



LICITACION ABREVIADA 2017LA-000018-0014900001

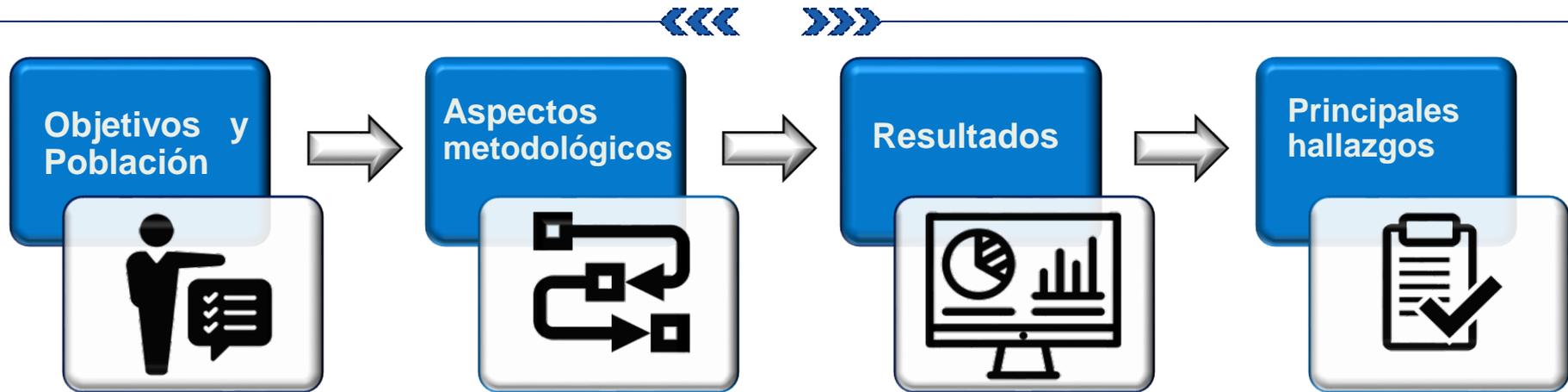
“Contratación de una persona física o jurídica que provea servicios de estadística como encuestas, entrevistas, pruebas etnográficas y otros, para la evaluación de los programas y proyectos ejecutados con cargo a FONATEL”

Informe de resultados 2018

Prueba etnográfica –PROGRAMA HOGARES CONECTADOS-

Junio, 2018

Contenido



1	Características sociodemográficas de las familias
2	Incorporación al Programa Hogares Conectados: Funcionamiento operativo
3	Percepción sobre el programa, el servicio y la calidad del equipo
4	Uso y Cuidado del Equipo
5	Comportamiento digital de las familias
6	Análisis de familias con algún miembro con Discapacidad
7	Percepción hacia FONATEL

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**.



45 hogares (15 hogares poseen algún miembro con discapacidad según la base de datos suministrada)



Tipo de estudio: Prueba etnográfica, visita semanal durante un mes.



Instrumento: Guía abierta de preguntas y observación diseñada por XLTec, revisado y aprobado por Fonatel.

Presentación de Familias



Conformación de los hogares

Quintil 1



- 15 de los 20 hogares son jefeados por mujeres. La mayoría de las familias viven en un núcleo ampliado cuidando a hijos, nietos, padres y abuelos.
- La gran mayoría recibe becas y ayudas del IMAS o FONABE. Viven en casas prestadas o alquiladas que muchas veces sobrepasan su capacidad máxima de ingreso, por lo que viven con atrasos en pagos y altos niveles de estrés.

Quintil 2



- Mientras que en algunos hogares está la presencia de padre y madre, otros son jefeados por mujeres.
- En la mayoría de los casos hay niños, adolescentes o jóvenes que son estudiantes.
- Las familias están constituidas entre 3 y 6 integrantes.

Quintil 3



- La mayoría son mujeres, madres jefas de hogar. Solo 2 familias de 10 tienen su pareja o esposo que viven en la casa.
- Las familias están constituidas entre 2 u 8 integrantes. Todas tienen niños o adolescentes en el hogar, que son estudiantes.

Características socioeconómicas

Quintil 1

Las jefas de hogar trabajan como misceláneas, vendedoras o comerciales ocasionales y amas de casa.

Los hombres presentes en los hogares trabajan en construcción, seguridad, cuida carros, reparación de artículos eléctricos y comerciante.

Quintil 2

Las actividades que realizan las beneficiarias del programa son variadas (comercio, ventas varias, cerámica, costura, estilista, limpieza de casas) 6 de las 10 mujeres son amas de casa y realizan una actividad como las nombradas. Dos trabajan fuera del hogar, y dos se dedican solo a la casa.

Quintil 3

De los jefes de familia se encuentran las siguientes ocupaciones: taxista, chofer, pintor de casas, portería (seguridad de accesos), arreglo de electrodomésticos, constructor, y uno tiene su negocio propio.

Sólo un par de amas de casa se dedican, además, a las ventas por catálogo.

Dinámica familiar

Quintil 1

- Entre semana se reparten entre actividades de estudio y trabajo.
- Los fines de semana, o en el tiempo libre, las familias del quintil 1 no gastan dinero en actividades familiares fuera del hogar. Principalmente ven películas, ya sea en la televisión o en la computadora.

