



LICITACION ABREVIADA 2017LA-000018-0014900001

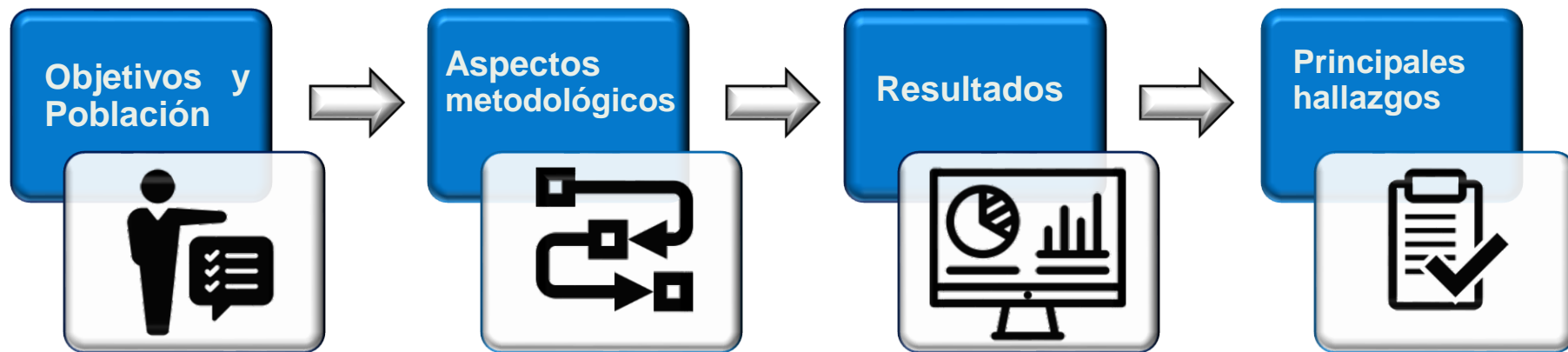
“Contratación de una persona física o jurídica que provea servicios de estadística como encuestas, entrevistas, pruebas etnográficas y otros, para la evaluación de los programas y proyectos ejecutados con cargo a FONATEL”

Informe de resultados 2019

Encuesta de Percepción –HOGARES CONECTADOS-

Mayo, 2019

Contenido



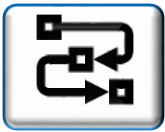
1	Conocimiento SUTEL / FONATEL
2	Funcionamiento del PHC
3	Conocimiento y evaluación a las prestaciones del PHC
4	Acceso y uso a las prestaciones del PHC
5	Variables sociodemográficas del jefe de familia



Objetivo general



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), a través del diseño, aplicación y análisis de una encuesta y una prueba de concepto etnográfica, dirigida a los hogares beneficiados con este Programa, tanto en su fase piloto como de lanzamiento ampliado.



Aspectos metodológicos



Población: Todos los hogares del país que cuentan con el servicio de acceso a internet y una computadora personal (laptop) para su uso; provista por el **Programa Hogares Conectados**.



Muestra: 2000 entrevistas efectivas.



Técnica de campo: entrevistas telefónica.



Instrumento: Cuestionario diseñado por XLTec, revisado y aprobado por Fonatel.

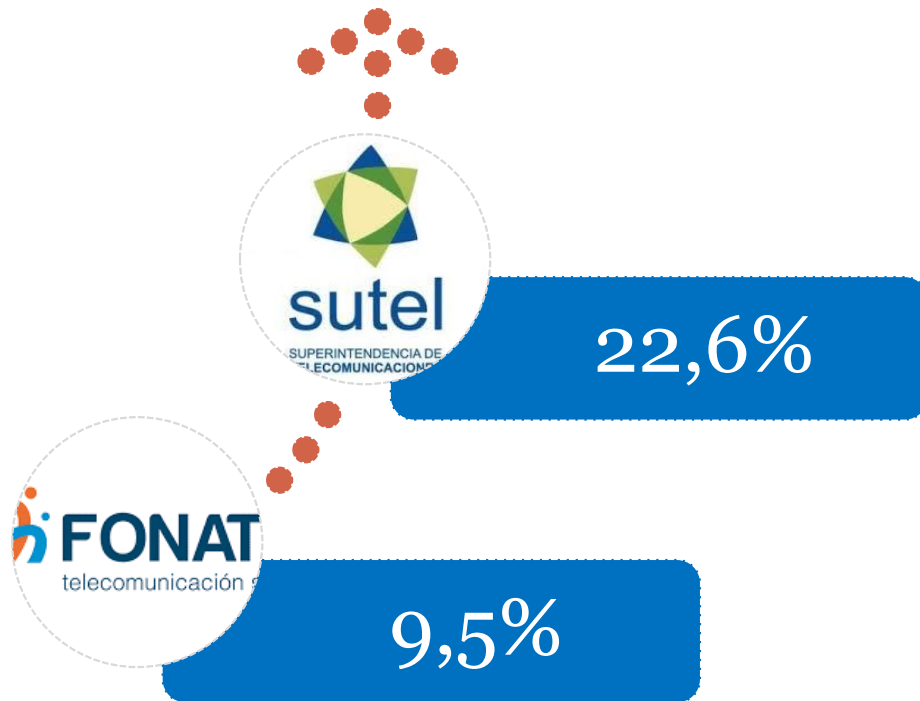


1

Conocimiento de Sutel / Fonatel



Proporción de hogares beneficiados que saben quienes son las Instituciones SUTEL y FONATEL



- Se distingue un bajo conocimiento de ambas Instituciones. Solo el 23% del total conoce quién es la SUTEL y baja al 10% en el caso de FONATEL.
- No se evidencian diferencias según quintil.
- En ambas mediciones (2018 vs 2019) la proporción que conoce quién es SUTEL es la misma, y en el caso de FONATEL es muy semejante un 12% y un 10% respectivamente.

