

# Informe final

## Prueba etnográfica

UN ESTUDIO PARA:



ELABORADO POR:

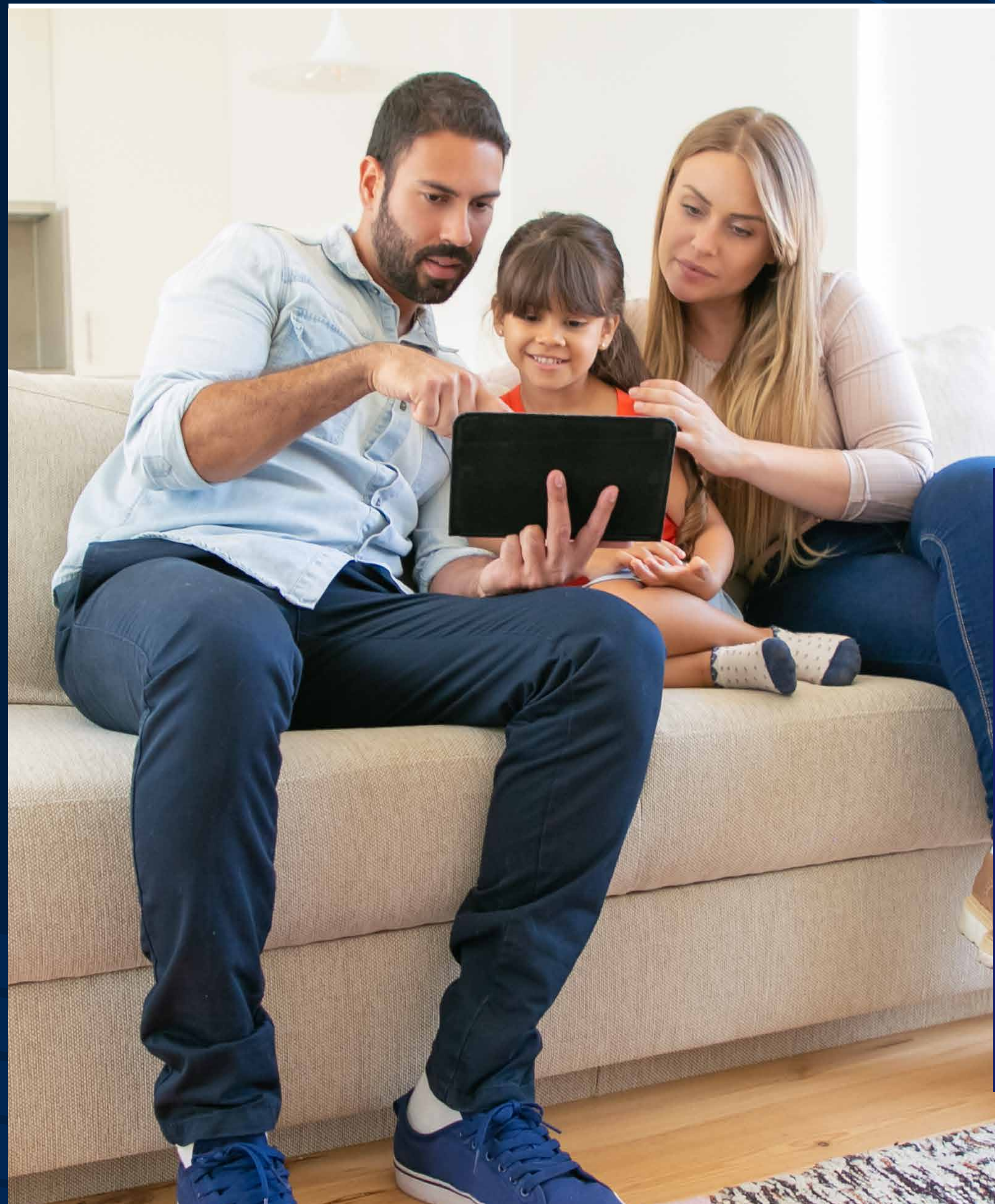


# Generalidades del proyecto

---

UN ESTUDIO PARA:  
 BANCO NACIONAL  sutel

ELABORADO POR:  
 g-now



## Objetivo

Identificar la percepción respecto al Programa, acceso y uso que los integrantes del hogar hacen de las prestaciones del Programa Hogares conectados.