Quintil 2

- Entre semana se reparten entre actividades de estudio y trabajo.
- Durante su tiempo libre realizan actividades familiares que no incluyan mucho gasto económico. Ven televisión, comen juntos, rezan, ven películas, partidos de futbol, y oyen música.
- Los fines de semana de vez en cuando pasean, visitan a la familia o van a la iglesia. En ocasiones comen fuera del hogar.

Quintil 3

- Durante el día se ocupan en trabajo y estudio.
- En familia no realizan actividades que representen mucho gasto económico, les gusta salir a pasear al aire libre, ir a ver partidos de futbol de los mismos integrantes, ver televisión, casi la mitad de ellos utilizan la computadora para ver películas y series.
- Si hay dinero algunas familias comen fuera los fines de semana.

Dinámica familiar

Quintil 1

- En la mayoría de los casos, toda la familia colabora en el hogar. Los más jóvenes por lo general se encargan de sus necesidades personales (su cuarto).
-
- Cocinar y lavado de ropa, lo tienden a realizar las madres o hermanas mayores del hogar.

Quintil 2

- La mujer (ama de casa o jefa de hogar) normalmente es quien realiza las tareas del hogar. En ocasiones los demás miembros ayudan. Los hijos se ocupan de su cuarto, del perro o tareas sencillas.

Quintil 3

- En la mayoría de los hogares quienes más asumen las actividades y tareas del hogar son las entrevistadas, ya que son las que están más en la casa, de igual forma la mayoría de los integrantes que trabajan fuera, colaboran los fines de semana.

Incorporación al Programa de Hogares Conectados



Proceso de adquisición del equipo

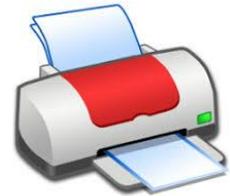
En todas las familias el proceso de adquisición del equipo e incorporación al programa es muy **expedito y amigable**.

El hecho de que el Funcionamiento Operativo esté a cargo del IMAS y Cableras crea confusión o poca claridad sobre quién es la empresa responsable de brindar el beneficio y dar seguimiento al proceso.

En su gran mayoría están satisfechos, pero sienten que no tienen ningún tipo de soporte ni acompañamiento durante los 3 años de contrato, ni por parte del IMAS ni las Cableras se hacen responsables cuando necesitan algo.

Primer Contacto

1. En la mayoría de los casos los beneficiarios (as) fueron contactados por la cablera, en algunos casos generó desconfianza sobre todo porque no lo podían creer.
2. En un grupo pequeño IMAS y
3. Otros por iniciativa de las personas



Solo Cabletica brinda la impresora.

Las familias que lo reciben sienten que el programa está más completo

Tiempo de entrega

Tiempo de entrega
del equipo

- Para la mayoría el tiempo fue entre **8 días y máximo 30.**

En algunos hogares les entregaron el equipo 3 meses después de la conexión del internet. Fueron casos especiales, pero esto fue molesto para los beneficiarios (as).



"Yo estaba molesta, estaba pagando algo que no estaba usando, cuando me la entregaron me hicieron sentir como una muerta de hambre"

La instalación y entrega en la mayoría de los casos es satisfactoria, sin embargo sigue presente la necesidad de una mejor atención, defensa y acompañamiento al beneficiario

"Es muy barato, pero no es regalado, creo que merecemos un buen servicio"



Proceso de entrega

El Proceso de entrega del equipo se realiza por lo general en la oficina central de las cableras



Sin embargo, independientemente el lugar de entrega del equipo, las familias comunican que firmaron un contrato, pero no se les dio ningún tipo de inducción sobre el Programa Hogares Conectados.

En menor frecuencia se entregan directamente en el hogar



“Nunca me dijeron nada del programa, me dijo aquí se enciende y se apaga, eso fue todo, pero yo estaba feliz”

Objetivo de entrega



El estudio demuestra que el Programa **cumple con el objetivo de entregar y hacer llegar internet y una computadora portatil** a los hogares más necesitados, sin embargo, existe una oportunidad de mejora en el aspecto de capacitación y orientacion de los Beneficiarios.



Escrito

Panfleto básico
Manual de la computadora
Manual del beneficiario

Por lo general **no recuerdan haber recibido el panfleto**, ni el manual de beneficiario. Señalan haber recibido unicamente el manual de la computadora.

Por lo tanto **no se informan ni conocen los cuidados, derechos y deberes** de participar en el programa .



Conocimiento de plataforma web y acompañamiento de uso de facilidades



Herramienta Digital

Correo Electrónico
Red Social interna
Portal de Colaboración y Contenido
Enlaces y sitios para participantes clave (IMAS, INA, MEP, CCSS, otros)

- No conocen que existe la plataforma web del PHC y no utilizan regularmente páginas de sitios clave de apoyo social.
- No saben de qué o para qué les puede servir.
- Requieren acompañamiento e inducción para sacar mayor provecho.