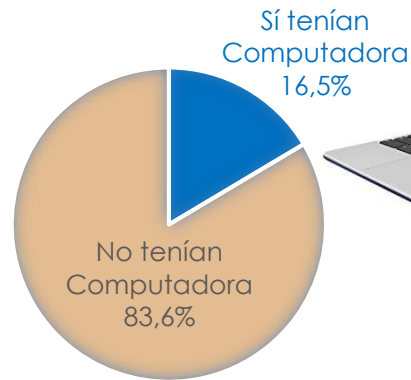
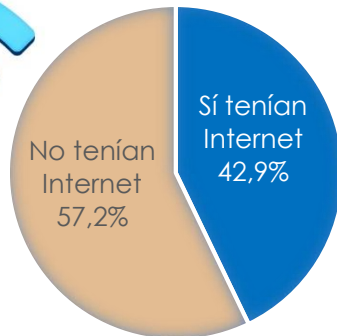
n=2000

2

Funcionamiento y evaluación del PHC



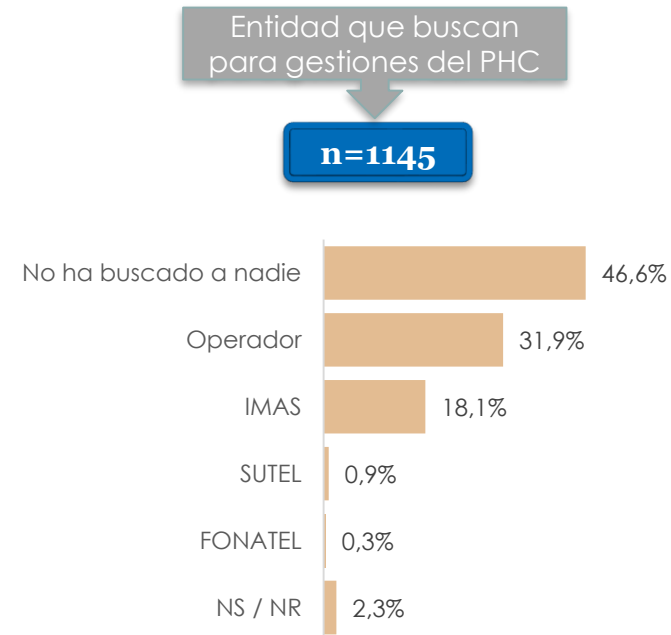
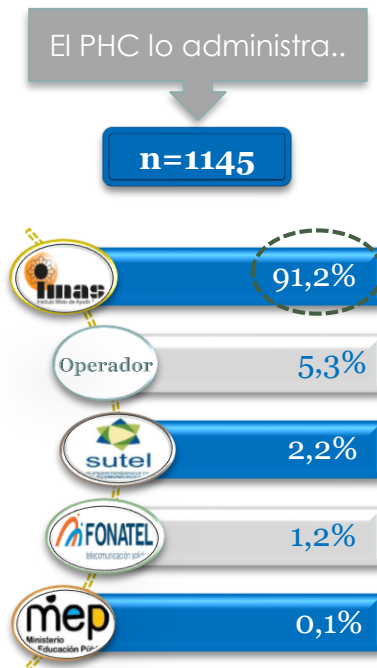
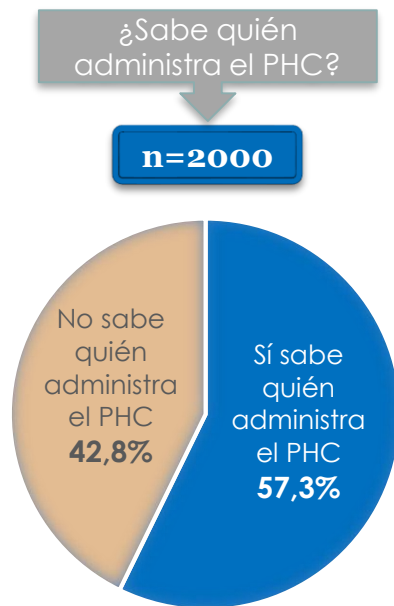
Tenencia de Internet y computadora antes del PHC



El 57% y 84% de los hogares de este Programa **no tenían Internet y Computadora** respectivamente, antes de ingresar al Programa. Estas proporciones suben a un 60% y 86% en el caso de los hogares clasificados en el Q1.

n=2000

Conocimiento de quién administra el PHC, entidad que buscan para gestiones y medio de contacto utilizado

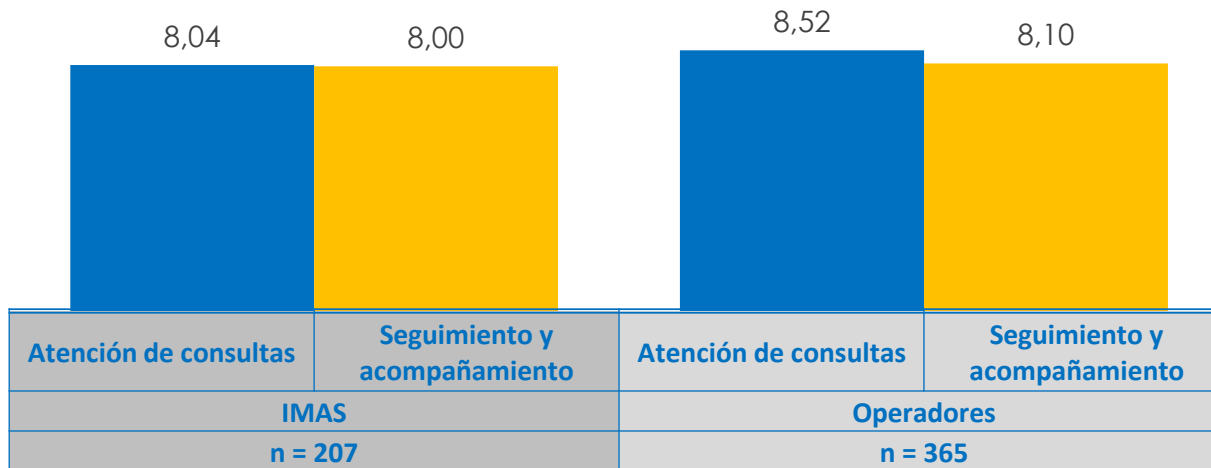


Cerca del 60% del total de hogares entrevistados manifestó conocer quien administra el PHC. El 91% menciona al IMAS como dicho encargado. Sin embargo, a la hora de requerir información o cualquier gestión, la mayoría recurre al Operador, 32%. Es importante señalar que el 47% no ha buscado a nadie para gestiones del PHC. El principal medio de contacto es la llamada (74%).



Entidades más buscadas para gestiones con el PHC





Evaluación en atención de consultas y seguimiento (Operadores / IMAS)



Tanto el IMAS como las Operadoras, que son las más buscadas para información y gestiones, fueron bien evaluadas en atención de consultas y seguimiento / acompañamiento, con calificaciones promedio de 8,0 o superior.

No se incluyen a SUTEL y FONATEL en la gráfica ya que la cantidad de hogares que las han buscado para gestiones relacionadas con el PHC fue solo de 9 y 3 personas respectivamente.