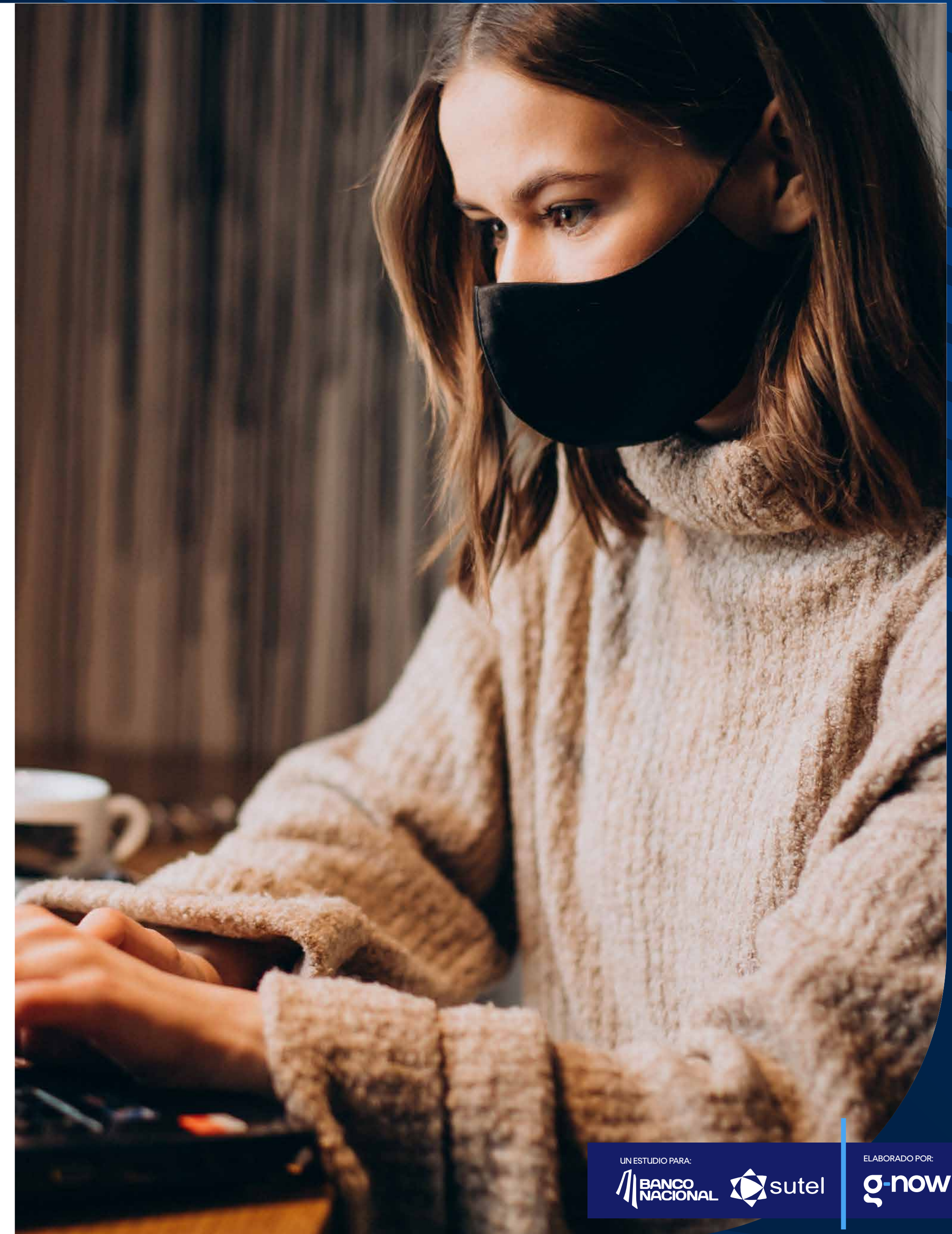
## Generalidades

**Muestra:** 50 hogares beneficiados del Programa Hogares Conectados.

**Metodología:** cualitativa con enfoque etnográfico.

**Instrumento:** Entrevista semiestructurada, dividida en 4 partes.

**Forma de aplicación:** 4 visitas de forma presencial a las familias que aceptaron ser parte del estudio y que cumplían con los requerimientos definidos para la muestra etnográfica.



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

## Diseño de la muestra

Compuesta por 50 núcleos familiares de todo el país.

Hogares beneficiarios del Programa Hogares Conectados.

Divididos en tres quintiles

# Percepción del programa

UN ESTUDIO PARA:



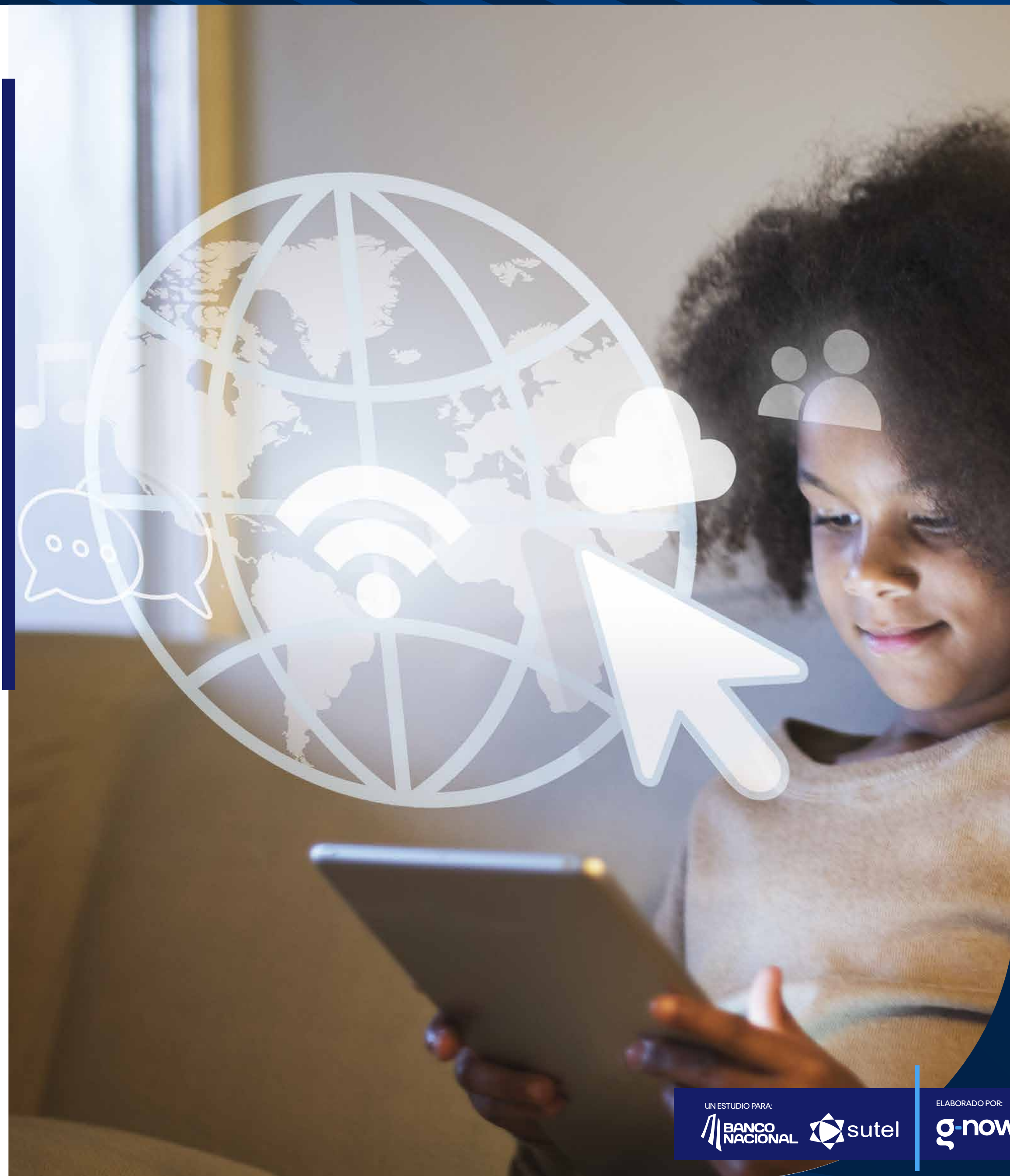
ELABORADO POR:



## Percepción

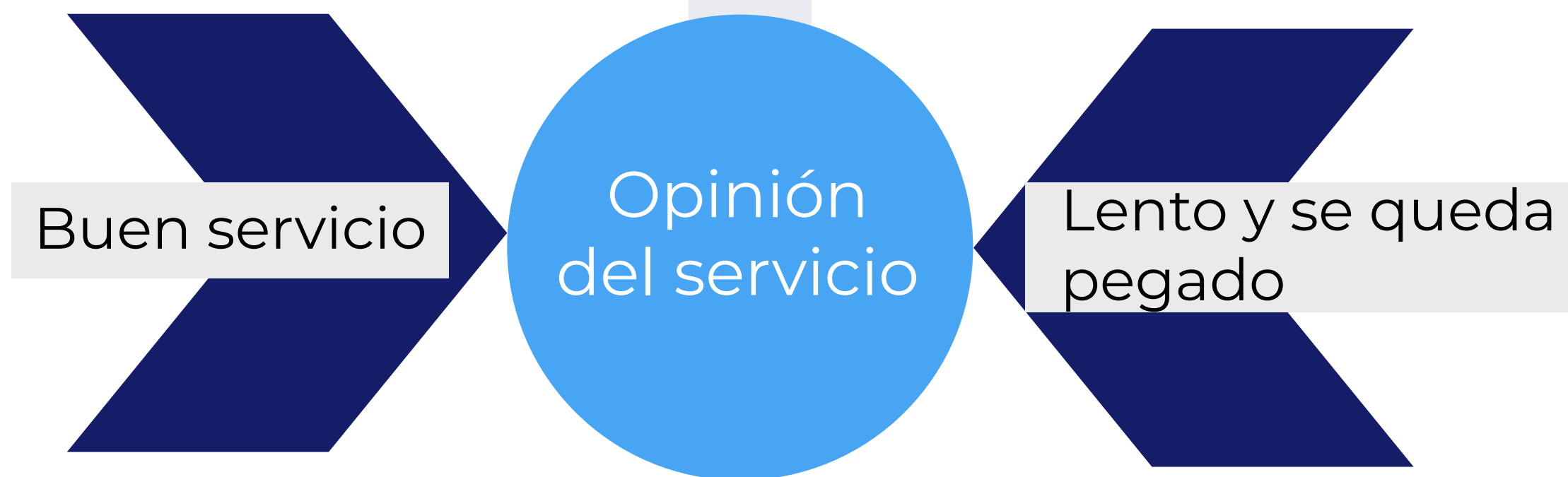
Desde la percepción de los y las beneficiarias se logra identificar elementos comunes a todos, como:

- a) El programa es una ayuda para los grupos familiares.
- a) Les da acceso a tecnología que les costaría mucho tener sin el, principalmente refiriéndose a la computadora
- a) Les apoya con acceso a internet de costo muy bajo.
- a) Muchos de ellos no tendrían acceso a internet sin el apoyo del programa.
- a) Es un apoyo a las actividades cotidianas incluido el estudio .