Acompañamiento

Funcionarios IMAS
Voluntariado HP

No existió ningún tipo de acompañamiento, capacitación o inducción sobre el uso del equipo y servicio

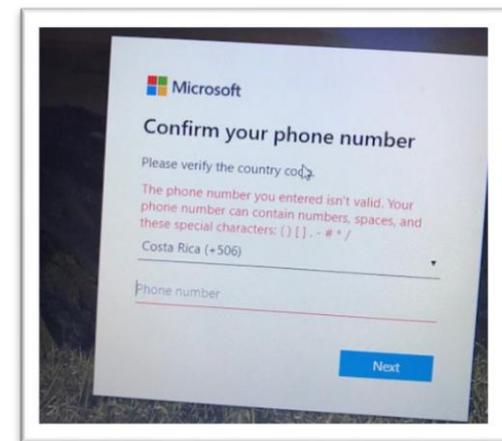
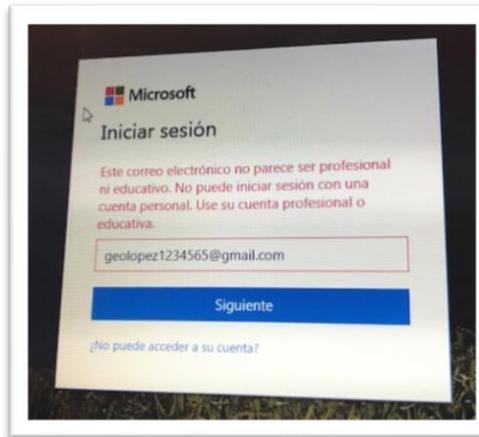
“Está muy bien el equipo y el internet. Me siento agradecida, pero hace falta un poco de apoyo en cómo usarlo, si uno es ignorante no es la culpa de uno, necesitamos que nos ayuden a sacarle más provecho, eso sería importante”

Funcionamiento operativo del programa

Se realizó una prueba de navegación con la Guía de Ingreso de la Plataforma HC.

En ninguno de los intentos fue posible realizar el ingreso según se señala en el documento, la página siempre te lanza a la ventana de ingreso de Email para Microsoft y no ofrece la opción de construir el usuario.

<http://hogaresconectados.sharepoint.com>



Percepción del servicio

Percepción del servicio

Las cableras e IMAS entregan el recurso pero no están realizando la labor acompañamiento al beneficiario para sacarle el mayor provecho al programa

El trato, atención y entrega del producto son muy bien evaluados por la mayoría de los hogares

Sienten que al inicio estuvo muy bien sin embargo, con el paso del tiempo se han sentido abandonos a nivel de soporte y seguimiento.



“Definitivamente fue increíble, muy fácil todo y buen servicio, no lo podía creer, sentí mucha emoción porque nosotros nunca habíamos tenido Internet aquí en el ranchito”

Percepción sobre el programa, el servicio y la calidad del equipo



Percepción de entidad responsable

Todos los hogares visitados muestran un **profundo agradecimiento** hacia el Programa de Hogares Conectados. La mayoría consideran que es iniciativa del **IMAS** y otros hogares piensan que son las **Cableras**. **No se visualiza** la participación de **FONATEL**.

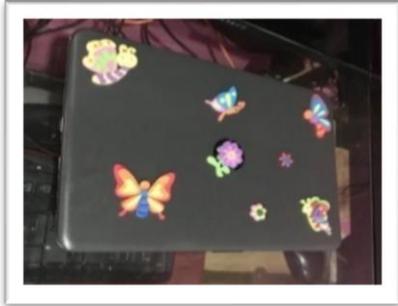


- Se evidencia un **alto grado de satisfacción** con el programa en general, sin embargo poseen mayor satisfacción con el trato de las entidades y el equipo que con el servicio de Internet.
- Cuando se requiere **soporte o mantenimiento**, las cableras no están dando debido servicio, no les resuelven los problemas que se les presentan. Se sienten solos en este proceso y FONATEL es desconocido.
- Para la mayoría el **precio es apropiado y accesible**, reconocen que sin el precio especial no podrían acceder al recurso, sin embargo no está claro que hay una subvención por parte de FONATEL.
- Se presentaron inquietudes y disgustos en algunos casos con el IMAS por no brindar un adecuado apoyo cuando se presentan situaciones de cambios o traslados al programa.



Percepción del equipo físico

Todos los entrevistados consideran que el **Equipo de Computo es de muy buena calidad** y de una marca reconocida. En general están muy satisfechos, la principal oportunidad de mejora se refiere al servicio de Internet.



- Todas las computadores son **HP, marca reconocida y valorada** por los beneficiarios. Su estilo portatil genera comodidad y practicidad. ✓
- **A nivel de hardware están completamente satisfechos.** ✓
- A nivel de software algunos más conocedores sienten que es muy limitada y no te permite realizar tareas avanzadas por la poca memoria. ✗
- Algunas familias señalan que no tuvieron más que comenzar a usar la computadora y todo estaba instalado. Otras señalan que tuvieron que encargarse ellos de programarla y otros mantienen sistemas como de prueba. ✗



“La computadora vino sin nada, tuvimos que pagar para poner los programas y antivirus”

Percepción del Internet

Aproximadamente **la mitad de los hogares entrevistados** se quejan del servicio de Internet por parte de las Cableras, debido a que es lento, se cae o no es constante.