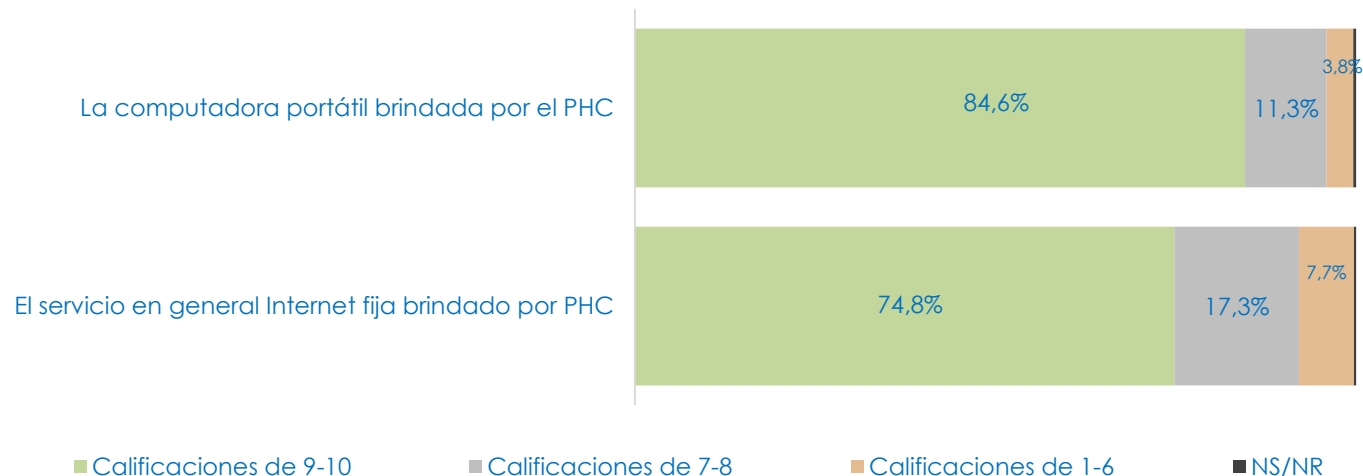
Calificación promedio a los cuatro Operador con más usuarios, en diversos aspectos evaluados

n =	625	450	700	179
				
El servicio al cliente (trato, información, interés)	8,78	8,65	8,51	8,66
La rapidez de la instalación del servicio de Internet	8,78	9,12	8,80	8,39
La rapidez de la entrega del dispositivo para ser usado	8,96	9,07	8,87	8,60
Aplicación de la garantía de la computadora	9,13	9,14	9,14	8,73
La velocidad del Internet	8,22	8,09	7,70	7,81
La continuidad del servicio de Internet	8,53	8,32	7,92	8,23
Atención de averías, problemas, consultas sobre el servicio de internet	8,78	8,42	8,18	8,65
PROMEDIO GENERAL	8,74	8,69	8,45	8,44



Evaluación del PHC en dos aspectos

n=2000



PROMEDIO

9,44

9,05

Ambos aspectos evaluados obtienen calificaciones altas donde el 75% o más del total de entrevistados los evalúa con notas entre 9 y 10.

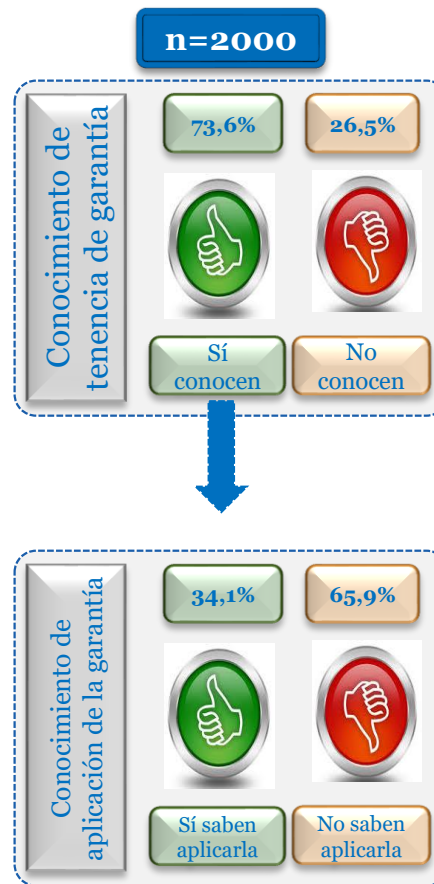
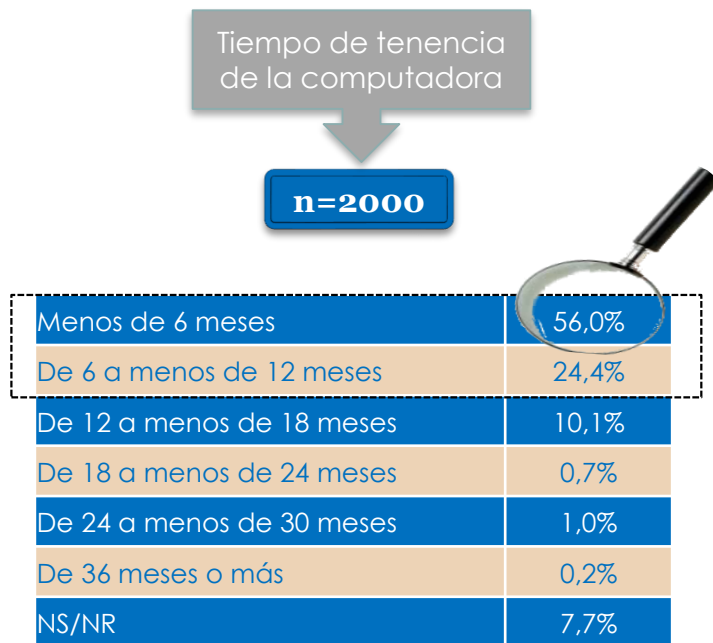
Ante la consulta de si les explicaron cuáles eran las responsabilidades y deberes como parte del PHC, el 34% señaló que NO le explicaron. Por otra parte, solo el 34% sabe que el PHC tiene un sitio WEB con información educativa y de ellos la mayoría desearía que contenga tutoriales para ayudar a los niños y cursos de inglés.

