra persona podrá darse cuenta de lo sucedido, lo cual puede ser motivo de denuncia, o simplemente de bloque en la cuenta por parte de la persona afectada. INSTAGRAM Otras de sus aplicaciones en el celular es Instagram, la cual se utiliza para publicar fotografías, esta aplicación está ligada con Facebook, así que las fotos que se publique ahí también parecerán en Facebook. Duvan, otro de los hijos de doña Josefa nos comenta que él tiene en su teléfono Facebook, whatsapp, Messenger, Instagram y que solo ha bajado un juego para su teléfono. Las otras hijas de doña Josefa, dado que están en la universidad, usan más la computadora como tal, para realizar los trabajos de investigación, en cuanto al uso de las redes sociales y otros sitios web, desconocemos el uso, porque a la hora de realizar la visita estas no se encontraban en la casa.</p>	<p>Redes sociales</p>
<p>Por parte de doña Jenny dice que si posee Facebook, (no sabe muy bien la diferencia de las cuentas de diferentes plataformas.), nos relata que abrió la cuenta de Facebook hace más o menos 3 años atrás, la principal razón por la que abrió la cuenta en la plataforma, para tener amigos y estar viendo las publicaciones que comparte la gente. Dice que lo que más le gusta son las imágenes y publicaciones de otras personas, además nos cuenta que no hay nada dentro de Facebook que le desagrade, además nos cuenta que ha conocido alrededor de 5 personas en Facebook, y luego las ve en persona. Al principio le costaba usar Facebook, pero que con el tiempo, además que con ayuda del ex, fue que aprendió a manejarlo mejor.</p>	<p>Redes sociales</p>
<p>Por otro lado el uso de WhatsApp es mayormente para tener contacto con el grupo de la junta de la escuela, también dice que le gusta mensajear con el grupo de la generación, entre otros, nos cuenta que posee alrededor de 6 grupos en la aplicación, y dice no tener ninguna queja de la app.</p>	<p>Redes sociales</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Código
<p>Melanie posee Facebook, desde hace 2 años. La que abrió la cuenta de Facebook es la hermana, por pedido de la beneficiaria. A la hora de preguntarle, que fue realmente lo que la motivo a abrir la cuenta, dice no saber qué fue lo que le llamo la atención, lo que paso fue que al ver que todo el mundo tenia uno, ella también quería tener una cuenta; la persona con la que mantiene mayor comunicación por Facebook, es la hermana, y que lo que más le gusta de la red social es ver información y noticias variadas. Dice que al día utiliza el Facebook entre treinta minutos a una hora.</p>	<p>Redes sociales</p>
<p>La única aplicación que menciona saber usar es Whatsapp. Para revisar su cuenta de Facebook utiliza la computadora o en su teléfono inteligente, pero no mediante alguna aplicación, sino usando el navegador correspondiente a su uso predeterminado. Se pudo saber que nadie en la casa posee alguna Tablet y todos tienen teléfonos inteligentes en vez de teléfonos convencionales. No han pensado alguna vez en adquirir una tablet, ni lo ven necesario.</p>	<p>Redes sociales</p>
<p>Importancia de las redes sociales para el consumidor: Se puede notar durante la charla y observación que para los hijos si tiene mucha importancia el aspecto de las redes sociales. De hecho, es lo que hacen durante la mayoría de veces que utilizan la computadora. En la observación se pudo notar como el hijo varón mayor le da muchísima importancia a las redes sociales, le pone bastante interés a la información que por ese medio recibe su mente. Cuando está navegando por Facebook, su total atención está en ello, no percibe lo que sucede a su alrededor. La madre dice que suele usar mucho Whatsapp, pero de manera muy básica. Los hijos solo poseen cuentas de Whatsapp y Facebook. La madre domina bastante bien y las revisan diariamente en múltiples ocasiones.</p>	<p>Redes sociales</p>
<p>Importancia de las redes sociales para el consumidor: La madre utiliza el Facebook de día por medio, no se ve demasiado influenciada por esta red social, a excepción de un grupo específico llamado Noticias Cartago, utiliza mucho este como fuente de noticias. Si utiliza muchísimo whatsapp cada día. Usa Skype de vez en cuando. Los hijos si se ven bastante influenciados por lo que ven en las redes sociales, principalmente en Facebook. Entran en su cuenta de Facebook constantemente durante el día, sobre todo la hija. La madre asegura que solo es un pasatiempo en la vida cotidiana familiar. Sin embargo, se puede apreciar que va más allá de eso. Esto porque los hijos se notan un poco influenciados por el uso de las redes sociales y lo que allí ven.</p>	<p>Redes sociales</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Código
<p>Preguntamos a keylin y su madre que les parece a ellas el uso del internet, que cosas positivas o negativas resaltan a la hora de hacer uso de este invento, ellas nos dicen que se encuentran ambas cosas, buenas y malas, que por ejemplo, en el Facebook, ellas ven imágenes y videos divertidos pero que no dañan la imagen de nadie, pero que también hay otras cosas que publican que son un poco desagradables y que no aportan nada productivo. Doña Soleyda comenta que ella utiliza google para buscar información sobre algún tema que no conozca o alguna tarea que le dejan en la escuela, ya que ella está sacando el sexto.</p>	<p>Redes sociales</p>
<p>Con esta red social puede tener acceso a amigos y familiares que se encuentran dentro y fuera del país y para diversión</p>	<p>Redes sociales</p>
<p>En cuanto a la red social Facebook, Doña Carolina tiene pero solo lo usa desde el celular, lo utiliza para ver cosas que mandan y así, desde la computadora nunca se ha metido y dice que su hijo mayor Kismer igual solo desde el celular de él lo utiliza, que nunca se ha metido a esta red social desde la computadora, lo que quiere decir que en esa casa la computadora no la usan para revisar esa red social.</p>	<p>Redes sociales</p>

Ver videos

Texto	Código
Para poder ver videos y Programas en línea como la serie THE WAKING DEAD, escuchar música como la Bachata, o de la cantante RIHANNA, en el caso de las niñas la mama les busca caricaturas de su época como CANDY y LUNA.	Ver videos
Katherine está suscrita a la página, en esta ve las películas para ella y su hijo, esta cuenta con videos musicales, películas documentales y demás contenido audio visual para el gusto de la persona, también es posible compartir los videos que se encuentra acá, en Facebook, whatsapp etc. y podes realizar comentarios acerca de que te pareció lo que viste, también se pueden grabar videos y subirlos a esta aplicación.	Ver videos
De vez en cuando doña Laura descarga música del convertidor de YouTube, claro cuando tiene tiempo, dice que ha descargado alrededor de 40 canciones. En esta aplicación se pueden ver videos, compartirlas en Facebook, whatsapp, y compartir comentarios al respecto. Doña Laura dice que sus hijos juegan con la computadora, pero no los deja descargue juegos, solo ingresan a alguna página de estos y juegan desde ahí, porque le da miedo que el descargar estas cosas le llene la computadora de virus, y se le dañe. Le tiene un antivirus instalado por su sobrino para proteger el sistema del dispositivo. En el celular de doña Laura ella posee algunos juegos de cartas y sopa de letras, también tiene una aplicación de mapas y ubicación, tiene whatsapp que utiliza para comunicarse y organizar cosas con respecto a la asociación a la que pertenece, esta aplicación permite enviar fotografías, videos, audios etc a todos los contactos del celular.	Ver videos
La familia en general le saca gran provecho a la computadora y el internet. Lo demuestran estudiando constantemente y viendo videos en YouTube de cocina.	Ver videos
Es interesante y cabe destacar que hasta él bebe de un año y medio utiliza la computadora cuando la madre le pone videos en YouTube y el niño los reproduce o pasa al siguiente video. La madre del bebe le ha enseñado poco a poco estas destrezas. Además, es de resaltar que ninguno de los hijos participa en juegos en línea de rol o avatar.	Ver videos
Doña Xinia nos cuenta que a ella le encanta meterse buscar videos, de cómo hacer manualidades y que he sido de mucha ayuda también para el hijo que trabaja en mecánica. Además que en ocasiones entra a la página web para leer noticias nacionales.	Ver videos

Juegos en línea

Textos	Código
<p>NO podían jugar plantas vs Zombies puesto que no aparecía en el escritorio, así que pensaban que se les había borrado. Me preguntaron a mi si podía ver que había pasado y cuando me fijé en el escritorio había muchas imágenes, pregunté que si las podía borrar y me dijeron que sí. Una vez que borré las imágenes (que eran demasiadas de zombies con diferentes disfraces) se pudo hacer visibles los íconos que tenían en el escritorio, por lo que ya pudo aparecer el ícono del juego. Cuando se lo entregué a Josler salió corriendo al cuarto donde se encontraba su hermano diciendo que ya podían jugar Plantas vs Zombies (definitivamente estaba muy contento). Daryan estaba utilizando la computadora y se encontraba jugando un juego, tuve que decirle que si podía minimizarlo para ver los otros juegos que había en la computadora, no sabía cómo hacerlo (en la mayor parte del tiempo, es decir, que estuve en las visitas, es su hermano Josler que le pone lo que él desea hacer. Por ejemplo: él le dice quiero x juego y Josler se lo pone y se va). Tuvo que dejar de jugar un momento para yo poder que otros juegos había, los juegos pregunté quien los había descargado y me dijo que Kismer el hijo mayor de Doña Carolina. Cuando le preguntaba a Daryan si alguno era juego o no, éste no sabía, me costó averiguar que no era un juego y que si lo era. Daryan se mostraba impaciente de que yo estuviera revisando la computadora, ya que él quería jugar, la mamá le tenía que estar diciendo que se esperara. Dentro de los juegos que están en la computadora se encuentran: Beach Buggy Racing. Sonia Dash. Plantas vs Zombie. Stromtall Online. My play city games. Zoo Dominos.</p>	<p>Juegos en línea</p>
<p>Melanie nos indica que en ocasiones ella y su vecino entran a Internet para jugar en línea, vestir todo su vecino que le gusta los juegos de “happy wheels” pero que sólo puedo jugar poco tiempo, porque no siempre utiliza la computadora y cuando lo utilizas más que todos para actividades relacionadas con el estudio.</p>	<p>Juegos en línea</p>
<p>Juegan en línea. La hija mayor se entretiene participando en juegos en línea. Según comenta, puede jugar esto hasta por cuatro horas seguidas sin darse cuenta del tiempo que ha pasado, esto porque se refiere a ello como adictivo. Me relata en que consiste: Es una batalla constante entre dos bandos (orcos y seres mágicos). Tiene un sistema de escala de niveles y un servicio de chat entre jugadores activos en el momento. Para participar en el juego, utiliza el mouse táctil y el teclado simultáneamente. Utiliza códigos de batalla.</p>	<p>Juegos en línea</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Textos	Código
<p>Josebet nos comenta que la mayoría de estos juegos son de sus hijos, ya que estos no cuentan con celular y toman prestado el de ella para jugar. Su hijo mayor, Bernon, tiene en su teléfono, whastapp, Facebook, y Messenger y en la computadora tiene algunas aplicaciones como blue estar, que utiliza para descargar música, también tiene juegos como need for speed, clasg royal, Facebook, y le instalo un antivirus llamado Mc afle.</p>	<p>Juegos en línea</p>
<p>Los integrantes de la casa juegan con la computadora, pero no tienen juegos descargados en ella, ellos juegan directamente del internet ya que a doña Laura no le gusta que descarguen juegos, porque le da miedo que la computadora le entre un virus y se dañe. En su teléfono celular Laura tiene algunos juegos de cartas como el solitario, de sopa de letras, para ella es muy importante invertir su tiempo en algo de provecho, así que los juegos que descarga tratan de ser sobre algo educativo o de análisis, ella dice que es una forma de mantener su mente activa.</p>	<p>Juegos en línea</p>
<p>Doña Josebet tienen una gran variedad de juegos en su teléfono, aunque la gran mayoría son para sus hijos, para el entretenimiento de ellos, la computadora también cuenta con juegos que sus hijos descargaron, más los que ya traía el dispositivo como tal. Algunos de sus juegos son: Farm town: juego de una granja. Banana Kong Temple run: consiste en atrapar monedas Tom x el oro: atrapar barras de oro. Subway surfer Looney tunes</p>	<p>Juegos en línea</p>
<p>Anteriormente doña Norma y algunos de sus hijos nos contaban que han descargado algunos juegos como hay day, clash of clan, minecraft y match 3 game, ella nos enseñó un poco de que se tratan estos juegos y que le sirven para distraerse un rato durante sus ratos libres, todos estos juegos los tienen en sus celulares, en la computadora solo han descargado dos juegos.</p>	<p>Juegos en línea</p>
<p>Al consultarles si juegan en línea ellos comentan que sí y que juegan un montón, a las chicas le gustan de comida como Dinner Dash, a los chicos les gusta jugar de peleas como WWF. Al preguntarles si han comprado por internet sorien y dice que no muy difícil ahora que el dinero con costo les alcanza y la señora no tiene una cuenta de ahorros bancaria.</p>	<p>Juegos en línea</p>