Muchas familias por decisión propia y motivación de las cableras están pagando **de ¢5.000 a ¢10.000 más** por obtener mayor amplitud de banda y aún así tienen problemas.

“Me parece que cuando sirve está bien funciona, pero se cae y a veces duran hasta 1 o 2 días en volver, no es posible, uno está pagando”

“... nosotros somos 8 personas en la casa, todos tenemos teléfonos, los chicos tienen tareas que realizar y 2 Megas no nos alcanzaba nos dijo el muchacho de la cablera, compramos entonces un paquete con más Internet, se supone tenemos 6 megas, pero aún así, vea usted, ya tenemos 5 minutos y todavía no carga la página...”

“Sin internet no podemos estar, no es un lujo, es una necesidad”



Impacto social y condición de vida

Es muy importante resaltar que el PCC **además de cumplir con su objetivo** de llevar accesibilidad de Internet y equipo de computo a hogares de bajos recursos en todo el país, **logra además beneficios directos e indirectos en la calidad de vida de los Beneficiarios.**

El programa les ofrece más que acceso a la tecnología

Promueve la integración de las familias al sistema social

Mejora la autoestima, la comunicación interfamiliar

Genera sensación de logro en todos sus miembros, ahorro de tiempo y dinero

Mejora la concentración y motivación hacia el estudio.

El programa les ofrece libertad, seguridad y tranquilidad

“Es una bendición, ahora no hay que gastar ni tienen que estar en la calle haciendo tareas, los tengo acá en casa, ha sido una cosa increíble”

“Antes me sentía mal porque todos podían hacer las tareas y yo pidiendo prestado para pagar el café Internet, la verdad me siento muy motivado y feliz”

“Yo me siento muy contenta porque ellos tengan todo lo que necesitan para su estudio, yo no podía dárselos, pero ahora pago este programa con la misma beca de ellos y no se quedan atrás en los trabajos”



Uso y cuidado del equipo

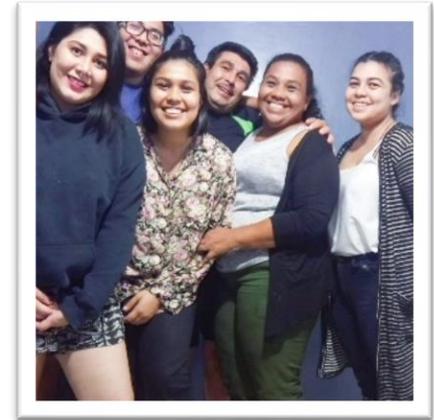
Tipos de usuarios y frecuencia de uso

Los principales usuarios del equipo son los estudiantes y personas jóvenes. En las casas con más integrantes la computadora ha llegado a mejorar los procesos de comunicación entre sus miembros.

La **frecuencia de uso** del equipo en la mayoría de los hogares es todos los días y la duración depende de la tarea que se esté realizando, puede ser de 30 min a 4 horas.



“Realmente en la casa somos muchos, la computadora se usa todos los días, pero hay que ponerse de acuerdo porque todos la tenemos que usar”



“A veces uno entra y revisa un correo o hace una tarea y dura una media hora, pero cuando son trabajos finales grandes puede ser hasta 4 horas sentada y no termino”

Uso y Cuidados del Equipo

En la mayoría de hogares beneficiados, el **equipo se ve en buen estado, limpio y protegido**, no obstante, por falta de recursos, los lugares de uso de este equipo son usualmente la mesa del comedor y la cama (ya que pocas familias cuentan con escritorios o muebles para equipo de cómputo).

El **conocimiento de las familias** respecto al mantenimiento del equipo (actualizaciones, antivirus, programas) es poco, según Quintil con más adquisición económica, pueden pagar por aparte un técnico, pero son casos aislados.





Comportamiento digital de las familias



Comportamiento Digital de las familias

En cada uno de los hogares, el **Comportamiento Digital de las familias** se evalúa tomando en cuenta aspectos tales como:



Aprovechamiento del recurso

Todos los hogares entrevistados evidencian un **alto nivel de aprovechamiento del equipo y el Internet** provisto.

En la gran mayoría de los hogares, la computadora es utilizada por los miembros que estudian para apoyar, facilitar, impulsar y motivar sus estudios.

Todos los usuarios se muestran altamente motivados por contar con el recurso y reconocen que el pertenecer al PHC les permite contar con el servicio y el equipo de forma **accesible y real**, permitiéndoles tener la tecnología al alcance de la mano y no quedarse atrás en la demanda de los nuevos tiempos.



“Antes de estar en el programa se nos hacía muy difícil, pagar los pases para ir al centro, pagar el café Internet y no siempre podíamos pagarlo”

“A veces ya de noche, debajo de un aguacero venían con todo el trabajo ajado, era muy incómodo para los muchachos y yo toda preocupada porque por aquí no es muy seguro”

“Ahora es una bendición, ellos estudian en casa, trabajan acá donde yo los puedo ver, no andan en la calle, nos ahorramos hasta €3.000 semanales que no teníamos, ellos le están sacando mucho provecho”

Aprovechamiento del recurso

Los **miembros más jóvenes en la familia** son los que muestran un **mayor beneficio en el uso** de la computadora, son los más conocedores, los que se sienten más cómodos y los que apoyan a hermanos mejores y más adultos en el manejo del equipo.