# Percepción

**Dualidad uno** identificada sobre opinión del servicio



**Dualidad dos** identificada sobre opinión del servicio



## Percepción

- a) Facilidad de acceso: las personas beneficiarias les fue ofrecido el programa de forma sencilla y algunos ni sabían que eran beneficiarios.
- b) Desconocimiento del programa: se evidencia un gran desconocimiento del programa Hogares Conectados, sus requisitos y como acceder a él.
- c) Elementos contractuales: una parte de los beneficiarios indican que las condiciones de acceso corresponden a elementos contractuales con los operadores de internet, ya que para ellos esa fue el único requisito.
- d) Confusión entre beneficios: hay una parte de beneficiarias que consideran que las condiciones de acceso es tener algún otro beneficio con la IMAS

## Percepción

### **a) Los operadores de internet han ofrecido el beneficio como una promoción:**

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

### **b) No tener que buscar papeles adicionales para acceder al beneficio:**

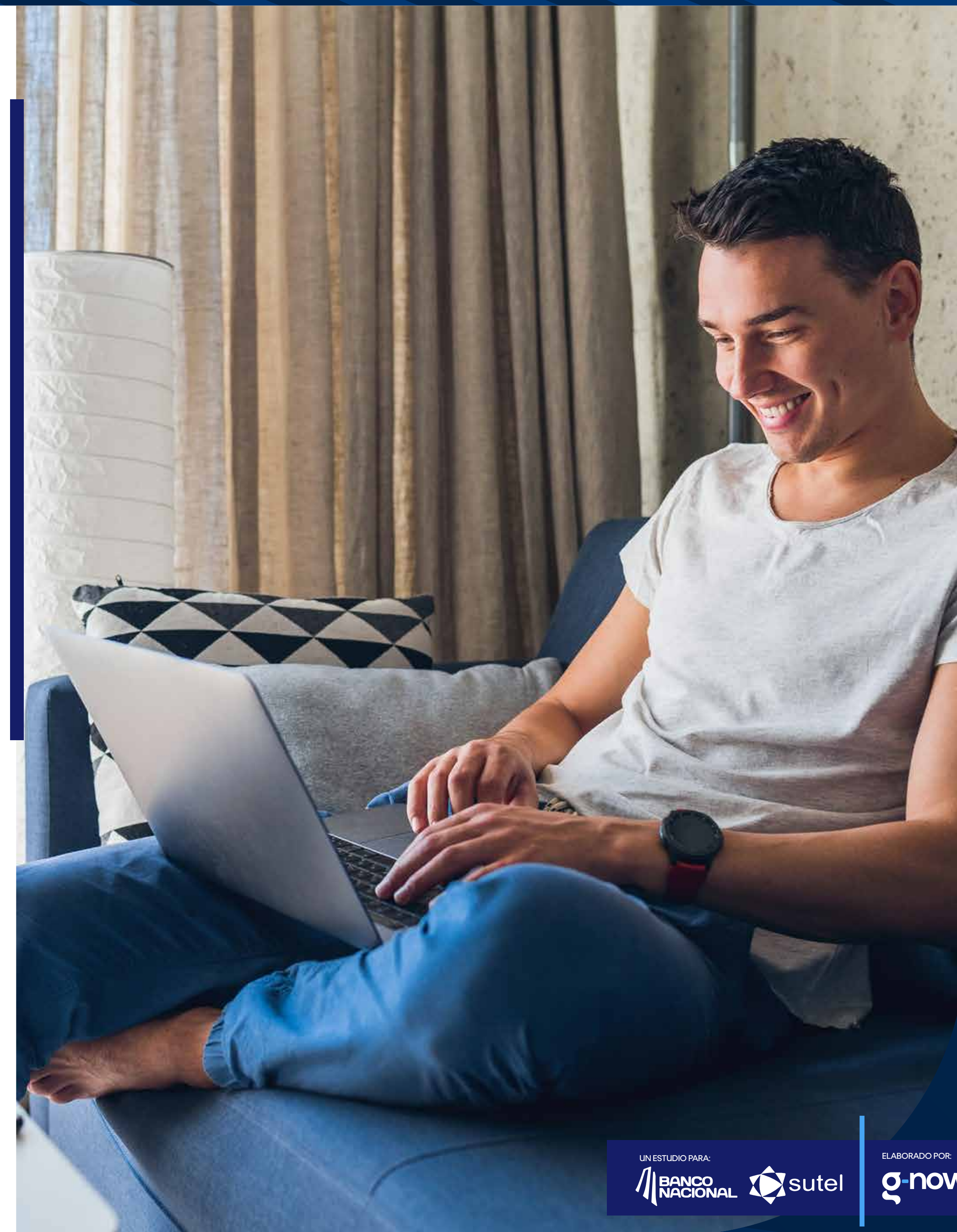
Otro elemento importante destacado por las personas entrevistadas es la facilidad de acceder, o sea el no tener que presentar papeles adicionales en palabras de ellos mismos. Este tema se pudo convertir en una barrera de entrada al programa, ya que muchas personas no quieren hacer papeleos o no tienen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