Trámites bancarios

Textos	Código
Doña Norma comenta que ella no utiliza la computadora para este tipo de cosas, que revisa sus estados de cuenta en el cajero directamente y que va al banco a realizar los depósitos de las cosas que vende, aparte de que no es muy hábil con la tecnología y prefiere hacerlo de esta manera.	Trámites bancarios
En la visita anterior doña Laura nos había mostrado la aplicación del BN (banco nacional) en esta página ella revisa sus estados de cuenta, los saldos de las becas de sus hijos y otros saldos, ella no realiza transferencias ni hace otro tipo de trámites, solamente tiene la aplicación para revisar su cuenta.	Trámites bancarios
Doña Josefa comenta que con respecto a esta actividad, ella tiene la aplicación de BN y lo que hace en esta revisar sus estados de cuenta solamente, no transfiere depósitos ni nada por el estilo.	Trámites bancarios
No saben hacer trámites bancarios en la computadora ni en el celular, ni siquiera para revisar el saldo disponible o si ya le depositaron, pero no sabe cómo hacerlo, le dije que no sabía si ella iba a tener que usar un OTP (toquen) ya que es del BNCR (Banco Nacional de Costa Rica). Le dije que mi hermana usaba uno que le llegaba por medio de mensajes y le enseñe como lo hacía yo por medio de mi celular lo sencillo que era, que solo era ingresar el número de cédula de uno y ponía una clave y ya podía ingresar a las opciones, y no podía por medio de la computadora porque no andaba mi token. Mónica intentó descargar la computadora por medio de la play store, intentamos ingresarla a ella pero aparentemente tiene que ir al banco a solicitar para poder hacer ese trámite.	Trámites bancarios
Katherine nos comenta que ella no utiliza el por internet para realizar esta actividad, que lo único que su madre y ella hacen es revisar sus estados de cuenta y esto lo hacen por medio de los correos electrónicos que reciben, pero no cuentan con aplicaciones u otros medios para hacer trámites bancarios por internet, estos los hacen directamente en algún banco.	Trámites bancarios
Doña Josebet indica que ella no realiza trámites bancarios, se le comento a ella que existe una aplicación para que ella pueda revisar sus estados de cuenta si lo desea, dado que no sale mucho de su casa, ella nos comentó que le gustaría tener esta aplicación, con lo que le hicimos el favor de descargarle la aplicación del BN (banco nacional) paso a paso ella nos dio sus datos, los cuales le ingresamos a su aplicación, y ahora ella puede revisar desde su teléfono este tipo de cosas, para hacerle un poco más fácil la tarea, y considerando que ella no cuenta con mucho tiempo para estar yendo al cajero a revisas su cuenta, ahora lo puede hacer desde su teléfono.	Trámites bancarios

Generación de contenido

Texto	Código
Generación de contenido. La hija mayor utiliza Microsoft Word para generar contenido de trabajos universitarios y presentar sus respectivos proyectos cada semana.	Generación de contenido
Con respecto a si se genera contenido en internet, nos relata la titular que el único contenido que ha generado ella es el respecta a las fotos para los bordados que sube a Facebook, para que otras personas las vean.	Generación de contenido

Actividades empresariales

Texto	Código
Realizan algún tipo de actividades empresariales. La hija mayor asegura que no compra nada en tiendas virtuales, ya que no tienen tarjetas en el hogar y le resulta en desconfianza. La hija mayor dice que una tía le ha vendido artículos de uso personal utilizando Whatsapp.	Actividades empresariales
Realizan algún tipo de actividades empresariales. El hijo de 17 años menciona nunca haber comprado ni vendido nada por internet, ni siquiera utilizando la aplicación Whatsapp. La madre del hogar menciona que ella hace repostería y pastelería para vender y utiliza Whatsapp para promover sus ventas entre sus amigas y conocidas de la comunidad.	Actividades empresariales
En ocasiones anteriores doña Norma nos ha comentado que ella se dedica a la venta de perfumes, por lo tanto ha optado por usar su cuenta en Facebook para publicar las fotos de dichas colonias y así poder promocionar el producto que vende, ella dice que esto le ha ayudado un poco a tener un mejor ingreso y con la facilidades que tiene ahora puede utilizar un poco este medio para poder hacer esta actividad que si bien es cierto no es que posee un negocio como tal, así ha empezado a aumentar un poquito sus ingresos económicos. Su hijo Denisse, es dj y también nos comenta que utiliza el internet para publicar anuncios sobre sus contrataciones, que esta es una forma de darse a conocer y poder tener un trabajo extra.	Actividades empresariales
REALIZAN ALGUN TIPO DE ACTIVIDAD EMPRESARIAL En la casa de la mama de Katherine cuentan con un pequeño abastecedor, y también tiene función de librería, aquí doña María Eugenia, en este local también ella realiza recargas telefónicas de kolbi y movistar, en la entrevista anterior la mama de Katherine nos mostró como realizar esas recargas. También la señora hace impresiones y saca fotocopias con una impresora que se encuentra en su negocio y es de su propiedad, tanto la impresora como el dispositivo que tiene en el negocio, dice que los compro exclusivamente para ayudarse con eso. Ella aprovecha el servicio de internet del Programa para realizar esta actividad empresarial, y dice que colabora con su hija para los pagos ya que este servicio si lo utilizan todos en la casa y para ella ha sido de mucha ayuda para poder brindar ese servicio al cliente en su abastecedor.	Actividades empresariales
Por el momento dice doña Josefa que realiza ninguna actividad empresarial, pero le gustaría mucho en un futuro poder hacer uso del internet para publicar y promocionar la repostería que realiza en su curso, que todavía no lo hace porque no cuenta con el equipo suficiente para hacerlo.	Actividades empresariales

Compras por internet

Texto	Código
Hasta el momento ningún miembro de la familia ha realizado algún tipo de compra por Internet, actividad empresarial, o creación de un contenido propio en la web, se ha intentado sacar citas con la caja costarricense de seguro social pero que aun así no lo han logrado.	Compras internet por
La hija mayor asegura que no compra nada en tiendas virtuales, ya que no tienen tarjetas en el hogar y le resulta en desconfianza. La hija mayor dice que una tía le ha vendido artículos de uso personal utilizando Whatsapp.	Compras internet por
María Fernanda ha realizado compras por internet, dice que las ha hecho por medio de Facebook donde se publican artículos, y se puede comprar realizando los depósitos correspondientes, luego de verificado, te envían el producto a la casa por medio de correos de Costa Rica.	Compras internet por
Otra de sus aplicaciones es wish, esta se utiliza para realizar compras por internet, cuenta con millones de artículos desde ropa, hasta accesorios de todo tipo, ella nos explica que para poder comprar se tiene que ingresar número de la tarjeta y dirección del hogar, en la página se van escogiendo los artículos que desea comprar y los va colocando en un "carro virtual" luego le das clic para pagar y te lo descuenta de tu tarjeta, ella nos dice que ya ha realizado varias compras por este sitio web. En esta ocasión nos mostró algunos de los artículos que le ha enviado de las compras que realiza por este medio, entre ellos se encontraban unos lapiceros, una prensa, una pulsera unos accesorios para el celular entre otras cosas, dice que los artículos si tardan alrededor de dos meses para llegar, pero que ella le gusta porque las cosas que compran tienen un buen precio.	Compras internet por
Ella no realiza compras por internet, dice que hace unos días le hizo el favor a su madre de publicarle un artículo en Facebook para poder venderlo, ella dice que lo que vio y le gusto hace unos días fue una mesita para colocar la computadora, una amiga de ella la publico en el Facebook para venderla y ella le consulto el precio el cual le pareció y le dijo a su amiga que deseaba comprarle la mesa, ya que es necesario para tener un lugar para la computadora.	Compras internet por
Doña Norma dice que no compra nada por internet, ya que le parecen muy caras las cosas que venden, y ella no cuenta con el dinero disponible para hacerlo.	Compras internet por

3. Valoración del Programa y de los proveedores asociados al Programa

Valoración del Programa

La valoración general del Programa por parte de los usuarios y titulares es muy buena a lo cual coincide bastante con los resultados de la encuesta

En general esta valoración se fundamenta en tres aspectos:

1. El poder haber calificado como miembros del mismo genera satisfacción
2. La imposibilidad de poder adquirir un equipo y un servicio de esta calidad por sus propios medios
3. Y las prestaciones y garantías del Programa

En relación a punto numero A se hace referencia a las relativas facilidades que da el Programa para calificar y acceder a la máquina y a internet.

La adquisición de la computadora es algo que se valora mucho debido a la dificultad que sus bajos ingresos implica, y la utilidad en actividades relacionadas con el estudio es la principal ventaja reportada. Como se verá más adelante existe una buena valoración de los servicios prestados por los proveedores.

Texto	Códigos
Se nota muy interesada de saber cuál fue el organismo que propuso dicho Programa, ya que como dice ella ha sido una gran facilidad para las personas como ella que tienen bajo nivel económico, y que por consiguiente se les dificultaba el hecho de poder conseguir una computadora, por lo que ella realmente se encuentra agradecida de que ese Programa exista.	Valoración del Programa
Soleyda se encuentra contenta con el servicio que se le ha brindado a su hija, dice que el precio a pagar es muy cómodo y que en cuanto a la marca y calidad del dispositivo, ella no sabe mucho, pero cree que si uno cuida las cosas están le duran, y ella nos comenta que en la casa no deja que sus hijos menores utilicen la computadora ellos solos, siempre lo hacen con la supervisión de algún adulto para evitar algún accidente, ya que los niños a veces no son consiente de cuidar de estos aparatos tecnológicos y con un alto precio, ella no cuenta que a una de sus vecinas que cuenta con el beneficio de hogares conectados, su hijo le dejó caer el dispositivo, y este se dañó, y que por esa razón ella cuida de la computadora.	Valoración del Programa