“Yo soy la que más lo uso en casa, mi mamá la usa muy de vez en cuando, pero cuando yo estoy, porque ella no puede sola”



“Yo soy bueno en esto porque me gusta, pero sería bueno poder tener un curso de informática para poder cuidarla y darle un mejor mantenimiento”



“Yo la uso todos los días, después de clases, pero tengo que compartirla con mi hermanito, como tiene autismo hay que supervisarlo y no siempre tengo el tiempo y como mi mamá no sabe mucho”

Aprovechamiento del recurso

Los adolescentes y adultos jóvenes están llevando la batuta en los temas de tecnología en el hogar.

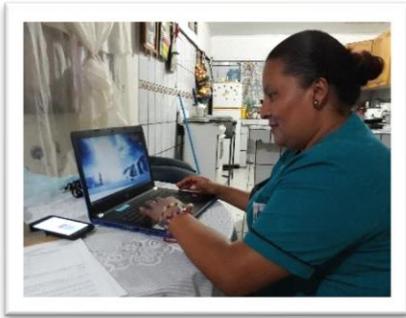
- Están capacitados en sus escuelas y colegios en los temas básicos, pero reconocen que necesitan mayor instrucción en temas de desarrollo de contenido, mantenimiento y cuidado del equipo, entre otros.
- En la gran mayoría de los casos, los adultos, adultos mayores y personas con discapacidad dependen de otros para su aprovechamiento lo que limita su uso y alcance.



“Yo puedo hacer todo lo que necesito hacer, que son mis tareas y proyectos, pero solo eso, otras cosas como crear información, llevar cursos en línea no sé, me cuesta”

Aprovechamiento del recurso

Importante señalar que en los hogares de **Qunitil 3**, se presenta una **diferencia importante**, con los Quintiles 1 y 2, en donde la mitad de las jefas de hogar entrevistadas han llevado algún tipo de curso básico para aprender a utilizar la computadora.



"Tener el equipo me ha ayudado a desarrollar más práctica y aprendizaje, ahora escribo más rápido el equipo puede ser parte del conocimiento también de los adultos"



"Mas adelante me gustaría aprender más, pero cuando termine sexto y avance con el colegio. Yo quiero hacer más cosas sola"

"Ha sido una gran bendición, mi hijo yo nos nos ponemos a investigar"

- El nivel de instrucción básica en las adultas beneficiarias del Quintil 3 permite que estas usuarias tengan mayor conocimiento para el uso del equipo y le saquen un mayor provecho al recurso.
- Reconocen que su conocimiento es básico y consideran que necesitan mayor apoyo y capacitación para utilizar el equipo en su máximo potencial.

Tipos de usuarios

La segmentación del **tipo de usuario se establece por el grupo etáreo** en que se encuentran los beneficiarios:

Niños y adolescentes

Generación Z

Generación Virtual y Digital

De 5 a 20 años de edad promedio



Tíos, hermanos mayores

Generación Y

Generación Pregonera

De 21 a 35 años de edad promedio



Madres y padres

Generación X

Generación Satelital

De 35 a 50 años de edad promedio



Adultos mayores y Personas con discapacidad

Generaciones Mixtas

De 10 a 65 años de edad promedio



Tipos de usuarios (Niños y adolescentes)

Es el **grupo de los más jóvenes en el hogar** los que más se benefician del uso de la computadora y el equipo. En todos los casos son estudiantes de escuela, colegio y en menor frecuencia de universidad.

Niños y
adolescentes

Generación Z
Generación Virtual y Digital
De 5 a 20 años de edad promedio

“Ellos nacen con el chip”

“En la casa, solo ellos son los que saben usarlo, lo usan para sus tareas y trabajos educativos”

Estos usuarios han nacido en la época digital y se les hace natural el manejo de la tecnología.

Desde muy pequeños manejan dispositivos móviles, normalmente refuerzan habilidades de cómputo en escuelas y colegios. Poseen un conocimiento fluido pero básico.



Usuario de mayor frecuencia, conocedor y entusiasta - Sabe pero desea aprender más!

Tipos de usuarios (Tíos y hermanos mayores)

El grupo de adulto joven también existe conocimiento del manejo del equipo. Este grupo cuenta con personas que trabajan y estudian de noche. Lo usan para lo estrictamente necesario y complementan con equipos en las instituciones donde estudian.

Tíos, hermanos
mayores

Generación Y
Generación Pregonera
De 21 a 35 años de edad promedio

“Yo sé usarla, pero no me sirve tanto porque estoy estudiando diseño de motos y esta computadora no soporta el programa que debo manejar, por eso busco información y saco datos de mi interés, pero trabajo en la computadora del Instituto”

La mayoría que sabe utilizar la computadora ya tenía algunas habilidades, aunque fueran básicas.

Muchas veces la computadora no soporta programas especializados y limita su utilización para temas más específicos.

Usuario de frecuencia media, conocedor medio - Sabe pero desea aprender más!