# Motivaciones de uso

## Motivaciones de uso

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

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



## Motivaciones de uso

Como se puede observar, entre mayor edad tienen los beneficiarios el uso diarios en cuanto a horas disminuye de forma considerable

## Distribución de horas de uso de internet según grupos de edad

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

## Distribución de horas de uso de internet según grupos de edad y franjas horarias

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

## Motivaciones de uso

Como se puede observar, en los mayores de 21 años el uso se concentra en las tardes y las noches

## Motivaciones de uso

Se logró identificar una tendencia de los y las beneficiarias de mayor edad de un uso muy reducido de los equipos de computo

## Distribución de horas de uso de internet según grupos de edad

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

## Motivaciones de uso

El ahorro de dinero se identificó como una motivación del uso de los beneficios del programa; sin embargo, es difícil poder contabilizar un monto, esto por las condiciones tan disímiles de la población estudiada.

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

UN ESTUDIO PARA:

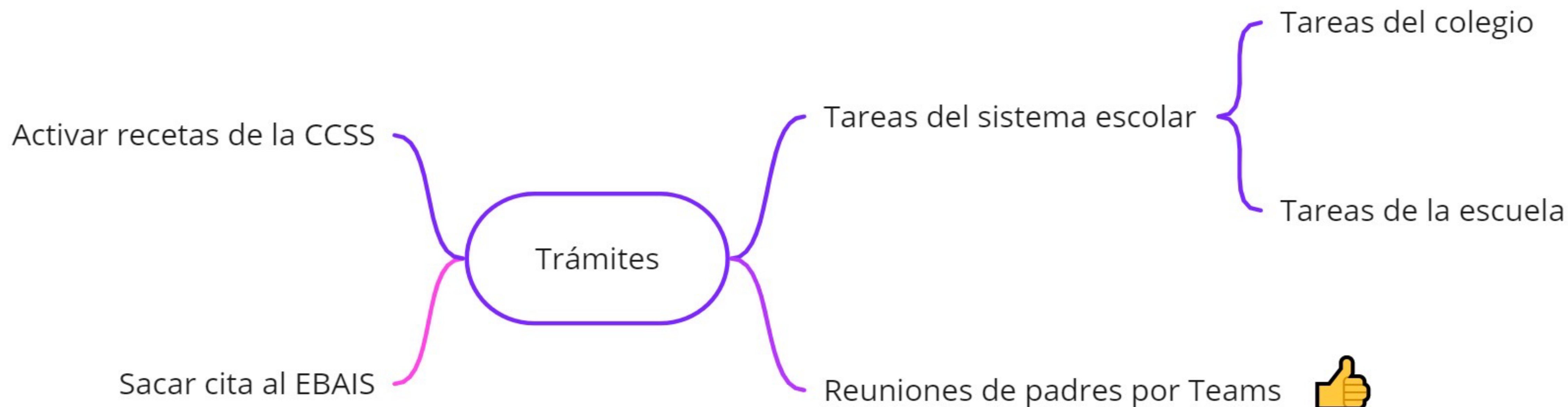


ELABORADO POR:



# Motivaciones de uso

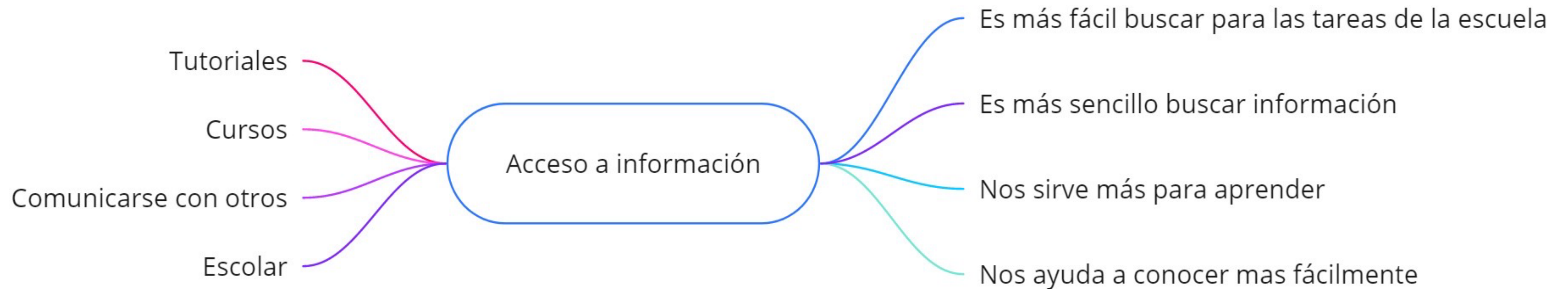
## Tramites que realizan beneficiarios del programa de forma remota