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Códigos
<p>Nivel de aprovechamiento del Programa: La madre explica que gracias al internet del hogar, se entera de charlas instructivas y seminarios. Estos con énfasis en la ayuda y asistencia de pacientes. Los hijos utilizan la computadora y el internet para estudiar, estos realizan pequeñas investigaciones del colegio. En el caso de la hija mayor, esta realiza investigaciones más exhaustivas debido a lo que le exigen sus deberes universitarios. Según relata la madre, a veces puede tomarle días enteros de investigación, incluso hasta la madrugada, para completar una tarea de la Universidad en la que cursa sus estudios. Para ello usa la computadora y el internet brindados por el Programa Hogares Conectados. Utilizan la computadora solamente para realizar trabajos universitarios en Microsoft Word, jugar en línea o revisar sus cuentas de Facebook. Además de ver videos en YouTube. Como navegador, solo saben utilizar Internet Explorer. Ninguno sabe cómo abrir una cuenta de correo electrónico. En síntesis, las destrezas básicas se ven limitadas debido a la falta de capacitación e información sobre el uso adecuado del recurso informático.</p>	<p>Valoración del Programa</p>
<p>Denisse saco su bachillerato en el pre vocacional en un aula especial, Isabel en Noviembre inicia un curso de mecánica automotriz, e inicia el colegio el próximo año, cursando el quinto año, Iván se encontraba en octavo grado pero decidió abandonar sus estudios hace algunos meses, Oscar está en cuarto grado de la escuela Thomas Guardia en Bagaces, este lleva excelentes notas. Doña Norma está sacando bachillerato por madurez, comenta que el próximo año hará los exámenes, se encuentra realizando un curso de bar tender en el IPEC, y pronto matriculara uno de cocina, en Diciembre se gradúa del curso del IPEC.</p>	<p>Valoración del Programa</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Códigos
<p>Josefa se siente muy a gusto con el Programa, realmente ella no le ve ningún defecto o que haya que hacerle alguna mejora, lo único que ella desearía es que le expliquen bien sobre la garantía que cubre el dispositivo, ella nos comenta que ha buscado en todos los documentos que le dieron, tratando de encontrar algo que le indique cual es la dicha garantía pero no ha podido informarse al respecto, la titular se pregunta que si la computadora tiene algún desperfecto, no sabe a quién debe acudir para solucionarlo, que nadie le da razón de esto, que el proveedor no les educo y tampoco los funcionarios del IMAS cuando llegan a hacerle alguna visita.</p>	<p>Valoración del Programa</p>
<p>En conclusión, esta visita para entrevista ha resultado en un éxito. Se puede continuar entrevistando a la familia de Ana Isabel Barboza Rivera gracias a su disposición para contestar todas las preguntas y participar en la charla y dinámica que se les propone seguir. También a esto favorece el profundo agradecimiento al Programa Hogares Conectados del que han sido beneficiarios por parte de SUTEL y el IMAS.</p>	<p>Valoración del Programa</p>
<p>Josebet hace la pregunta de que si en una misma casa pueden haber varios dispositivos, ella dice que le realizo la consulta a una funcionaria del IMAS, y le dijeron que esto no era posible, sin embargo ella dice que en su barrio ella se ha enterado de que varias personas poseen dos computadoras otorgadas por el Programa, y que a ella le parece extraño, ella nos muestra que nuevamente ella y su hija aparecen como beneficiaria del Programa y nos refiere que le gustaría saber si le darán otros dispositivo o no, en esta ocasión se le aconseja a Josebet que consulte en las oficinas de cabletica, ella dice que ha ingresado a la página que tiene el Programa de hogares conectados, y fue ahí donde pudo ver que nuevamente es favorecida.</p>	<p>Valoración del Programa</p>
<p>Doña Josefa nos ha comentado que ella ha escuchado que el Programa beneficia también a centros educativos, porque a su hermana, que tiene niños cursando la escuela, se les ha otorgado un dispositivo, solo que este lo poseen hasta que finalicen la escuela, luego deben devolver la computadora, por lo tanto no deben pagar ningún servicio, ya que tampoco les dan el internet, dic Josefa que su hermana le comenta que si deben cuidar muy bien el dispositivo, incluso que firman un documento donde el padre de familia se hace responsable por cualquier daño ocasionado al aparato, además de esto les entregan un estuche especial y otros accesorios aptos para el disfrute de los niños.</p>	<p>Valoración del Programa</p>
<p>Calificación de la computadora: Marca: Es una marca reconocida, esa es la opinión de las hijas de la familia en esta entrevista. Calidad: Según explica la hija mayor, la computadora demuestra buena calidad debido a que no se caliente si se trata bien. Precio: Se considera bastante barato el plan de pagos que utiliza el Programa mediante los operadores del servicio. Garantía:</p>	<p>Valoración del Programa</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

<p>Expresan que los 3 años de garantía que se dan es un periodo bueno y extenso que les beneficia mucho. Tamaño: La hija no conoce mucho de computadoras, así que no tiene muchos tamaños de computadoras para utilizarlos de referencia a la hora de compararlos.</p>	
--	--

Valoración del equipo

De la misma forma la valoración de los equipos es muy positivas, están contentos con la marca, el tamaño y la ganancia aunque en relación como se cera más adelante no conocen muchos de los detalles.

Texto	Códigos
<p>Marca: 10, porque dice no conocer otra marca. Calidad: 10 Tamaño: 10 Precio: 10 Garantía: 10</p>	<p>Valoración del equipo</p>
<p>En cuanto a la marca, calidad, tamaño y precio, Laura dice que esta excelente, que ella podría pagar perfectamente otro servicio de ese mismo monto, ya que el precio está muy cómodo y apta para sus necesidades y las de sus hijos. Con respecto al plataforma doña Laura no la conoce, nosotros le indicamos que el Programa cuenta con una página en internet para navegar e investigar temas de importancia.</p>	<p>Valoración del equipo</p>
<p>En cuanto a la marca, calidad, tamaño y precio de dispositivo, Josefa dice que ella le da un 10 a todo, porque ha manifestado en otras ocasiones que para ella era casi imposible adquirir una computadora por otros medios, y que esta la necesitaba para que sus hijos pudieran tener la comodidad de hacer los trabajos en la casa y no tener que ir a un café internet a realizar sus trabajos, que esto le generaba un costo enorme y que eso la tenía muy preocupada, que por eso ella siente un gran alivio el haber salido beneficiada, que lo mas importantes para ella es que sus hijos estudien y tengan las facilidades para hacerlo. Josefa también nos dice que el precio es realmente barato, que hasta el momento todos en la casa colaboran mes a mes para pagar el servicio, y que hasta donde sea posible ella lo pagara.</p>	<p>Valoración del equipo</p>

Satisfacción general

En general la satisfacción con el Programa los proveedores el equipo y las condiciones de velocidad y estabilidad del internet son buenas, también hay satisfacción con el tiempo de entrega, solo sobresalen un par de excepciones.

Construimos una categoría general de satisfacción porque a los usuarios y titulares les resulta difícil diferenciar los diferentes actores y componentes del Programa.

Texto	Códigos
<p>La familia me comenta que se encuentran muy contentos con la activación del servicio la señora me comenta que todo esto es una gran bendición para su familia ya que ella nunca imagino ser una beneficiaria La madre comenta que el tiempo de entrega fue muy bueno y el trato del proveedor fue muy bueno y que lleno sus expectativas.</p> <p>Los hijos de la señora comentan que se encuentran muy contentos con respecto a la calidad del servicio se nota que es una muy buena computadora. También comentan que utilizan el dispositivo para varias tareas de los estudios y para tiempo de esparcimiento.</p> <p>Las familias del Valle se encuentran muy contentas con el servicio activado ya que toda la familia navega. Desde los grandes hasta los niños de la familia disfrutan del nuevo mundo que les ofrece el internet. En la casa de la madre utiliza el Facebook para comunicarse con su familia en Nicaragua, en el caso de jóvenes de la casa lo utilizan para estudio y diversión.</p>	<p>Satisfacción</p>
<p>Uno de los aspectos importantes a investigar en esta etnografía es que tan satisfecho se encuentra el titular con la computadora, referente a marca, precio, calidad, tamaño etc. Y Katherine nos dice que le da un 10 a todo, porque ella sabe que la marca del dispositivo es de buena calidad, la computadora hasta el momento no le ha presentado problema alguno, además de que ella la cuida mucho, el tamaño está bien, nos dice que nos es muy grande, pero tampoco pequeña, que ella considera que para sus trabajos y actividades no le hace falta algo más grande, y lo más importante y que más le llamo la atención fue el precio a pagar por ambas cosas, tanto el dispositivo como el internet, porque este es muy cómodo y se ajusta a sus presupuesto. El pago de la mensualidad del servicio lo realizan entre Katherine y su madre, ambas aportan el dinero para cancelar el servicio, dado que las dos lo utilizan, su madre de da 2000 colones y ella agrega el resto del dinero.</p>	<p>Satisfacción</p>

Texto	Códigos
<p>También nos informa que la instalación del internet se realizó 3 días antes de que se les entregara la computadora, por lo que ellos tuvieron que presentarse a las oficinas a recoger la computadora. Se le pregunto a doña Xinia que evaluara la entrega del servicio tanto de internet como de la computadora en una escala del 1 al 10, donde 1 es muy malo y 10 es excelente, por parte del Programa hogares conectados, lo que nos respondió que cuya calificación a la entrega del servicio es un 10. Lo mismo Melanie la beneficiaria que cataloga con un 10 la computadora. Ya que desde que el servicio está activado, tienen un servicio, de excelente calidad.</p>	<p>Satisfacción</p>
<p>Si tuviera que calificar Doña Gabriela el servicio del uno al diez, siendo diez lo máximo le asignaría/ evaluaría al servicio del internet un 10, por otro lado mencionó que el internet no se les va por lo que es constante y no tiene periodos de intermitencia, sin embargo si se va la luz dura un ratillo en regresar la señal, pero ella misma recalco que eso debe ser normal y que cuando ya agarra señal ya le entra bien. Ella nunca ha tenido que llamar por el momento para decir que el internet no le está llegando o que ha estado muy lento con un trabajo que está haciendo en la computadora.</p>	<p>Satisfacción</p>
<p>Que tan satisfechos se encuentran con el tiempo de activación del servicio. Se instaló el internet ocho días después de que ella fuera a firmar los papeles correspondientes para participar en el Programa Hogares Conectados. Y se le entrego la computadora ocho días después de la instalación del internet en su hogar. La madre parece estar satisfecha con el tiempo de activación del servicio y así lo expresan también sus hijos. Se sienten satisfechos también con la cantidad y calidad de la información que recibieron al respecto. Que tan satisfechos se encuentran con la entrega del dispositivo. A pesar de que la entrega de la computadora se podría calificar de un poco rudimentaria e informal, la madre del hogar está satisfecha. De todas formas, la madre ignora un poco las formalidades correspondientes a la entrega del dispositivo. Como evalúan la calidad del servicio activado. Los hijos dicen que los videos se reproducen de manera excelente y las descargas son muy rápidas, están contentos con el servicio que obtienen. Además califican la atención al cliente como muy buena. Se le pregunto una calificación para el servicio de internet entre el uno y el diez, respondieron con un diez.</p>	<p>Satisfacción</p>