3

Acceso y uso de las prestaciones del PHC

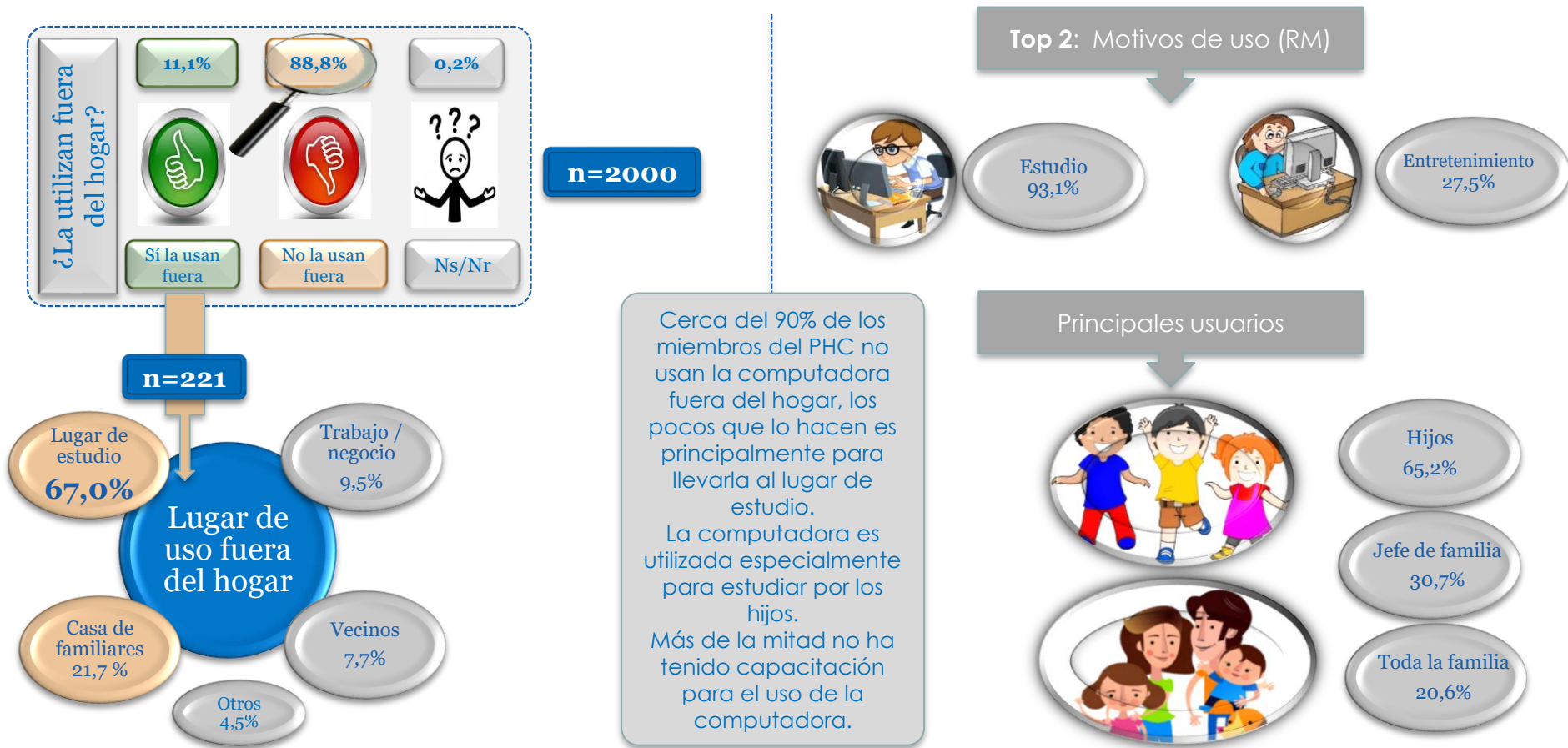


Tiempo de tenencia de la computadora, conocimiento y uso de la garantía

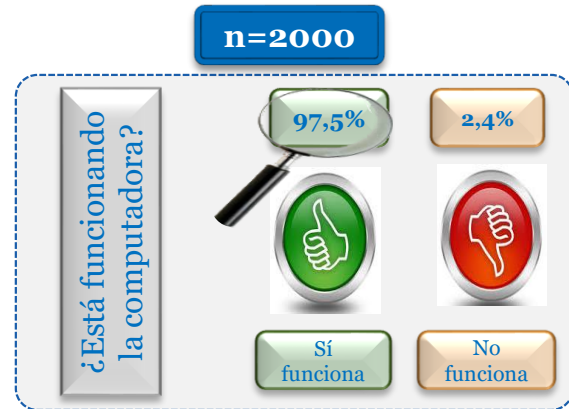


Se evidencia amplio conocimiento de que la computadora tiene garantía (74%), no obstante, de ellos el 66% no sabría como aplicarla

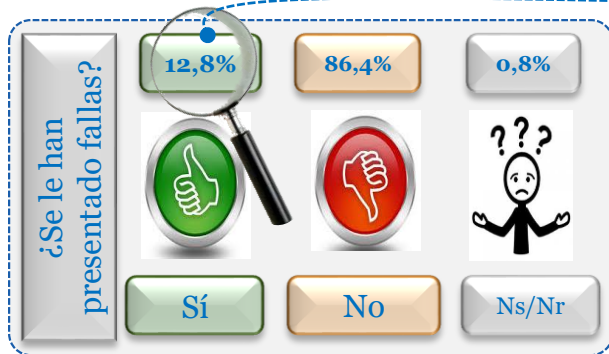
Lugar de uso de la computadora, motivos y personas que la usan



Condición y funcionamiento de la computadora

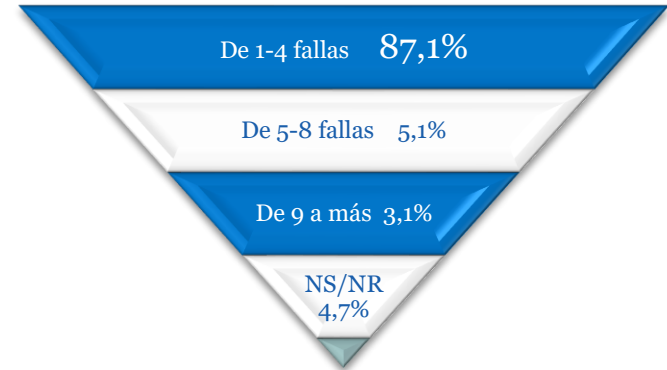


En el 98% de los hogares del Programa la computadora está funcionando y solo en el 13% les ha fallado alguna vez.