miro

# Motivaciones de uso

## Opinión de acceso a información beneficiarios del programa HC



miro

# Beneficios identificados

UN ESTUDIO PARA:  
 BANCO NACIONAL  sutel

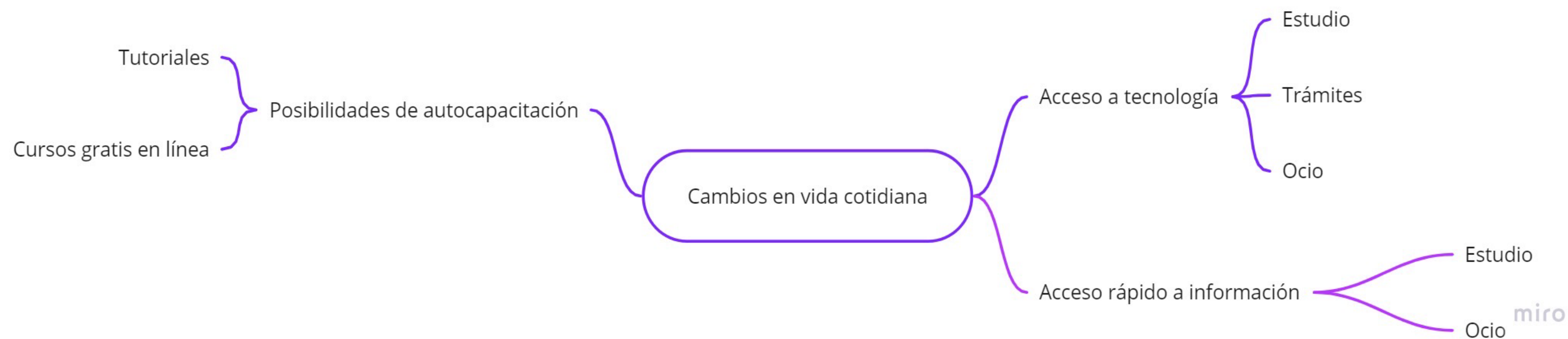
ELABORADO POR:  
 g-now

## Beneficios identificados del programa

- **Tener acceso a información fácilmente:** Este beneficio hace referencia a que las familias antes de tener internet en casa tenían que usar sus teléfonos o ir a algún lugar a pagar para poder buscar información sobre lo que fuera.
- **Poder acceder a plataformas de ventas en línea a bajo costo:** Un beneficio identificado es el acceso a plataformas de ventas en línea como Facebook e Instagram, en este caso hay un grupo de familias que se identificó que a partir del beneficio han tenido accesos a este tipo de plataformas para poder generar un ingreso adicional.
- **Bajar sus costos de factura telefónica o recargas:** Se logro identificar un beneficio importante para las familias, ya que la mayoría no contaba anteriormente con servicio de internet y tenían que pagar los servicios de internet celular o de cafés internet. Lo que les era más oneroso que pagar el servicio de internet que tienen actualmente.
- **Tener acceso a tecnología para estudiar:** El beneficio de la computadora y el internet fue identificado como una oportunidad para mejorar las condiciones de acceso al estudio, ya que muchas de las personas entrevistadas no contaban con computadora. Y esta en medio de la Pandemia que vive el país se convirtió en indispensable para el proceso escolar y colegial.