Texto	Códigos
<p>Que tan satisfechos se encuentran con el tiempo de activación del servicio. Esto fue una semana después de la confirmación por parte del IMAS de que esta familia iba a ser parte del Programa. Ella considera que fue un tiempo relativamente rápido. Que tan satisfechos se encuentran con la entrega del dispositivo. Están bastante satisfechos al respecto. Consideran que le dieron buena atención al explicarles como dirigirse en caso de aplicar garantía. También aprecian que el día que se les entrego la computadora, los empleados de Telecable fueron muy amables y le dejaron los documentos correspondientes. También aprecian que les hayan explicado sobre el cuidado del sticker en la parte de debajo de la computadora para reclamar la garantía. Como evalúan la calidad del servicio activado. Se le pidió una calificación del 1 al 10 sobre el servicio de internet que reciben. Respondió con un 9. Ella considera que es un buen servicio ya que no se han presentado averías y el internet es rápido. Sin, embargo sus hijos si se quejan un poco sobre el tiempo de espera para descargar archivos o ver videos. También agradece que el operador le envíe los recibos de pago por correo electrónico o mediante mensaje de texto al celular. Resalta que es una buena cualidad de la empresa el hecho de que no son insistentes para llamar o reclamar el cobro mensual.</p>	<p>Satisfacción</p>
<p>Que tan satisfecho se encuentra con el tiempo de atención de las averías. Como se afirma anteriormente, nunca se ha presentado ningún tipo de avería con el servicio de internet que reciben. Que tan satisfecho esta con la velocidad de su operador de servicio. El internet nunca se ralentiza o deja de funcionar, están bastante contentos y satisfechos con la velocidad del servicio de internet que reciben. Conoce las garantías que posee el dispositivo (computador) que adquirió con el Programa. No las conoce. De hecho, la madre dice que no sabía nada acerca de que el dispositivo posee garantía hasta esta entrevista cuando se lo mencionan. Ni en la agencia, ni cuando le instalaron el internet se lo mencionaron. Tampoco cuando le entregaron la computadora. Cabe destacar que la señora afirma que no tiene ningún documento para reclamar la garantía ya que no se lo entregaron tampoco. Generalmente, cual medio utiliza para realizar sus trámites con el operador del servicio. Solo una vez se ha comunicado con el operador del servicio y prefirió hacerlo por teléfono. El trámite constaba en un reclamo debido a que le llevo un cobro excesivo en la factura de ese mes. Considera que la atendieron de manera cordial y amable. Aun así, cree que sería más rápido ir a la agencia directamente para una respuesta más ágil y rápida.</p>	<p>Satisfacción</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Códigos
<p>El joven recalca que el internet es muy rápido que puede tener varias ventanas abiertas y que no se cae el sistema y también puede descargar varia información y no se lo pone lento el internet. Incluso cuando llueve no se interrumpe el internet solo cuando se va la luz (risas entre la familia) pero ya la interrupción de la luz no es culpa del proveedor.</p>	<p>Satisfacción</p>
<p>Keylin se encuentra contenta con la computadora, le gusta y además es una necesidad para ella y sus hermanos que se encuentran estudiando.</p>	<p>Satisfacción</p>
<p>Doña Norma esta contentan con la computadora, dice que los que más la aprovechan son sus hijos, ya que ella muy poco la usa, pero que todos la disfrutan mucho. Ella dice que la llegada de la computadora ha motivado a sus hijos, y que ahora ellos desean estudiar y superarse, norma los aconseja mucho para que aprovechen la computadora, porque dice que para eso se las dieron, para que estudien, y que ellos la cuidan para que no se dañe.</p>	<p>Satisfacción</p>
<p>Doña Laura se encuentra muy satisfecha con la computadora, hemos podido constatar que ella la utiliza mucho para cuestiones educativas, ya que la mayoría de páginas que visita es sobre el sistema educacional, ella se encuentra muy comprometida con su estudio y dice que hora que tiene este beneficio quiere aprovecharlo al máximo en cosas de crecimiento académico, y de igual manera para sus hijos ya que pronto uno de ellos iniciara la universidad y ocupara mucho la computadora. Laura dice que la computadora mientras se encuentre cerca del router, a esta le llega el internet, sin embargo mientras ella nos mostraba los Programas pudimos observar que la señal que le llegaba al dispositivo era mínima y este se encontraba a la par del router, o a veces dice Laura que solo tiene dos rayitas, y que cuando lleva la computadora el cuarto de pilas pierde por completo la señal y no puede usarla, sin embargo con el celular con tienen inconveniente ya que a estos si les llega la señal de internet. La caja del router se observa en buenas condiciones y está colocada sobre el armario, en su cuarto, aunque si se observa llena de polvo.</p>	<p>Satisfacción</p>
<p>Katherine dice que durante estos tres meses, solo en una ocasión no tuvo señal de internet, pero al parecer este era un problema a nivel general ya que tampoco le servía la señal de cable a ella y a sus vecinos. CON RESPECTO A LAS AVERIAS. Hasta el momento Katherine no ha reportado averías, y en la ocasión que se presentó el inconveniente que duro todo un día, decidió no llamar porque esto era nivel general, no era solo en sus casas.</p>	<p>Satisfacción</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Códigos
<p>Doña Josefa nos dice que para ella tiene tanto cosas buenas, como cosas malas, ella cree conveniente hacer uso de este cuando se tenga edad suficiente para poder elegir los sitios correctos para navegar, que a veces suceden cosas no deseadas a raíz del mal uso que se le da a las distintas redes que se visitan, ya que en alguna no hay políticas de privacidad y son de fácil acceso, en especial para la población infantil, que es la que se encuentra más vulnerable a situaciones peligrosas que se presentan. Registro del uso y entrega del internet Le pedimos a doña Josefa que nos mostrara el contrato que firmo cuando octavo el Programa de hogares conectados. Este contiene los datos del cliente, numero de contrato 784308, información de la instalación, forma de pago y factura, descripción de los servicios contratados, en el contrato ella autoriza cumplir con una permanencia mínima de 12 meses del servicio, que el monto a pagar serán 3520 colones por mes, y que el servicio que posee es el quintil 1, también nos mostró la factura del pago anticipado por el servicio con una fecha del 24 de junio del 2016.</p> <p>Doña Josefa contaba con un servicio de internet antes de tener el Programa de hogares conectados, el día que ella fue a cancelar el monto de este, que pagaba en conjunto con el cable de la televisión, el monto que pagaba por este era de 25.000 colones por mes, tanto del internet como del servicio de televisión, estando allí la oficinista le dijo que ella era una de las beneficiadas del Programa hogares conectados, que si deseaba podía suspender el servicio que tenía actualmente, pero ella le dijo que todavía no podía hacerlo porque sus hijos ocupaban, así que ella pago el monto de siempre, claro, siendo este el último mes que pagaba, le explicaron que cuando llegaran a instalarle el nuevo servicio solo tendría que informar para suspenderle el anterior, dice que duraron alrededor de un mes para instalarle el nuevo servicio, pero que ella se encontraba informada, así que no se preocupó, ya para el siguiente mes pago el monto de 3520 colones.</p>	<p>Satisfacción (incluye proveedor)</p>
<p>La familia menciona que es un total diez ya que funciona bien y satisface todas sus necesidades tanto académicas como en su vida cotidiana ellos se encuentran muy contentos. Fresnner comenta que puede estar viendo videos en YOUTUBE y descargar música al mismo tiempo y la velocidad del internet no baja ni se pegan los videos.</p>	<p>Satisfacción (solapamientos interrupciones)</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Códigos
<p>Doña Yorlen me comenta que se encuentra muy contenta con el servicio y la evaluación que le es diez (10 de calidad) ya que muy rápido el internet. Que tan frecuentes han sido las interrupciones la conexión de internet La señora Yorlen me comenta que por el momento no ha tenido ninguna interrupción con el servicio de internet nunca se le ha caído el sistema. Nunca la familia se vio obligada a buscar una solución para una avería ya que el sistema o servicio de internet y la computadora funcionan muy bien y sin ningún problema. Yorlen comenta que no se ha tenido que reportar ningún problema del servicio porque todo está funcionando de la mejor manera. Se encuentra muy satisfecha ya que me menciona que con CABLETICA no ha tenido ningún problema con el servicio.</p>	<p>Satisfacción</p>
<p>Al preguntase información sobre el uso y la entrega del servicio, la titular nos comenta que al principio le explicaron que era un contrato por tres años, en donde les brindaban internet y una computadora, pero que posterior a los 3 años ellos iban a tener que pagar el internet por ellos mismos, y que no sabían cómo iban a hacer ya que el internet es muy caro donde ellos viven. Dice que toda la comunicación con coopesantos, para la entrega del internet y la activación del Programa así como la entrega de la computadora fue rápida, que en menos de una semana ya habían activado el Programa de hogares conectados en la casa. Nos informan que al presentarse los técnicos de coopesantos a el hogar de doña Ximena, no les brindaron mayor información, tan solo que era recomendable poner una clave al internet.</p>	<p>Satisfacción</p>
<p>Al preguntarle a Doña Cardoza si cuando le pusieron el servicio si ella había quedado satisfecha, o si sentía que el servicio tuvo que ser más rápido o que le explicaran mejor, dijo que no que había quedado satisfecha. Además cuando le consulté que si había presentado averías, algún problema de internet u otro asunto en la computadora o en el internet dijo que no, pero en caso de tenerla si sabe el número que tiene que llamar.</p>	<p>Satisfacción</p>
<p>Que tan satisfecho esta con la velocidad de su operador de servicio. Consideran que es rápido y de buena calidad. No hay quejas al respecto por parte de la madre. Solo las hijas se quejan mucho de que los videos que tratan de ver en Facebook se ralentizan, sin embargo parece ser un problema de la página, no del internet. Esta conclusión porque los videos de YouTube se pueden ver rápidamente y fluido, según garantiza la familia entrevistada.</p>	<p>Satisfacción</p>
<p>Que tan satisfecho esta con la velocidad de su operador de servicio. Considera que el internet es rápido. Sin, embargo sus hijos si se quejan un poco sobre el tiempo de espera para descargar archivos o ver videos.</p>	<p>Satisfacción</p>

Interrupciones en el servicio

En relación a las interrupciones del servicio de internet el panorama es heterogéneo e inciden distintos factores. Por un lado la multiplicidad de operadores y el desconocimiento concreto de los beneficiarios, de la velocidad real a la que encuentran conectados.

Una buena parte de los usuarios reporta nunca haber tenido interrupciones y otra parte refiere que sí y que estas son cortas pero frecuentes.

Este es tal vez el mayor factor de insatisfacción en relación con todo el Programa.

Texto	Códigos
<p>Que tan frecuente han sido las interrupciones de la conexión de internet. Solo en una ocasión se ha presentado avería del servicio de internet, Esto sucedió un día que se quemó un transformador importante en el pueblo donde vive la familia, todo el pueblo se quedó sin servicio de internet. Que tan satisfecho esta con la solución que le dan a la hora de reportar una avería. Ella llamo a reportar la avería y le explicaron porque estaba pasando este problema con su internet, Considera que la explicación que le dio el empleado por teléfono es suficientemente clara y ágil. Que tan satisfecho se encuentra con el tiempo de atención de las averías. Cuando paso la avería antes mencionada, se duró alrededor de tres horas para solucionar este problema. La madre y la familia expresan estar satisfechos con el tiempo de espera, no creen que haya sido un periodo demasiado extenso de espera para el arreglo de esta avería.</p>	<p>Interrupciones</p>
<p>Que tan frecuente han sido las interrupciones de la conexión de internet. Según afirman los miembros de la familia, nunca se ha presentado ningún tipo de avería con el servicio de internet que reciben. El internet nunca se ralentiza o deja de funcionar. Que tan satisfecho esta con la solución que le dan a la hora de reportar una avería. Nunca se ha presentado ningún tipo de avería con el servicio de internet que reciben.</p>	<p>Interrupciones</p>
<p>Que tan frecuente han sido las interrupciones de la conexión de internet. Nunca se le ha interrumpido el servicio de internet. Que tan satisfecho esta con la solución que le dan a la hora de reportar una avería. Nunca se le ha interrumpido el servicio de internet. Por ello, no tiene opinión al respecto. Que tan satisfecho se encuentra con el tiempo de atención de las averías. Nunca se le ha interrumpido el servicio de internet. Por ello, no tiene opinión al respecto.</p>	<p>Interrupciones</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Códigos
<p>Qué tan frecuentes son las interrupciones de la conexión del internet. Hasta el momento no ha habido interrupciones de internet, solo cuando se encuentra la computadora en el cuarto se baja un poco la señal, la única interrupción es cuando se da a nivel general en toda la comunidad. A la hora de reportar averías. Ella dice que las averías les corresponde reportarlas cabletica, aun, por el momento, porque la entrega del servicio fue hace poco</p>	<p>Interrupciones</p>
<p>La señora Dilma me comenta que no han tenido ninguna interrupción con el servicio que todo ha funcionado muy bien desde el primer día que adquirieron el servicio de internet en el hogar. La única que vez que ha tenido alguna interrupción el servicio de internet del Programa Hogares Conectados es cuando se va la luz por lo que no cuenta, ya que es una suspensión de fuerza mayor que no le compete al proveedor del servicio. QUE TAN SATISFECHOS SE ENCUENTRAN CON LA SOLUCION QUE LE DAN A LA HORA DE REPORTAR UNA AVERIA La señora Dilma me comenta que nunca ha tenido ninguna avería por lo que nunca se ha visto obligada en reportar ningún tipo de problema ya que el servicio hasta la fecha no ha presentado ningún problema. QUE TAN SATISFECHO SE ENCUENTRA CON EL TIEMPO DE ATENCION DE AVERIAS Dilma me comenta que nunca ha tenido ninguna avería ni problema con el servicio de internet ni con la computadora.</p>	<p>Interrupciones</p>
<p>QUE TAN FRECUENTE HAN SIDO LAS INTERRUCIONES DE LA CONEXIÓN DEL INTERNET La familia me comenta que nunca ha tenido interrupciones del internet que siempre ha funcionado muy bien sin ningún problema. QUE TAN SATISFECHOS SE ENCUENTRAN CON LA SOLUCION QUE LE DAN A LA HORA DE REPORTAR UNA AVERIA La familia de la señora Stephanie comenta que nunca han tenido una avería por lo tanto no han tenido que reportar. QUE TAN SATISFECHOS SE ENCUENTRAN CON EL TIEMPO DE ATENCION DE AVERIAS La conexión nunca ha tenido averías. QUE TAN SATISFECHOS SE ENCUENTRAN CON LA VELOCIDAD DEL OPERADOR DEL SERVICIO La familia me cuenta que es 100% de calidad el servicio y que están muy contentos con su operador que es CABLETICA. CONOCEN LA GARANTIA QUE POSEE EL DISPOSITIVO QUE ADQUIRIO CON EL PROGRAMA Ellos responden que lo único que saben al respecto a la garantía de la computadora es que esta dura un año. GENERALMENTE CUAL MEDIO UTILIZA PARA REALIZAR SUS TRAMITES ANTE EL OPERADOR DEL SERVICIO La madre comenta que si tuviera alguna avería primero llamaría y si no ve ninguna solución se desplazaría hasta las oficinas de CABLETICA para efectuar su molestia. Al consultarle a Fresnner sobre las páginas que utiliza el y su familia el me responde:</p>	<p>Interrupciones</p>

Texto	Códigos
<p>COMO EVALUAN LA CALIDAD DEL INTERNET Doña Josefa califica el servicio como regular, ya si hay momentos en donde se el internet se vuelve un poco lento, sin embargo hay que tomar en cuenta que hay varios celulares conectados a la red y esta puede ser una de la razones por las que sucede el inconveniente. QUE TAN FRECUENTES SON LAS INTERRUPCIONES DEL INTERNET Por el momento ella no ha sufrido largas interrupciones con el nuevo servicio, que solamente es el inconveniente de lentitud, y que como relativamente es muy pronto para que eso suceda, tampoco ha reportado ningún tipo de avería porque no las ha tenido. Pudimos observa la caja del router que se encontraba conectada y en apariencia en buen estado.</p>	<p>Interrupciones</p>
<p>FRECUENCIA DE LAS INTERRUPCIONES Ella comenta que hasta el momento no ha tenido interrupciones en el internet, que a pesar de no estar conectada todo el tiempo en los momentos que lo hace, solo cuando cabletica tiene problemas a nivel general, pero es algo contradictorio por lo que ella no has informado de la señal, aunque no es algo de todo el tiempo. CON RESPECTO AL TIEMPO DE SOLUCION DE AVERIAS Con respecto a la solución ella dice que nunca ha llamado, porque siente que no ha sido necesario, más ella comenta la inquietud que tiene con respecto a lo de la interferencia de la señal y dice que cuan vaya a realizar el próximo pago hará la consulta para que algún proveedor vaya a revisar el servicio.</p>	<p>Interrupciones</p>

Precio del equipo

La valoración general acerca del precio del equipo en relación con sus ingresos es bastante positiva.

<p>Precio que se paga vs ingreso familiar. La hija mayor expresa mucho que sus padres y ellas están de acuerdo con el monto que pagan mensualmente por los servicios que han obtenido mediante el Programa Hogares Conectados. Según se explica, el monto que pagan está acorde con los ingresos mensuales familiares de este hogar. En el tiempo que se han visto beneficiados por el Programa y han pagado la cuota mensual, no se han visto privados de privilegios básicos debido a este gasto. Les alcanza bien de acuerdo a su presupuesto.</p>	<p>Precio del equipo</p>
<p>A la hora de preguntar si el precio que se pagaba por el Programa está acorde con los ingresos recibidos en el hogar, nos cuenta que sí, ya que es un precio muy barato para el internet y la computadora, que es una lástima que ese precio vaya a aumentar en dos años.</p>	<p>Precio del equipo</p>

Aspectos relacionados con el proveedor

En relación con el proveedor de servicio son múltiples los elementos recogidos en la etnografía, podemos resaltar que la relación con los proveedores es buena y existe un nivel alto de satisfacción con su desempeño, sin embargo, se puede observar en la tabla anexa que existe mucha heterogeneidad en la información y procedimientos mediante los cuales se interactúa con el beneficiario.

Se considera que la entrega del servicio y el equipo es rápida en general y se tiene una buena percepción, la información brindada es parcial y no existen protocolos de información.

Texto	Código
<p>Uso y entrega del servicio: Según relata la madre de la familia, se le instalo el internet ocho días después de que ella fuera a firmar los papeles correspondientes para participar en el Programa. Y se le entrego la computadora ocho días después de la instalación. Ella fue a retirarla en la agencia de Telecable en Cartago.</p>	<p>Proveedor</p>
<p>Uso y entrega del servicio: La madre describe como fue la entrega del servicio y la computadora. La persona que le llevo la computadora para entregársela también fue el que le instalo el servicio de internet en el hogar. En cuanto a la entrega de la computadora, dice que la persona que se la entrego también la reviso exteriormente junto con ella. Además de este aspecto, también la procedió a encender y probar con la utilización del software. Le pidió a la madre que entrara en cualquier página de internet para probar el internet y ella accedió a la página virtual de la UNED. Toda la prueba fue exitosa, ella no vio ningún defecto en la computadora y la recibió. El empleado también aprovecho la ocasión para advertirle que no retirara el sticker que tiene la computadora debajo, ya que este era importante para validar la garantía. Además de ello, le recomendó que guardar la caja de la computadora y los documentos para la garantía de la computadora además del contrato de los servicios adquiridos. También procedieron a entregarle el manual de uso y cuidado de la computadora. Toda esta visita duro en total alrededor de una hora, según relata la madre del hogar que se entrevista. La visita la hicieron empleados de Telecable, empresa que opera el servicio de internet de esta familia.</p>	<p>Proveedor</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Código
<p>Uso y entrega del servicio: El dispositivo y la instalación del internet se realizaron a finales de julio de este año, Primero fue a retirar la computadora del Programa Hogares Conectados a la agencia de Telecable en Cartago. Dos días después procedieron a visitarla empleados de Telecable para hacer la instalación del internet. El total de tiempo que paso entre cuando le avisaron que podía participar en el Programa hasta que obtuvo los servicios fue de una semana y media. Los empleados de la empresa del internet fueron bastante amables, según relata la madre del hogar. Cuando fue a retirar la computadora, el empleado solo la reviso exteriormente frente a ella para asegurarse de que el aparato estuviera en buen estado. Después de esta no procedieron a ninguna otra revisión de la computadora, tampoco le explicaron nada más sobre el uso y cuidado de esta.</p>	<p>Proveedor</p>
<p>TRAMITES DEL OPERADOR Katherine cancela el monto del servicio los 15 de cada mes, y acude a cualquier establecimiento que tenga BN servicios, siempre que va le hacen entrega de la factura por el pago realizado, ella no guarda estas facturas. El día de hoy la visita de Katherine se realizó a la hora establecida, como siempre ella amablemente nos atendió y colaboro con todas nuestras preguntas, hubo algún movimiento en la casa ya que Katherine en ocasiones le ayudo a su madre a atender el pequeño abastecedor que tiene.</p>	<p>Proveedor</p>
<p>REGISTRO DEL USO Y ENTREGA DEL SERVICIO La hija de la señora Dilma me comenta que si tiene el servicio de internet incluso su hija Dilma estaba utilizando la computadora del Programa y estaba jugando con ella. Además, se encontraba en la red social Instagram en su celular. La madre Dilma me comenta que tiene muchas ganas de que sus hijos aprendan a utilizar de la mejor manera la computadora. Por lo cual le solicito la ayuda al hijo de una ex compañera de trabajo un vecino el joven estudia informática que le diera un pequeño curso sobre el mejor uso del aparato para sacarle mejor provecho a esta, por lo que en los próximos días el joven llegara a la casa de la familia para impartirles las clases.</p>	<p>Proveedor</p>

Texto	Código
<p>REGISTRO DEL USO Y ENTREGA DEL SERVICIO Keylin comenta que ella la llamaron de cabletica, la muchacha que realiza las visitas, esta le comento que ella había sido beneficiada por el Programa de hogares conectados, a los tres días, llegaron a realizar el contrato, y que keylin lo firmara, ese día ella pago el monto anticipado del servicio, y luego de esto duraron alrededor de dos semanas para instalarle el servicio, keylin comenta que cuando vino el proveedor él le dijo la computadora instalada y funcionando, no les entrego el manual de uso ni les explico al respecto y que la impresora no se la conectaron por lo tanto ella no ha podido usarla porque dice que desconoce cómo, y que antes de dañarla prefiere dejarla así como esta. Podemos observar que la caja del router se encuentra en buen estado, funcionando y ubicada en la sala de la casa. La señorita keylin nos muestra el contrato el cual especifica los datos del cliente, información de la instalación, forma de pago y factura, descripción de los servicios contratados, en el contrato keylin autoriza la permanencia del servicio al menos por 12 meses, el número de contrato 770062, también nos mostró las facturas de los pagos que realiza mes a mes.</p>	<p>Proveedor</p>
<p>REGISTRO DEL USO Y ENTREGA DEL SERVICIO Doña Norma nos enseña el contrato que le dieron, este especifica los datos del cliente, información de la instalación, forma de pago y factura, descripción de los servicios contratados, dice que se le hará entrega de un router y computadora portátil, también especifica que doña Norma tendrá una permanencia del servicio por un periodo mínimo de 12 meses, y el servicio de norma es el quintil 1. Aparte del contrato también nos enseñó la factura del pago anticipado del servicio con fecha del 6 de junio del 2016, y tiene la factura guardada de los meses que ha cancelado. a doña Norma le enviaron un mensaje diciéndoles que se presentara a las oficinas de cabletica, estando allí le dijeron que ella había sido beneficiada para obtener el servicio del Programa de hogares conectados, y que en realidad había sido su hija mayor Isabel Paola, que este servicio les iba a dar muchas oportunidades a sus hijos, aparte de que gastarían menos dinero en impresiones y todas esas cosas, estando allí su hija firmo el contrato, ya que ella es mayor de edad, de una vez hicieron el pago anticipado del servicio.</p>	<p>Proveedor</p>

Texto	Código
<p>En la casa de Katherine se encuentra el router conectado, se le pregunto a la señorita sobre el contrato pero en toda la entrevista lo ha buscado y no lo encontró, dice que ella la verdad no recuerda que le haya dado algún papel, por lo tanto en este caso no tenemos información al respecto sobre este y no podemos describirlo, por el momento lo único que nos mostro fue la factura con el pago anticipado del servicio que se le iba a instalar, con el monto de 3500 colones, tiene la fecha del 07- 06-16, la caja del router se observa funcionando correctamente, está ubicada en la sala de sus casa. CON RESPECTO AL TIEMPO DE INSTALACION DEL SERVICIO Cuando Katherine hizo el pago anticipado por el servicio, en las oficinas de cabletica le dijeron que durarían alrededor de tres días para hacerle la instalación pero pasaron los días y el proveedor no llegaba y ya se le iba a hacer el cobro del próximo recibo, así que decidió llamar a las oficinas de cabletica a ver que estaba pasando, y le dijeron que ella no se encontraba registrada en el sistema, alrededor de tres días de haber llamado vinieron a hacerle la instalación del servicio, cuando llegaron le dijeron que dado la espera se le daría más tiempo para pagar el otro recibo, ya que había perdido un mes el uso del servicio y de que igual forma el pago seria de 3500 colones. QUE TAN SATISFECHA SE ENCUENTRA CON LA ENTREGA DEL DISPOSITIVO La titular se encuentra muy contenta con su computadora, para ella esta perfecta, dice que la ha sacado de apuros, y que está satisfecha. COMO EVALUAN LA CALIDAD DEL SERVICIO Refiere que el servicio es muy bueno, que en los tres meses que tiene de poseerlo no le ha fallado, a pesar de que hay dos computadoras en la casa, mas todos los teléfonos celulares que están conectados a la red y que esto no es motivo de interrupción del servicio.</p>	<p>Proveedor</p>

Texto	Código
<p>Le pedimos a doña Josefa que nos mostrara el contrato que firmo cuando octavo el Programa de hogares conectados. Este contiene los datos del cliente, numero de contrato 784308, información de la instalación, forma de pago y factura, descripción de los servicios contratados, en el contrato ella autoriza cumplir con una permanencia mínima de 12 meses del servicio, que el monto a pagar serán 3520 colones por mes, y que el servicio que posee es el quintil 1, también nos mostró la factura del pago anticipado por el servicio con una fecha del 24 de junio del 2016. CON RESPECTO AL TIEMPO DE INSTALACION DEL SERVICIO Doña Josefa contaba con un servicio de internet antes de tener el Programa de hogares conectados, el día que ella fue a cancelar el monto de este, que pagaba en conjunto con el cable de la televisión, el monto que pagaba por este era de 25.000 colones por mes, tanto del internet como del servicio de televisión, estando allí la oficinista le dijo que ella era una de las beneficiadas del Programa hogares conectados, que si deseaba podía suspender el servicio que tenía actualmente, pero ella le dijo que todavía no podía hacerlo porque sus hijos ocupaban, así que ella pago el monto de siempre, claro, siendo este el último mes que pagaba, le explicaron que cuando llegaran a instalarle el nuevo servicio solo tendría que informar para suspenderle el anterior, dice que duraron alrededor de un mes para instalarle el nuevo servicio, pero que ella se encontraba informada, así que no se preocupó, ya para el siguiente mes pago el monto de 3520 colones.</p>	<p>Proveedor</p>
<p>Por último doña Deyanira fue a Telecable, en donde no duraron mucho en atenderla, el muchacho que la atendió en Telecable la atendió muy bien, le pregunté si además me podían dar una impresora, parlantes o bolsos, que daban junto con la computadora, pero resulta que no había, pero a cambio Telecable me dio 3 megas de internet. Actualmente pago 3500 colones por el servicio de internet y tengo dos meses de tenerlo.</p>	<p>Proveedor</p>

Texto	Código
<p>REGISTRO DEL USO Y ENTREGA DEL INTERNET Doña josebet nos mostró la factura del pago anticipado del servicio de internet con una fecha del 06 de junio del 2016, numero de contrato 770050, y dice que no le dieron la copia del contrato, solamente esta factura. CON RESPECTO AL TIEMPO DE ACTIVACION DEL INTERNET Comenta que cabletica la llamo y le dijeron que ella era una de las beneficiadas del Programa de hogares conectados, el proveedor le dijo que llegaría a su casa para que ella firmara el contrato , ese mismo día él se presentó y ella le hizo el pago del servicio, sin embargo duraron más de un mes en venir a instalarle el servicio, dice Josebet que ella llamo en muchas ocasiones a las oficinas de cabletica para preguntar qué era lo que sucedía, y después de unos días no le atendieron más la llamada, hasta que llegaron a instalarle el internet. En el mes siguiente dice que solo pago el monto de 1500 colones por dos semanas de uso, ya que se habían tardado tanto tiempo. CON RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO Josebet y su hijos refieren que en algún tiempo el internet estuvo un poco lerdo que costaba descargar algunas cosas, y en especial cuando se conectaba la computadora. Con respecto a las interrupciones no ha tenido problemas. Hasta ese momento no han reportado averías porque no se han presentado inconvenientes de este tipo, cuando el internet estuvo lerdo tampoco lo hizo, sin embargo desea consultar el motivo porque a ella le parece extraño. CON RESPECTO A LA GARANTIA DEL DISPOSITIVO. Josebet dice que no le han informado sobre las garantías que tiene la computadora, que solo le dijeron que pagaría por tres años, ella le pregunto a los funcionarios del IMAS, pero le dijeron que la garantía era igualmente por tres años, que esto fue lo que ella entendió. MEDIO PARA REALIZAR LOS TRÁMITES DEL OPERADOR. Ella hace los pagos del servicio en una recaudadora, ahí siempre le entregan su recibo y ella los guarda. A doña josebet se le enseñó la carta que nos envió Sutel, se la leímos y mostramos para que tenga seguridad de que el informe que se está realizando es fidedigno, que no es ninguna farsa para obtener información personal y que tanto Sutel como la empresa demoscopia son serios en su trabajo, ella estuvo de acuerdo con todo o que le dijimos.</p>	<p>Proveedor</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Código
<p>Nos informa doña Alice que el mensajero estuvo por alrededor de 15 minutos donde ella firmo el contrato y donde pago un monto de ₡3,520 (tres mil quinientos veinte colones), y que en unos días cabletica le iba a llamar de nuevo para agendar la cita. Al explorar, la información relacionada con la entrega de servicio, la titular nos cuenta, de que una vez que ella llamo para saber si era cierto, que había salido favorecida por parte del Programa hogares conectados, el operador de servicios cabletica la llama a los 4 días para agendar una cita, la cual se la Programaron para diez días después de haber firmado el contrato. A la hora de agendar la cita le explicaron que el monto a pagar es de ₡3,520 (tres mil quinientos veinte), también a la hora de la entrega le dejaron ya el wi-fi conectado con contraseña, y le explicaron como iniciar sesión en la computadora ya que esta venía con una contraseña. Con respecto a la información recaudada, refiriéndose a la satisfacción con el tiempo de activación del servicio, se le pidió a doña Alice, que por favor evaluara, en una escala del 1 al 10 el tiempo que tardaron para activar el servicio, cuya respuesta que nos brindo fue un 5. La razón principal que nos dio, fue que una amiga de ella recibió el beneficio del Programa, pero decidió trabajarlo con telecable, y esta recibió el beneficio de la computadora e internet a los tres días de haber firmado el contrato. Igual mente nos informa, que desde un inicio le dijeron en cabletica que iba a durar 10 días en la activación.</p>	<p>Proveedor</p>
<p>MEDIO PARA REALIZAR TRAMITES DE OPERADOR Ella va directamente a cabletica directamente a pagar, ya que no se sabe el número de contrato, y que prefiere ir ahí porque se ha dado cuenta de ciertos inconvenientes que ha sufrido otras personas que realizan los pagos en otros establecimientos. Doña Josefa nos atendió cordialmente, cuando llegamos ella se encontraba con algunos de sus hijos en la casa, ellos nos mostraron la computadora y nos colaboraron en toda la información que ocupamos para esta visita.</p>	<p>Proveedor</p>
<p>En la casa posee en el Programa de hogares conectados desde hace cinco meses, pero que antes del Programa ya poseían servicio de Internet en casa, y pagaba alrededor de 18,000 colones al mes con el operador de coopesantos.</p>	<p>Proveedor</p>

Texto	Código
<p>REGISTRO DEL USO Y ENTREGA DEL SERVICIO Ella me comenta que utiliza mucho el servicio tanto ella como su familia y que el internet ha sido de mucha ayuda tanto para ella como para su familia. Ella me comenta que la impresora ha sido de gran utilidad para toda la familia y que recientemente ha elaborado trabajos escolares para sus hijos. También me comento que no solo el funcionamiento de la impresora es muy bueno si no que también rinde mucho la tinta que hasta el día de hoy no ha tenido que comprar ningún cartucho de tinta. Al preguntarles sobre el funcionamiento de la computadora y si podrían mostrármela para ver si funcionaba bien pude observar: DEBE EXPLORARSE LA ENTREGA DEL SERVICIO Ellos fueron muy amables en traérmela para verificarla logre volver a observar que se encuentra en muy buenas condiciones casi como nueva. La computadora enciende correctamente en la computadora está funcionando muy bien, el dispositivo no presenta golpes, raspones o calcomanías. Al consultarle al hijo mayor de la señora Stephanie al joven Fresnner sobre que satisfecho se encuentran con la activación del servicio el responde. QUE TAN SATSFECHOS SE ENCUENTRAN CON RESPECTO DEL TIEMPO DE ACTIVACION DEL SERVICIO El joven comenta que se siente muy contento y agradecido ya que este Programa de pronto y los ha ayudado bastante. El me menciona que esto no es cualquier persona le regala un regalo tan bonito y sobre todo que es algo que realmente necesita y gracias a Dios y a todas las personas que tomaron la iniciativa en ayudarnos. Fresnner comenta que está contento y agradecido por esta oportunidad por entregarle a su familia la facilidad de tener una computadora e internet en casa. Ya que menciona que el internet es de buena calidad y que no se interrumpe esta oportunidad lo hace muy feliz y agradece mucho.</p>	<p>Proveedor</p>
<p>Cuando le entregaron la computadora en esta agencia la empleada solo la reviso junto con ella exteriormente, esto para cerciorase de que estuviera en buenas condiciones físicas. También la encendieron, pero no probaron nada del sistema informático. Solo le mostraron que encendía y apagaba. Lo único que le explicaron allí fue el costo del plan de internet que estaba adquiriendo. Este cuesta 20.300 colones. Cuando procedió a retirarse de la agencia, le dieron la computadora en una bolsa. Cabe recalcar que no le dieron a la señora ningún tipo de documento de la computadora, ninguna garantía, ni siquiera una caja.</p>	<p>Proveedor</p>

Texto	Código
<p>Cuando la visitaron para la instalación del servicio de internet no le explicaron más datos importantes. Duraron cuarenta y cinco minutos realizando el trabajo. Lo único que le explicaron fue que en 3 años volverían a desinstalar el servicio y retirar el router y procederían a devolverle el router antiguo que el hogar poseía. Luego los empleados le entregaron el contrato y nada más. La señora de la casa dice que no le entregaron nada más, ningún otro implemento para el router o documento.</p>	<p>Proveedor</p>
<p>Conoce las garantías que posee el dispositivo (computador) que adquirió con el Programa. Si, cuando le entregaron el dispositivo le dijeron que tenía 1 año de garantía y le entregaron los documentos respectivos para reclamarla en caso de necesitarla. También le explicaron el cuidado que deben tener con el sticker bajo la computadora para validar la garantía en caso de que se ocupe en algún momento dentro del plazo. Generalmente, cual medio utiliza para realizar sus trámites con el operador del servicio. Solo una vez ha tenido que realizar trámites con su operador, Telecable. En esa ocasión recurrió a la agencia directamente. Nunca ha llamado a la empresa.</p>	<p>Proveedor</p>
<p>Conoce las garantías que posee el dispositivo (computador) que adquirió con el Programa. Los empleados de Telecable le explicaron que la computadora tiene una garantía de tres años, es todo lo que saben al respecto. Generalmente, cual medio utiliza para realizar sus trámites con el operador del servicio. La madre dice que solo se comunica con el operador de servicio únicamente por medio telefónico. Nunca ha visitado alguna sucursal, excepto para retirar la computadora. Aun así prefiere el servicio telefónico, está contenta y satisfecha con la respuesta que le brindan por ese medio.</p>	<p>Proveedor</p>