Tipos de usuarios (Madres y padres)

El grupo de **madres y padres de familia** se pueden clasificar en conjunto como los **más felices y orgullosos** por contar con el equipo e Internet para sus hijos. Ellos son **usuarios de nula o poca frecuencia** pero se sienten buenos padres al poder ofrecer a sus hijos los recursos tecnológicos.

En la gran mayoría de los casos, la madre en el hogar no usa la computadora en ninguna ocasión. Esto se da por falta de experiencia, conocimiento y temor a la tecnología o del mal uso del equipo tanto de contenido como físico. En el caso del Quintil 3, dos de las beneficiarias, están estudiando y la utilizan.

Madres y padres

Generación X
Generación Satelital
 De 35 a 50 años de edad promedio



Algunas aprenden a la fuerza al tener que ayudar a sus hijos pequeños a estudiar. Aunque solicitan apoyo y sus hijos intentan acompañarlas pero generalmente no tienen suficiente paciencia, o sencillamente no saben como explicarlo.

Usuario de nula o menor frecuencia, insegura y novata- Desea capacitación personalizada que responda a su nivel de conocimiento.

Tipos de usuarios (Adultos mayores y personas con discapacidad)

Este **grupo se ve limitado al acceso** del equipo dentro del hogar. Aunque cuentan con el recurso, no lo conocen por lo que sienten que no les gusta o no les atrae el tema.

Tanto los adultos mayores como las personas con discapacidad no utilizan la computadora en los hogares visitados.

No saben claramente qué hacer con la computadora, para qué les puede servir.

Ambos segmentos requieren capacitación especializada – mayor paciencia, trato adecuado.

Requieren apoyo de alguien que conozca no siempre encontrando la mejor disposición en los miembros del hogar



Adultos mayores y Personas con discapacidad

Generaciones Mixta

De 10 a 65 años de edad promedio

Usuario de frecuencia mínima o nula, falta de capacitación, necesidad de acompañamiento en todo momento

Actitud hacia la tecnología

Todos los entrevistados mostraron una **actitud hacia la tecnología abierta y positiva**. Reconocen la importancia de contar con el recurso en estos tiempos de información.

Todos los hogares entrevistados desean conocer más sobre la tecnología y los beneficios que el estar conectados al Internet y contar con un equipo de cómputo les puede dar.

En todos los hogares consideran que siempre se necesita actualizar y aprender más.

“Como familia estamos actualizados, no estamos resagados podemos contar con el servicio y eso nos ayuda mucho”



"A lo que sabemos si, de lo que uno tiene conocimiento si lo utiliza, imagino que, si supiéramos más, lo utilizaríamos más" "Más conocimiento mucho mejor", "El tener la computadora ahora es una facilidad para aprender".

Hábitos de uso

En general, en relación al uso que le dan al **Internet**, todos en la casa lo utilizan para enlazar sus teléfonos inteligentes y lograr contar con ese recurso para temas más personales y de entretenimiento.

Computadora



La computadora es solo para acceder a contenidos educativos, de información variada según las edades y solicitudes de los centros educativos.

Celular



Los adultos, adultos mayores y personas con discapacidad utilizan más el Internet en sus teléfonos que en la computadora, señalan que es mucho más sencillo para ellos el manejo por su poca complejidad, es más práctico y seguro por su tamaño.

Los usos que le dan a Internet son diferentes según el tipo de dispositivo por el que acceden.

Hábitos de uso

Está claro que el **uso de la computadora está delimitado especialmente a los trabajos escolares y estudiantiles**. Aunque sí se utiliza para entretenimiento, son pocos los casos.



Hábitos de uso

En relación a la **frecuencia de uso**, como mencionamos anteriormente, la computadora se usa todos los días. El **promedio de tiempo** en que se usa es de una a 4 horas. El **momento del día** en que se usa la computadora es variado, depende de la familia y de los horarios disponibles de sus miembros.

En general, la mayoría de las familias que cuentan con hijos más grandes, no tienden a tener horarios para usar la computadora, sino que deben negociar y solucionar de forma pacífica.

En casas donde hay niños más pequeños, se manejan horarios para control y orden.

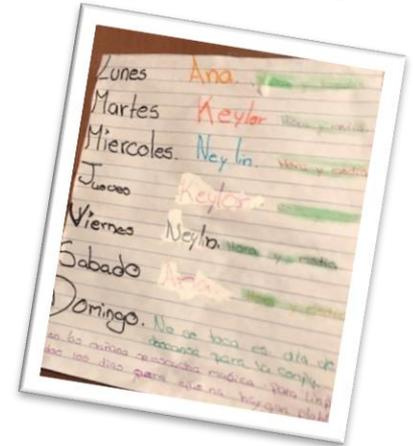


Reglamento para el uso del equipo

En algunos casos menores, pero todos en los hogares con niños pequeños, las madres establecen reglas o límites para el adecuado uso del recurso.

Limitaciones en su Uso:

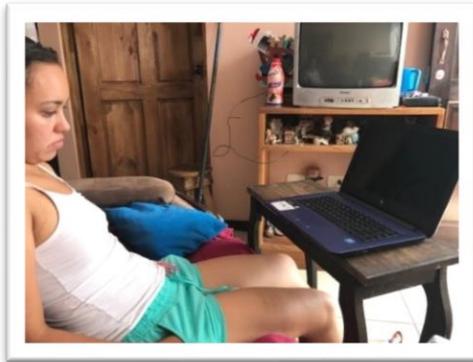
- No se pueden usar en tiempos de exámenes.
- No se pueden usar en el “tiempo de familia” (reuniones familiares, tiempos de comida, conversaciones).
- No se pueden usar por la noche sin supervisión.
- No se puede estar “todo el día pegado”, tienen cierta cantidad de horas disponibles durante el día.
- En la primera infancia el control es absoluto, los padres que saben como hacerlo cuentan con controles parentales, los otros son como “policías” observando y estando cerca de sus hijos durante su uso para cuidarlos de cualquier peligro.
- La computadora no sale de la casa (por seguridad).



Algunos hogares establecen reglas que les permita tener una distribución justa del equipo, fomentan sus capacidades de negociación, mejorando la comunicación entre los miembros de la familia.

Limitaciones y necesidades complementarias

Todos los hogares consideran que el programa les soluciona lo básico y definitivamente eso es mucho para ellos. Para poder sacarle **más provecho al recurso y motivarlos a un mayor uso** consideran que requieren en primer lugar un **mobiliario adecuado donde poder utilizarlo y guardarlo.**



“Yo lo que necesito es como una silla adecuada, paso horas sentada en el sillón con la mesita y me duele la espalda, por eso a veces me la llevo a trabajar a la cama”



“La guardo en mi cuarto porque es el único lugar con llave, pero el otro día se me cayó un líquido de maquillaje y casi la moja, me gustaría un escritorio para tener donde guardarlo”



“Mi hijo la guarda debajo de la tele, yo no la saco de ahí después se me que cae y qué tortón, prefiero no tocarla”

Limitaciones y necesidades complementarias

En segundo lugar, todos los beneficiarios están de acuerdo en que **requieren capacitación** que les permita **utilizar con más propiedad el equipo** y sin temor a dañarlo en el caso de los más adultos.



“Hago mis tareas y juego, pero me gustaría aprender de robótica. Yo veo videos en YouTube”



“Yo necesito que me enseñen, pero comenzando de cero y con profesores que tengan paciencia. Mis hijos tienen buenas intenciones, pero no se puede aprender si no van al ritmo de uno”



“Estoy estudiando para Chef en el INA, pero me gustaría aprender Informática, para darle mantenimiento a la compu y sacarle el máximo provecho”

Limitaciones y necesidades complementarias

Para mejorar el uso del equipo, los entrevistados sugieren que tal vez el programa permita acceder a **través de alianzas con otras entidades públicas y empresas privadas** interesadas en responsabilidad social en **facilitar artículos que apoyan el uso del recurso:**



- Impresora, tinta y hojas blancas



- Dispositivo USB



- Software:
Programas
(Office), antivirus



- Parlantes



- Aundífonos

Análisis de la familias con algún miembro con discapacidad



Descripción de hogares visitados con algún miembro con discapacidad

Se visitaron **15 hogares con algún miembro con discapacidad**. En la mayoría de los casos la dificultad era física, lo que les complicaba la accesibilidad al equipo. Cuando la dificultad es cognitiva, la familia no tienen los recursos para apoyar y proveer soporte en esta área.



Tipo de discapacidad

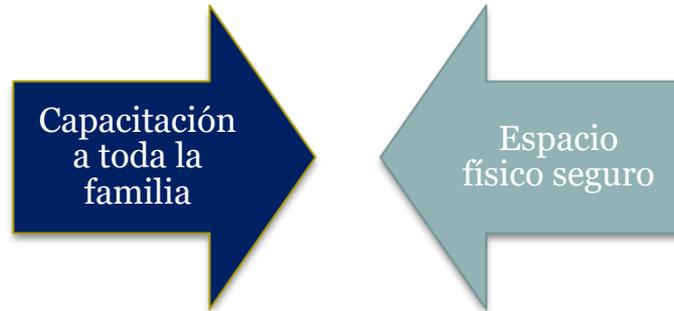
- 4 personas con lesiones o disfunciones en las piernas, esclerosis sistémica.
- 3 Recuperándose de un cáncer imposibilidad de mover el brazo después de una mastectomía.
- 3 Derrame cerebral de adultos mayores.
- 1 Enfermedad de Guillain Barre.

- 1 Autismo.
- 1 Pérdida parcial de visión.
- 1 Pérdida total de audición.
- 1 Parálisis cerebral infantil.

En la base de datos del PHC proporcionada para este estudio, algunos hogares que indican tener algún miembro con discapacidad se refieren a personas adultas mayores o con algún tipo de enfermedad como diabetes, asma, etc.

Necesidades específicas

Para ofrecer **mayor accesibilidad a las personas con algún tipo de dificultad** que le impide el acceso al equipo se requieren dos aspectos fundamentales



Cada persona va a necesitar cosas diferentes según su particularidad y realidad de vida. La **familia es la encargada de proveer las facilidades** necesarias para el acceso adecuado, pero no saben cómo hacerlo, necesitan capacitación y apoyo.

