



LICITACION ABREVIADA 2017LA-000018-0014900001

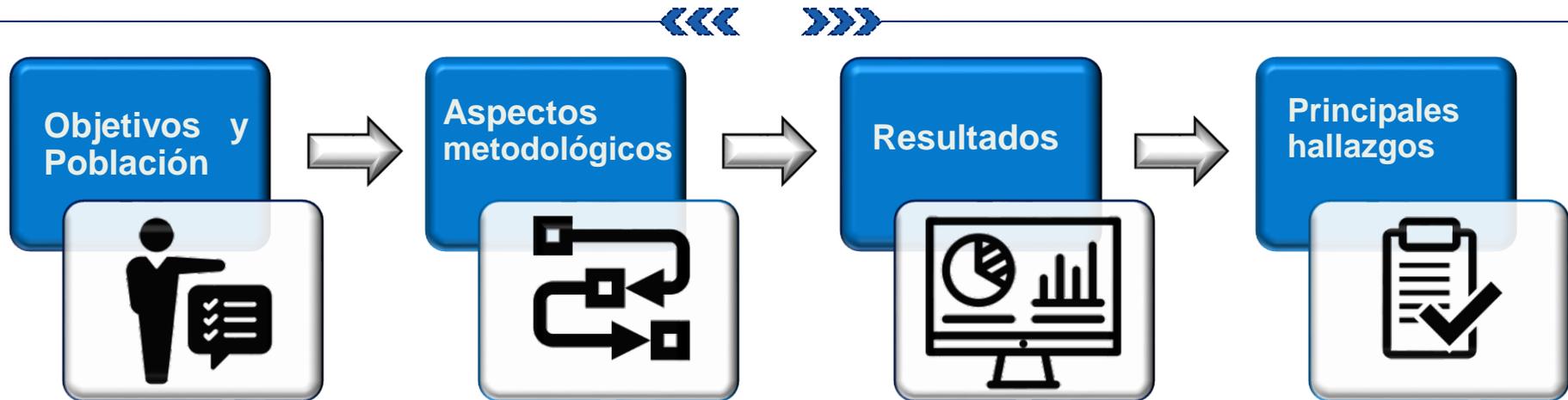
“Contratación de una persona física o jurídica que provea servicios de estadística como encuestas, entrevistas, pruebas etnográficas y otros, para la evaluación de los programas y proyectos ejecutados con cargo a FONATEL”

Informe de resultados 2018

Encuesta de Percepción –HOGARES CONECTADOS-

Mayo, 2018

Contenido



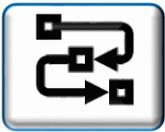
1	Conocimiento SUTEL / FONATEL
2	Funcionamiento del PHC
3	Acceso a las prestaciones del PHC
4	Conocimiento y evaluación a las prestaciones del PHC
5	Acceso y uso a las prestaciones del PHC



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: 1600 entrevistas telefónicas y 400 entrevistas personales.



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

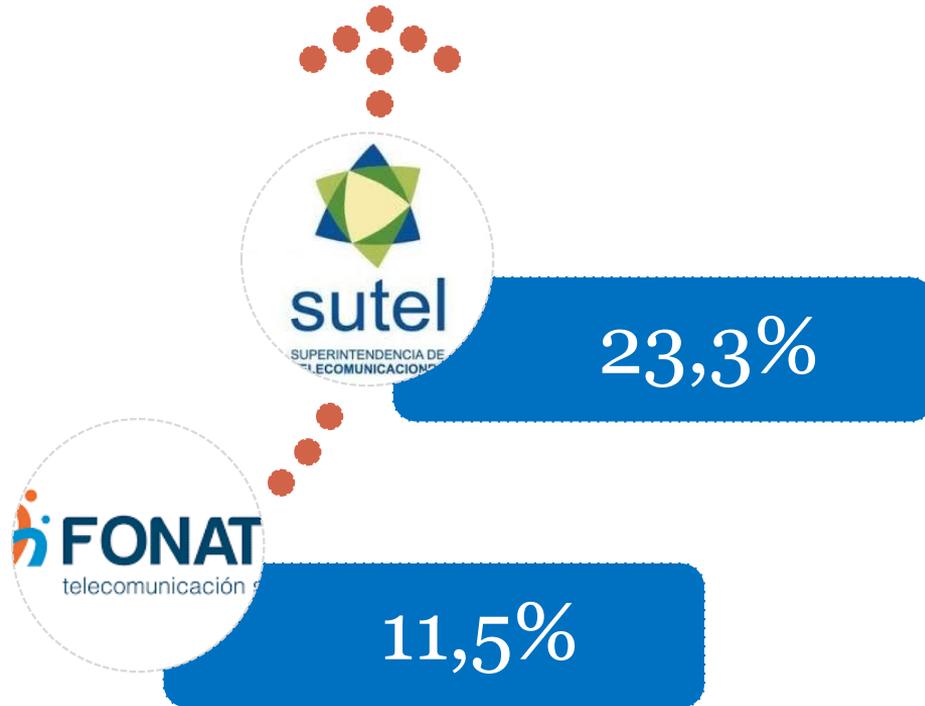


1

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 12% en el caso de FONATEL.
- Los hogares establecido en Q3 son los que más conocen ambas Instituciones, 40% que si conoce a la SUTEL y poco más de un 20% que conoce quién es FONATEL.
- Los que menos conocen ambas Instituciones son los hogares establecidos en el Q1.

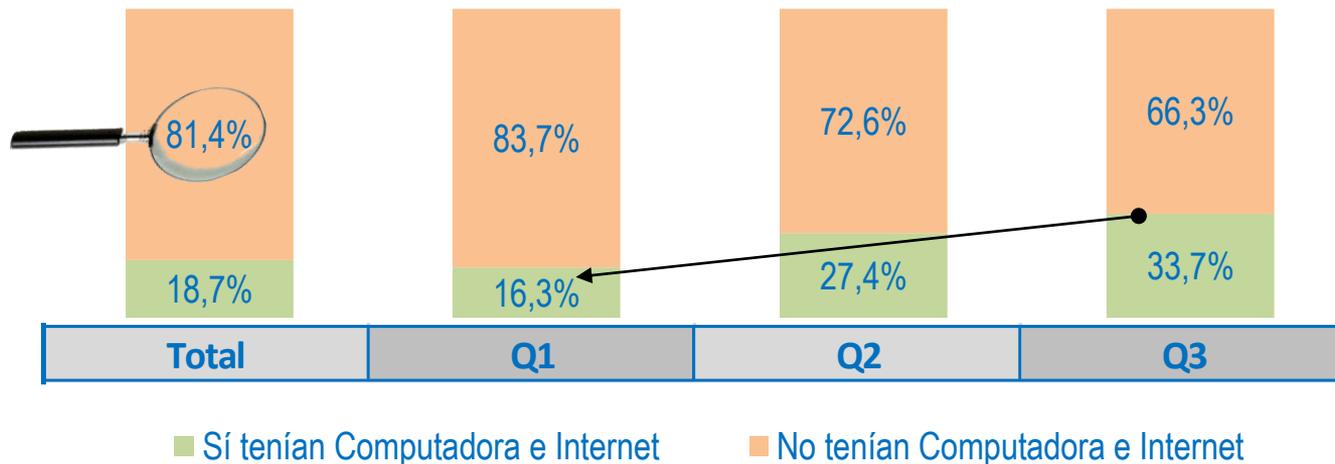
n=2000

2

Funcionamiento y evaluación del PHC



Tenencia de Internet y computadora antes del PHC

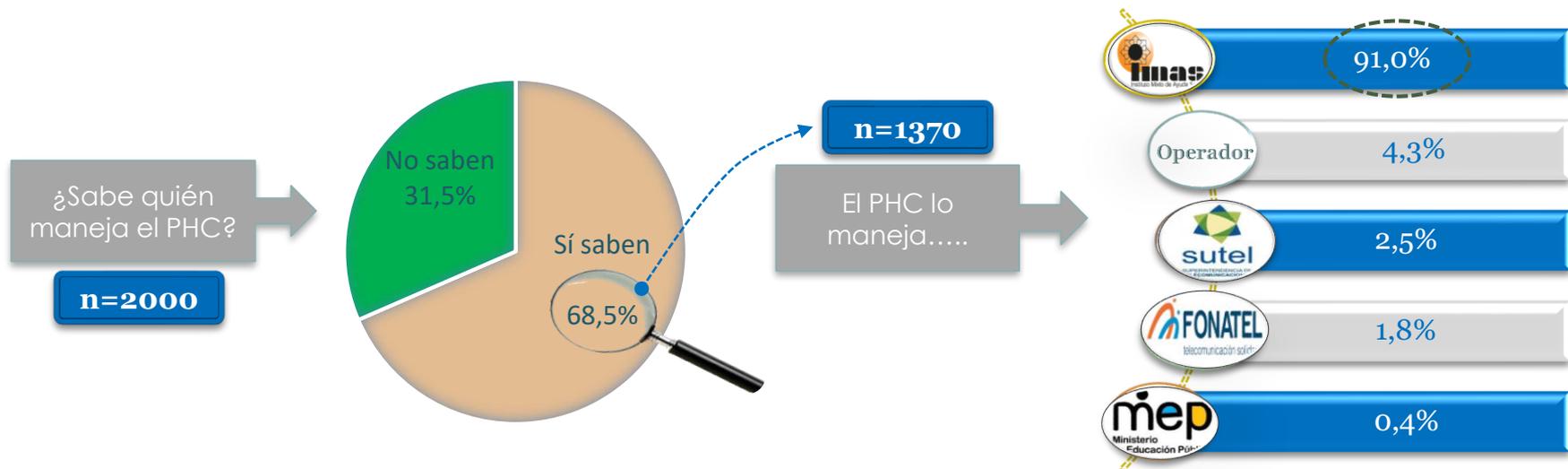


El 81% del total de hogares entrevistados **no tenían Internet y Computadora** antes del PHC, subiendo a un 84% en el caso de los hogares clasificados en el Q1. Los hogares que más tenían son los del Q3 donde cerca del 35% señaló que sí cotaban con ese servicio.

n=2000

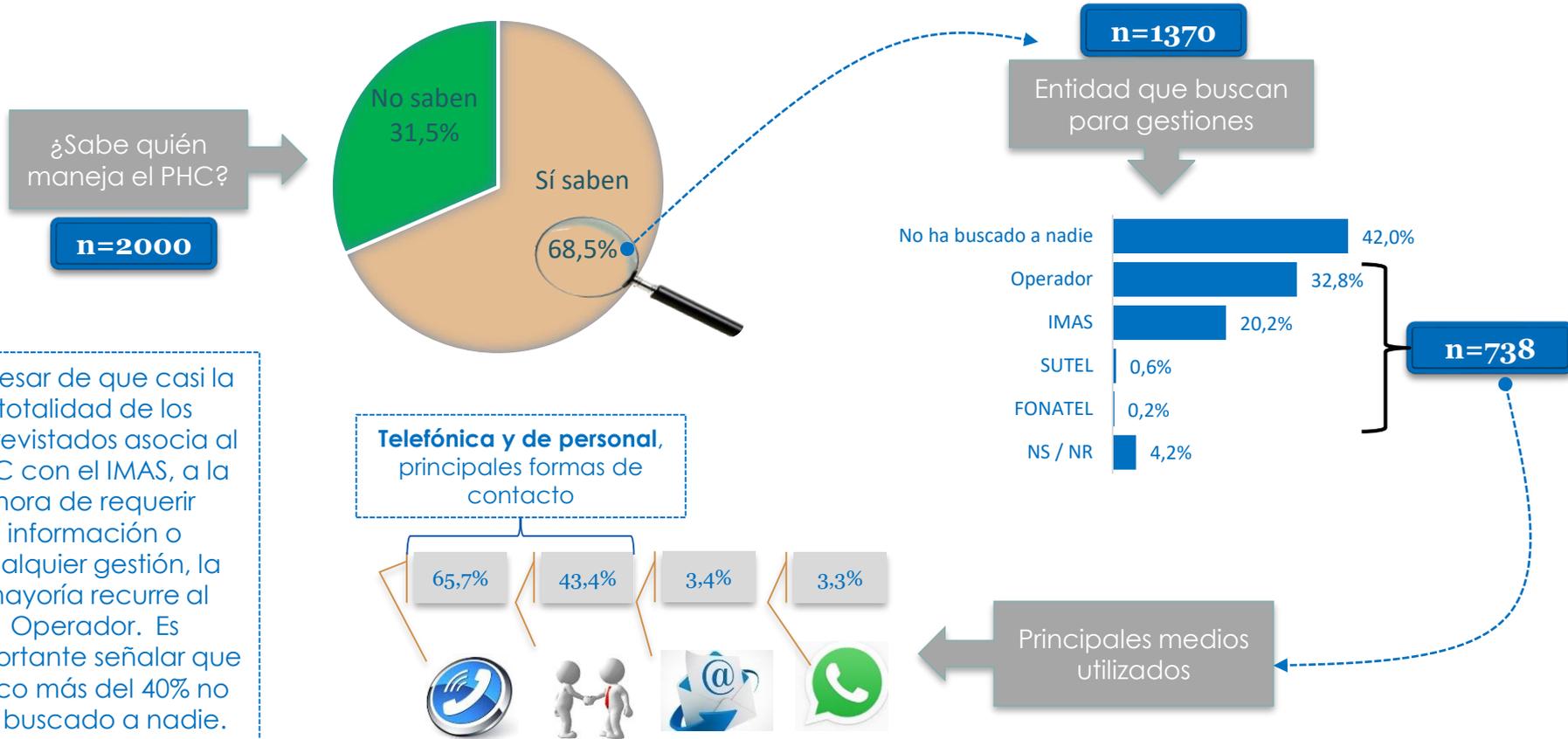
P3.- Antes del PHC, ¿tenían en este hogar Internet y Computadora?

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

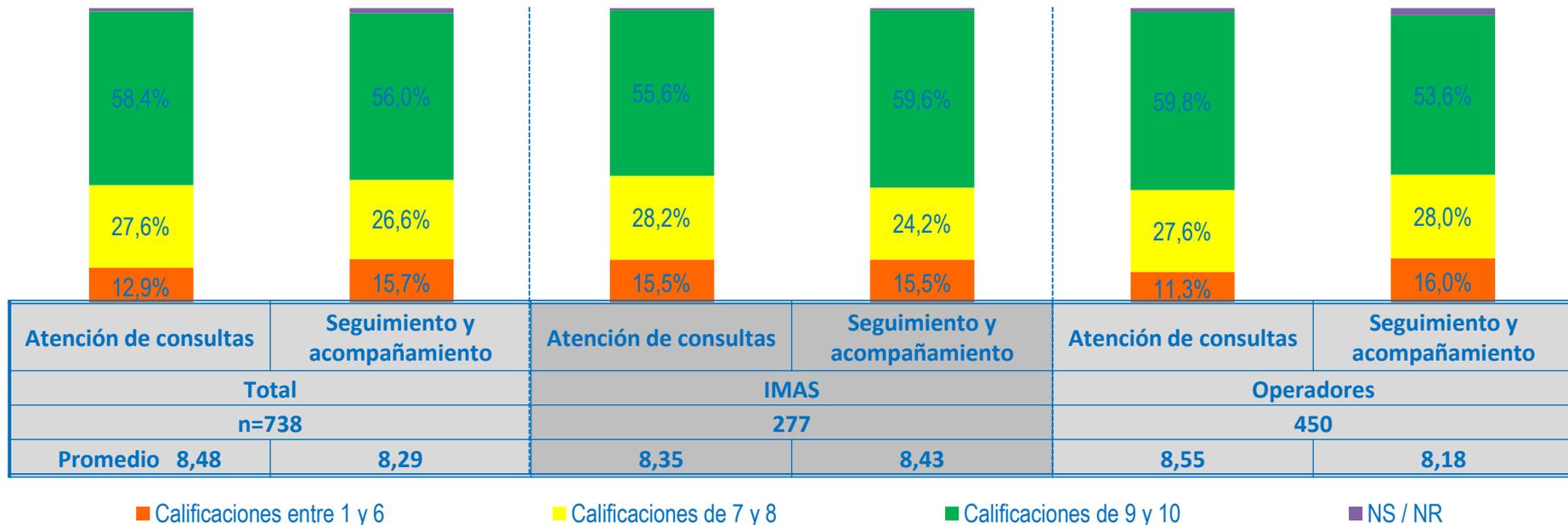


En cerca del 70% del total de hogares entrevistados manifestaron conocer quien maneja el PHC, no obstante, al ahondar en su respuesta se destaca que el 91% menciona al IMAS como dicho encargado.

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



Evaluación de la atención y seguimiento de las entidades más buscadas para gestiones (Operadores en general e IMAS)



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 8,2 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.

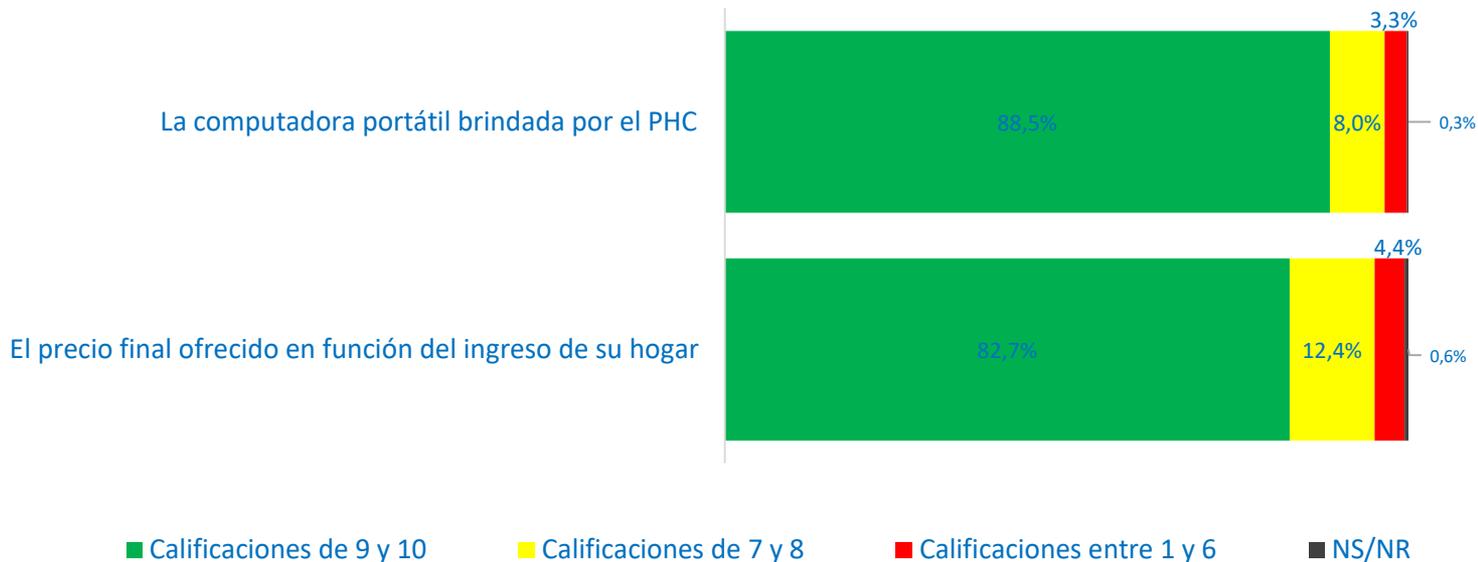
Calificación promedio a cada Operador en diversos aspectos evaluados

n =	2000	12	116	357	67	215	795	438
	Total							
Aplicación de la garantía de la computadora	9,07	9,33	9,25	9,18	9,29	9,36	9,00	8,88
El trato brindado	9,06	9,42	9,42	9,38	9,31	8,91	9,01	8,81
La rapidez de la entrega del dispositivo para ser usado	9,04	9,17	9,56	9,11	9,66	8,87	9,12	8,67
El servicio al cliente en general	8,95	9,67	9,34	9,29	9,03	8,95	8,88	8,66
La rapidez de la instalación del servicio de Internet	8,82	8,83	9,52	8,85	9,15	9,12	8,80	8,47
Atención de consultas	8,80	9,73	9,38	9,13	9,11	8,71	8,71	8,52
El interés demostrado para el buen funcionamiento	8,60	9,50	9,22	9,04	8,72	8,56	8,49	8,27
La información dada para el uso del servicio	8,31	9,33	8,70	8,61	8,46	8,24	8,30	7,99
La atención de problemas con el servicio de Internet	8,22	8,67	8,96	8,70	8,41	8,31	8,11	7,76
La continuidad del servicio de Internet	8,11	8,92	8,58	8,67	8,10	8,24	8,00	7,63
La velocidad del Internet	7,59	8,25	8,18	8,15	7,52	7,80	7,45	7,10
PROMEDIO GENERAL	8,60	9,16	9,10	8,92	8,80	8,64	8,53	8,25

n=2000

P8.- En una escala de 1 al 10 donde 1 es la nota más baja y 10 la más alta, ¿cómo califica a su Operador (Dato de D7) en...?:

Evaluación del PHC en dos aspectos



PROMEDIO

9,55

9,37

Ambos aspectos evaluados obtienen calificaciones altas donde más del 80% 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 43% señaló que NO le explicaron.

n=2000

P9.-Vamos a evaluar al PHC en dos aspectos. Siempre en la escala del 1 al 10 donde 10 es la nota más alta. ¿Cómo califica? P18.- ¿Le explicaron cuáles eran sus responsabilidades y deberes como parte del Programa?

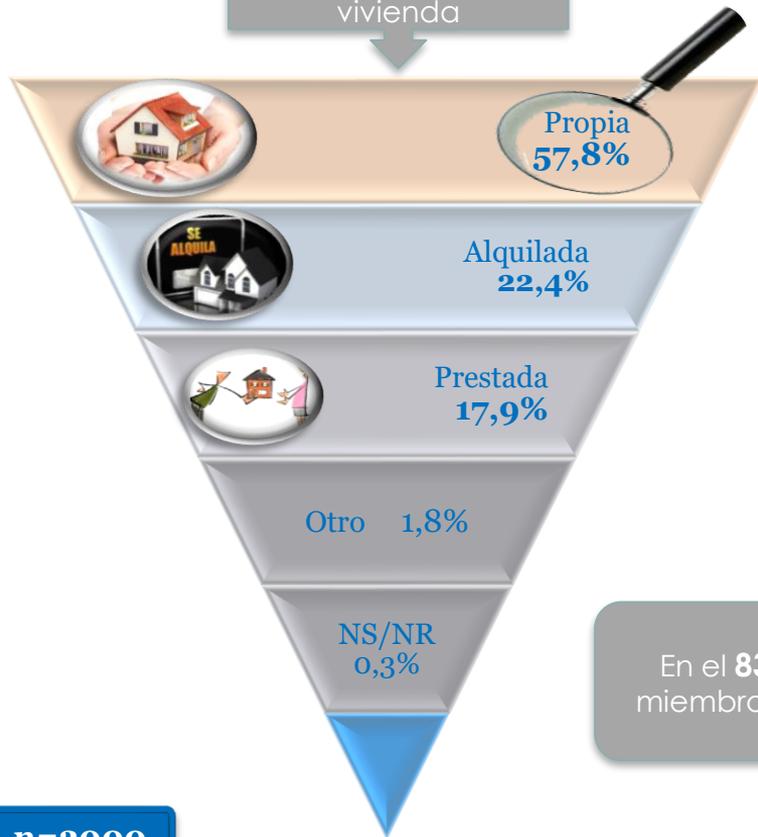
3

Acceso a las prestaciones del PHC

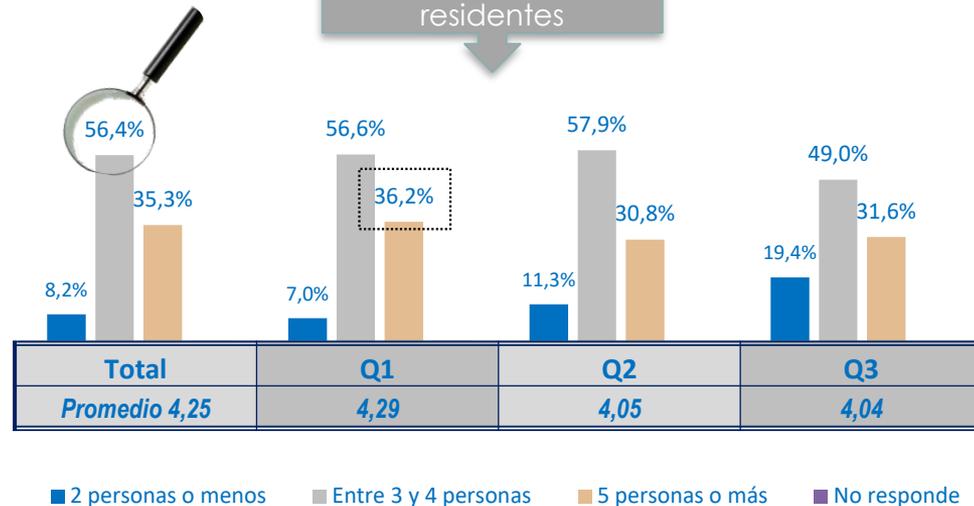


Condición de la vivienda, cantidad y edad de los residentes

Condición de la vivienda



Cantidad de residentes



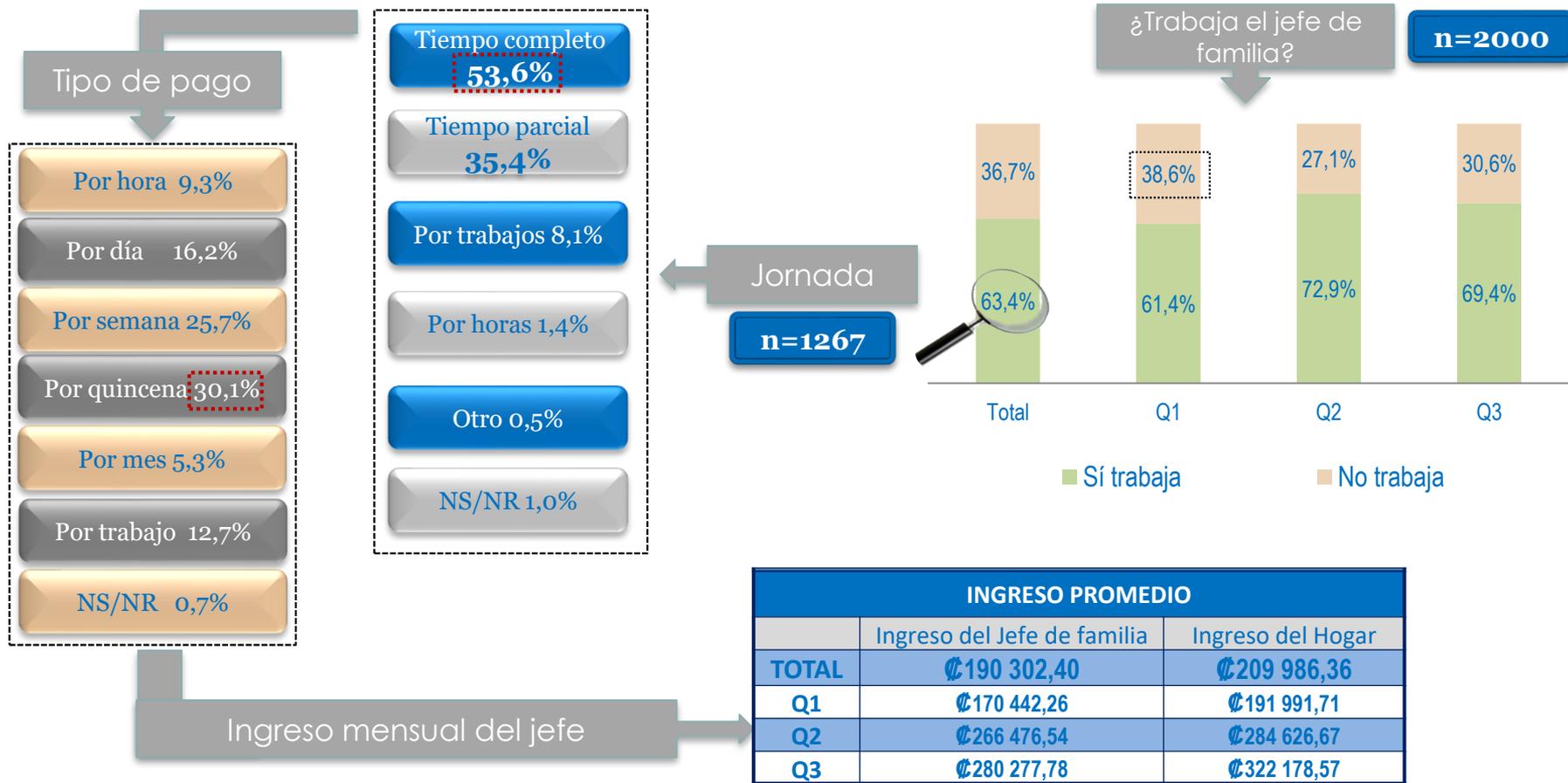
En el **83%** de los hogares hay miembros de **17 años o menores**

El jefe de hogar es principalmente mujer, **60%**.
Principalmente entre los 26-45 años
57,1%

n=2000

P10.-¿La casa en la que usted vive es? P11.-¿Cuántas personas en total viven en éste hogar? P12.-¿Cuáles son las edades de los miembros de ésta familia?

Características y condiciones laborales del jefe de familia



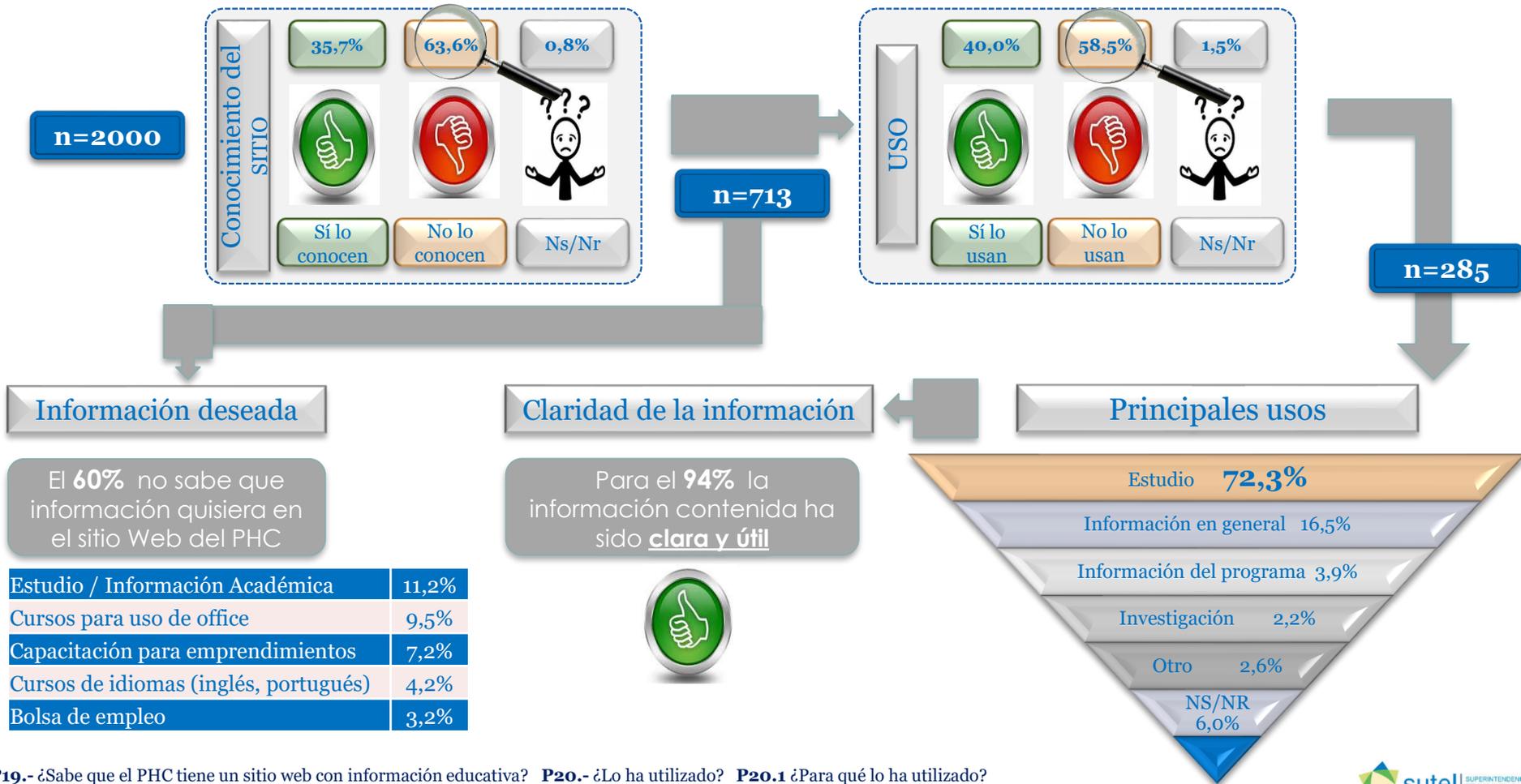
P13.-¿Trabaja el Jefe de Familia actualmente? **P14.-**¿Cuál es la jornada del Jefe de Familia?
P15.-¿Cómo recibe el pago el Jefe de Familia? **P16.-**¿Aproximadamente cuál es el ingreso mensual del Jefe de familia?

4

Conocimiento y evaluación a las prestaciones del PHC



Conocimiento, uso y percepción del Sitio WEB del PHC



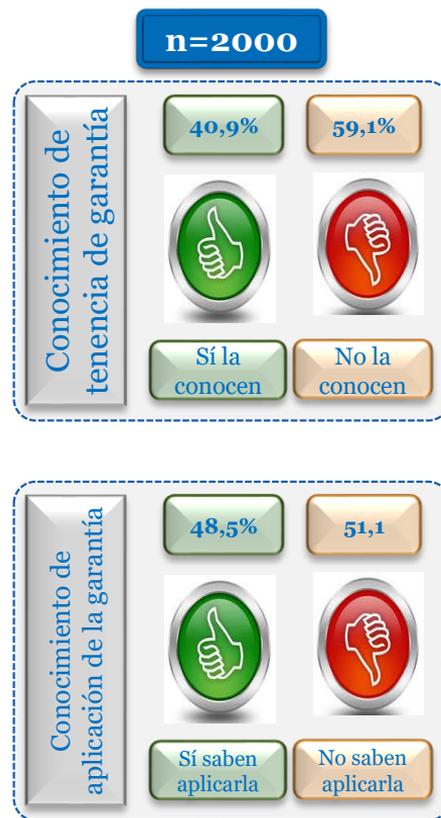
P19.- ¿Sabe que el PHC tiene un sitio web con información educativa? **P20.-** ¿Lo ha utilizado? **P20.1** ¿Para qué lo ha utilizado? **P21.-** ¿La información contenida en el sitio es clara y útil? **P22.-** ¿Qué información le gustaría que tuviera?

5

Acceso y uso de las prestaciones del PHC



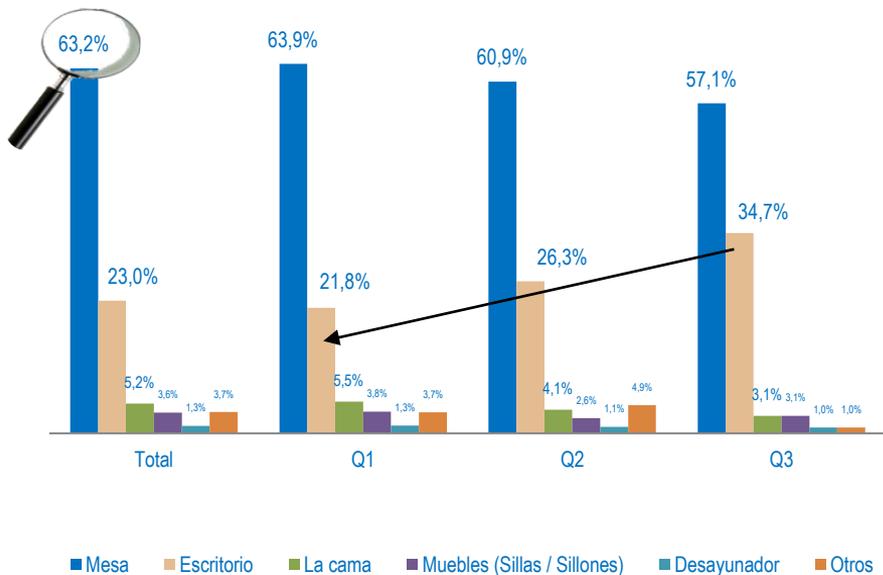
Tiempo de permanencia con el PHC, conocimiento y uso de la garantía de la computadora



Se evidencia mayor conocimiento en el Q3 al subir al 50%, baja a un 49% en Q2 y a un 39% en Q1.

n=818

Ubicación de la computadora dentro del hogar y uso de esta fuera del hogar



n=2000

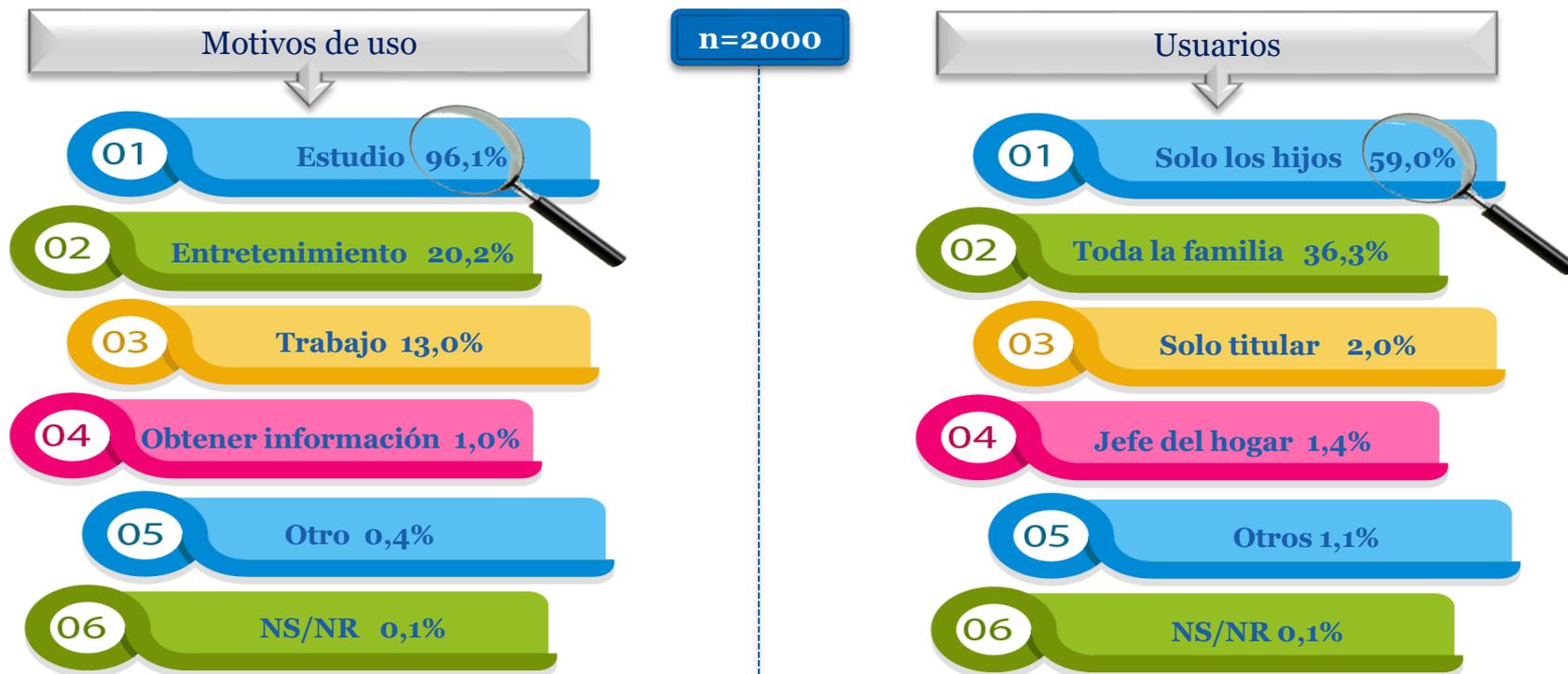
La principal ubicación de la computadora, a nivel total y según quintil, es la mesa. Sin embargo, en el Q3, el 35% la ubica en escritorio bajando a un 22% en el caso del Q1.



n=252



Motivos y tipos de personas que usan la computadora en el hogar (RM)



Poco más de la mitad del total de entrevistados señaló que ningún miembro del hogar ha recibido cursos sobre el uso de la computadora. Se evidencian diferencias importantes por quintil. El 46% en Q1, 54% en Q2 y 67% en Q3, señalaron que sí han recibido cursos.

P27.- ¿Para que usan la computadora en el hogar? (RM) **P28.-** ¿Quiénes usan la computadora en el hogar?

P29.- ¿Algún miembro en el hogar cuenta con capacitación o ha recibido cursos sobre el uso de la computadora?

Condición y funcionamiento de la computadora

n=2000

¿Está funcionando la computadora?

96,6%

3,4%



Sí
funciona

No
funciona

¿Se le han presentado fallas?

15,7%

83,7%

0,7%



Sí

No

Ns/Nr

n=313

Cantidad de fallas

De 1-4 fallas 82,4%

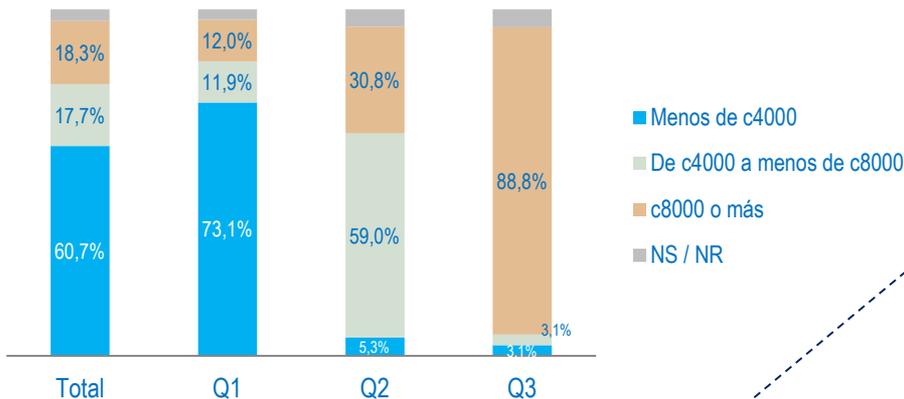
De 5-8 fallas 6,1%

De 9 a más 2,2%

NS/NR
9,3%

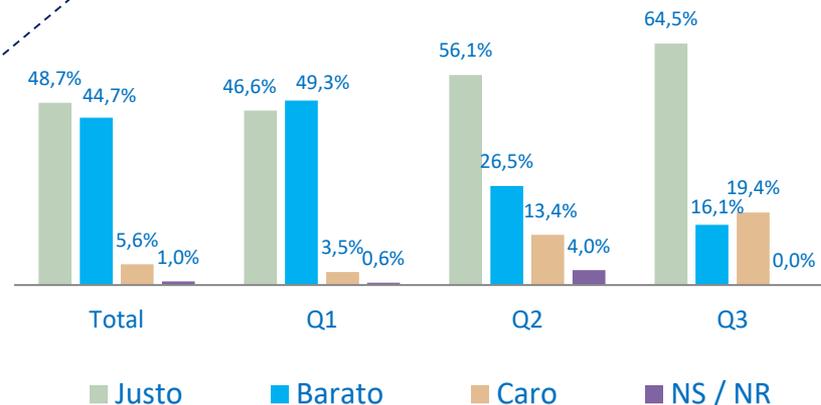
Pago por el servicio y percepción del precio

Pago mensual



El precio pagado por el servicio varía según quintil. El 73% de los hogares entrevistados del Q1 pagan menos de ¢4,000, el 60% de los hogares del Q2 pagan entre ¢4,000 y ¢8,000, y casi el 90% de los hogares del Q3 pagan ¢8000 o más

Cerca del 60% o más de los entrevistados establecidos en los Q2 y Q3 consideran que lo pagado por el servicio del PHC es **justo**. En el caso de los hogares bajo Q1, prácticamente la mitad considera que **es justo y la otra mitad que es barato**.



Percepción con el precio

Usos que le dan a la computadora e Internet



P34.- 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.

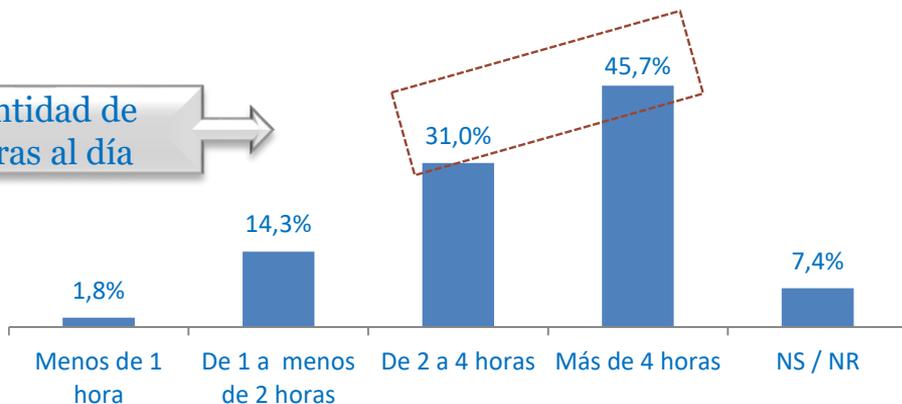
P35.- De estos usos que nos acaba de indicar que le da a la computadora y el Internet, por favor indíquenos cuáles son los 3 más importantes.

Hábitos con respecto a la computadora e Internet

Frecuencia de uso



Cantidad de horas al día



n=2000

Momento del día de uso



10,2%
Mañana



61,4%
Tarde



45,9%
Noche



7,0%
Todo el día

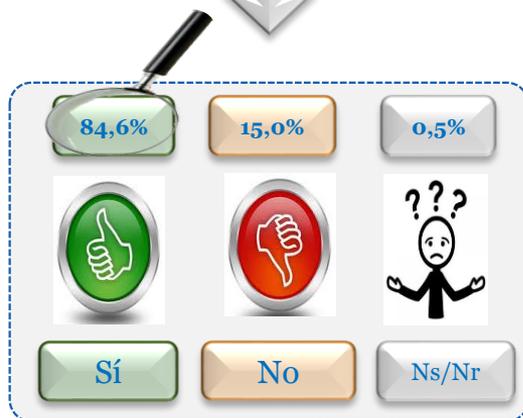


2,2%
NS/NR

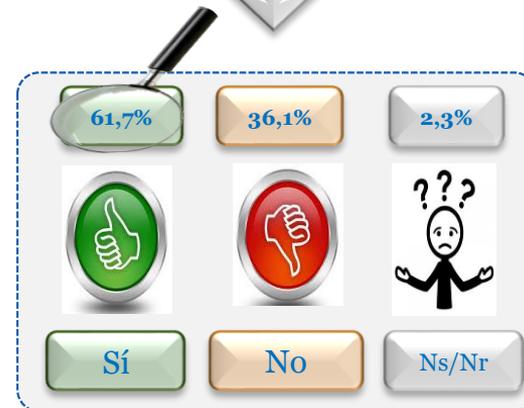
Hábitos con respecto a la computadora e Internet

n=2000

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



¿Requiere capacitación para un mayor uso?



Los beneficiados del PHC comparten y se ayudan entre sí para usar la computadora e Internet, así lo indicó el 85% del total de hogares. Por otra parte, poco más del 60% manifestó requerir capacitación para un mayor uso de la computadora.

P39.- ¿Los miembros del hogar comparten información y se ayudan para usar la computadora y el Internet que les brinda el PHC?

P40.- ¿Considera usted que requiere capacitación para un mayor uso de la computadora portátil?

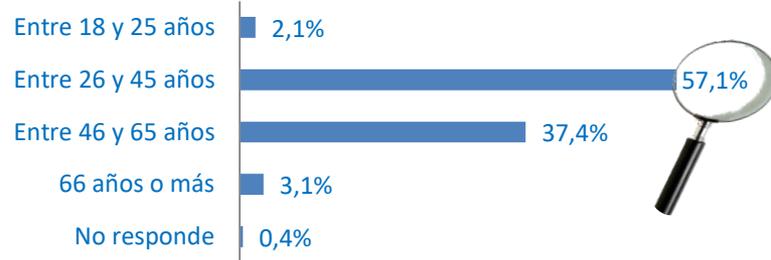
PERFIL DE LA MUESTRA (y datos del jefe de familia)



Datos del jefe de familia



Edad

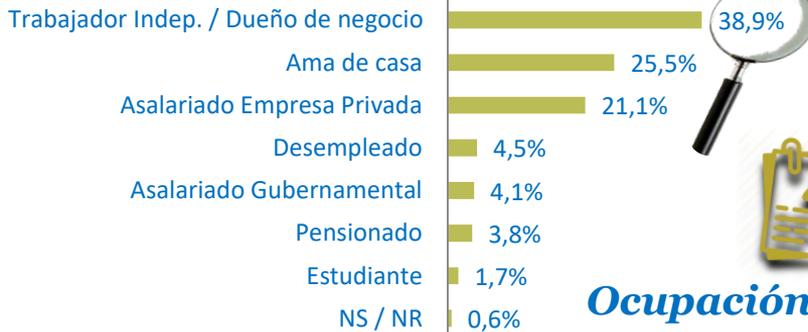


Sexo del jefe de hogar

n=2000



Nivel escolaridad



Ocupación principal



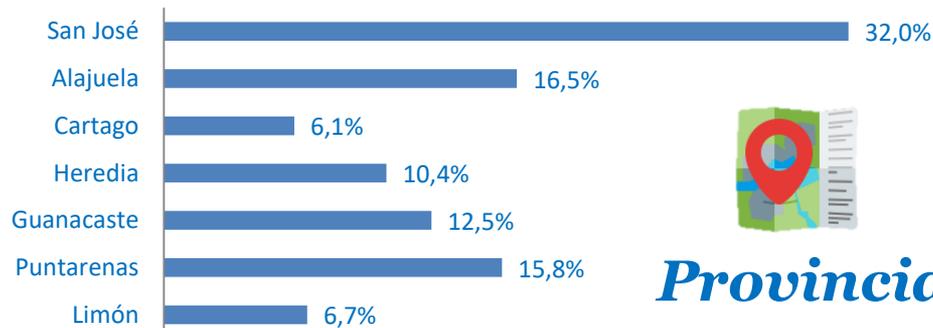
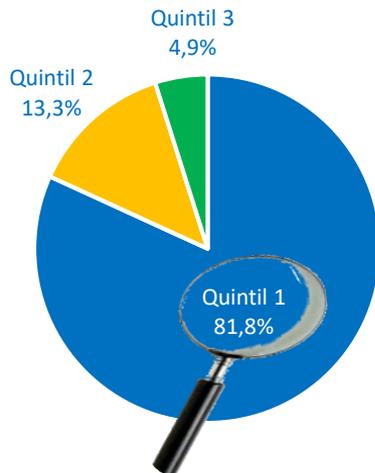
Estado civil

Soltero(a)	35,3%
Casado(a)	32,4%
Unión Libre	10,4%
Divorciado(a)	9,1%
Separado/a	9,0%
Viudo/a	3,5%
NS / NR	0,5%

PERFIL DE LA MUESTRA

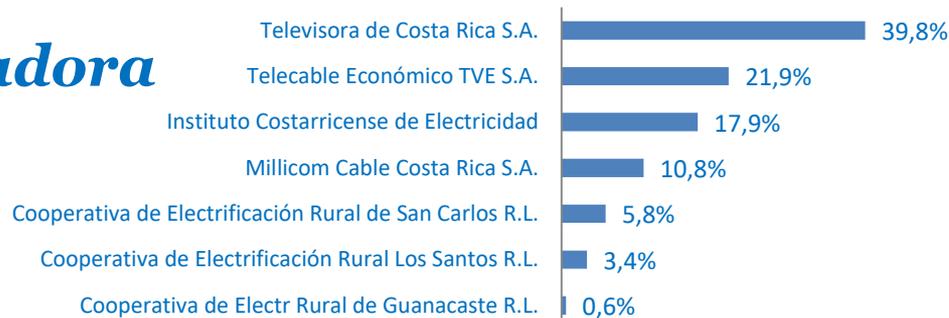
Quintil

n=2000



Provincia

Operadora



Base indica que hogar tiene miembro con discapacidad



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 12% en el caso de FONATEL.
2. Resulta relevante destacar que los hogares establecido en Q3 son los que más conocen ambas Instituciones, sube a casi un 40% que si conoce a la SUTEL y a poco más de un 20% que conoce quién es FONATEL. En forma contraria, los que menos conocen ambas Instituciones son los hogares establecidos en el Q1.
3. El 81% del total de hogares entrevistados **no tenían** Internet y Computadora antes del PHC, subiendo a un 84% en el caso de los hogares clasificados en el Q1. Los hogares que más tenían estos servicios, antes de tenerlos con PHC, son los del Q 3 donde cerca del 35% señaló que sí cotaban con ellos.
4. En cerca del 70% del total de hogares entrevistados manifestaron conocer quien maneja el PHC, no obstante, al ahondar en su respuesta se destaca que el 91% menciona al IMAS como dicho encargado. Sin embargo, a la hora de requerir información o cualquier gestión, la mayoría recurre al Operador. Es importante señalar que poco más del 40% no ha buscado a nadie.
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 8,2 o superior.

6. Al evaluar a las Operadoras, en diversos aspectos, se obtuvo calificaciones muy positivas, con promedios generales superiores a 8,0 para cada Operador. Además, de los 11 atributos o aspectos evaluados, el único con promedio inferior a 8,0 fue la velocidad de Internet.
7. Por otra parte, al evaluar el PHC en los aspectos, la computadora portátil y el precio pagado por el servicio, se obtiene igualmente que ambos aspectos evaluados obtienen calificaciones muy altas donde más del 80% del total de entrevistados los evalúa con notas entre 9 y 10, generando un promedio total de 9,55 a la computadora y un 9,37 al precio del servicio.
8. Ante la consulta de si les explicaron cuáles eran las responsabilidades y deberes como parte del PHC, el 43% del total de entrevistados señaló que NO les explicaron sobre estos temas.

ACCESO A LAS PRESTACIONES

9. Cerca del 60% del total de entrevistados vive en una casa propia, con un promedio de 4 miembros. El jefe de hogar es principalmente mujer, así se constata en poco más del 60% y principalmente en el grupo etario entre los 26-45 años con el 57%. Cabe destacar que en el 83% de los hogares hay miembros de 17 años o menores.
10. En el 63% de los hogares activos del PHC, el jefe de familia trabaja, donde más de la mitad lo hace a tiempo completo y recibiendo el pago por quincena el 30% seguido por un pago semanal, el 26%.

11. El salario promedio de los hogares del Programa que contestaron esta pregunta es de ¢190,000 mensuales aproximadamente, subiendo a ¢210,000. No obstante, estos montos varían según quintil.
12. Cerca del 65% del total de entrevistados no tiene conocimiento del sitio Web del PHC. De los que sí la conocen, el 60% no la usan, pero del 40% que si lo usan es principalmente con fines de estudio , agregando casi la totalidad de ellos que el sitio ha sido claro y útil.

ACCESO Y USO A LAS PRESTACIONES DEL PROGRAMA

13. Casi el 40% del total de entrevistados indicaron que tienen de un año a año y medio de contar con el programa, casi el 60% no tiene conocimiento de la garantía que tiene la computadora, además de los que sí conocen sobre la existencia de la garantía, la mitad de ellos no sabe como aplicarla.
14. La principal ubicación de la computadora, a nivel total y según quintil, es en la mesa de la casa. Sin embargo, en el Q3, el 35% ubica la computadora en un escritorio bajando a un 22% en el caso del Q1.
15. Cerca del 90% del total de entrevistados indica que NO saca la computadora fuera del hogar y los que si lo hacen es para llevarla a sus lugares de estudio.
16. Se evidencia que los principales usuarios de las prestaciones del programa son los hijos y para fines de estudio.

17. El 97% del total de hogares señaló que su computadora está funcionando y el 84% destacó que no se le han presentado fallas. Del 15% que manifestó haber experimentado fallas, el 82% indicó que han sido entre 1 y 4 fallas máximo.
18. El precio pagado por el servicio de computadora e Internet varía según quintil. El 73% de los hogares entrevistados del Q1 pagan menos de ₡4,000, el 60% de los hogares del Q2 pagan entre ₡4,000 y ₡8,000, y casi el 90% de los hogares del Q3 pagan ₡8000 o más.
19. Cerca del 60% o más de los entrevistados establecidos en los Q2 y Q3 consideran que lo pagado por el servicio del PHC es justo. En el caso de los hogares bajo Q1, prácticamente la mitad considera que es justo y la otra mitad que es barato.
20. Los principales usos que le dan a estas prestaciones son, en orden de importancia, para actividades de estudio, descargar información y correo electrónico.
21. Los hogares miembros del PHC utilizan la computadora e Internet, todos los días, así lo indicó cerca del 80%. Casi la mitad de estos hogares lo hacen por más de 4 horas al día y más del 60% la utilizan en las tardes.
22. Los beneficiados del PHC comparten y se ayudan entre sí para usarla computadora e Internet, así lo indicó el 85% del total de hogares. Por otra parte, poco más del 60% manifestó requerir capacitación para un mayor uso de la computadora.



¡Muchas gracias!