Texto	Código
<p>CON RESPECTO AL USO Y ENTREGA DEL CONTACTO Doña Laura nos enseñó el contrato que firmó el 06 de junio del 2016 en las oficinas de cabledica, es un contrato universal de telecomunicaciones, el cual especifica los datos del cliente, información de la instalación, forma de pago y factura, descripción de los servicios contratados, especifica que la velocidad del internet de 2 megas y que el plazo promocional es de 36 meses, también especifica que se le va hacer entrega del cable. Modem router y una computadora portátil, Laura da autorización para que se le dé un servicio con una permanencia de 12 meses. Y con un monto a pagar de 3520 colones por mes, también nos mostró la factura del pago anticipado que hizo el mismo día que firmó el contrato, el número de este es 776729. RESPECTO AL TIEMPO DE ACTIVACION Cuando doña Laura firmo el contrato le dijeron que durarían alrededor de una o dos semanas para instalarle el servicio, pasaron los días y doña Laura volvió a llamar porque nada que aparecían, que como iban por sectores en cualquier momento le toca el turno a ella, después de esa llamada ella volvió a comunicarse con las oficinas de cabledica, a lo cual acudieron a revisar que pasaba, a los dos días después de esta llamada llego el proveedor a instalarle el servicio y le dijeron que debido al retraso se les daría un poco más de tiempo para pagar el siguiente mes, el cual solo les cobraron la mitad del dinero.</p>	<p>Proveedor</p>
<p>Keylin nos cuenta que la instalación del servicio si duro un poco, que cuando ella firmo el contrato le dijeron que llegarían en unos días a realizar la instalación, pero que duraron más de lo acordado, ella dice que llamo varias veces a la oficinas de cabledica a ver qué pasaba, pero aquí le dijeron que era un proceso y que iban por sectores, que debía esperar su turno.</p> <p>Keylin considera que la calidad del servicio es buena, que de vez en cuando se va un poco la señal pero, pero la mayoría de la veces se encuentra funcionando bien. Por el momento no han reportado ninguna avería, ya que el servicio lo tienen hace poco y no ha presentado interrupciones de consideración, Keylin dice que ella no conoce ningún número telefónico al que pueda llamar en caso de tener un inconveniente.</p>	<p>Proveedor</p>
<p>Dice Norma que la muchacha le informo que tardarían alrededor de 15 a 22 días en llegar a instalarlo, ya que eran bastantes servicios por instalar, así que ella espero el tiempo necesario hasta que llegaron, luego el siguiente mes pago la mitad del monto acordado dado que habían tardado en conectarle el servicio de internet. Esta situación no fue motivo de molestia para ella, dice que espero pacientemente porque estaba segura que en algún momento llegara.</p>	<p>Proveedor</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Código
<p>Al momento de la entrega a de la computadora, nos informa, que un día ella llamo al operador conocido como Coopesantos, los cuales le dijeron por teléfono que: “En esos momentos les quedaba una unidad, que preferiblemente fueran a las oficinas a recoger la computadora antes de que fuera otro, porque si no tenían que esperar más tiempo, ya que si llegaba alguien antes se la iba a dar a ese”. Por lo que en ese momento, doña Jenny se dirige a las oficinas de coopesantos con su hijo José Alberto a recoger la computadora. Cuando ella está en las oficinas, dice que le prestaron buen servicio a la hora de ser atendida, también nos menciona que se siente a gusto de ser parte del Programa; ya que tiene conocimiento de que la compañía de internet la cual le brinda el servicio, por un mega de solo internet cobra la rededor de ₡7,600 (siete mil, seiscientos colones) además el beneficiario José nos informa que los dos megas de internet le funcionan a la perfección, pero que aún no ha hecho ningún movimiento que requiere todo el uso como una descarga de datos o de algún Programa pesado. Con lo que respecta a la instalación del servicio de internet, dice que cuando los técnicos se presentaron la trataron de buena manera, pero que la instalación (cableado) lo dejaron muy mal hecho. Nos cuenta que los técnicos se subieron al techo y que le arrugaron algunas láminas de zinc, dejaron cable sobrante en exceso y que la instalación quedo por fuera. Además que como ella tenía televisión por cable, a la hora que se lo instalaron, quebraron la parte donde entra la entrada del cable en el televisor, y que ella fue a poner una queja a coopesantos y le dijeron que ellos no podían hacer nada que eso era responsabilidad de las personas que hicieron la instalación del servicio y que era por contrato, por lo que ella tuvo que pagar el arreglo de la pantalla.</p>	<p>Proveedor</p>
<p>A ella la llamaron de tele cable para hablarle del Programa ella acepto porque le pareció un beneficio demasiado bueno para aprovecharlo y sus hijos eran los más beneficiados pero menciona que primero llegaron a instalarle el internet, y como 15 días después tuvo que ir a recoger la computadora hasta Cartago no llegaron a ponérsela ni tampoco ningún técnico le hablo de como instalarla solo se la entregaron firmo papeles y se la trato.</p>	<p>Proveedor</p>
<p>-“Yo llame martes a Coopesantos, para saber que tenía que hacer para recoger la computadora, y ya para el miércoles me la habían entregado, por dicha y gracias a Dios”-</p>	<p>Proveedor</p>

Garantía

El tema de la garantía representa un ejemplo de la heterogeneidad de información recibida por los usuarios finales del Programa; más de la mitad de los consultados refiere no haber recibido ninguna información a este respecto. Y los que sí lo reportan informaciones parciales e imprecisas.

Texto	Código
<p>SOBRE LA GARANTIA DEL DISPOSITIVO Katherine conoce poco de la garantía del dispositivo, el proveedor que le instaló la computadora le dio una explicación breve sobre esta, donde le dice que la computadora cuenta con un año de garantía, y que solamente cubre un daño en el sistema de funcionamiento, por ejemplo, el software, que cualquier golpe, rayón, caída del aparato o que algún virus le dañe la computadora, ninguna de las anteriores le cubre la garantía.</p>	<p>Garantía</p>
<p>Doña Jenny nos informa que nadie le ha explicado acerca de las garantías que tiene al ser parte del Programa, tampoco dice saber cuáles son las garantías que tiene la computadora, ya que dentro de coopesantos que fue el operador que le dio la computadora, nunca le explicaron nada, ni tampoco ante quien se tenía que presentar para hacer valer la garantía de la computadora. Igualmente a la hora que se le pregunta si ha leído el contrato para conocer sus garantías, dice que aún no y que ella solo se limita a darle un buen uso, a tener cuidado que no se le metan los virus, a tenerla cubierta para que no le entre ni polvo ni agua y a limpiarla constantemente. A demás José nos dice, que a él le informaron que si la computadora era robada, que debía aprenderse el código que se encuentra debajo para reportarla.</p>	<p>Garantía</p>
<p>CONOCEN LAS GARANTIAS QUE POSEE EL DISPOSITIVO (COMPUTADOR) QUE ADQUIRIO CON EL PROGRAMA La señora comenta que tiene entendido que la garantía del dispositivo es de un año.</p>	<p>Garantía</p>
<p>CONOCE LAS GARANTIAS QUE POSEE EL DISPOSITIVO QUE ADQUIRIO CON EL PROGRAMA La señora menciona que sí que la garantía para la computadora es de un año de uso (1 año)</p>	<p>Garantía</p>
<p>CONOCE LAS GARANTIAS DEL DISPOSITIVO Keylin no se acuerda muy bien si le comentaron sobre las garantías que cubren su computadora, que por el momento ella desconoce eso.</p>	<p>Garantía</p>
<p>CONOCE LA GARANTIA DEL DISPOSITIVO Doña Norma no conoce la garantía de la computadora, dice que nadie le explicó sobre eso, que solamente le dijeron que al cumplir los tres años el contrato se vencía, pero que si ella quería seguir pagando lo podía hacer, que seguiría pagando el mismo monto que paga actualmente. Dice que le interesaría saber que un poco más al respecto, para que en caso de que la computadora se le dañe ella pueda saber qué es lo que la garantía le cubre.</p>	<p>Garantía</p>

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Código
<p>CON RESPECTO A LA GARANTIA Laura dice que le dijeron que si la computadora se dañaba podía llamar a algunos de los técnicos para que la revisara, pero que no recuerda mucho que daños cubren la garantía ni por cuanto tiempo.</p>	<p>Garantía</p>
<p>CON RESPECTO A LA GARANTIA Josefa comenta que cuando ella acudió a las oficinas no le comentaron nada acerca de eso, y que cuando vinieron a instalarle el servicio el proveedor tampoco le informo al respecto, que ella hasta el momento desconoce la famosa garantía de la computadora.</p>	<p>Garantía</p>
<p>A doña Norma le interesaría saber que cubre la garantía, que si por algún motivo el dispositivo se daña se daña o el wi fi no funciona correctamente a quien podría acudir para solucionar el problema, porque a ella nadie le ha educado al respecto, ni el proveedor cuando llego a instalarle el servicio, ella lo único que sabe es que debe pagar el monto de 3520 colones por mes durante tres años y luego de este tiempo, puede seguir pagando el servicio de internet, si ella así lo desea y sino simplemente lo cancelaba.</p>	<p>Garantía</p>

Quien administra el Programa

En relación a quien administra el Programa de Hogares Conectados tenemos que decir que la cara visible del Programa al igual que en las encuesta es el IMAS, el nivel de conocimiento acerca del papel de SUTEL/FONATEL es prácticamente nulo.

Este es uno de los puntos más flacos en cuanto a información ya que al parecer ni el IMAS ni los proveedores da información acerca de quién es el administrador del Programa.

Texto	Código
Sabe quien administra el Programa Hogares Conectados? Vio en TV que la institución encargada de administrar es el IMAS y un empleado del servicio operador también se lo dijo.	Quién administra
Sabe quien administra el Programa Hogares Conectados? Ella vio en televisión mediante un comercial que la institución encargada de administrar el Programa Hogares Conectados es SUTEL.	Quién administra
SOBRE LA ADMINISTRACION DEL PROGRAMA Katherine desconoce quien administra el Programa, refiere que las únicas personas que le comentaron del Programa fue la empresa de cabledica, que en la visitas actuales del IMAS ningún funcionario le ha brindado información acerca del tema, desconoce quien el que se encarga de financiar el proyecto, dice que cuando la llamaron le dijeron que iba a tener la visita de una muchacha, que tuviera e mano el monto de 3500 colones para pagar el servicio y que la tarifa se mantendría fija por dos años. En este momento que la viven dos familias, conformadas por ella, su pareja y su hijo, y sus padres.	Quién administra
SABE QUIEN ADMINISTRA EL PROGRAMA Doña Soleyda no sabe quien administra el Programa, se le pregunto que si el IMAS o cabledica le habían comentado al respecto pero ella dice que no, y también desconoce de dónde salen los fondos para financiar el Programa.	Quién administra
SABE QUIEN ADMINISTRA EL PROGRAMA Desconoce quien administra el Programa, dice que le explicaron muy poco y que en ningún momento le mencionaron nada de eso y tampoco conoce quien financio el Programa. Actualmente en la casa solo vive una familia y todos viven permanentemente en ella.	Quién administra
En cuanto a quien administra el Programa de HOGARES CONECTADOS, doña Deyanira dice que ellos no saben, pero creen que son el IMAS, gobierno y SUTEL y otro que no se acuerda. La computadora Laptop por lo general la usa en una mesa en el cuarto, y solo se utiliza dentro de la casa y no la sacan.	Quién administra
Doña Jenny nos indica no saber cuál es entidad la que administra el Programa ni tampoco de donde se recaudan los fondos para esta.	Quién administra

SUTEL PROGRAMA HOGARES CONECTADOS PRUEBA ETNOGRÁFICA

Texto	Código
Cuando se le preguntó a la titular si ella sabía cuál era la entidad que administraba el Programa hogares conectados, dice no saber cuál es,	Quién administra
ABE QUIEN ADMINISTRA EL PROGRAMA DE HOGARES CONESTADOS Dicen que no le han comentado al respecto, que solamente le dijeron que el IMAS iba a aportar un porcentaje del servicio y que a ellos les correspondía pagar otra parte y tampoco sabe quién financia el Programa.	Quién administra
Sabe de dónde se obtienen los fondos para el Programa Hogares Conectados Proviene del IMAS.	De dónde vienen los fondos
Sabe de dónde se obtienen los fondos para el Programa Hogares Conectados Proviene de impuestos que destina el estado de Costa Rica a Programas de ayuda social, con énfasis a personas de escasos recursos.	De dónde vienen los fondos

Plataforma del Programa

La plataforma es el gran desconocido del Programa y la mayoría de los usuarios nunca ha ingresado o ingreso por primera vez con asistencia del personal de la observación.

El nivel de descornamiento es muy alto y esto coincide plenamente con los hallazgos de la encuesta y es una de las oportunidades de mejora más importante del Programa.

Texto	Código
<p>Exploración in situ del uso de la plataforma La familia expresa que nunca se les ha visitado para darle información expresa a este respecto. De igual manera nunca supieron al respecto antes de este momento. Así que nunca han visitado la plataforma virtual y no se les puede calificar debida y ampliamente al respecto del asunto. La entrevistadora ha procedido a mostrarle como entrar a la plataforma virtual y así informarse más sobre el Programa. La hija mayor ha procedido a visitar el sitio y promete enterarse de más cuando lo pueda usar a cabalidad, esto debido a que su madre no está y necesita saber el número de cedula de ella para navegar en la plataforma virtual que se le ha mostrado. Es una lástima que no se haya analizado correctamente esta información, ya que las hijas tienen muchos deseos de superarse en su manejo del recurso informático. Se espera y confía que pronto visiten la plataforma virtual para enterarse de más acerca del Programa y sus beneficios.</p>	<p>Uso de plataforma</p>
<p>Parte de la visita de hoy es investigar acerca del conocimiento y uso de la plataforma, pero doña Soleyda y demás integrantes de la casa no la conocen, por lo tanto no hacen uso de la misma, así que igualmente como hemos hecho en las demás visitas tomamos parte del tiempo para comentarle y educarle un poco a doña Soleyda en que consiste la página de hogares conectados le solicitamos la computadora para poder ingresar. Estando en la página, la cual es muy fácil ingresar, le mostramos y explicamos acerca de los encargados del Programa y en que consiste el Programa # 2 hogares conectados que es el beneficio que se le otorgó a Keylin. Se leyó y explico todo acerca del manual del beneficiario, sus derechos y responsabilidades con el Programa igual a como lo hemos hecho en las visitas anteriores a otras familias. Este cuenta con unas pautas que explican detalladamente ciertos aspectos como; los requisitos para mantener el Programa, que se debe hacer en caso de un robo, de una salida anticipada del Programa, o bien si desea cambiar de operador, explica que debe hacer en ese caso, otro punto importante, es que se debe hacer en caso de fallezca el beneficiario, y por último y la duda de la gran mayoría, es el tema de la garantía, aquí se explica ampliamente acerca de esto.</p>	<p>Uso de plataforma</p>

Texto	Código
<p>Intentamos registrar a Katherine en la plataforma, ya que uno de los requisitos para mantenerse en el Programa es que ella pertenezca a esta dichosa plataforma, tras varios intentos y siguiendo la guía con los pasos para inscribirse no se pudo realizar el procedimiento, ya que por alguna razón nos muestra otra cosa muy diferente de lo que queremos ver, pero se le indica a Katherine que en otro momento podría investigar más para que lo por sí sola, ya que nosotros no estamos tan empapados sobre el tema, pero aun así le mostramos un poco para que ella ahora tenga un poco más de conocimiento.</p>	<p>Uso de plataforma</p>
<p>Intentamos ingresar a la página, pero al parecer en ese momento no estaba disponible la red, y aquí comprobamos lo que Laura comenta acerca de la conexión que últimamente le ha estado fallando, quisimos probar con el dispositivo de nosotros, pero tampoco fue posible conectarse, dada la situación le comentamos a Laura sobre el contenido de la página, por ejemplo, el manual del beneficiario, que ellos desconocen, y que en este se encuentran muchas cosas importantes para mantener el servicio de hogares conectados, sus deberes con el Programa, que hacer en casos de robo o salida anticipada, y todos los aspectos de la garantía que ella desconocía. Doña Laura quiso grabar con su dispositivo lo que le mencionamos de la página, aunque ella está interesada y quiere ver la página apenas tenga conexión de internet, así se puede orientar mejor y conocer el Programa más de cerca.</p>	<p>Uso de plataforma</p>
<p>Dentro de la página del Programa podemos encontrar el beneficio que ellos adquirieron, ahí pudimos encontrar el manual del beneficiario, que en algún momento en la primera encuesta que se les hizo a las familias se les pregunto si lo conocían y la mayoría respondieron que no, pues en esta ocasión se tomó el tiempo para leerle a la titular de que se trata el manual y que es muy importante que conozca los puntos importantes de este; como que debe hacer en caso de que se le roben el dispositivo, que debe hacer si desea salir anticipadamente del Programa, ya que este tiene un compromiso de tres años, que puntos cubre la garantía, que debe hacer en caso de un fallecimiento, y que pasaría si no le dan el uso correcto al servicio del internet, el cual especifica que si no se cumplen los requisitos el dispositivo y el servicio de internet se le pueden suspender. Doña Josefa estaba sorprendida porque no sabía toda esta información, y también pudo aclarar sus dudas sobre la garantía, y pudo darse cuenta que la pagina cuenta con mucha información, toda para su beneficio.</p>	<p>Uso de plataforma</p>

Oportunidades de mejora

Texto	Código
<p>Oportunidades de mejora o quejas: La hija mayor expresa el parecer de su mamá y el suyo a este respecto. Según se expresan, consideran una opción para mejorar bastante el Programa el dar pequeñas capacitaciones sobre el uso de la computadora y el internet. Incluso agradecerían tutoría sobre el uso amplio y exigente del internet mediante teléfonos celulares inteligentes. Entre esta capacitación que cree conveniente recibir, figura la ayuda práctica para resolver problemas que surjan eventualmente con el uso de la computadora y el internet del que se benefician. La familia tiene muchas dudas sobre los servicios y ventajas de su operador del servicio de internet en su hogar, el cual es Telecable. Se muestran interesados en el uso de Telecable play, pero no saben cómo aprovecharlo. A este respecto, la entrevistadora ha procedido a dirigirles a buscar asistencia en la agencia más cercana de su operador de internet inalámbrico del hogar. La hija mayor ha dicho que esta consiente de que su madre se ha expresado varias veces en su deseo de querer aprender más del uso del recurso informático y lo bueno que sería que el Programa diera capacitación también como uno de sus beneficios en el futuro según avance el proyecto. La hija tiene deseos de hacer investigaciones y lecturas más exhaustivas, pero debido a la falta de conocimiento, se ha visto bastante limitada, según comenta la misma durante la visita de hoy. Aparte de estos asuntos importantes, no muestran quejas con el servicio al cliente que han recibido de parte de su operador, Telecable. Tampoco presentan molestias o quejas con la debida atención por parte del IMAS. Con la entrevistadora no presentan ningún tipo de molestia tampoco. Consideran que la atención que han recibido siendo parte del Programa Hogares Conectados ha sido amplia y de mucho valor en su aprendizaje, aunque sea muy lento y rudimentario y básico.</p>	<p>Oportunidades de mejora</p>

Texto	Código
<p>La familia expresa su deseo de que se dé más información sobre todo lo respectivo al Programa Hogares Conectados. Esto debido a la falta de información que han recibido al respecto. No tienen conocimientos de detalles importantes, tales como la aplicación de la garantía de la computadora o el funcionamiento del Programa Hogares Conectados a nivel nacional. Consideran que mejoraría muchísimo el rendimiento del Programa, si dieran más capacitación en cuanto al uso del recurso informático. Esto lo ven importante debido a que ellos no saben mucho sobre el manejo de la computadora y se han visto limitados en ello. Han aprendido lo básico que saben a costo de ensayo y error. Aun así, sus conocimientos y manejos del internet y la computadora brindados son básicamente rudimentarios en cuanto a nivel. No presentan quejas en cuanto al trato al cliente que han recibido en todas la instituciones involucradas con las que han tratado. Estas son Telecable (operador) y el IMAS (proveedor de datos). Consideran que han recibido un buen trato de manera amigable, respetuosa y amigable.</p>	<p>Oportunidades de mejora</p>
<p>Conversando con Laura le preguntamos que si ella tenía alguna queja o si desearía hacerle alguna mejora al Programa, que nos gustaría conocerla opinión de ella; Laura nos comenta que un servicio que podrían brindar es que al menos cada tres meses un técnico les haga una visita para revisar el estado de la computadora, la titular ha comentado un inconveniente que tiene con la conexión de internet hacia el dispositivo, ya que solamente le llega señal cuando se encuentra cerca del router, si ella quita la computadora de este sitio esta pierde por completo la señal. su sobrino le ha informado que puede ser algún problema en el aparato que realiza la conexión de la computadora, porque con los celulares no existe ese problema, ella ha probado la conexión de la computadora en otros lugares para verificar si realmente es el dispositivo o es un problema de conexión en su casa, pero al parecer tiene el mismo inconveniente, lo que le deja pensar a ella que la computadora tiene algún problema, y otra señal que le indica esto es que los teléfonos celulares si tiene buena conexión en toda la casa. Laura ha reportado esta situación en las oficinas de cabletica, aquí le informaron que le enviarían a un técnico para que revise el dispositivo, pero este aún no ha llegado. Otra de las mejoras que se le puede hacer al Programa nos indica Laura es alargar el tiempo del contrato, este actualmente se debe mantener por tres años, pero luego de esto, se termina de pagar el dispositivo y ya el servicio de internet se cobra con una tarifa normal, al menos eso les han indicado a los beneficiarios, y es por esto que doña Laura desearía que fuera más tiempo, porque el precio a pagar es muy barato, sin embargo cuando acabe dicho contrato el monto subirá y esto implica ellos consideren si deben de mantener el servicio de internet, que todo dependerá de la situación económica.</p>	<p>Oportunidades de mejora</p>

CONCLUSIONES GENERALES

1. En general, estamos ante un Programa que cumple su cometido al prestar un servicio a poblaciones vulnerables de escasos recursos, con bajos índices de escolaridad.
2. La mayoría de las unidades analizadas son unidades habitacionales multifamiliares. De esos recursos en zonas urbanas o rurales en condiciones de marginalidad, lideradas por una mujer, con ingresos bajos, informales y e intermitentes que complementan sus ingresos con ayudas institucionales.
3. Las unidades cuentan con una gran cantidad de población joven dependiente que se encuentra realizando estudios de todo nivel para lo cual el aporte del Programa es en extremo valioso y este sería un beneficio que con mucha dificultad ellos podrían gozar de no ser por el apoyo de hogares conectados.
4. En general, la valoración del Programa es bastante buena aunque los beneficiarios no logran entender la red institucional de apoyo que hace posible el beneficio, repetimos la cara visible el Programa es en primera instancia el IMAS y en segundo lugar el proveedor del servicio de internet. La presencia de SUTEL/FONATEL es muy marginal y prácticamente invisible.
5. La utilización del equipo asignado y la conexión beneficia a todos los miembros de la familia y se la puede caracterizar básicamente como recreación y actividades relacionadas con el estudio.
6. El nivel de aprovechamiento del Programa está proporcional al nivel de alfabetización digital de los beneficiarios, y en este caso es mucho menor en las beneficiarias de más edad y de menos escolaridad.
7. La información recibida por los beneficiarios en relación a las prestaciones del Programa como las garantías y la plataforma educativa de apoyo es muy mala y es uno de los mayores puntos débiles detectados en este análisis.
8. En general, los beneficiarios están muy agradecidos por la oportunidad de tener internet y una computadora de calidad a un precio que les resulta muy asequible, de ahí en más importa poco por qué modelo o red institucional les llega el beneficio y no están muy interesados en profundizar en estos tópicos.
9. La plataforma de apoyo del Programa es el gran desconocido. Los usuarios no la conocen ni la consideran útil.
10. En términos generales se puede afirmar que es un Programa exitoso ya que cumple con los principales mandatos para los que fue desarrollado y sentimos que las dos principales oportunidades de mejora es generar un paquete y protocolo de información al usuario muy sencillo y didáctico, que explique a los usuarios qué es el Programa, cómo opera, cuáles son sus ventajas, limitaciones, prestaciones y garantías y quiénes son los actores institucionales implicados.
11. Otro punto central lo representa la capacitación a los beneficiarios que acompañe la entrega del equipo y la instalación de la conexión de internet, ya que este es uno de los principales limitantes para el uso por parte de las personas menos alfabetizadas digitalmente.