En estos casos la edad es un tema que afecta el interés y la ganas de estar vinculado con más tecnología y aprender nuevas cosas, **poder sentarse y colocar el equipo de forma segura para su uso es fundamental** para la motivación al uso. Aplica para cualquier discapacidad motora.

Percepción de FONATEL



Percepción FONATEL

Ninguno de los participantes conoce y ni comprender qué es FONATEL. Reconocen que el programa ha sido de gran ayuda para las familias, pero desconocen la relación entre el programa y la Institución. Los Beneficiarios desean recibir información y formar parte de la comunidad de Hogares Conectados

FONATEL como gestor del proyecto es invisibilizado en la etapa de ejecución y entrega del servicio.



“Yo no sabía que existía FONATEL hasta que ustedes me llamaron”

“Se agradece, pero es suficiente que nos den el internet y la computadora, deben enseñarnos a usarla”

“Vea la verdad, no le puedo opinar sobre FONATEL porque no sé que es, no lo conozco, me parece haber visto algo en la tele pero no le voy a mentir”

Conclusiones



- **Se concluye que:**

- Las **familias entrevistadas corresponden al perfil** y características sociodemográficas definidas en el Programa como Beneficiarios por lo que se confirma que se cumple con el objetivo de accesibilidad a hogares de los Quintiles más bajos.
- La mayoría de los **hogares están jefeados por mujeres** y cuentan con adultos jóvenes, adolescentes, adultos mayores y niños en edad escolar, todos los diferentes grupos etarios de ven beneficiados directa o indirectamente.
- La **incorporación al programa** inicia con la llamada de las Cableras al beneficiario, algunos también son contactados por el IMAS. El proceso es evaluado como ágil y accesible. FONATEL no está presente en la mente de los beneficiarios como parte del proceso, no lo conocen del todo.
- El **Programa es una gran ayuda** para los hogares. Están muy agradecidos con el beneficio, ya que tener el equipo y el Internet les representa ahorro de tiempo y dinero, rapidez, facilidad, seguridad.

- Por lo tanto, la **computadora y el Internet cumplen con las necesidades básicas tecnológicas** y generan oportunidades y respaldo tanto para los estudios, trabajos y calidad de su vida cotidiana.
- En todos los hogares los **integrantes más jóvenes son quienes le dan más uso al equipo**, para la realización de trabajos escolares y entretenimiento. No son los únicos, algunas amas de casa y en especial del Quintil 3 también le sacan mucho provecho.
- Hay una **necesidad en los beneficiarios de estar informados** y actualizados. Esto les da un sentido de pertenencia a la sociedad por medio de la tecnología. Lo cual el programa se los cumple.
- Sin embargo, se detecta que durante la entrega del recurso los beneficiarios **no reciben ningún tipo de capacitación ni inducción al uso de la tecnología** y al aprovechamiento de los diferentes beneficios digitales que ofrece el Programa.

- Tampoco se entrega a la familia beneficiaria el material impreso de apoyo, como panfletos o manuales de ayuda y en los casos en que sí se realiza esta entrega, la familia no nos lee. Esto evidencia la **necesidad de acompañamiento e inducción para su mejor aprovechamiento.**
- La **Plataforma Digital** de Hogares Conectados www.hogaresconectados.sharepoint.com no permite el registro de los usuarios, al momento de la visita ningún entrevistado conocía la posibilidad de poder registrarse ni cómo hacerlo.
- En relación a la **percepción del equipo de computo HP**, poseen un nivel de satisfacción y aceptación muy alto pues consideran que es una marca de respaldo. Recomiendan y solicitan ampliar la garantía a 3 años dado que es la duración del programa.

- En relación al **servicio de Internet**, aproximadamente la mitad de los entrevistados consideran que es lento, se cae y no es constante. Han llamado para que les den soporte, pero señalan que el servicio no es bueno. Se sienten solos frente a estas circunstancias.
- Independientemente de estas oportunidades de mejora, es evidente que el **Programa genera un alto impacto en la vida de estas familias beneficiarias**, dado que les ofrece más que tecnología; les ofrece inclusión social, mejora la autoestima familiar y personal de sus miembros, motivación en los estudios y entretenimiento a bajo costo, proporcionándoles libertad, seguridad y tranquilidad.
- En relación con las necesidades particulares que requieren las personas que conviven con alguna **discapacidad se ve limitado al acceso del equipo** dentro del hogar. Es un usuario de frecuencia mínima o nula, esto se da por la falta de capacitación personal y de la familia, dado que existe la necesidad de acompañamiento en todo momento.

- Está claro que el proveer herramientas, generar capacitación y experimentación **para el mejor aprovechamiento de la tecnología debe plantearse como un proyecto en etapas** de corto, mediano y largo plazo con objetivos claros, adecuado seguimiento y metas precisas.
- Estos resultados plantean como gran **oportunidad apoyar la educación y capacitación del pueblo costarricense**, para mejorar el manejo y las oportunidades que ofrece la tecnología y proveer mecanismos que compensen las brechas originadas por estos factores externos al sistema social .
- Oportunidad de **mejorar contacto y comunicación con su público objetivo**, estar más presente en la atención de sus necesidades tecnológicas, gerando alianzas y buscando apoyo en el ámbito público y privado.