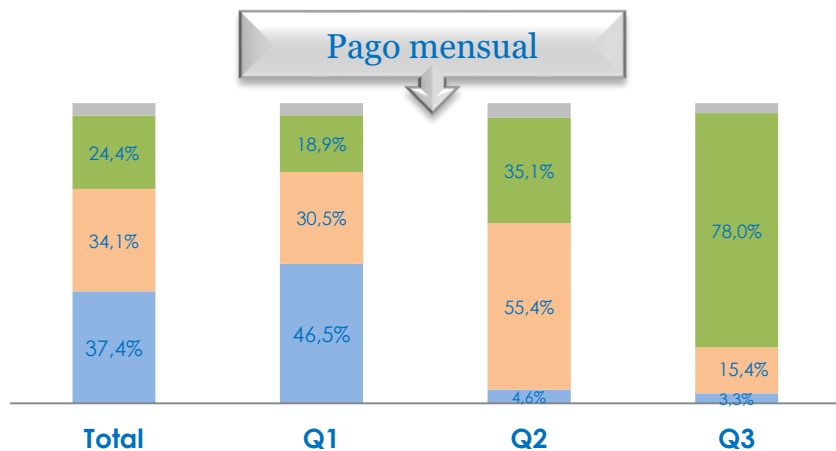


Cantidad de fallas

n=256



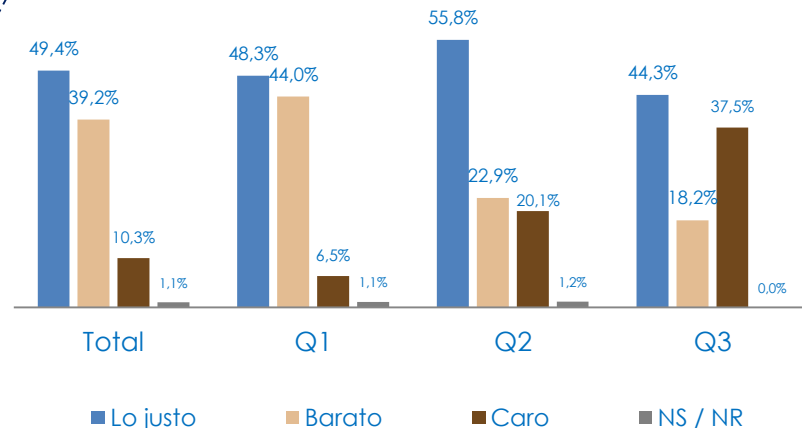
Pago por el servicio y percepción del precio



Menos ₡4.000
De ₡4.000 a menos de ₡10.000
₡10.000 o más
NS/NR

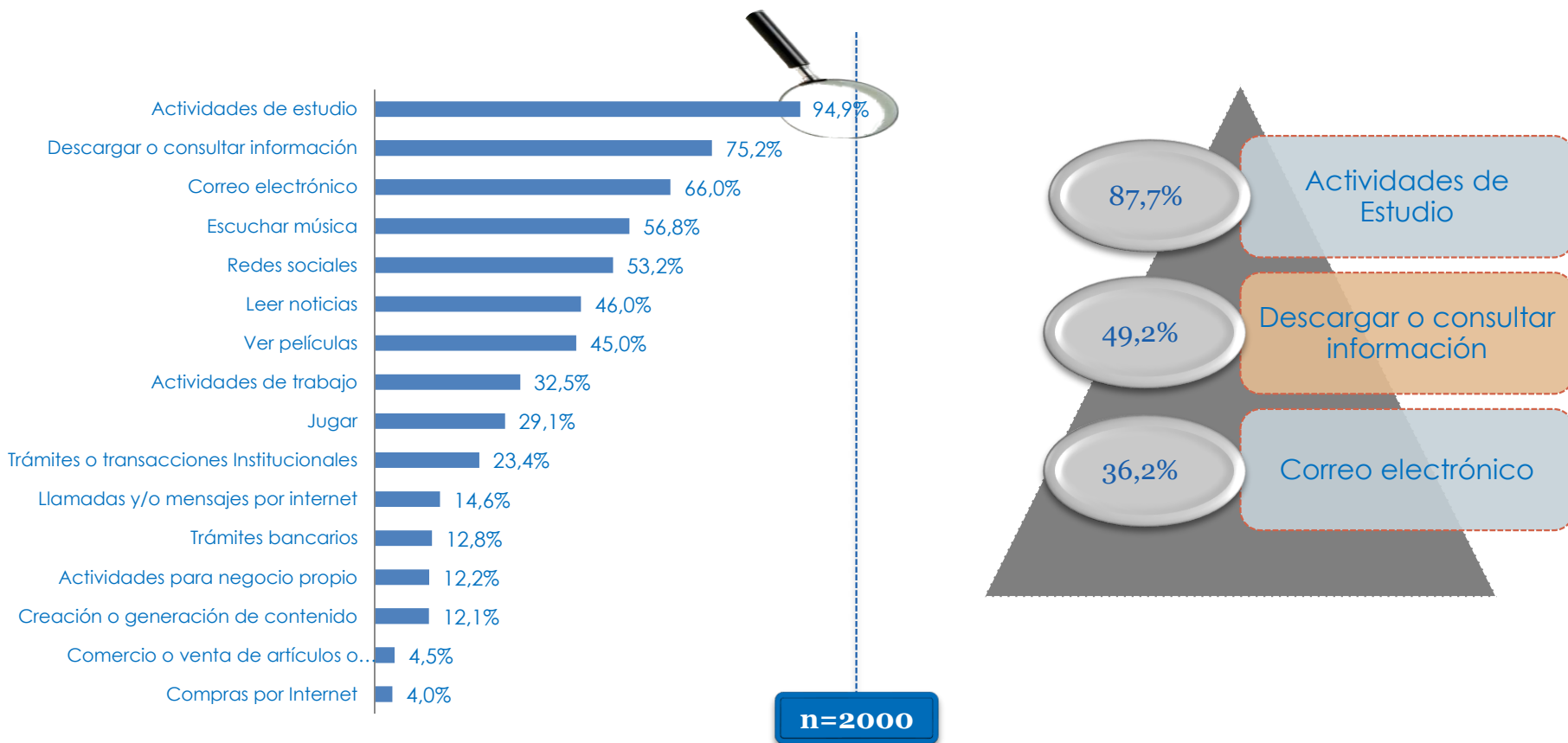
El precio pagado por el servicio varía según quintil. El 47% de los hogares entrevistados del Q1 pagan menos de ₡4,000, el 55% de los hogares del Q2 pagan entre ₡4,000 y ₡10,000, y casi el 80% de los hogares del Q3 pagan ₡10000 o más.

La mitad del total de entrevistados considera que el pago por la computadora e Internet es justo. En el Q3 es donde se ubica la mayor proporción de entrevistados que cataloga esta prestación como cara (38%).



Percepción con el precio

Usos que le dan a la computadora e Internet

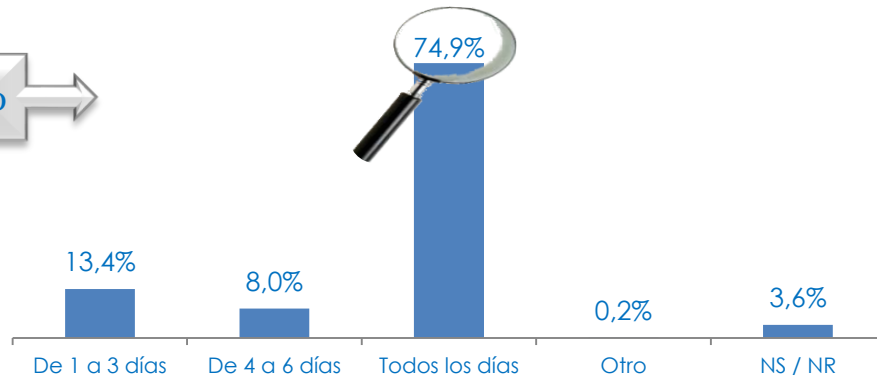


P24.- Le voy a leer una lista de usos que se le pueden dar a la computadora y al Internet. Favor indicarme para cada uno si los utilizan en este hogar.

P25.- De estos usos que nos acaba de indicar que le da a la computadora y el Internet, por favor indíquenos cuáles son los 3 más importantes.

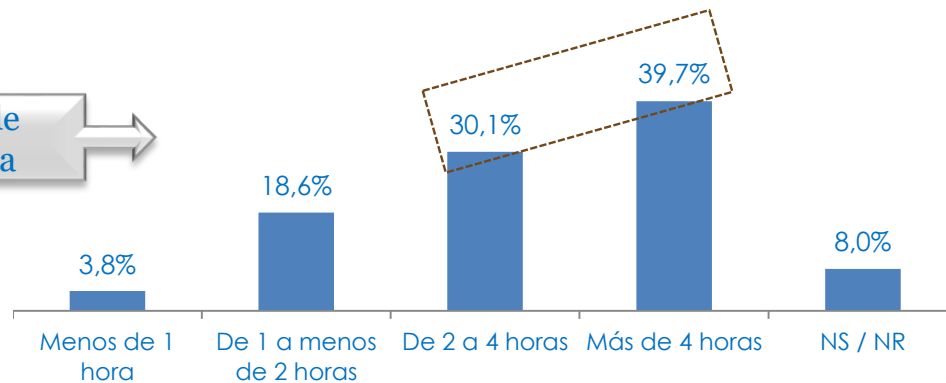
Hábitos con respecto a la computadora e Internet

Frecuencia de uso



Los hogares miembros del PHC utilizan la computadora e Internet, todos los días, así lo indicó el 75%. Casi el 40% de estos hogares lo hacen por más de 4 horas al día.

Cantidad de horas al día



n=2000

Hábitos con respecto a la computadora e Internet

n=2000

¿Utilizan el Internet de la casa a través del celular?

84,2%



Sí

En casi el 60% de los hogares lo utilizan entre 2 y 3 miembros del hogar

n=1284

¿Comparten y se ayudan para usar la computadora e Internet?

73,0%



Sí

26,1%



No

1,0%



Ns/Nr

¿Requiere capacitación para un mayor uso?

57,2%



Sí

41,4%



No

1,5%



Ns/Nr

Los beneficiados del PHC comparten y se ayudan entre sí para usar la computadora e Internet, así lo indicó el 73% del total de hogares. Por otra parte, cerca del 60% manifestó requerir capacitación para un mayor uso de la computadora. En el 84% de los hogares, un promedio de 3 miembros, utilizan el Internet de la casa en el celular.

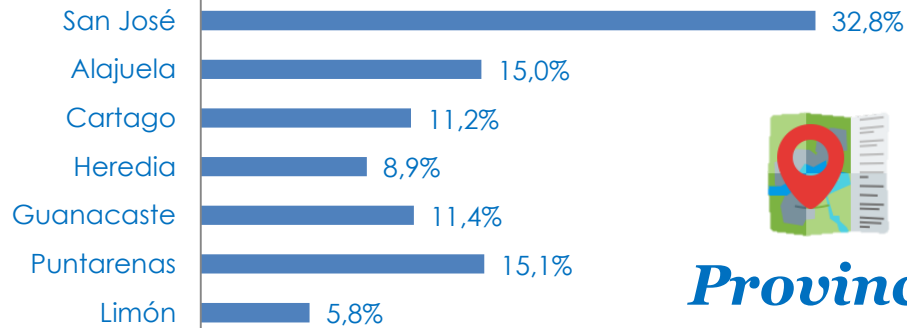
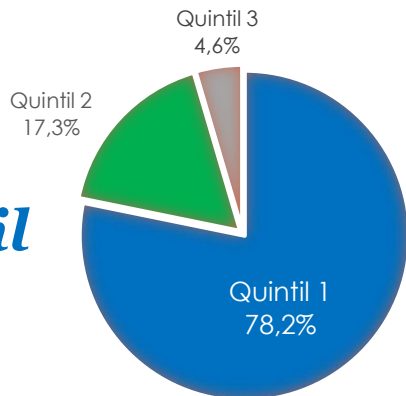
PERFIL DE LA MUESTRA (y datos del jefe de familia)



PERFIL DE LA MUESTRA

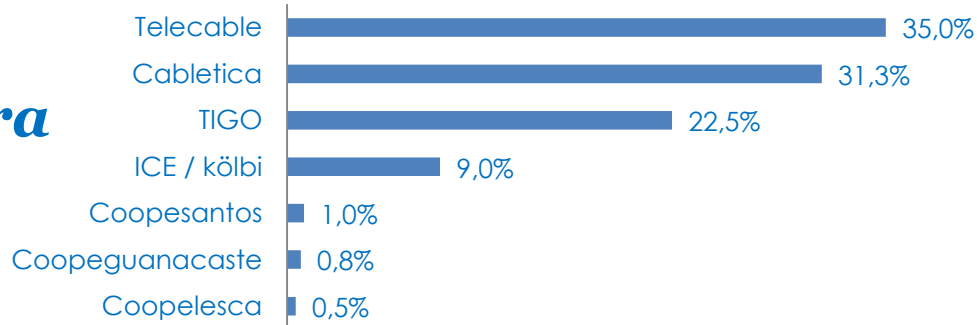
n=2000

Quintil



Provincia

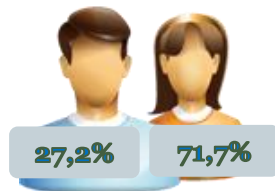
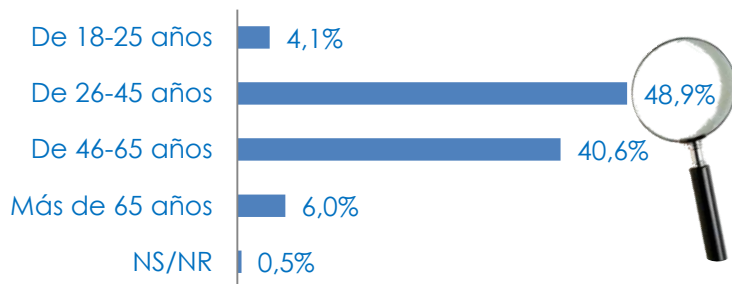
Operadora





Datos del jefe de familia

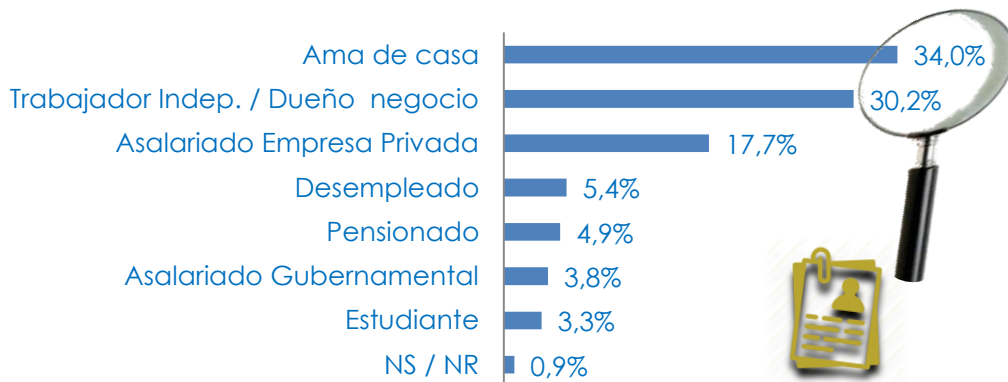
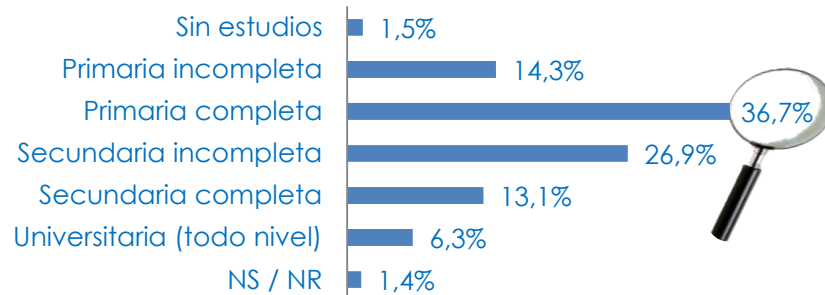
Edad



Sexo del jefe de familia



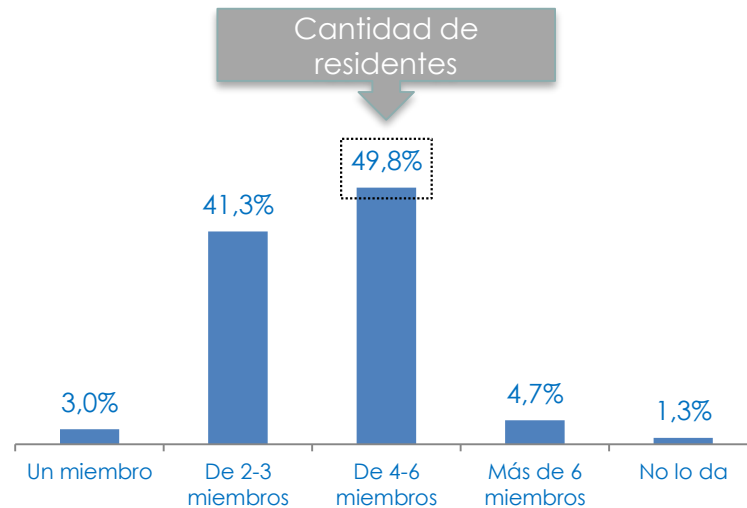
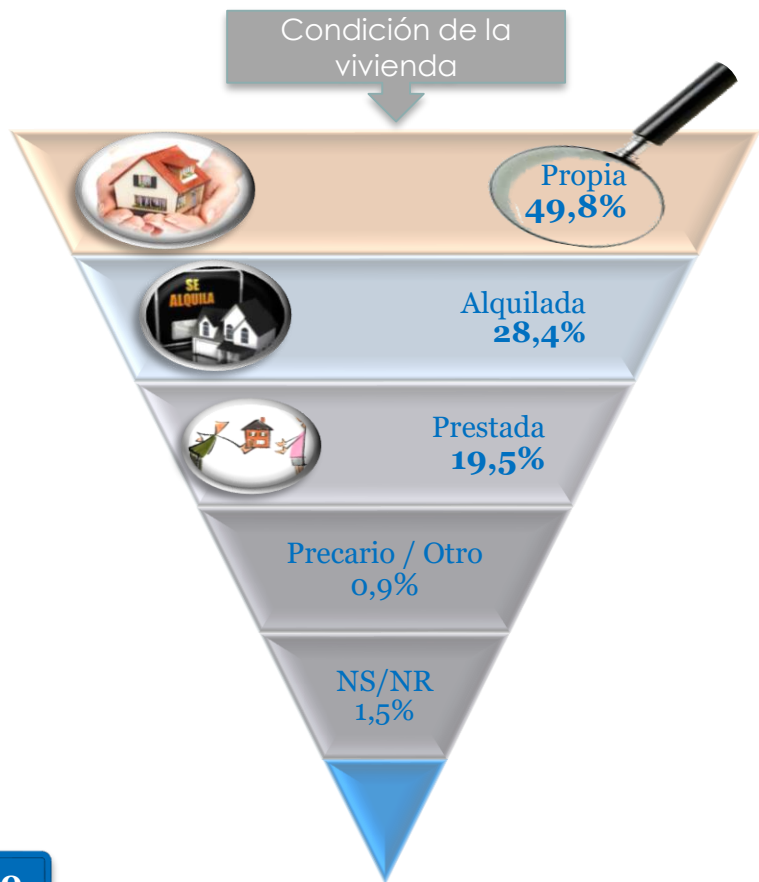
Nivel escolaridad



Ocupación principal

n=2000

Condición de la vivienda, cantidad de residentes



n=2000

C12.-¿La casa en la que usted vive es: ? C10.-¿Cuántas personas en total viven en éste hogar? C11.-¿Cuáles son las edades de los miembros de ésta familia? (agrupar)

Características y condiciones laborales del jefe de familia

n=2000

No trabaja	15,5%
Tiempo completo	35,7%
Tiempo parcial	24,4%
Ocasional	5,4%
Ama de casa	5,0%
Pensionado	2,4%
Por horas	1,9%
Por trabajos	0,7%
Estudiante	0,2%
NS / NR	8,8%
Otra	0,4%

Jornada del jefe de familia

Cantidad de miembros del hogar que trabajan

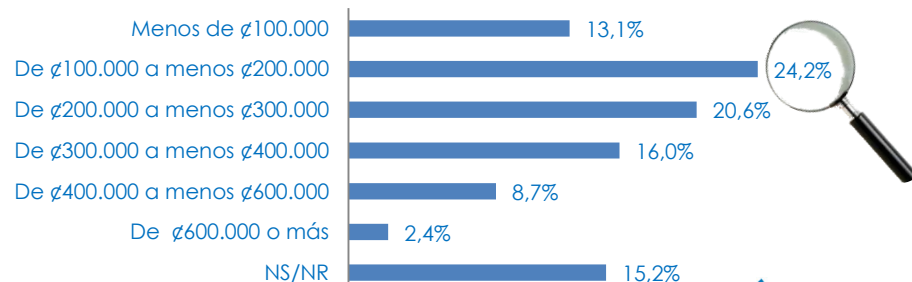
Nadie trabaja	13,2%
Un miembro	56,7%
De 2-3 miembros	21,7%
De 4-6 miembros	0,7%
Más de 6 miembros	0,2%
No lo da	7,7%

Casado(a)	34,0%
Soltero(a)	30,6%
Divorciado(a)	11,6%
Unión Libre	10,8%
Separado(a)	8,5%
Viudo (a)	3,9%
NS / NR	0,8%



Estado civil

Ingreso mensual familiar



Principales hallazgos



1. Las familias que actualmente se están beneficiando con el Programa Hogares Conectados tienen un bajo conocimiento de las Instituciones SUTEL Y FONATEL. Solo el 23% del total de entrevistados señaló saber quién es la SUTEL y baja al 10% en el caso de FONATEL. No se evidencian diferencias según quintil.
2. En ambas mediciones (2018 vs 2019) la proporción que conoce quién es SUTEL es la misma, y en el caso de FONATEL es muy semejante un 12% y un 10% respectivamente.
3. El 57% y 84% de los hogares de este Programa no tenían Internet y Computadora respectivamente, antes de ingresar al Programa. Estas proporciones suben a un 60% y 86% en el caso de los hogares clasificados en el Q1.
4. Cerca del 60% del total de hogares entrevistados manifestó conocer quien administra el PHC. El 91% menciona al IMAS como dicho encargado. Sin embargo, a la hora de requerir información o cualquier gestión, la mayoría recurre al Operador, 32%. Es importante señalar que el 47% no ha buscado a nadie para gestiones del PHC. El principal medio de contacto es la llamada (74%).
5. Tanto el IMAS como las Operadoras, que son las más buscadas para información y gestiones, fueron muy bien evaluadas en atención de consultas y seguimiento / acompañamiento, con calificaciones promedio de 8,0 o superior.

6. Al evaluar a las Operadoras con más usuarios, se obtuvo calificaciones muy positivas, con promedios generales superiores a 8,0 para cada Operador. Además, de los 7 atributos o aspectos evaluados, el que obtiene el promedio más bajo es la velocidad de Internet, principalmente entre los usuarios de Telecable.
7. Por otra parte, al evaluar el PHC en los aspectos, la computadora portátil y el servicio en general del Internet, se obtiene igualmente que ambos aspectos evaluados obtienen calificaciones muy altas donde el 75% o más, del total de entrevistados los evalúa con notas entre 9 y 10, generando un promedio total de 9,44 a la computadora y un 9,05 al servicio de Internet.
8. Ante la consulta de si les explicaron cuáles eran las responsabilidades y deberes como parte del PHC, el 34% señaló que NO le explicaron. Por otra parte, solo el 34% sabe que el PHC tiene un sitio WEB con información educativa y de ellos la mayoría desearía que contenga tutoriales para ayudar a los niños y cursos de inglés.
9. Cerca del 60% del total de entrevistados tiene menos de seis meses de tener la computadora. Se evidencia amplio conocimiento de que la computadora tiene garantía (74%), no obstante, de ellos el 66% no sabría como aplicarla.
10. Cerca del 90% de los miembros del PHC no usan la computadora fuera del hogar, los pocos que lo hacen es principalmente para llevarla al lugar de estudio. La computadora es utilizada especialmente para estudiar por los hijos. Más de la mitad no ha tenido capacitación para el uso de la computadora.

1. En el 98% de los hogares del Programa la computadora está funcionando y solo en el 13% les ha fallado alguna vez.
2. El precio pagado por el servicio varía según quintil. El 47% de los hogares entrevistados del Q1 pagan menos de ¢4,000, el 55% de los hogares del Q2 pagan entre ¢4,000 y ¢10,000, y casi el 80% de los hogares del Q3 pagan ¢10000 o más.
3. La mitad del total de entrevistados considera que el pago por la computadora e Internet es justo. En el Q3 es donde se ubica la mayor proporción de entrevistados que cataloga esta prestación como cara (38%).
4. Las principales tres actividades para las que usan la Computadora provista por el PHC es actividades de estudio, descarga de información y para correo electrónico.
5. Los hogares miembros del PHC utilizan la computadora e Internet, todos los días, así lo indicó el 75%. Casi el 40% de estos hogares lo hacen por más de 4 horas al día.
6. Los beneficiados del PHC comparten y se ayudan entre sí para usar la computadora e Internet, así lo indicó el 73% del total de hogares. Por otra parte, cerca del 60% manifestó requerir capacitación para un mayor uso de la computadora. En el 84% de los hogares, un promedio de 3 miembros, utilizan el Internet de la casa en el celular.



¡Muchas gracias!