# Beneficios identificados del programa

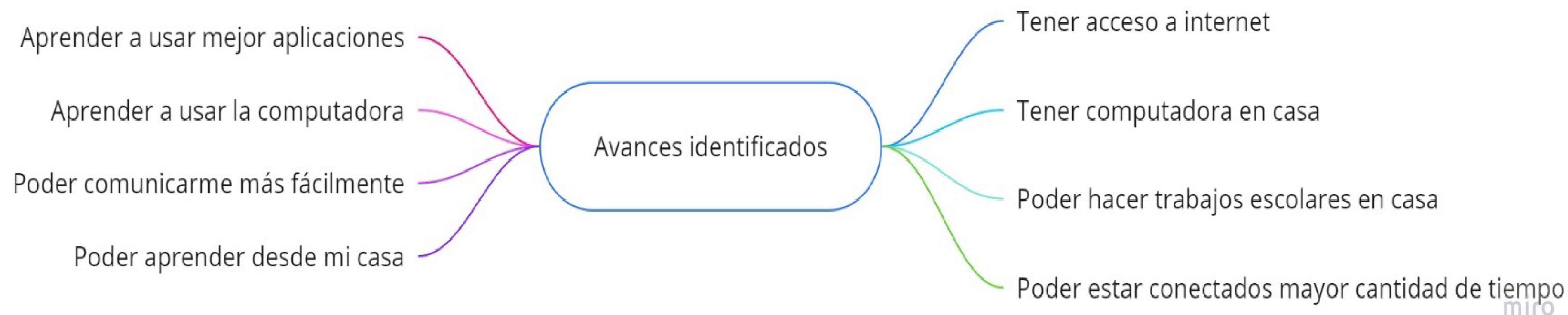
## Cambios en la vida cotidiana



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

# Beneficios identificados del programa

## Avances identificados en los hogares



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

# Prácticas de uso

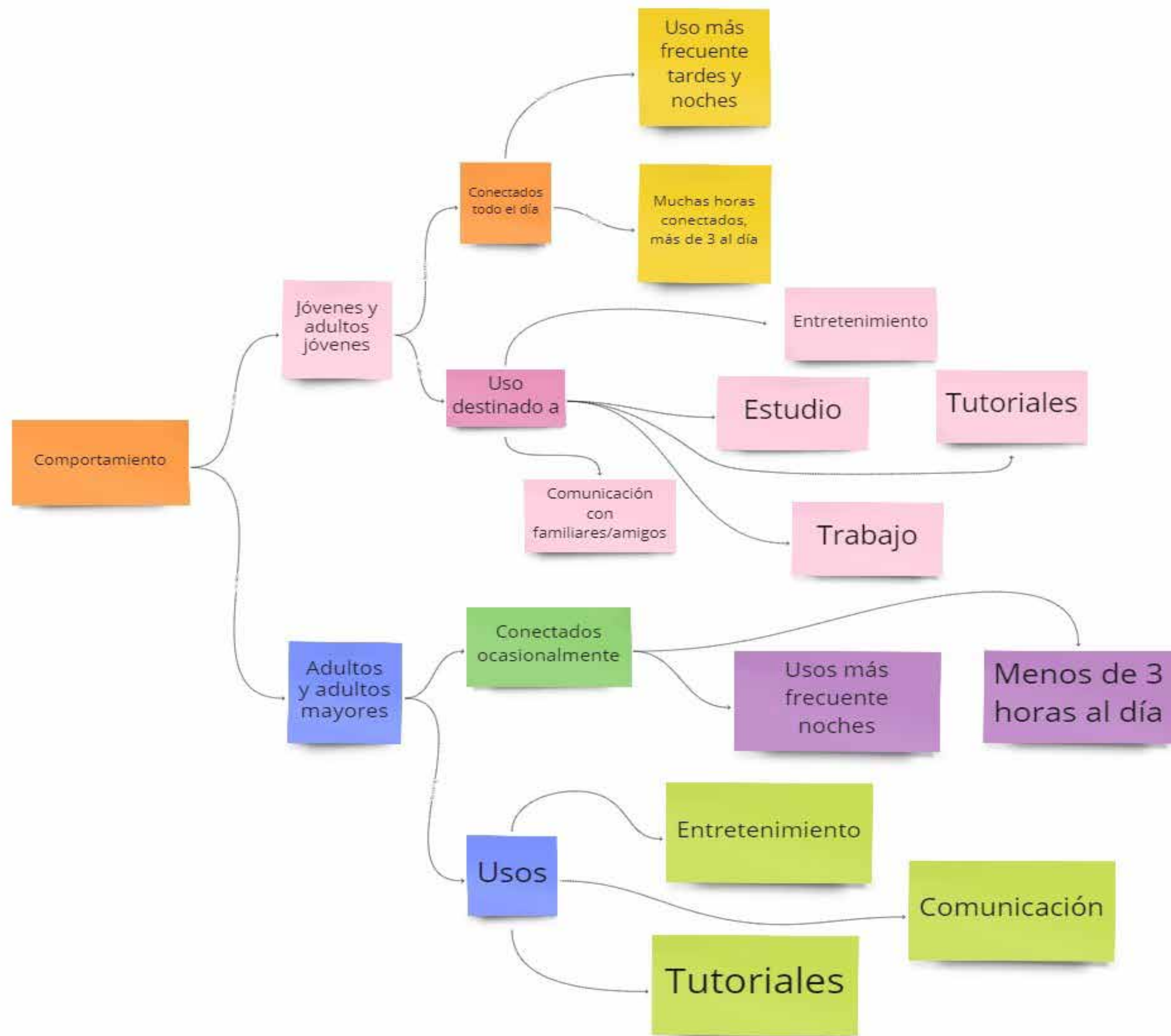
---

UN ESTUDIO PARA:



ELABORADO POR:





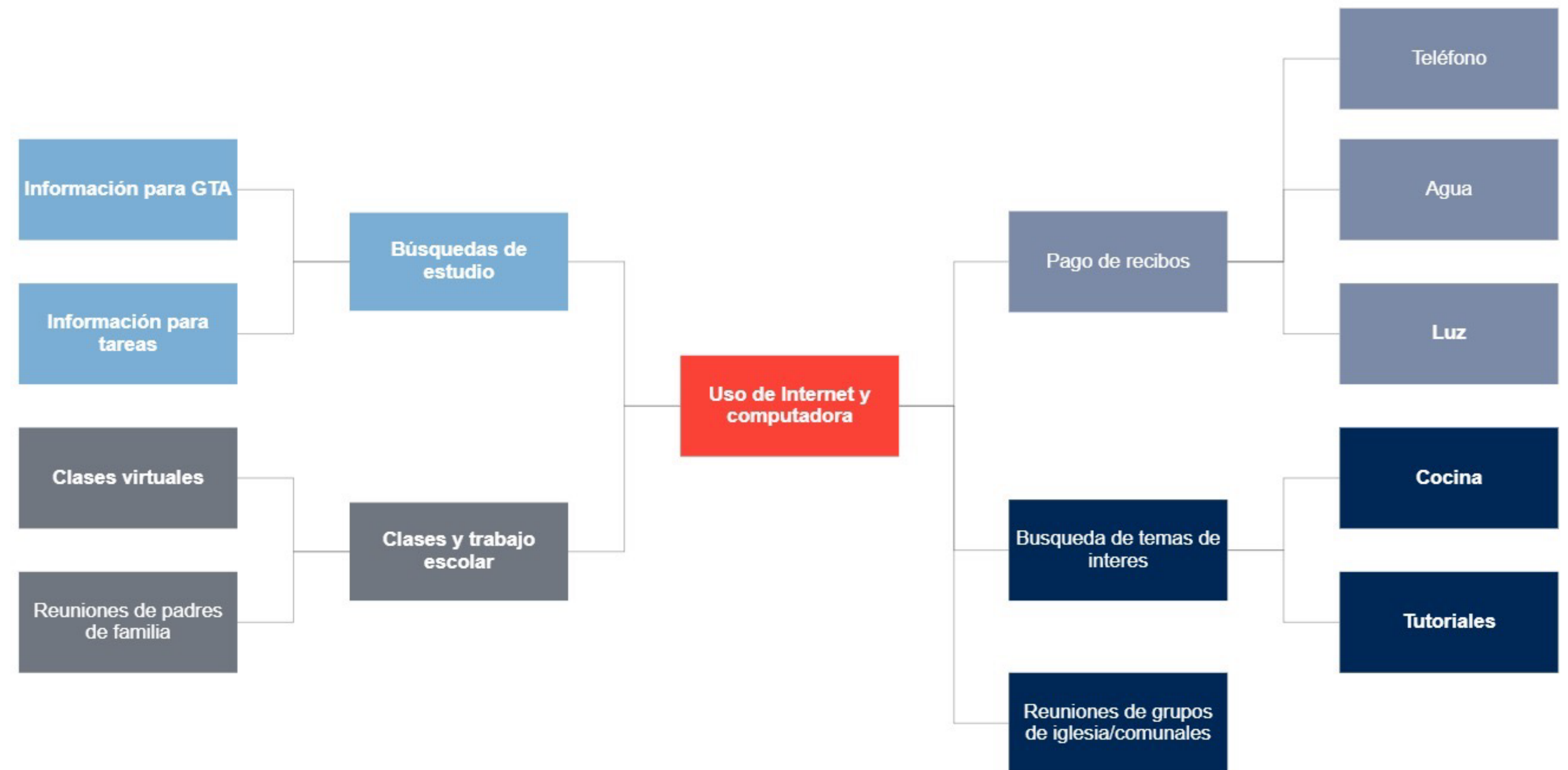
## Prácticas de uso

Se puede observar que los adultos jóvenes y los adolescentes tienen un comportamiento de nativos digitales, mientras que los adultos y los adultos mayores tienen un comportamiento más medido con respecto al uso de la tecnología

miro

## Actividades donde usan Internet y computadora

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



miro

# Perfil de los beneficiarios y beneficiarias

## Distribución de beneficiarios por condición de genero

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

# Perfil de los beneficiarios y beneficiarias

## Principales usos según grupo de edad y sexo

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

# Perfil de los beneficiarios y beneficiarias

## Principales redes sociales utilizadas según grupo de edad y sexo

Grupo de edad	Hombres	Mujeres
De 5 a 10 años	Instagram/WhatsApp	Instagram/WhatsApp
De 11 a 20	Instagram/WhatsApp/Tic Tok	Instagram/WhatsApp/ Tic Tok
De 21 a 35	Instagram/WhatsApp/ Facebook	Instagram/WhatsApp/ Facebook
De 36 a 55	Facebook/WhatsApp	Redes sociales/ videos/tutoriales
Mayores de 56	WhatsApp/Facebook	WhatsApp/Facebook

# Capacidades Tecnológicas

UN ESTUDIO PARA:



ELABORADO POR:



# Capacidades tecnológicas

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

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

# Capacidades tecnológicas

## Perfil de salida de los grupos familiares al programa HC según grupos de edad

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

# Capacidades tecnológicas

- a) Mejorar el uso de las herramientas de productividad de sus celulares, casi todas las personas entrevistadas han indicado que han visto una mejoría en el uso de sus celulares y las herramientas de productividad. Entre ellos aprender a usar plataformas como Zoom, Teams para reuniones. Poder usar utilidades como las video llamadas de WhatsApp o usar las plataformas digitales de algunos bancos en el celular son algunas muestras de esas destrezas adquiridas.
- b) Mejorar sus habilidades en el uso de ambiente Windows, prácticamente todas las personas entrevistadas han indicado que han mejorado sus habilidades en el uso de Windows y ahora pueden hacer muchas más cosas que antes, como buscar en internet, hacer cartas, enviar emails desde la computadora o el celular. En este tema han jugado un papel importante las personas que utilizan más estos ambientes en los hogares, que han sido una guía a quienes no conocen tanto. Se ha mostrado una transferencia de conocimientos que pasa de las personas más jóvenes a otros grupos de edad.
- c) El uso de internet ha sido determinante en mejorar las habilidades, ya que las y los beneficiarios del servicio han usado el internet como una herramienta de autocapacitación, a través de diferentes mecanismos como tutoriales, búsqueda de información entre otras. Esto ha generado una sensación de poder aprender y mejorar las habilidades desde casa, a su ritmo, rompiendo el miedo inicial que se presenta al uso de nuevas tecnologías.

# Informe final

## Prueba etnográfica

UN ESTUDIO PARA:



ELABORADO POR:

