

PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

**Evaluación de los resultados del motivo
Convertidores en la primera fase de ejecución, del
periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de
noviembre del 2019**

Solicitado por: Consejo Directivo

Noviembre 2021

ÍNDICE

Contenido

Índice de figuras	4
Índice de tablas	5
Acrónimos	6
Glosario	7
Introducción	9
Resumen Ejecutivo	11
1. Antecedentes	12
2. Algunas precisiones conceptuales	13
3. Diseño de la evaluación	18
3.1. Enfoque del estudio	18
3.2. Tipo de evaluación	18
3.3. Alcance de la evaluación	19
3.4. El problema del estudio	19
3.5. Objetivo general	20
3.6. Objetivos específicos	20
3.7. Metodología de la evaluación	20
3.8. Los criterios de la evaluación para la consulta a las personas beneficiarias	21
3.9. Población y muestra personas beneficiarias	23
3.10. Consulta a grupos de interés institucional	24
3.11. Técnicas e instrumentos utilizados	24
3.12. Tratamiento de la información	25
3.13. Información cuantitativa	26
3.14. Información cualitativa	27
3.15. Fuentes de información	27
4. Resultados de la evaluación	27
4.1. Análisis del proceso ejecutado	27
4.1.1. Desarrollo del Motivo	27
4.1.2. Descripción del proceso	30
4.1.3. Resultados del proceso:	35
4.3 Resultados de la CONSULTA personas beneficiarias	37
5. Resultados de la consulta al grupo de interés institucional	48

5.1. Personas encargadas de la gestión del motivo	48
5.2. Personas encargadas de la ejecución del motivo	52
6. Análisis de la ejecución de la meta física y presupuestaria.....	57
7. Conclusiones	59
8. Recomendaciones	62
9. Referencias Bibliográficas	63
10. ANEXOS	64
Anexo 1. Cuestionario personas beneficiarias.....	64
Anexo 2. Cuestionario entrevista semiestructurada personas involucradas en el diseño e implementación del motivo.....	68
Anexo 3. Cuestionario entrevista semiestructurado para las personas involucradas en la ejecución y otorgamiento del motivo.....	69

Índice de figuras

<i>Figura 1. Antecedentes del Motivo Convertidores.....</i>	<i>13</i>
<i>Figura 2. Proceso de Desarrollo del Motivo 14.....</i>	<i>29</i>
<i>Figura 3. Requisitos Factura Proforma para el Motivo 14.....</i>	<i>31</i>
<i>Figura 4. Diagrama de Flujo del Proceso Realizado para el Otorgamiento del Beneficio.....</i>	<i>33</i>
<i>Figura 5. Ventajas y Desventajas de los Métodos de Pago.....</i>	<i>35</i>
<i>Figura 6. Adaptación del convertidor al televisor.....</i>	<i>38</i>
<i>Figura 7. Requerimientos adicionales funcionamiento del convertidor.....</i>	<i>39</i>
<i>Figura 8. Familias que tuvieron que cambiar el televisor.....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 9. Grado de satisfacción del convertidor.....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 10. Acceso a la cantidad de canales de televisión.....</i>	<i>42</i>
<i>Figura 11. Claridad del sonido.....</i>	<i>42</i>
<i>Figura 12. Calidad de la imagen.....</i>	<i>43</i>
<i>Figura 13. Medio de información del otorgamiento del motivo.....</i>	<i>45</i>
<i>Figura 14. Percepción sobre la cantidad de trámites.....</i>	<i>46</i>
<i>Figura 15. Momento de la adquisición del convertidor.....</i>	<i>47</i>
<i>Figura 16. Grado de satisfacción de las personas beneficiarias con el servicio recibido.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 17. Distribución de convertidores por ARDS.....</i>	<i>58</i>

Índice de tablas

<i>Tabla 1. Criterios de evaluación y aspectos de estudio.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 2. Criterios, aspectos de estudio y variables del cuestionario</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 3. Criterios y variables del proceso</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 4. Categorías de evaluación consulta a personas beneficiarias.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 5. Evaluación del proceso realizado según criterios de evaluación.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 6. Nivel de la categoría del criterio pertinencia.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 7. Nivel de la categoría del criterio eficacia.....</i>	<i>46</i>

Acrónimos

ABF: Área de Bienestar Familiar.

ASIS: Área de Sistemas de Información Social.

FIS: Ficha de Información Social

MICITT: Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones.

MINAE: Ministerio de Ambiente y Energía.

TC: Tecnologías de Comunicación

TDT: Televisión Digital Terrestre.

TI: Tecnologías de la Información

TIC: Tecnologías de Información y Comunicación

TMNC: Transferencia monetaria no condicionada.

TVD: Televisión Digital Abierta y Gratuita.

Glosario

Convertidor: Es un dispositivo que recibe la señal digital y la convierte en una que sea comprendida por el televisor o pantalla.

Diagrama de flujo: herramienta utilizada para representar la secuencia de las actividades en un proceso.

Eficacia: relación de la ejecución de la meta física y presupuestaria.

Eficiencia: la relación de aprovechamiento de los recursos disponibles.

Marco muestral: Consiste en descripciones disponibles con anterioridad del material en forma de mapas, listas, directorios, etc., a partir de los cuales las unidades de la muestra se pueden construir y se puede seleccionar un conjunto de unidades.

Nivel de cobertura: área geográfica en la que se dispone de un servicio de televisión libre y gratuita.

Nivel de confianza: es el grado de certeza (o probabilidad), expresado en porcentaje con el que se realiza la estimación de un parámetro a través de un estadístico muestral.

Tamaño de la muestra: es una parte o subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio

Televisión Digital Terrestre: La Televisión Digital Terrestre, es el cambio de la tecnología analógica a la digital de la Televisión Abierta (Canales Nacionales de Televisión), cuya señal se recibe de forma libre y gratuita, a través de una antena conectada a un receptor de televisión digital.

Televisión Digital Abierta y Gratuita: Es la digitalización de la televisión analógica, es decir, la digitalización únicamente de los canales nacionales que se reciben por aire a través de una antena de techo.

TC: teorías y aparatos que posibilitan el desarrollo de las comunicaciones en conjunto a las tecnologías de la información. Hacen uso de computadoras y otros equipos para almacenar, procesar y transmitir datos.

TI: herramientas y programas que tratan, administran, transmiten y comparten la información mediante soportes tecnológicos, se concentran en la digitalización de contenidos.

TIC: conjunto de tecnologías que se utilizan en la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones, con el fin de facilitar o promover la emisión, acceso y tratamiento de la información de forma interconectada e interactiva. Destacan el uso de los teléfonos, internet, videojuegos, televisores, radios entre otros.

Oportunidad: hace referencia al momento en el tiempo en el que se ejecutó y entregó a las personas beneficiarias el motivo convertidores.

Pertinencia. relación de afinidad con las necesidades de la población objetivo del motivo 14, respecto de los cambios en el entorno tecnológico, por lo que hay congruencia entre las necesidades y el entorno externo.

Población: se refiere al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios. En este caso se refiere a la cantidad total de familias a las que se les otorgó el motivo convertidores.

Precisión: error de estimación máximo aceptado.

Proporción de éxito esperada: Probabilidad de que ocurra el evento esperado.

Introducción

Costa Rica adoptó el estándar japonés ISDB-T para las emisiones digitales de la televisión (TV) abierta en 2010, lo que implicó el inicio de un proceso de transición para pasar de la TV analógica a la televisión digital terrestre (TDT).

Este proceso involucró la intervención de instancias gubernamentales como el Poder Ejecutivo, el Ministerio de Ciencias, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) y el Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) entre otros, así como la emisión de políticas públicas y acciones normativas para la migración de forma ordenada y transparente.

Uno de los documentos de mayor implicación para esta evaluación se emitió en febrero de 2016, denominado Modelo de Referencia para la Transición a la TDT en Costa Rica, el cual es el instrumento que ha guiado el proceso de cambio, antes, durante y posterior al apagón analógico; sin dejar de lado que ha requerido de actualizaciones en el marco de la madurez del proceso y de los cambios en variaciones de las fechas del apagón analógico.

Es importante resaltar que el Modelo de Referencia indicado, hace alusión a la:

“implementación de un Plan de Solidaridad para la atención de poblaciones en pobreza, con el fin de que toda la población, incluida la que se encuentra en riesgo de exclusión, tenga acceso a la TV Digital abierta y gratuita, definiendo como aliado estratégico al Instituto Mixto de Ayuda Social entidad encargada de determinar las acciones para apoyar desde una visión inclusiva y solidaria, a las poblaciones en pobreza con la adquisición de los convertidores para acceder a la TVD”(Protocolo Motivo 14, pag.4, 2021).

Ante esta situación y en virtud que la población objetivo atendida por la Institución se encuentra en situación de pobreza y pobreza extrema, lo que hace fácil entrever que se pueden encontrar en un inminente riesgo de exclusión social por limitaciones al acceso a la información y la comunicación; y en aras de promover y facilitar la inclusión digital de la población del IMAS, dio cabida a la implementación del motivo 14 “Convertidores” desde el beneficio Atención a Familias.

El Motivo “Convertidores” se diseñó para ser otorgado en la primera fase a las familias¹ en línea de pobreza: extrema y no extrema según SIPO, y a su vez, en pobreza extrema y básica según SINIRUBE, incluyendo tanto a familias del Plan Puente como a otras fuera de ese programa².

¹En este estudio se utiliza el término familia por ser el que se aplicaba en el periodo 2019.

²A pesar de lo indicado, en la práctica, el motivo solo abarcó a las familias incluidas en el Plan Puente al Desarrollo.

En lo particular, se dirigió a aquellos casos que tuvieran que transitar de la señal analógica a la señal digital facilitando el acceso a un convertidor de televisión digital y con ello, seguir disfrutando de la televisión abierta y gratuita una vez realizado el apagón de las transmisiones analógicas de televisión. La ejecución del motivo abarcó la Región 1, el territorio cubierto por las transmisiones provenientes desde el Parque Nacional Volcán Irazú.

Planificación Institucional, según acuerdo N° 170-06-2021 del Consejo Directivo en el que se indica *“aplicar una encuesta representativa a las familias que recibieron el beneficio Atención a Familias motivo “Convertidores” en la primera etapa, que contenga preguntas que permitan generar un informe de carácter evaluativo de los resultados [...] para posteriormente replicar el ejercicio en una segunda etapa”*. Se procede en este documento plasmar los pasos metodológicos para el cumplimiento de dicho acuerdo.

Con la evaluación de los resultados se pretende valorar el diseño del proceso, la efectividad de la ejecución y los resultados obtenidos en términos del efecto en la población objetivo, por medio de los criterios de pertinencia, eficacia, eficiencia y oportunidad; en aras de establecer si las familias beneficiadas con el Convertidor han mantenido el mismo nivel de cobertura que los proveedores de televisión brindaban antes del apagón analógico.

Resumen Ejecutivo

El siguiente estudio tiene como objetivo general evaluar la ejecución del motivo Convertidores en su primera fase en la población en situación de pobreza y pobreza extrema de los hogares en la estrategia Puente al Desarrollo según SIPO para la identificación de los resultados alcanzados en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de noviembre del 2019.

Para el logro del objetivo se realizó primeramente una revisión sobre los antecedentes para la definición del mecanismo de otorgamiento de los convertidores y una descripción sobre el proceso ejecutado. Dicho proceso fue valorado respecto a los criterios definidos para este estudio: Pertinencia, Eficacia, Eficiencia y Oportunidad.

Por otra parte, lo más destacable fue el diseño de un cuestionario para aplicar una encuesta a las personas beneficiarias del motivo convertidores, para conocer su percepción respecto al beneficio otorgado, además se realizaron entrevistas a personas funcionarias de la institución también con el fin de conocer su percepción respecto al proceso y requisitos del mecanismo de otorgamiento.

Por último, se realizó un análisis de la ejecución presupuestaria, en lo que respecta al porcentaje invertido en los convertidores, del presupuesto asignado al beneficio Atención a Familias que es donde está incluido el motivo Convertidores de Señal Digital y su desglose de convertidores y recursos asignados por Área Regional.

A nivel de proceso los resultados de acuerdo a los criterios de evaluación indican que el proceso fue muy pertinente, muy eficiente, eficaz, pero poco oportuno. Esto último debido principalmente a que los convertidores fueron entregados en su mayoría después del apagón analógico.

En cuanto a la percepción de las personas beneficiarias se concluyó que el motivo fue pertinente, eficaz, muy eficiente, pero nada oportuno. Desde los diferentes ángulos analizados, podemos deducir que el problema principal del motivo está relacionado con la oportunidad, pese a que se logró otorgar el convertidor en forma eficaz, sin adicionar gran cantidad de requisitos, se presentó que en algunas familias no tuvieron el convertidor en el momento adecuado para evitar en un 100% la discontinuidad del acceso a la información vía televisión.

Es importante resaltar que en cuanto a la percepción de las personas beneficiarias un 94% de la muestra manifestó que se sentían entre satisfechos y muy satisfecho con el convertidor ya que cuentan con mejor imagen y sonido que la que

disponían antes del convertidor y en un 99% de grado de satisfacción con el servicio recibido por parte de la institución.

1. Antecedentes

En mayo del 2009 se generó el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, el cual tenía como objetivo la transición de la Televisión Analógica a la Televisión Digital Terrestre, pero no fue hasta en el 2015 que se trazó un horizonte a seguir en el Plan Nacional de Desarrollo y Telecomunicaciones 2015-2021.

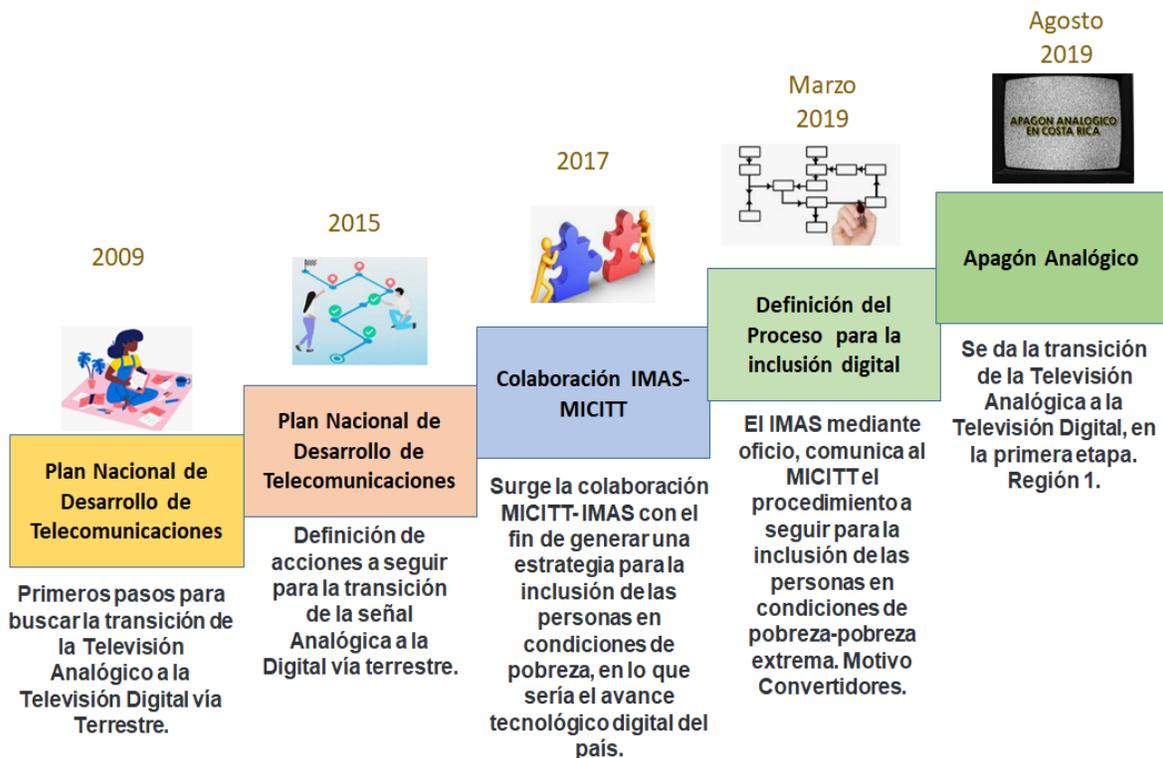
El plan se diseñó en forma integral, considerando los aspectos técnicos, jurídicos y sociales, debido a esto, y como parte del desarrollo del plan, fue importante considerar a las personas en condiciones de pobreza ya que éstas al no contar con recursos económicos suficientes no podrían realizar el cambio, debido a que no podrían adquirir un televisor del estándar japonés, el cual posee las características apropiadas para la televisión digital o bien adquirir un convertidor de señal digital.

Es por lo que, en el año 2017, el MICITT requiere la colaboración del IMAS para la definición de una forma en la que se podría efectuar dicha inclusión de las personas en condiciones de pobreza y pobreza extrema.

El IMAS, mediante oficio IMAS-PE-0282-03-2019 de fecha 20 de marzo de 2019, informó al MICITT sobre el procedimiento a seguir para el otorgamiento de un convertidor de señal digital a las familias registradas en el programa Puente al Desarrollo. Para esto, el IMAS crea el motivo 14 “convertidores de señales de televisión” como parte del beneficio de Atención a Familias –código 0001. El 14 agosto del año 2019 Costa Rica inició la transición a la señal digital abierta y gratuita.

En la siguiente figura se resumen los aspectos referentes al antecedente.

Figura 1. Antecedentes del Motivo Convertidores



Fuente: Elaboración propia Planificación Institucional. 2021.

2. Algunas precisiones conceptuales

Este estudio consiste en la evaluación de los resultados del Motivo Convertidores, transferencia monetaria no condicionada (TMNC), implementada por la Institución de julio a noviembre de 2019 en su primera fase, para incidir en la transición de la población beneficiaria que, a causa del apagón analógico, tuvieron que migrar a la TV digital terrestre.

No obstante, se hace menester alcanzar algún nivel de precisión en los términos que se estarán utilizando en el estudio. Uno de los retos más importantes que tiene la administración de programas sociales es la evaluación de los resultados alcanzados durante su intervención.

Según Días y Saín (2007), cuando se habla de *resultados de un beneficio*, generalmente, se referencia a los *efectos brutos* que se lograron obtener mediante

su ejecución en un grupo particular de destinatarios, más cuando se habla de *evaluación de impacto* se entiende como los *efectos netos* de dicha intervención abarcando a poblaciones que de manera indirecta, pudieron haberse beneficiado de la intervención. En ciencias sociales es común encontrar que ambos términos se utilizan como sinónimos.

En concordancia y para los efectos de este estudio, se estará utilizando el término de *evaluación de resultados*, ya que por su medio se analiza el diseño del proceso, la ejecución de los recursos y los efectos que el Motivo Convertidores tuvo en la población objetivo, personas directamente beneficiarias de la TMNC sin tomar en cuentas otras poblaciones que de forma indirecta se beneficiaron o no con su ejecución.

Siguiendo con la precisión de términos, de acuerdo con Díaz y Barriga (2002) se pueden diseñar evaluaciones según su intencionalidad, para lo cual identifica tres tipos según las siguientes situaciones:

- Evaluación ex ante, cuya finalidad es establecer criterios para decidir sobre la viabilidad o conveniencia técnica de la implementación de un proyecto (motivo en nuestro caso), en el que se generalmente se utilizan métodos de análisis de costo / beneficio o de costo / efectividad.
- Evaluación intermedia o de proceso, que se efectúa durante el periodo de ejecución del proyecto para analizar elementos de eficiencia operativa con el fin de poder reprogramar de acuerdo con los resultados obtenidos.
- Evaluación ex post o terminal, que busca identificar los resultados o logros en el marco de los objetivos planteados una vez finalizada la intervención programada.

Lo anterior, delimita el abordaje de este estudio, en cuando lo orienta hacia una evaluación de resultados ex post, con la finalidad de establecer cómo se efectuó el diseño del proceso, la efectividad de su ejecución y si se alcanzaron o no, el o los objetivos planteados en el motivo, en un marco de pertinencia, eficacia, eficiencia y oportunidad.

Los elementos acotados, conducen a reflexionar acerca de cómo las sociedades actuales se han transformado mediante el desarrollo e implantación de un modelo basado en la Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), como motores, no solo de crecimiento sino de desarrollo económico, trayendo grandes oportunidades, pero también riesgo a segmentos de poblaciones como se verá más adelante.

Las Tecnologías de la Información (TI) se concentran en la digitalización de

contenidos y las Tecnologías de la Comunicación (TC) en el uso de la radiofonía, telefonía y televisión que, aunado al desarrollo de redes han revolucionado la transmisión de la información y las comunicaciones.

De acuerdo con Cruz (2016), esta conjunción de nuevas tecnologías y de redes ha afectado directamente el acceso a la información y la comunicación, promoviendo primeramente su acceso de forma generalizada, alcanzado a mayor cantidad de personas sin tomar en cuenta las distancias o su lugar de ubicación. En segundo lugar, como ocurre en la actualidad, la posibilidad de efectuar actividades tales como trabajo, espectáculos u otros, de forma virtual.

Si bien es sabido los múltiples beneficios que las TIC aportan al desarrollo y de personas, pueblos y sociedades, también son un elemento de exclusión debido diversos factores que inciden en la aparición de lo que se denomina brecha digital.

Siguiendo a Cruz (2016), en la primera fase de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información en el 2003 y auspiciado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) el debate incluyó el tema de la “brecha digital” desde un enfoque de acceso desigual a las TIC, especialmente a las telecomunicaciones e internet. Asimismo, en la declaración se principios se resalta la importancia de las TIC en la vida cotidiana de las personas, lo cual, en la cosmovisión de Castro (2010), incide en la interrelación de los planos económicos, social, cultural, educativo y de comportamiento, dando lugar a la *“economía digital con nuevos modelos de negocios en los medios digitales, así como ha posibilitado el desarrollo de nuevos medios, como es el caso de los celulares, los videojuegos en red, la radio y la televisión digital”* (Castro. 2010. pag.37).

Si bien el primer abordaje de la brecha digital privilegió el enfoque de acceso a la infraestructura tecnológica, siendo pertinente para este estudio ya que el acceso a las TIC pasa por las diferencias realidades socioeconómicas de las personas; tampoco se puede dejar de lado la interacción entre el uso que se hace las TIC y de la calidad o apropiación de su uso, lo que implica estudiar el fenómeno de las TIC como un todo y de forma integral, ya que se constituyen en fuentes de riesgo de exclusión para aquellas personas que no pueden disponer ni beneficiarse de ellas.

En este sentido, el MICITT define la brecha digital desde un enfoque integral, vista como *“[...] la diferencia que existe entre quienes tienen acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y quienes no tienen acceso, entre quienes teniendo acceso no saben cómo utilizarlas y entre quienes las utilizan, pero*

reciben diferentes niveles de calidad". (MICITT. 2017. pag.1).

Según el MICITT, en el país la brecha digital ha venido disminuyendo, donde el índice de brecha digital pasó de 4.20 en 2016 a 3.86 en el 2018, por un incremento del uso de internet en los hogares. No cabe duda de que estos resultados son positivos para la población en general y para el país.

No obstante, para efectos de este estudio y en el marco de que la Institución atiende a población en pobreza y pobreza extrema vale la recuperar aspectos riesgosos que se manifiestan en la brecha digital.

Nuestra población objetivo, a priori, manifiesta dificultades de recursos monetarios para acceder a las TIC y usarlas en condiciones que les favorezca para insertarse en una economía digital, es decir, aprovechar las oportunidades que las TIC ofrece a otras poblaciones con más recursos socioeconómicos, lo que los vuelve doblemente vulnerables: pobreza / exclusión digital y social.

Márquez, et.al. (2016) abordan el tema de las desigualdades al acceso, uso y apropiación de las TIC ya que estas limitantes también inciden en:

- Desigualdad entre zona urbana rural y sus habitantes. Territorios más alejados donde no llega internet provoca zonas y habitantes aislados e incomunicados, así como discriminante entre los que si acceden a las TIC y los que no.
- Límites a la educación y al conocimiento como ha quedado evidenciado con la pandemia del coronavirus, donde tanto estudiantes como docentes han mostrado insuficientes competencias digitales como limitaciones al acceso a la infraestructura tecnológica.
- Precarias posibilidades de acceder a empleos de calidad, generándose círculos viciosos de pobreza.
- Desigualdad de género, donde las mujeres son más perjudicadas que los hombres. En el mundo, la brecha digital de las mujeres es del 52% mientras que la de los hombres es del 42%.

Estos elementos excluyentes amplían y profundizan el círculo vicioso para la población objetivo del IMAS configurando a un colectivo doblemente vulnerable, dificultando las posibilidades de acceder a mejor calidad de educación y empleo que les permita desarrollarse y generar riqueza.

Es por lo que, para la población en pobreza y pobreza extrema, acceder a la

televisión digital gratuita, necesariamente se tiene que analizar desde un enfoque de derechos humanos, universalidad, accesibilidad y solidaridad. Ya en la Convención Americana sobre Derechos Humanos, celebrada en San José, Costa Rica el 22 de noviembre de 1969 y conocida como “Pacto de San José, Costa Rica”, establece en el artículo 13 que toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento, lo que incluye la libertad de recibir y difundir información.

Asimismo, la Ley General de Telecomunicaciones No. 8642, establece la universalidad de las telecomunicaciones como un servicio que se “presta en cada domicilio, con una calidad determinada y a un precio razonable y asequible para todos los usuarios, con independencia de su localización geográfica y condición socioeconómica [...]”

Por lo anterior, la evaluación se abordó a través de los criterios de pertinencia, eficacia, eficiencia y oportunidad. La pertinencia es la condición que tiene el convertidor a las necesidades de la población. La eficacia es el grado de ejecución de la meta física y presupuestaria. La eficiencia indica el grado del aprovechamiento de los recursos disponibles y la oportunidad entendido como el momento en que fue otorgado el beneficio y entregado el aparato.

Estos criterios permitieron el planteamiento de un conjunto de aspectos propios del motivo que orientaron el diseño de la evaluación. La siguiente tabla muestra el resumen de lo expuesto:

Tabla 1. Criterios de evaluación y aspectos de estudio

Criterio de evaluación	Aspectos de estudio
Pertinencia	<ul style="list-style-type: none"> • Alineación del motivo a las prioridades del contexto y a las necesidades de inclusión al acceso de la TVD. • Manera que el motivo atiende las necesidades de la población a la que se dirige.
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad del proceso en el logro de los objetivos • Incidencia en las condiciones de acceso a la inclusión digital de la población objetivo
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Medida en que el presupuesto permitió alcanzar la meta propuesta. • Expedites del proceso realizado para el otorgamiento.

Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Ininterrupción del acceso a la información de la TVD después del apagón.
-------------	--

Fuente: Elaboración propia. Planificación Institucional. 2021

3. Diseño de la evaluación

En este apartado se describen aspectos relacionados con el enfoque y el tipo de la evaluación, la metodología y el tratamiento que abordará la información recolectada por medio de las diferentes técnicas e instrumentos aplicados.

3.1. Enfoque del estudio

El enfoque de evaluación corresponde a la enunciación epistemológica, ontológica y metodológica que orientan las interrogantes, los objetivos y los criterios para analizar la información recolectada mediante las diferentes técnicas e instrumentos aplicados en este estudio.

Esta evaluación combina características tanto del enfoque cualitativo como cuantitativo. Es cualitativa porque se analizarán variables tales como las apreciaciones de las personas funcionarias de interés, recolectando sus opiniones a través de un cuestionario de preguntas abiertas y es cuantitativo debido a que se efectuará un análisis numérico-estadístico de los datos recolectados por medio de la encuesta aplicada a la población beneficiada.

Según Hernández, et al. 2014, podemos citar algunos de los aspectos relevantes de ambos enfoques:

El enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación, mientras que el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. El enfoque mixto es la combinación de ambos enfoques. (p. 4-7)

3.2. Tipo de evaluación

De acuerdo con el manual metodológico de evaluación de Planificación Nacional, ésta es una evaluación que:

- Según su funcionalidad es formativa ya que procurará identificar los resultados del otorgamiento del motivo 14, desde la perspectiva de las personas beneficiarias.
- En cuanto al contenido es una evaluación de proceso ya que se están considerando los procesos, procedimientos y sus actividades, así como los mecanismos de ejecución del motivo.
- Momento. Se estudiarán los resultados alcanzados de julio a noviembre del año 2019, momento en que se ejecutó la primera fase del motivo.
- Es una evaluación interna efectuada por personal de Planificación Institucional.

3.3. Alcance de la evaluación

La evaluación se considera con un alcance que contiene elementos descriptivos y explicativos. Lo anterior con fundamento en lo expuesto por Ramos (2020) que dice que es muy común encontrar en estudios y/o investigaciones elementos que son propios de los alcances mencionados. En este caso, es exploratoria ya que los resultados del otorgamiento del motivo 14, a la fecha, no han sido estudiados y la institución tiene interés en conocer los resultados en la población objetivo. Asimismo, también contiene elementos descriptivos ya que se busca exponer los resultados en el grupo de personas beneficiarias que se les otorgó el convertidor, así como la percepción de las personas funcionarias que estuvieron involucradas en el proceso de diseño y ejecución del motivo.

3.4. El problema del estudio

Con base en lo expuesto se formula el siguiente problema de investigación: ***¿Cuáles son los resultados obtenidos de la implementación y ejecución del motivo convertidores efectuado durante julio – noviembre de 2019?***

De igual manera, para responder el problema planteado, se formulan estas preguntas:

- ¿Cómo ha sido la adaptabilidad del proceso del motivo Convertidores en su primera etapa a las necesidades de las personas en situación de pobreza y pobreza extrema que tuvieron que migrar de la TV analógica a la digital?

- ¿Cuál ha sido la efectividad de la ejecución presupuestaria del motivo Convertidores en su primera etapa?
- ¿Cómo perciben las personas beneficiarias del motivo Convertidores los resultados de la TMNC después del apagón analógico?
- ¿Cuál es la percepción del diseño y otorgamiento del motivo Convertidores de las personas funcionarias involucradas en el diseño y la ejecución del motivo?

3.5. Objetivo general

Evaluar la ejecución del motivo Convertidores en su primera fase en la población en situación de pobreza y pobreza extrema de los hogares en la estrategia Puente al Desarrollo según SIPO para la identificación de los resultados alcanzados en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de noviembre del 2019.

3.6. Objetivos específicos

- Analizar la adaptabilidad del proceso del motivo Convertidores en su primera etapa a las necesidades de las personas en situación de pobreza y pobreza extrema que tuvieron que migrar de la TV analógica a la digital.
- Identificar la percepción de las personas beneficiarias del motivo convertidores los resultados de la TMNC después del apagón analógico.
- Identificar la percepción de las personas funcionarias vinculadas con el diseño y otorgamiento del motivo convertidores involucradas en el diseño y la ejecución del motivo.
- Valorar la efectividad de la ejecución presupuestaria del motivo Convertidores en su primera etapa.

3.7. Metodología de la evaluación

La evaluación se efectúa a la implementación del motivo 14 convertidores ejecutado durante la primera etapa del apagón analógico durante julio – noviembre de 2019. Comprendió a las familias en línea de pobreza: extrema y no extrema según SIPO, y a su vez, en pobreza extrema y básica según SINIRUBE, que

transitaron de la señal analógica a la señal digital abierta y gratuita en la Región 1, la cual abarca el territorio cubierto por las transmisiones provenientes desde el Parque Nacional Volcán Irazú.

Afectó de los cantones de San Carlos, Sarapiquí, Pococí, Siquirres, Limón, Turrialba, Pérez Zeledón, Quepos, Los Santos, Cartago, Goicoechea, Barrio Amón, Cristo Rey, Desamparados, Alajuelita, Pavas, Acosta, Puriscal, Heredia, Alajuela, Grecia, San Ramón y Puntarenas.

3.8. Los criterios de la evaluación para la consulta a las personas beneficiarias

Como se mencionó en el apartado 2, la evaluación del motivo 14 de la consulta a personas beneficiarias requirió la identificación de criterios y aspectos para estudiar, los cuales permitieron diseñar los cuestionarios que se aplicaron a los grupos de personas seleccionados.

A continuación, se presenta la sistematización de las variables incluidas en los cuestionarios.

Tabla 2. **Criterios, aspectos de estudio y variables del cuestionario**

Criterio	Aspecto	Variables o ítems
Pertinencia	<ul style="list-style-type: none"> • Alineación del motivo a las prioridades del contexto y a las necesidades de inclusión al acceso de la TVD. • Manera en el que el motivo atiende las necesidades de la población a la que se dirige. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pertinencia el proceso en relación con la necesidad. • Requerimiento de implementos adicionales. • Alineamiento del motivo a la población objetivo. • Acceso a la información por medio de la TVD
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad del proceso el logro de los objetivos. • Incidencia en las condiciones de acceso a la inclusión digital de la población objetivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Características de calidad a la información de la TVD. •

Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Medida en que el presupuesto permitió alcanzar la meta propuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> Trámites expeditos y fluidos. Logro del motivo para el mejoramiento del acceso a la comunicación vía TVD.
Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> Ininterrupción del acceso a la información. 	<ul style="list-style-type: none"> Otorgamiento del motivo según momento del apagón. El proceso permitió el otorgamiento y entrega antes del apagón analógico. Interrupción en el acceso a la información vía televisión.

Fuente: Elaboración propia, Planificación Institucional. 2021.

De igual manera, el análisis del proceso requirió de identificar las variables para analizarlo. En la tabla siguiente se presenta las variables establecidas para el estudio.

Tabla 3. Criterios y variables del proceso

Criterio	Aspecto	Variables o ítems
Pertinencia	<ul style="list-style-type: none"> Alineación del motivo a las prioridades del contexto y a las necesidades de inclusión al acceso de la TVD Manera en el que el motivo atiende las necesidades de la población a la que se dirige. 	<ul style="list-style-type: none"> Pertinente el proceso en relación con la necesidad según el entorno. Pertinencia del recurso monetario asignado para el logro de la meta. Alineamiento del motivo a la población objetivo.
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Efectividad del proceso el logro de los objetivos Incidencia en las condiciones de acceso a la inclusión digital de la población objetivo 	<ul style="list-style-type: none"> Eficacia del procedimiento para el logro el objetivo Eficacia la meta física con el presupuesto asignado. Características de acceso a la información de la TVD.

Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Incidencia de los trámites para el proceso de ejecución del motivo. • Forma en que el presupuesto permitió alcanzar la meta Física. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trámites expeditos y fluidos. • Logro de la meta física versus el presupuesto asignado.
Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Ininterrupción del acceso a la información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño del motivo previo al apagón. • Momento del otorgamiento del motivo y entrega del convertidor • Interrupción en el acceso a la información vía TVD.

Fuente: Elaboración propia, Planificación Institucional. 2021.

3.5.2 Revisión documental

Se realizó un rastreo en diferentes dependencias de la institución de los documentos que tuvieran información relacionada con el motivo. Una vez ubicados, se seleccionaron y organizaron de acuerdo con su fecha de generación.

La mayor parte de los documentos correspondían a oficios que contenían información relacionada con el desarrollo del motivo y su divulgación, además de la guía del motivo y el Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de beneficios.

Todos los documentos fueron revisados, se extrajo de ellos los aspectos más necesarios para la evaluación tales como los, modificaciones, procesos realizados y demás información importante contenida en los mismos. También se realizó consulta de documentos externos a la institución sobre metodología de investigación, generación de información estadística y procesos de evaluación, necesarios para desarrollar este estudio.

3.9. Población y muestra personas beneficiarias

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (Hernández, et al. 2014, p.174), en este caso comprende a las familias ingresadas en Puente al Bienestar en línea de pobreza extrema y no extrema. De acuerdo con las estadísticas suministradas por el Área de Sistemas de Información Social (ASIS), la población para este estudio tiene un tamaño de 3493 elementos o personas beneficiarias.

Dado que la población se considera suficientemente grande se procedió a calcular una muestra estadísticamente representativa, con un nivel de confianza de 95% y

un margen de error del 5%, necesaria para la aplicación de los instrumentos que conduzcan a la recolección de hallazgos o de datos que permiten alcanzar los objetivos propuestos.

El perfil de la escogencia de la muestra incluyó los siguientes parámetros: nombre completo, al menos un número telefónico registrado, número de cédula, segmentado según regional, sexo, nacionalidad y situación de pobreza extrema o no extrema.

Para la selección del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

En la cual:

- N = Total de la población.
- $Z_{\alpha/2}$ = nivel de confianza.
- p = proporción de éxito esperada.
- q = 1 – p.
- e = margen de error.

Debido a lo indicado, el tamaño de la muestra alcanzó una cantidad de 347 familias.

3.10. Consulta a grupos de interés institucional

Para las entrevistas a personas funcionarias se identificaron dos grupos de interés. El primer grupo correspondió las personas que estuvieron involucradas desde el origen del motivo participando en reuniones de coordinación interinstitucional con el MICITT, el diseño del motivo, elaboración de documentos y lineamiento necesarios para su implementación. Se escogieron a las dos personas que estuvieron ejecutando estas funciones durante el periodo previo y la ejecución de este.

El segundo grupo de interés correspondió al perfil de personas que tuvieron relación directa con las personas beneficiarias, conocimiento del proceso integral y de pagos, requisitos y de ejecución; evaluación de familias para el otorgamiento del motivo. Se escogió de forma aleatoria a cinco ejecutivas de las ULDS con mayor nivel de otorgamiento.

3.11. Técnicas e instrumentos utilizados

En la consulta a personas beneficiarias se utilizó la técnica de encuesta la cual fue aplicada por medio del SACI, llamando directamente a las personas seleccionadas en la muestra. Dicha actividad se efectuó durante 13 al 25 de octubre del año en curso. Ver anexo 1 con el formato de cuestionario aplicado.

Es importante resaltar que los cuestionarios diseñados fueron validados mediante su aplicación a seis personas beneficiarias, escogidos aleatoriamente. Se recibió realimentación de parte de ellos cuando se les preguntó, por ejemplo, si se entiende la pregunta y requiere de alguna información adicional o aspectos de duración o vocabulario técnico.

Las personas de interés institucional se contactaron, primeramente, vía Teams en el que se solicitó el espacio para una entrevista y se describieron los objetivos de esta. Una vez acordada la fecha y la hora, se procedió a efectuar las entrevistas personales, también mediante la herramienta Teams y con base en un cuestionario semiestructurado preparado con anterioridad. Ver los anexos 2 y 3 con los dos cuestionarios aplicados. Estas entrevistas fueron efectuadas del 11 al 25 de octubre.

3.12. Tratamiento de la información

Se adquirió una base de datos de las personas beneficiadas del motivo convertidores, la cual fue revisada y se eliminaron los datos con valores atípicos. De esta base de datos se obtuvo la muestra poblacional para la aplicación de la encuesta a las personas beneficiarias.

La información obtenida mediante la encuesta fue organizada por medio de tablas y gráficos y resumida en figuras informativas, para lograr esto se realizó una codificación de las preguntas y sus respectivas posibles respuestas para poder consolidar los datos.

Con respecto a la información recolectada mediante entrevistas a personas funcionarias, fue resumida por pregunta realizada y se extrajo la información de los aspectos positivos, los retos afrontados y las lecciones aprendidas.

Para el análisis de la ejecución presupuestaria, se realizaron tablas con la información referente a cantidad de convertidores, cantidad de motivos otorgados, precios de los convertidores y cantidad del presupuesto utilizada.

3.13. Información cuantitativa

El reporte en formato Excel remitido por ASIS requirió la asignación de un código a cada respuesta según correspondió a los criterios de pertinencia, eficacia, eficiencia y oportunidad.

Posteriormente se obtuvieron distribuciones de frecuencias de cada variable o aspecto según los criterios. Las mismas permiten observar detalles importantes como concentraciones de respuestas, valores extremos. También se hizo uso de gráficos y tablas para resumir los hallazgos concentrados y facilitar el análisis y la interpretación de los datos.

Asimismo, para los efectos de evaluar los resultados, se establecieron las siguientes categorías de evaluación:

Tabla 4. **Categorías de evaluación consulta a personas beneficiarias**

Escala	Categoría según criterio
Igual o mayor a 91% de respuestas	Muy pertinente Muy eficaz Muy eficiente Muy oportuno
Entre 66% y 90% de respuestas	Pertinente Eficaz Eficiente Oportuno
Entre 51% y 65% de respuestas	Poco pertinente Poco eficaz Poco eficiente Poco oportuno
Igual o menor a 50%	Nada pertinente Nada eficaz Nada eficiente Nada oportuno

Fuente: Elaboración propia, Planificación Institucional. 2021

La identificación de las categorías se calculó por medio de porcentajes simples de la frecuencia absoluta mayor obtenida en cada ítem o variable establecida según los criterios de pertinencia, eficacia, eficiencia y oportunidad.

3.14. Información cualitativa

Se procedió con una revisión individualizada y general de los audios obtenidos como producto de las entrevistas, en ellos se recopila la experiencia narrada por las personas informantes de interés. Las entrevistas fueron transcritas en apego al criterio o percepción de la persona entrevistada. Este mecanismo facilitó identificar los principales ejes o tendencias en las respuestas emitidas según las personas las fueron diciendo. Asimismo, también se identificaron aspectos positivos, retos, oportunidades y aspectos de mejora lo que enriqueció la vinculación con los resultados cuantitativos obtenidos de la consulta a las personas beneficiarias.

Esta información recolectada, también permitió triangularla y confrontarla con los hallazgos encontrados en la población beneficiaria, lo que enriqueció las conclusiones y recomendaciones.

3.15. Fuentes de información

- Primarias: entrevistas semiestructuras a personas funcionarias, encuesta a personas beneficiarias, informes obtenidos de los medios informáticos del IMAS, revisión de literatura pertinente al objeto de estudio, Directrices y Protocolos del IMAS relacionados con el tema.

4. Resultados de la evaluación

4.1. Análisis del proceso ejecutado

A continuación, se realizará una breve descripción sobre el proceso efectuado para la definición de los mecanismos de diseño, ejecución y de entrega de los convertidores. Para ello el análisis se dividió en el desarrollo del motivo, descripción del proceso

4.1.1. Desarrollo del Motivo

El 18 de marzo del 2019 se notifica por parte de la Coordinadora del Área de Bienestar Familiar y la Subgerencia de Desarrollo Social a la Presidencia Ejecutiva

del IMAS sobre el mecanismo escogido para la adquisición de Convertidores Digitales mediante el oficio ABF-0065-03-2019. Se indica que no se estimó pertinente la adquisición de convertidores por medio de un proceso de contratación administrativa, sino más bien mediante el otorgamiento del Beneficio Atención a Familias. También se menciona que es necesario una modificación al Reglamento para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios en lo que concierne al artículo 77, inciso b.

“[...] b) Facturas proforma, a nombre de la persona que solicita una transferencia económica para la adquisición de enseres, convertidores de señales digitales de televisión únicamente en señales analógicas, productos y servicios de apoyo, o medicamentos que no proporciona la Caja Costarricense de Seguro Social (...)” (el resaltado no corresponde al original).

Posteriormente el 20 de marzo se remite por parte de la Presidencia Ejecutiva el oficio ABF-0065-03-2019 al Viceministro de Telecomunicaciones, el cual manifiesta el mecanismo definido por el IMAS para la adquisición de convertidores digitales, a fin de disminuir la brecha digital de la población objetivo de la institución.

Con base en acuerdo de Consejo Directivo No. 75-02-2019, el 22 de marzo el Área de Bienestar Familiar solicita a la Subgerencia de Desarrollo Social la eliminación del Producto 2.8 y las Actividades 2.8.1 y 2.8.2, de la Matriz de Gestión para Resultados de Desarrollo (GpRD) del Programa de Protección y Promoción Social, del apartado correspondiente al Área de Bienestar Familiar; las líneas correspondientes a la contratación para adquirir los convertidores digitales. (Oficio ABF-0074-03-2019).

El 10 de abril del 2019 se le comunica a la coordinadora del Área de Bienestar Familiar, la señora Ilse Calderón sobre la creación del Motivo 14 en el SABEN, en atención al oficio ABF-0097-04-2019. Después el 22 de abril del 2019 se comunica a las 10 Áreas Regionales sobre la inclusión del motivo 14: Convertidores de Señales Digitales de Televisión, en el beneficio Atención a Familias y se solicita su divulgación. Esto se realiza mediante oficio IMAS-SGDS-ABF-0101-2019.

En la primera semana del mes de julio comienza a regir el motivo, quedando habilitado hasta el 30 de noviembre, con el fin de suplir las necesidades de convertidor en las áreas en las que ocurría la primera etapa del apagón analógico, la cual iniciaba el 14 de agosto del 2019.

El 17 de julio del 2019 se le solicita a la Gerencia General una modificación

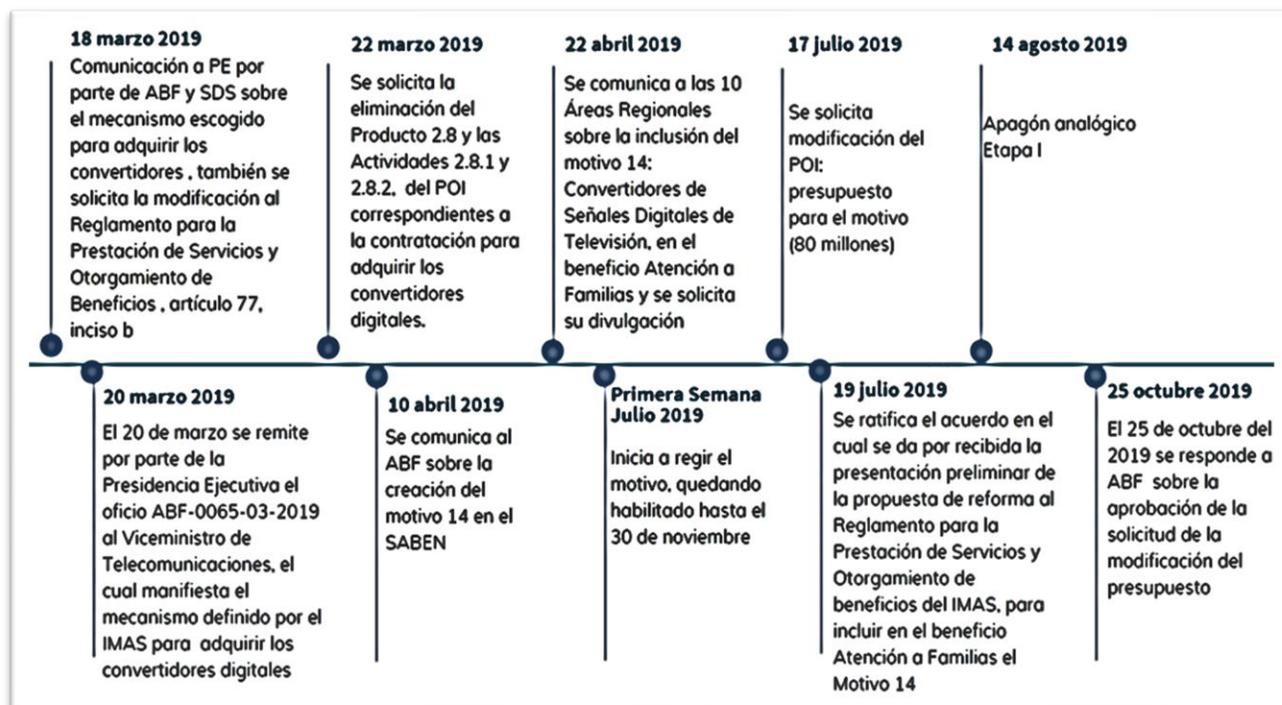
presupuestaria, y se recomienda realizar un ajuste al Plan Operativo Institucional 2019 la cual consistía en disminuir en ochenta millones que se iban a emplear para la actividad “Acceso a las familias, a la sociedad de información y conocimiento para que promuevan su bienestar socioeconómico mediante el despliegue de la Televisión Digital Terrestre Libre y Gratuita, y con la cual se pretendía la adquisición del convertidor digital para otorgar a las personas usuarias de la institución para que no fueran afectadas por el cambio de la señal analógica a la digital”, pero siendo que se había modificado el Manual de Servicios y Otorgamiento de Beneficios para otorgar el convertidor con el Beneficio Atención a Familias, era necesario realizar el aumento de 80 millones en este beneficio. (Oficio IMAS-SGDS-ABF-0187-2019).

El 19 de julio del 2019 se ratifica el acuerdo en el cual se da por recibida la presentación preliminar de la propuesta de reforma al Reglamento para la prestación de servicios y otorgamiento de beneficios del IMAS, para incluir en el beneficio Atención a Familias el Motivo 14: Convertidores de Señales Digitales de Televisión. (Acuerdo N° 326-07-2019).

El 25 de octubre del 2019 se le responde al Área de Bienestar Familiar sobre la aprobación de la solicitud de la modificación del presupuesto para aumentar en 80 millones el presupuesto asignado para el beneficio Atención a Familias. Esta modificación estuvo en espera ya que durante un tiempo no se podían realizar movimientos de recursos entre partidas. (oficio IMAS-GG-2567-2019).

En la siguiente figura se esquematiza cada una de las fases en una línea de tiempo.

Figura 2. **Proceso de Desarrollo del Motivo 14**



Fuente: Elaboración propia, Planificación Institucional 2021.

De acuerdo con las entrevistas efectuadas a personas funcionarias de la institución y la documentación referente al motivo se resaltan los siguientes aspectos importantes:

- Era algo que no era propio de la institución y que requería ajustes a nivel de normativa, interno y de coordinación interinstitucional. El tiempo entre la definición del mecanismo para entrega de los convertidores y el inicio del motivo fue de 15 semanas aproximadamente.
- Se descartó la compra de los convertidores por parte del IMAS debido a que se debía de solicitar una certificación por parte del proveedor, la cuál no disponía ningún proveedor en el país.
- Se esperaba un poco más de acompañamiento por parte del MICITT, debido al poco conocimiento del IMAS sobre el artículo que las familias debían adquirir.
- No se sabía inicialmente a cuántas personas iba a impactar el motivo, para fines de asignación de presupuesto esta variable era importante, también para poder darle información a los comercios sobre las cantidades esperadas. provocando que no se abastecieran lo suficiente con el fin de evitar riesgos de no venta, provocando que en algunos casos se quedaran sin el artículo.

4.1.2. Descripción del proceso

El Área de Sistemas de Información Social (ASIS) generó un reporte del Sistema de Información de la Población Objetivo (SIPO), de los hogares en la estrategia Puente al Desarrollo, en pobreza extrema.

Con base en esta información se realizaron convocatorias masivas o comunicados a los hogares mediante llamadas, mensajes de texto o visitas de profesionales en Desarrollo Social y Cogestores Sociales a las familias con el fin de comunicar los requisitos y hacer una selección de las posibles familias candidatas para el otorgamiento del motivo 14: Convertidores de Señal Digital, el cual está incluido dentro del beneficio Atención a Familias. Se contactó únicamente a los hogares de

las comunidades que iban a ser afectadas por la etapa I del Apagón Analógico.

Luego de la comunicación por parte del IMAS con las familias, se procedió en algunos casos con la asignación de cita para la recepción y revisión de documentos o bien se les indicaba a las personas beneficiarias que se apersonaran a las oficinas para la entrega y revisión de documentos.

Los requisitos solicitados fueron los correspondientes al beneficio Atención a Familias, indicados en el Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios del IMAS, adicionalmente se solicitó una factura proforma del convertidor a adquirir por la persona beneficiaria la cual debía de cumplir con los aspectos que se muestran en la siguiente figura:

Figura 3. **Requisitos Factura Proforma para el Motivo 14**

Requisitos Factura Proforma Motivo 14: Convertidores de Señal Digital	
01. Nombre completo de la persona solicitante	06. Debe tener una descripción detallada del artículo
02. Razón social y número de cédula jurídica del comercio	07. Debe indicar el precio final en colones, incluyendo el impuesto
03. Fecha de emisión de la factura proforma	08. Debe indicar el número de cuenta cliente del comercio
04. Validez de la factura proforma de 45 días	09. El comercio debe estar al día con la CCSS y con el IMAS
05. Sólo se admitirá un convertidor por cada factura	

Fuente: Elaboración propia, Planificación Institucional. 2021

Una vez verificado que el cumplimiento de los requisitos se realiza la solicitud del presupuesto al Área Administrativa y se le comunica al beneficiario de la

aprobación del otorgamiento del beneficio.

Luego de aprobado el presupuesto se procede con el depósito al beneficiario o bien con el depósito o cancelación por medio de cheque al comercio donde se adquiere el convertidor.

El pago con cheque se realiza por funcionarios del IMAS, ante esta situación, el funcionario comunica a la persona beneficiaria el día y la hora en que se va a presentar al comercio a realizar el pago del convertidor, por lo que la persona beneficiaria se debe apersonar según la indicación para el retiro de este. En el momento del pago al comercio, el funcionario retira la factura de pago para proceder con el proceso de liquidación.

Cuando el método utilizado es el depósito al beneficiario, es necesario que la persona beneficiaria luego de la compra realice la entrega de la factura al IMAS para así poder realizar la liquidación.

El proceso realizado para el otorgamiento del motivo se muestra en la siguiente figura.

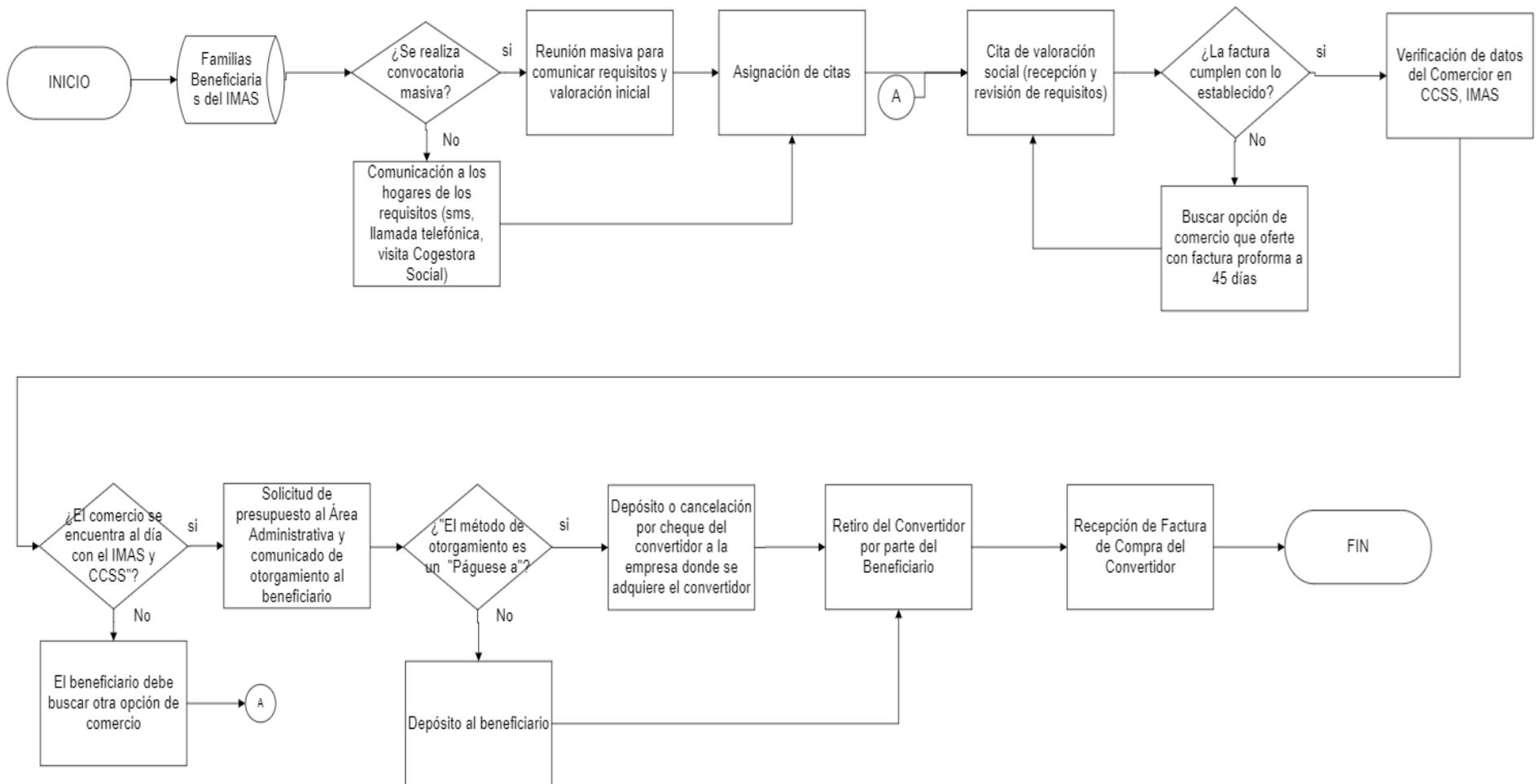


Figura 4. Diagrama de Flujo del Proceso Realizado para el Otorgamiento del Beneficio

Seguidamente se resumen algunas situaciones presentadas durante el proceso de otorgamiento del motivo:

- Al principio no todos los comercios aceptaban dar factura proforma con 45 días de validez, por lo que provocó que las personas beneficiarias tuvieran que buscar diferentes opciones de comercio hasta encontrar alguno que aceptara el requisito, además se presentó que la persona beneficiaria presentaba la factura proforma con validez a 45 días, pero el comercio no estaba al día con la CCSS y/o con el IMAS, por lo que nuevamente debía buscar opción de comercio.
- En ocasiones cuando la persona beneficiaria iba a efectuar la compra del convertidor el comercio no tenía disponible en inventario, por lo que había que decidir entre esperar a que el comercio se abasteciera o ir a buscar otro comercio que aceptara dar la factura proforma a 45 días y que estuviese al día con la CCSS y con el IMAS.
- En algunas regiones los comercios se quedaron sin convertidores, provocando retrasos en los tiempos de entrega.
- Inicialmente no hubo suficiente claridad respecto a si el motivo se iba a otorgar con un “páguese a” o si se iba a realizar mediante depósito directamente a los beneficiarios.

En la siguiente figura se resumen las principales ventajas y desventajas entre los métodos de pago:

Figura 5. **Ventajas y Desventajas de los Métodos de Pago**

Método de Pago			
Depósito al beneficiario		"Páguese a"	
		Depósito a la cuenta del comercio	Pago con cheque
<p>Ventajas: En caso de que el comercio elegido inicialmente por el beneficiario no tuviera en el momento convertidor, se podía buscar otra opción de comercio para la compra</p>	<p>Desventajas: No se garantizaba la entrega de la factura de compra a la institución para el proceso de liquidación Riesgo de que el beneficiario gastara el dinero en otra cosa</p>	<p>Ventajas: El beneficiario no podía gastar el dinero en otra cosa</p>	<p>Desventajas: No se garantizaba la entrega de la factura de compra a la institución para el proceso de liquidación</p>
		<p>Ventajas: Se garantizaba la entrega de la factura de compra a la institución para el proceso de liquidación</p>	<p>Desventajas: Posibilidad de dificultad en la coordinación entre la institución y el beneficiario para retirar el convertidor en un día y hora específico.</p>

Fuente: Elaboración propia Planificación Institucional. 2021

El Método de Pago "Páguese a" por medio de cheque permite que se cumpla el proceso en su totalidad, es decir, garantiza que se pueda obtener la factura de compra para el proceso de liquidación.

4.1.3. Resultados del proceso:

Como parte de la metodología definida para el análisis de los resultados, se efectúa la siguiente tabla para efectos de categorizar la Pertinencia, Eficacia, Eficiencia y Oportunidad del proceso.

Tabla 5. Evaluación del proceso realizado según criterios de evaluación

Criterio	Preguntas	Resultado	Calificación del Criterio	Categoría Según Criterio
Pertinencia	¿Fue adecuado el proceso para el otorgamiento del beneficio?, es decir el mecanismo seleccionado fue adecuado para la población objetivo.	si	100%	Muy Pertinente
	¿El procedimiento permitió el otorgamiento de los convertidores?	si		
Eficacia	¿El plazo transcurrido para el pago fue de menos de 45 días?, antes de que venciera la factura proforma	87% de los casos en menos de 45 días	87%	Eficaz
	¿Con el proceso establecido se logró la liquidación de todos los otorgamientos?	No se logró recopilar información		
Eficiencia	¿Se requirió de muchos trámites adicionales para que las personas beneficiarias obtuvieran el beneficio?	NO, adicional sólo la factura proforma	100%	Muy Eficiente
Oportunidad	¿El proceso y requerimientos estuvieron identificados y definidos antes del apagón?	Sí, inició la primera semana de julio	64%	Poco oportuno
	¿El proceso permitió el otorgamiento antes del apagón analógico, etapa I)	57% otorgados antes del apagón		
	¿El proceso permitió la entrega antes del apagón analógico, etapa I)	35% cancelados antes del apagón		

Fuente: Elaboración propia Planificación Institucional. 2021

El mecanismo seleccionado por la institución para el otorgamiento fue mediante el beneficio Atención a Familias, el cual busca atender a las familias en condiciones de pobreza extrema y pobreza, valorando especificidades que tienen las personas y familias, desde sus territorios y su cultura. Es un beneficio que reciben actualmente muchas de las familias de la población objetivo, por lo que permitió que muchos de los requisitos ya estuviesen cumplidos para el motivo convertidores, por lo tanto, es preciso considerar que

el proceso definido es muy pertinente en relación con la población y la necesidad.

Con respecto a la eficacia del proceso, este debía lograr que se realizara el pago en menos de 45 días desde su otorgamiento, ya que la factura proforma tenía como requisito una validez de 45 días, además el proceso debía estar diseñado de forma tal que se lograran completar los requisitos internos de la institución, entre los cuales sobre sale el sub-proceso de liquidación. No obstante, no se logró identificar el porcentaje de liquidaciones realizadas, sin embargo, sí se conoce que existió el método de pago “páguese a”, bajo la modalidad pago por medio de cheque, con esta modalidad una persona funcionaria de la institución realizaba el pago directamente en el comercio, las personas beneficiarias se apersonaban para el retiro del convertidor y la persona funcionaria al mismo tiempo retiraba las facturas de compra, con lo cual podía completar la liquidación. En otras palabras, el proceso es eficaz si logra cumplir los requerimientos internos y externos, en este caso, el “páguese a” mediante la modalidad de pago por cheque hace que el proceso sea eficaz.

La eficiencia del proceso para esta evaluación se está considerando respecto a la cantidad de trámites y requisitos por completar, la creación del motivo significó un único requisito adicional para las familias, la presentación de una factura proforma. Es decir que la institución logró otorgar un nuevo beneficio a las familias solicitando solamente un requisito adicional, por tanto, merita resaltar que el proceso fue muy eficiente gracias al mecanismo seleccionado.

Sobre qué tan oportuno fue el proceso, este estuvo diseñado, con los requerimientos identificados y definidos antes del apagón analógico, pero el tiempo de inicio del motivo no fue suficiente para lograr que todas las familias tuvieran el convertidor antes del apagón analógico, esto se evidencia en los resultados de los momentos de otorgamiento y del pago del beneficio indicados en la tabla anterior. Sólo el 35% de los convertidores fueron cancelados antes del apagón analógico, por lo que durante unos días las familias de las zonas donde daría inicio el apagón analógico no tuvieron acceso a la información vía televisión. Esto hace categorizar la oportunidad del motivo como poco oportuna.

La valoración respecto a la percepción de las personas beneficiarias se detalla seguidamente.

4.3 RESULTADOS DE LA CONSULTA PERSONAS BENEFICIARIAS

En este apartado se muestran los resultados obtenidos de la consulta a las personas beneficiarias del motivo 14. Es importante aclarar que la consulta se

efectuó mediante la aplicación de un cuestionario cuyas preguntas se sistematizaron según detalle:

- Preguntas 6, 7, 12 y 13 que permitieron obtener información de la percepción sobre la pertinencia del motivo en función de la relación del motivo y las necesidades de la persona beneficiaria en el contexto del apagón analógico.
- Preguntas 9, 10, 11 y 4 para la información de la percepción de la eficacia del proceso.
- Pregunta 5 para identificar la eficiencia del motivo y del proceso.
- Pregunta 8 para la información sobre la percepción de la oportunidad del otorgamiento del motivo.

A continuación, se presenta la descripción de los resultados estadísticos obtenidos según los criterios anteriores para terminar con una valoración de estos, todas obtenidos de la base de datos que aportó el sistema Forms.

4.3.1. La percepción de la pertinencia del motivo

Con respecto a la pregunta de si el convertidor se logró adaptar al modelo de su TV, según se muestra en la figura 7, un 67% de las personas respondiendo que no tuvieron ningún problema y un 16% no logró adaptarlo al televisor que poseían.

Figura 6. Adaptación del convertidor al televisor

-en porcentaje-



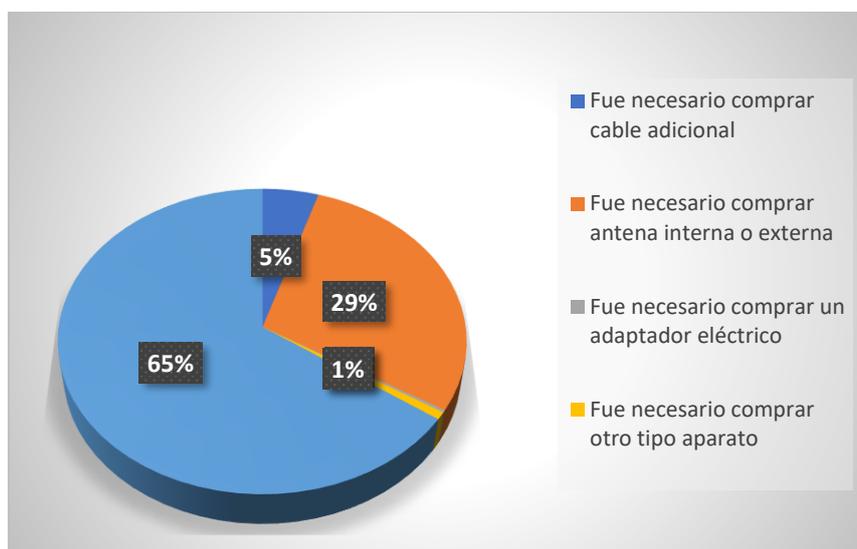
Fuente: Elaboración propia Planificación Institucional. 2021

Fueron muy pocas las familias que no lograron adaptar el convertidor. Es importante considerar que la habilidad respecto a la tecnología es un factor importante, no obstante, el MICITT contaba con una línea de ayuda para aclarar las inquietudes de las personas que habían adquirido un convertidor de señal digital.

A la pregunta planteada acerca de si tuvo que adquirir algo adicional al convertidor para que su TV siguiera funcionando, estos fueron los resultados:

Figura 7. Requerimientos adicionales funcionamiento del convertidor

-en porcentaje-



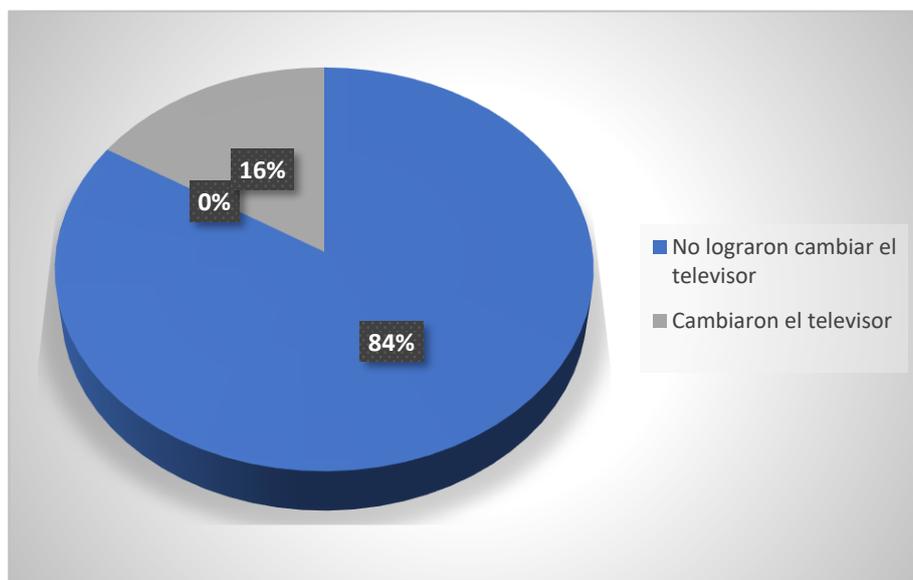
Fuente: Elaboración propia Planificación Institucional. 2021.

Como se observa el 65% considera que no fue necesario adquirir algo adicional para hacer funcionar el convertidor lo cual es coherente con lo manifestado en la pregunta anterior, donde se indicó que el 67% de la población considera que no tuvo ningún problema para la adaptación del convertidor. Sin embargo, no se puede dejar de lado que casi un 30% de las personas beneficiarias dijeron que tuvieron que comprar antena interna o externa para que el TV siguiera funcionando, aspecto relevante de tomar en cuenta dado las condiciones de la población que se atendió.

Continuando con los resultados relacionados con la percepción de la pertinencia del motivo, se les preguntó si tuvieron que cambiar el televisor por la inadaptación del convertidor, los resultados fueron los siguientes:

Figura 8. Familias que tuvieron que cambiar el televisor

-en porcentaje-



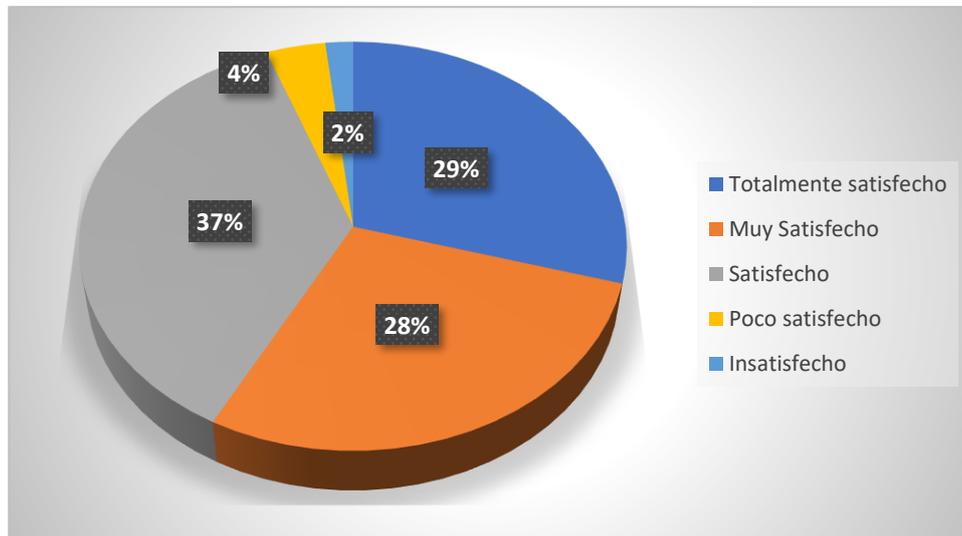
Fuente: Elaboración propia Planificación Institucional. 2021

Del total de familias seleccionadas por medio de la muestra y a las que se les otorgó el convertidor, un 17% no logró adaptarlo al TV, equivalente a 81 familias. De estas, el 16% tuvo que cambiar su televisor por uno del estándar brasileño-japonés (13 hogares) y un 84% no logró cambiar de televisión. En otras palabras, hay 68 familias que se les otorgó el beneficio, pero no lograron mantener el acceso a la información por medio de la televisión.

Y, por último, se les consultó el grado de satisfacción que les brindó el uso del convertidor. En esa dirección, en la figura siguiente, se muestran los hallazgos encontrados:

Figura 9. **Grado de satisfacción del convertidor**

-en porcentaje-



Fuente: Elaboración propia, Planificación Institucional. 2021.

A nivel general respecto al convertidor, las familias se sienten **entre satisfechos** y totalmente satisfechos con el dado por el convertidor y del uso que hacen de él. Caso contrario, solo el 6% se encuentra poco o insatisfecho.

De acuerdo con la metodología planteada para el análisis de los resultados, se obtienen que, en el criterio de pertinencia del motivo, las personas beneficiarias lo consideran en una **categoría de pertinente**, según se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 6. **Nivel de la categoría del criterio pertinencia**

Variable o ítem	Porcentaje	Promedio ponderado	Categoría
Adaptación del convertidor a la TV	67%	77.5%	Pertinente
Requerimientos adicionales	65%		
Cambio de TV	84%		
Satisfacción con el convertidor	94%		

Fuente: Elaboración propia Planificación Institucional. 2021.

Los resultados de la tabla muestran que las personas beneficiadas con el motivo 14, consideraron que el otorgamiento del beneficio se adaptó a las

necesidades que en su momento demandó el apagón tecnológico para continuar con el acceso a la información de la TVD.

4.3.2. La percepción de la eficacia del motivo

Con respecto a la percepción de la eficacia del motivo, se plantearon preguntas respecto al acceso a la cantidad de canales y de las características del acceso a la información de la TVD. Con relación a estas características, se obtuvieron los hallazgos que se muestran en las figuras siguientes:

Figura 10. Acceso a la cantidad de canales de televisión

-en porcentaje-



Fuente: Elaboración propia Planificación Institucional. 2021.

Las respuestas a esta pregunta son fundamentales para este estudio, ya que la implementación del motivo 14 tenía como objetivo subyacente que la población en condición de pobreza extrema continuara, al menos, con el mismo nivel de acceso a la información que tenían por medio de la TV analógica.

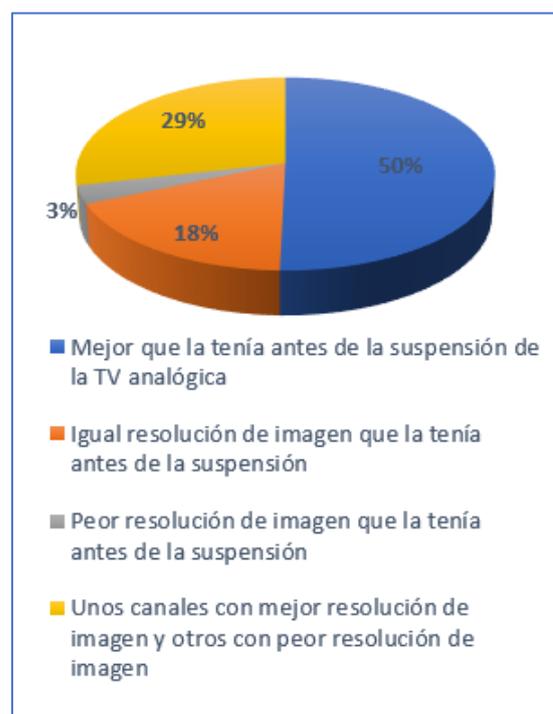
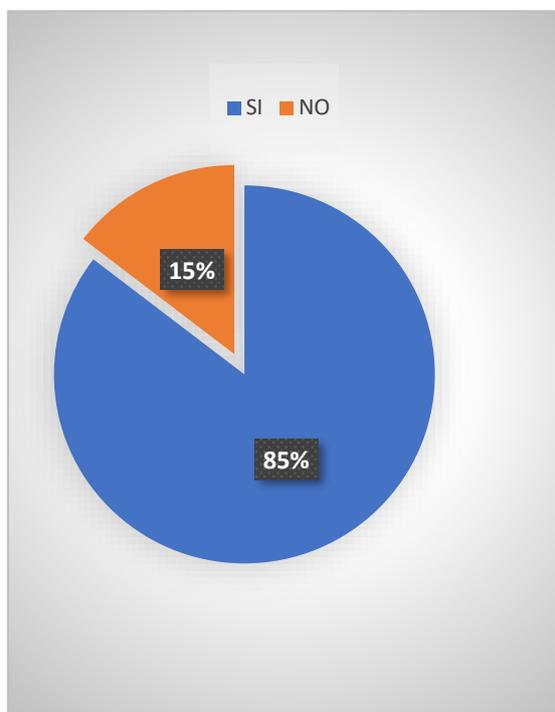
Por lo cual es muy importante decir que el 40% y el 27% señaló que lograron acceder a igual cantidad de canales y, un 27% a mayor cantidad. Si se unen los resultados de mayor frecuencia de respuesta, un 82% de los entrevistados mantuvieron el nivel de acceso a la información ya sea por mantener la misma cantidad de canales accedidos, mayor cantidad u otros diferentes. Lo anterior permite deducir que la población a la que se le otorgó el beneficio no aumentó su riesgo de exclusión por la brecha digital.

Sin embargo, hay que recalcar que un 18% se vio afectado, ya que el convertidor disminuyó el acceso a la cantidad de canales, aspecto que afecta directamente la exclusión vía incremento de la brecha digital.

Según el MICITT, es muy difícil prever que los convertidores en todos los casos iban a dar una mejor cobertura, ya que depende de muchos factores tales como: el tipo de televisor, antigüedad de televisor e incluso, la tecnología empleada por las empresas que transmiten a través de los canales.

También, en términos de eficacia se les preguntó acerca de la distorsión del sonido y la calidad de la imagen. Los resultados en las dos figuras siguientes:

Figura 11. Claridad del sonido
Figura 12. Calidad de la imagen



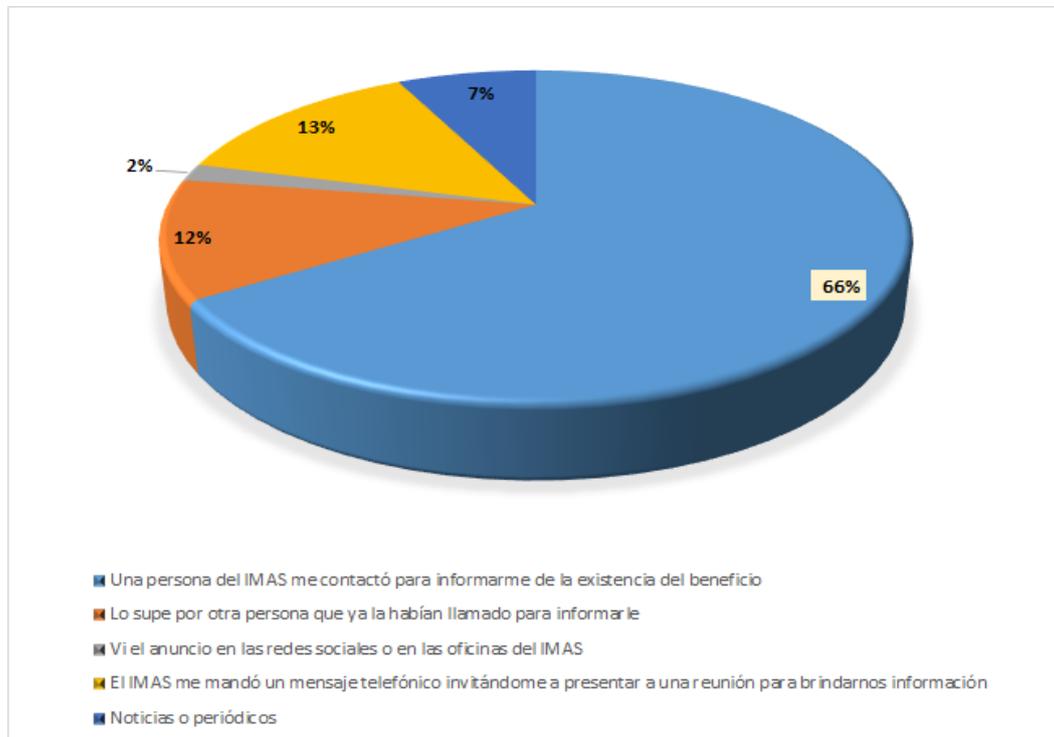
Fuente: Elaboración propia Planificación Institucional. 2021

De acuerdo con los resultados de la encuesta, se puede apreciar que la mayoría de los hogares (85%) lograron escuchar la información sin distorsiones de sonido que interrumpen la comunicación. Paralelamente, la mitad o el 50% de las personas beneficiarias indicaron que con el convertidor tienen una mejor resolución de la que disponían antes del convertidor. En resumen, con el convertidor la mayoría de los hogares tiene acceso a una cantidad de canales igual o mayor que la que tenían antes, con mejor sonido y nitidez de la imagen.

Continuando con la indagación de la percepción de la eficacia del motivo, se preguntó por el medio de comunicación que se informaron de que el IMAS iba a dar “convertidores”. A continuación, los hallazgos encontrados:

Figura 13. Medio de información del otorgamiento del motivo

-en porcentaje-



Fuente: Elaboración propia, Planificación Institucional. 2021

Más de la mitad de las personas entrevistadas (66%) indicó que fue contactado directamente por la institución. En ese sentido, la institución fue proactiva en el aspecto de la comunicación con las personas beneficiarias.

Es importante resaltar que el hecho de que la comunicación por medio de la institución haya sido el medio más empleado, da seguridad a los posibles beneficiarios de que la información es la correcta, evitando posibles distorsiones que generalmente son el resultado de las diferentes interpretaciones que se pueden dar a lo largo de una cadena de comunicación antes de que llegue al interesado.

En resumen, desde la perspectiva de las personas beneficiarias el tener acceso a un convertidor, como proceso se catalogó en una categoría de eficaz. Los detalles en la tabla siguiente:

Tabla 7. Nivel de la categoría del criterio eficacia

Variable o ítem	Porcentaje	Promedio ponderado	Categoría
Cantidad de canales	67%	82%	Eficaz
Distorsión del sonido	97%		
Calidad de la imagen	50%		
Medio de información	66%		

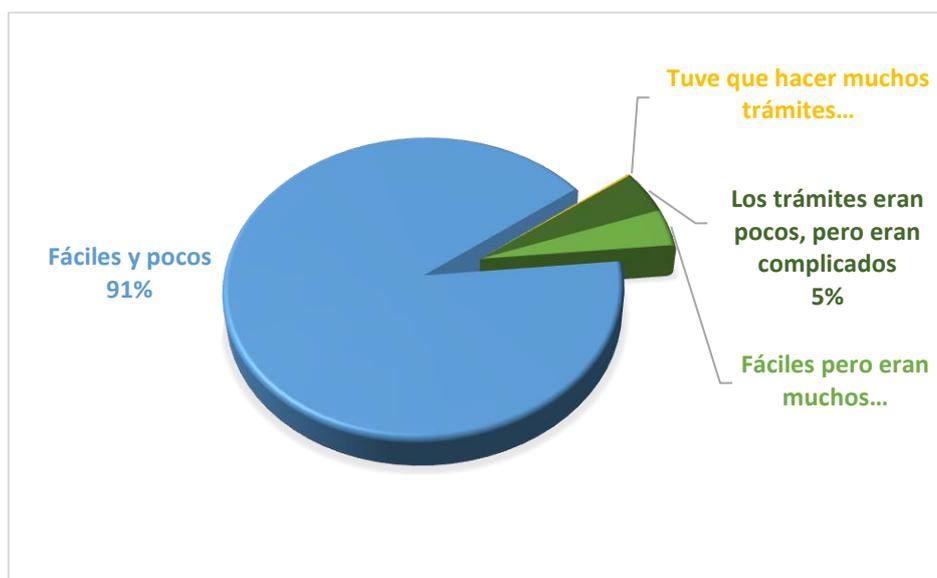
Fuente: Elaboración propia, Planificación Institucional. 2021

4.3.3. La percepción de la eficiencia del motivo

La eficiencia se conceptualizó como el logro de los objetivos respecto a la cantidad de trámites que las personas beneficiarias tuvieron que realizar, se presentan los resultados encontrados:

Figura 14. Percepción sobre la cantidad de trámites

-en porcentaje-



Fuente: Elaboración propia, Planificación Institucional. 2021

Según lo analizado en el proceso del motivo, los requisitos solicitados para el otorgamiento fueron los que el Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios de la institución designaba para el otorgamiento del beneficio Atención a Familias. Las personas beneficiarias que tuvieran la FIS actualizada a julio del año 2019 solo tuvieron que presentar como requisito adicional la factura proforma del convertidor con 45 días de validez.

Esta condición se corrobora por medio de la consulta a las personas beneficiarias cuando confirman en un 91% que los trámites fueron pocos y

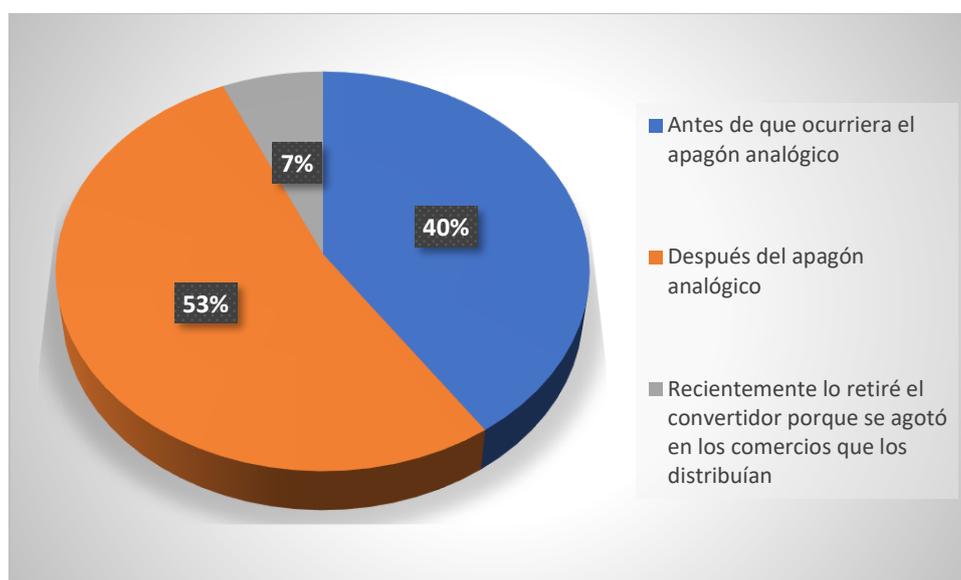
fáciles, que según la categoría de valoración lo coloca como una percepción de **muy eficiente**.

4.3.4. La percepción de la oportunidad del motivo

Con respecto a la oportunidad del servicio, variable que se relaciona directamente con el momento en el que fue otorgado el motivo, se preguntó específicamente acerca del momento en que adquirió el convertidor con relación a la fecha del apagón. Los resultados a continuación:

Figura 15. **Momento de la adquisición del convertidor**

-en porcentaje-



Fuente: Elaboración propia, Planificación Institucional. 2021

La figura evidencia que apenas un 40% de la muestra seleccionada logró tener “en mano” el convertidor antes del apagón. Consultando la base de datos de SIS el 35% de los pagos fueron otorgados antes del apagón, es decir, hay una brecha (5%) entre las personas que dicen que lo adquirieron antes del apagón y lo que dice el sistema respecto del pago.

Sin embargo, es importante resaltar que una cosa es que se haya pagado antes del apagón y otra que la personas lo tuvieran en mano para su instalación. Según se desprende de la entrevista a las personas de la institución, hubo factores de mercado que incidieron en esta brecha tales como el desabastecimiento de aparatos en los comercios que lo distribuían. Se indica que el desconocimiento, tanto de parte del IMAS, del MICTT y de los comercios de la demanda real de convertidores; fue el factor determinante principal para el desabastecimiento de convertidores.

Es así como un 7% indica que apenas recientemente retiró el aparato. Igualmente, las personas entrevistadas indicaron que todavía durante el año

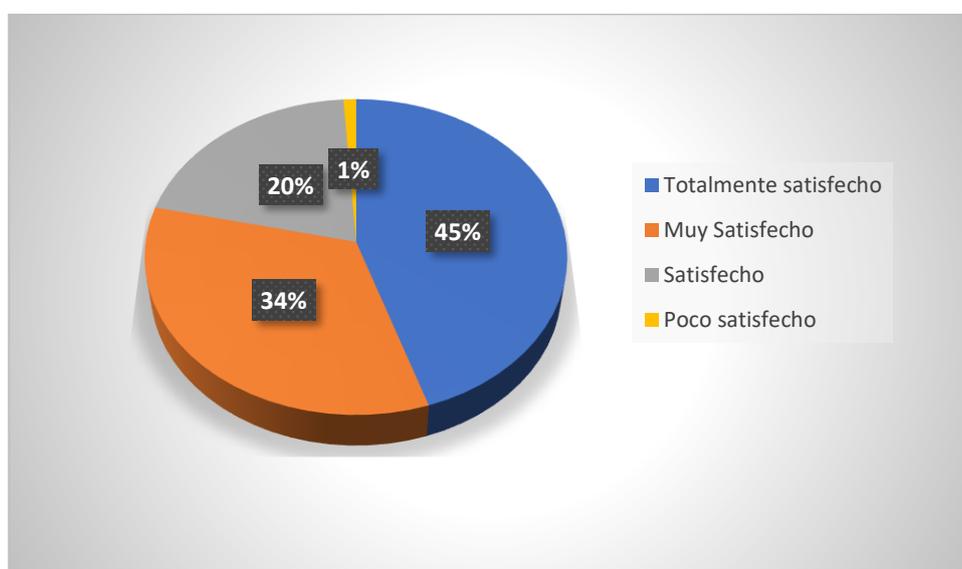
2021 estuvieron retirando de los comercios convertidores que fueron otorgados durante el 2019.

Dado que el motivo se otorgó con el fin de que la afectación del apagón analógico fuera minimizada, según lo indicado por las personas beneficiarias el beneficio se categoriza como **nada oportuno**.

Por último, se consultó acerca de la satisfacción del servicio recibido por considerarse que ésta es un eje transversal a todos los criterios de evaluación. Estos son los resultados encontrados:

Figura 16. **Grado de satisfacción de las personas beneficiarias con el servicio recibido**

-en porcentaje-



Fuente: Elaboración propia, Planificación Institucional. 2021

En cuanto a la percepción de la satisfacción del servicio recibido, los resultados para la institución son muy buenos, ya que el 99% se encuentra entre satisfecho y totalmente satisfecho.

5. Resultados de la consulta al grupo de interés institucional

5.1. Personas encargadas de la gestión del motivo

Seguidamente se presentan los principales hallazgos de la experiencia narrada por las personas encargadas de la gestión del motivo. Las preguntas fueron enmarcadas para tener una perspectiva del proceso, retos y oportunidades de mejora desde la perspectiva de este grupo de informantes.

La primera pregunta planteada mencionaba indicar que, desde la perspectiva, **valore el nivel de coordinación con el MICITT previo al diseño del motivo.** Las personas informantes orientaron sus respuestas a:

Identificaron al menos tres niveles de coordinación según se indica *“el MICIT apoyó, por ejemplo, en recabar información sobre que familias son las que deberíamos estar considerando para poder brindarles un convertidor y un poco esa asesoría técnica, porque también hubo que hacer una serie de purificaciones para saber cuáles son las familias que real y efectivamente, iban a necesitar un convertidor.”* También se señaló que el MICITT *“realizó un estudio de mercado, porque también era importante para todos conocer cuánto podía ser un monto promedio del beneficio que íbamos a otorgar, nos facilitaron los mapas en donde iban a estar las zonas de afectación, cuáles iban a ser las del primer apagón.”* y, *“también colaboraron en alguna coordinación para el acercamiento entre los distintos proveedores para poder hacer la explicación de cómo íbamos a trabajarlo y cómo podríamos hacer para que fuera mucho más expedito el trámite.*

Como aspecto positivo se percibió que *“desde el inicio hubo un interés por parte de las instituciones por finalizar bien el trabajo, indistintamente de la institución de la que se generara, o de la que se fuera a entregar”.*

Sin embargo, también se indicó que *“no hubo el acompañamiento esperado en función del poco conocimiento (en el IMAS) que se tenía del artículo que las familias debían adquirir.”*

Con respecto a que la persona entrevistada indicara que desde la perspectiva como persona líder del diseño del Motivo 14, **¿Cómo considera que fue el proceso para el otorgamiento del beneficio? ¿Cómo cree que se podría mejorar?**

“yo creo que el hecho de no tener claridad del listado específico de las familias a las cuales deberíamos brindar el beneficio, eso complicó bastante el proceso.” Por ejemplo, *“empezamos a sacar listados a partir de las variables que están en la ficha de información social para poder determinar familias que estuvieran reportadas que no tuvieran cable, pero no saber a cuánta gente realmente iba a impactar y el desconocimiento también de no saber si le iba a afectar era bastante complicado.”*

Otro factor mencionado complicado del proceso fue *“el hecho de que no podíamos garantizarle a los proveedores la cantidad de convertidores que venderían, entonces en muchos casos se quedaban sin producto y no tenían conocimiento de cuántos más debían importar”* lo que conllevó a que personas se quedara sin el convertidor aun cuando ya el beneficio estaba otorgado.

“Lo que sí pasaba es que de repente el comercio se quedó sin stock, entonces como estamos pagando, pero no hemos recibido el producto, esa liquidación, que fue como lo más complicado y se quería evitar efectivamente que las familias de repente empezaron como a venderlo o no utilizarlo, eso era complicado.”

Se resalta que “tenía que haberse coordinado un poquito más con las Áreas Regionales de Desarrollo Social, el tema específico de cómo iba a ser la coordinación con la parte Administrativa Financiera y los compañeros profesionales en cuanto a si el beneficio se iba a otorgar con un páguese a o si se iba a otorgar directamente a las familias. No se homologó a nivel de las Áreas Regionales, de cómo ejecutar.”

A la pregunta de **¿Cuáles fueron los principales retos u obstáculos que enfrentaron para el diseño del motivo?** respondieron lo siguiente:

“No sé si los comercios se habían informado porque no estaban listos y creo que su mayor preocupación era cuánta iba a ser la demanda para ver si les iba a hacer rentable el proceso.”

A nivel institucional los retos surgieron desde el inicio ya que se tuvo que decidir acerca de aspectos diferentes como *“primero saber qué era lo que se iba a adquirir, sí se iba a hacer por medio de contratación administrativa o si va a ser por el otorgamiento de un beneficio.”*

De seguido se planteó otro reto *“una vez que estuvo definido el proceso de que se iba a hacer por medio del otorgamiento de un beneficio, hubo que hacerse modificación a la normativa porque no estaba contemplado dentro de la normativa y adicionalmente agregar este un requisito, entonces digamos el proceso, fue bastante largo.”* *“las limitaciones, digamos fueron lógicas en función de que era algo que no era propio de la institución y que requería ajustes a nivel de normativa, interno y de coordinación interinstitucional.”*

De forma positiva se manifiesta que *“más bien pensaría que fue una etapa de crecimiento donde hubo que aprender qué era el convertidor, no teníamos conocimiento de que era eso y cómo podríamos ir haciendo ajustes a la normativa, al fin y al cabo, lo que se pretendía era disminuir la brecha digital.”* *“Entonces yo no lo veo tanto como limitaciones, sino como parte de un proceso de mejora para otorgamiento de un motivo.”*

Y con relación a **¿Cuáles fueron los aprendizajes o lecciones aprendidas durante la implementación del motivo?** Indicaron lo siguiente:

La primera lección aprendida fue que *“efectivamente, había una necesidad por parte de las familias de que se les otorgará el convertidor digital pero no hubo un acompañamiento por parte del MICITT.”*

Seguidamente, se identificó con una gran lección la necesidad de efectuar *“una mejor identificación de cuáles serían las familias que tenemos que realizar la atención, creo que eso sigue siendo un reto.”* *“El otro establecer una unificación de cómo realizar el proceso de entrega de este beneficio para el pago, porque no funciona igual en todas las regionales.”*

Y para finalizar, se resalta *“que tenemos que aceptar que, dentro de un proceso de articulación interinstitucional, ¿qué corresponde efectivamente a cada institución? Por ejemplo, si nosotros íbamos a brindar a la población, si vamos a brindar el presupuesto, porque al fin y al cabo nosotros brindamos la población y presupuesto a un proceso que era más de competencia de otra institución ya que la brecha digital no es un tema que esté amparado directamente por el IMAS.”*

A manera de resumen se rescatan los siguientes aspectos positivos:

- Se identificaron al menos tres niveles de coordinación interinstitucional entre el IMAS y el MICITT y eso colaboró en un proceso novedoso para ambas instituciones.
- La existencia de interés de parte del MICITT y del IMAS por finalizar de buena forma el otorgamiento de los convertidores indistintamente de la institución de la que se generara, o de la que se fuera a entregar el beneficio.
- Se considera una etapa de crecimiento y aprendizaje de nuevos temas técnicos y lo que implicó su implementación tales como la conformación de las listas de beneficiarios (establecer la demanda), los cambios en la normativa y los conocimientos técnicos del convertidor y de la televisión.

Con relación a los retos, se indicó:

- Se tuvieron que resolver diferentes retos en niveles diferentes del proceso: la primera decisión fue si se compraban los convertidores o se utilizaba otra modalidad de entrega. La construcción de la lista de beneficiarios y a qué segmento de la población objetivo se le otorgaría y la definición del precio promedio del convertidor fueron aspectos que se tuvieron que resolver contra presión porque ya estaba cercana la fecha del apagón analógico.

- A nivel interno los retos se relacionaron con el cambio de la normativa para poder ejecutar el motivo por medio del beneficio atención a familias. Las decisiones acerca de cómo pagar y la coordinación con la regionales para que tuvieran los espacios y flexibilidad de implementar modalidades de convocatoria, de pago y de liquidación conforme a sus características.

Y las lecciones aprendidas:

- Se señala que la entrega del motivo correspondió a la existencia de una necesidad de las familias para continuar conectadas a la televisión digital terrestre gratuita.
- Ante procesos similar de entrega de beneficios o recursos para nuevas necesidades de las familias, es muy importante que la institución mejore sus mecanismos de identificación de la población objetivo a la cual se le estará entregando el motivo o del beneficio según sea el caso.

5.2. Personas encargadas de la ejecución del motivo

En este apartado se evidencian los hallazgos encontrados a partir de la entrevista efectuada a las personas ejecutoras.

A la pregunta planteada, misma que solicita que desde la perspectiva como persona ejecutora del Motivo 14 ***¿cómo considera que fue el proceso para el otorgamiento del beneficio? ¿Cómo cree que se podría mejorar?***

Las personas entrevistadas fueron enfáticas al indicar que la existencia de la guía y designación de solo otorgar el beneficio a familias de puente al desarrollo facilitó en gran medida el proceso ya que *“nosotros [las personas ejecutoras] teníamos un contacto directo con ellas, es muy fácil de contactarse con ellas. Fue muy oportuno que seleccionaran estas familias”*. Sin embargo, cuando la ficha de la familia no estaba actualizada se indicó que *“en nuestro caso no todos tenían la ficha de información vigente, entonces había que hacer todo un proceso, entonces era sumamente largo. Esa parte la organizamos muy bien con las personas de Atención Primaria y nosotros los Ejecutores”*.

Con respecto al perfil seleccionado, aparte de ser familia del plan puente, el perfil técnico *“era que no tuvieran una televisión por pago, digamos cable, ya fuera satélite o que la pantalla que o el televisor fuera creo que era japonés-brasileño”*.

El proceso de pago se percibió como uno de los obstáculos a superar en tanto manifestaron que *“...el pago ocasionó un poco de caos. Ahí fue donde tuvimos como ese, ese momento de frustración, pero luego se solucionó. En ese entonces se le tenía que pagar al almacén, pero el almacén no sabía a qué familias se les había otorgado entonces yo creo que el método de pago es un aspecto de mejora”*.

Pagarle a la familia mediante depósito también ocasionó problemas ya que *“costaba un mundo que las señoras vinieran y trajeran la factura proforma porque se traían cualquier factura proforma y no como se especificaba en la guía. También algunas de las casas o empresas proveedoras no estaban al día con las obligaciones con la CCSA y con el IMAS.”*

En esa misma dirección, se añade: que *“con respecto al páguese a se hizo hasta después que nos dieran una directriz de que se le podía pagar directamente a la persona y que presentara la factura proforma.*

En resumen, se identificó como área de mejora el método de pago ya que el mecanismo de depósito a la familia ocasionó mucho retrabajo por el tema de conseguir la factura proforma y de costos adicionales por tener que venir dos o tres veces a la oficina para un mismo trámite.

Este aspecto se mejoró con el “páguese a” de forma directa al proveedor. No obstante, también ocasionó que cuando se *“le tenía que pagar al almacén, pero el almacén no sabía a qué familias se les había otorgado entonces yo creo que el método de pago es un aspecto de mejora”*.

Y siguiendo con el proceso de pago se opina que *“lo mejor hubiera sido pagar directamente al beneficiario, eso es lo óptimo, más ágil, y que uno puede manejar este porque ya uno tiene la basecita de datos de las personas que uno les va dando, entonces uno les va dando un seguimiento, “señora, no me he traído la factura proforma”, más directamente a la persona que estarlo pasando a un “páguese a” a un comercio. El “páguese a” debería ser sólo para personas nicaragüenses en una condición migratoria irregular”*.

Se considera importante resaltar la siguiente manifestación relacionada con la comunicación. *“... también el tema de la comunicación, creo que la información de que el IMAS iba a dar convertidores, alertó a todo el cantón. Entonces fue un proceso que nos saturó a la compañera de recepción, por ejemplo, en tener que dar explicaciones: mirá es que no se les va a dar a todos.”* Aumentando el riesgo de que la familia pensara que era una posición de la ejecutora y no una directriz institucional.

Respecto al tema de los requisitos para la ejecución del motivo, **¿Cómo considera el conjunto de requisitos que se solicitaron a las personas beneficiarias?, ¿Los requisitos solicitados facilitaron el proceso de otorgamiento del beneficio?, ¿Era necesario algún otro requisito?, ¿Cuál?**

Se manifestó que *“no fue complicado porque los requisitos que tenía de la familia, por estar en puente al desarrollo en ese momento eran familias en pobreza extrema”, en esa misma dirección “la ventaja es que el beneficio se empezó a dar en julio y aquí en la unidad local, intentamos que las familias puente al desarrollo estén actualizadas entre febrero y marzo de cada año”.*

“En nuestro caso las familias que estaban en puente tenían el expediente actualizado. Éste y el requisito de la factura proforma con los datos del convertidor fueron los principales y se cumplieron”. Se concluye que por otorgarse solo a familias puente, la factura proforma con los requisitos de comercio, fueron requisitos claros.

El gran reto que tuvo la persona ejecutora fue de orden técnico, como se indica *“mi gran reto, la gran dificultad de los requisitos fue poder explicarle a la familia que era el estándar japonés brasileño.”*

Siguiendo con el tema de los requisitos, se manifestó que *“siento que hizo falta un requisito con respecto al almacén, ya que ellos se tenían que comprometerse a dar tal cantidad de convertidores, pero a la verdad, se les agotaron existencias entonces hasta este año [2021] están todavía entregando convertidores.”*

Asimismo, se indicó que *idealmente “debe haber una carta de compromiso en donde la familia realmente haga el uso adecuado del beneficio. Porque a pesar de que la UIPER hizo un filtro para identificar la casa que no hay cable, igual había muchas familias que tenían su cable con Claro, con Coopelesca o con cualquiera otro. Cuando me di cuenta de que, algunas de mis familias puente han mentido, se les llama la atención. Luego también me di cuenta de que algunas lo habían vendido. Entonces, creo que una carta en donde la familia se comprometa al uso adecuado del convertidor, aunque no sé si eso es legal. Pero, que haya una carta por medio, o sea, como de compromiso.”*

Ahondando en el tema de los métodos de pago, ante la pregunta **¿Considera que existen métodos más apropiados para el pago o liquidación de este motivo? ¿cuáles?**

Se manifestó enfáticamente *“no, no, se hizo muy bien, para mí se trabajó muy bien.”* o por ejemplo *“se tomó muy al pie de la letra lo que decía la guía. Porque lo hacíamos por medio de páguese a directo a los comercios”.*

Otra persona entrevistada indicó que *“en otras Áreas Regionales, se pagaba directamente con cheque a los comercios”*. Este medio de pago vino a solventar las irregularidades con la factura, sin embargo, implicó mucha coordinación con el comercio y la persona beneficiaria para que acordaran una hora de conveniencia, tanto para el comercio como para la persona beneficiaria.

De esta forma “se citaba a las familias entonces, el compañero o la compañera local llegaba a ese comercio, pagaba directamente con cheque, se le entregaba el convertidor a la familia y de una vez le liquidaban al IMAS esa compra. La ventaja es que ese mecanismo garantizaba la liquidación”.

Y con respecto a las instrucciones se preguntó lo siguiente, usted como ejecutor recibió un conjunto de instrucciones para otorgar el motivo. Desde su experiencia, ***¿esas instrucciones fueron recibidas en forma clara, precisa y oportuna?***

Queda claro que se remitió una guía con indicaciones, cuando se indica que *“la única indicación que se nos brindó fue por correo electrónico remitiendo la guía, ésta se bajó ULDS por la regional”* e igualmente, *“lo más claro que se tuvo fue lo que había una guía y aquellas consultas de dudas se transmitía a la Jefatura y ésta las respondía”*. También *“sí, a nosotros antes de iniciar el proceso de convertidores, nos pasaron la directriz y una serie de preguntas. También la guía de atención que decía a quienes se les puede brindar el beneficio de convertidores y cuantas veces”*.

Sin embargo, se señala con respecto a *“la guía, también tenía muchísimos vacíos, principalmente en lo técnico: cómo saber si esta familia le va a servir un convertidor o no. Lo que hicimos fue efectuar preguntas generales, ¿usted tiene antena porque no tiene cable o no tiene cable? Creo que ahí fue donde faltó como un plan”*.

Y, por último, las personas manifestaron aspectos como *“pero más que instrucción me hubiera gustado tener capacitación sobre qué es un convertidor y de estándar japonés brasileño, porque yo me puedo leer el manual ahí en Google, pero cómo le explico yo a esa familia algo tan básico pero técnico. El poco conocimiento técnico y luego el tema de explicar que es el estándar japonés-brasileño, no fue tan fácil para nosotras ni para los beneficiarios”*.

En resumen, los aspectos positivos del proceso indicados son:

- La existencia de una guía que orientó la ejecución y facilitó el proceso de ejecución.

- La designación de otorgar el beneficio solo a familiar incluidas en el plan puente al desarrollo, es decir a personas en condición de extrema pobreza.
- La definición del perfil técnico de las personas beneficiarias en cuanto a no tener televisión de paga y que el televisor fuera del estándar japonés-brasileño también delimitó en mucho el proceso de ejecución.
- El momento en que comenzó a ejecutar el beneficio -a partir de julio de 2019- se considera un aspecto que coadyuvó al proceso en la medida que en ese momento la mayoría de las ULDS ya tenían actualizados los expediente y contaban con las listas de las personas a las que se les podía brindar el convertidor.

Los retos que enfrentaron:

- Debido al anuncio que hizo la institución de que iba a dar convertidores saturó a las ULDS de personas solicitando información al respecto.
- Hubo que investigar por cuenta propia aspectos técnicos del estándar japonés-brasileño ya que no se brindó capacitación al respecto había que explicarle a la persona beneficiaria qué era el estándar.
- La guía tenía muchos vacíos que hubo que solventar con creatividad como la creación de instrumentos para poder identificar el tipo de televisión que tenía y así darle el beneficio con algunos criterios de adaptabilidad. También sustituir el contacto personal a convocatorias masivas fueron aspectos que se implementaron para poder ejecutar el beneficio.
- Se implementaron tres mecanismos de pago con sus ventajas y desventajas (depósito a la familia directamente, páguese al comercio y pago con cheque). Los tres se fueron implementando uno a uno a medida que surgían inconvenientes insalvables se implementaba otro.
- Al final, el que sirvió a algunas regionales fue el pagar con cheque directamente al comercio teniendo al frente a la familia para entregarle el convertidor y recibir de inmediato la factura y continuar con la liquidación. No se obvia manifestar que para llegar al momento de pagar en el comercio se requirió de mucha coordinación entre los diferentes actores (IMAS, beneficiarios y el comercio) para lograr concordar los tiempos, los lugares y las personas.

Aspectos de mejora:

- Brindar capacitación en aspectos técnicos del estándar y de los televisores ya que son temas completamente ajenos una persona ejecutora que es del área social.

- Efectuar el comunicado nacional de que se va a dar un motivo cuando se haya informado a la ULDS y capacitado al personal que va a ejecutarlo para evitar la saturación de las oficinas y los malentendidos con las personas que quieren optar por el beneficio.

6. Análisis de la ejecución de la meta física y presupuestaria

La asignación de recursos del motivo 14, el cual se encuentra incluido dentro del beneficio Atención de Familias, cuya finalidad es promover la satisfacción de necesidades básicas de alimentación, salud, vivienda y servicios públicos básicos, entre otros, mediante un aporte económico al ingreso familiar propiciando mejores condiciones de vida.

Este aporte económico que brinda el IMAS se da a través de motivos, los cuales otorgan beneficios a las familias para cubrir sus necesidades y mejorar la calidad de vida de los hogares y/o comunidades. En el caso del Motivo 14, el cual se diseñó con la finalidad de cerrar la brecha digital y la exclusión social por limitaciones al acceso a la información y la comunicación a través de la televisión debido al apagón analógico que vivió el país en el año 2019, es que dio inicio a nivel nacional la entrega de convertidores digitales para TV, con la finalidad de promover y facilitar la inclusión digital de la población y disminuir la brecha digital.

Los recursos necesarios que permitan adquirir los convertidores con la finalidad de cerrar la brecha digital que surge con el cambio de tecnología son asignados a través del Beneficio de Atención de familias.

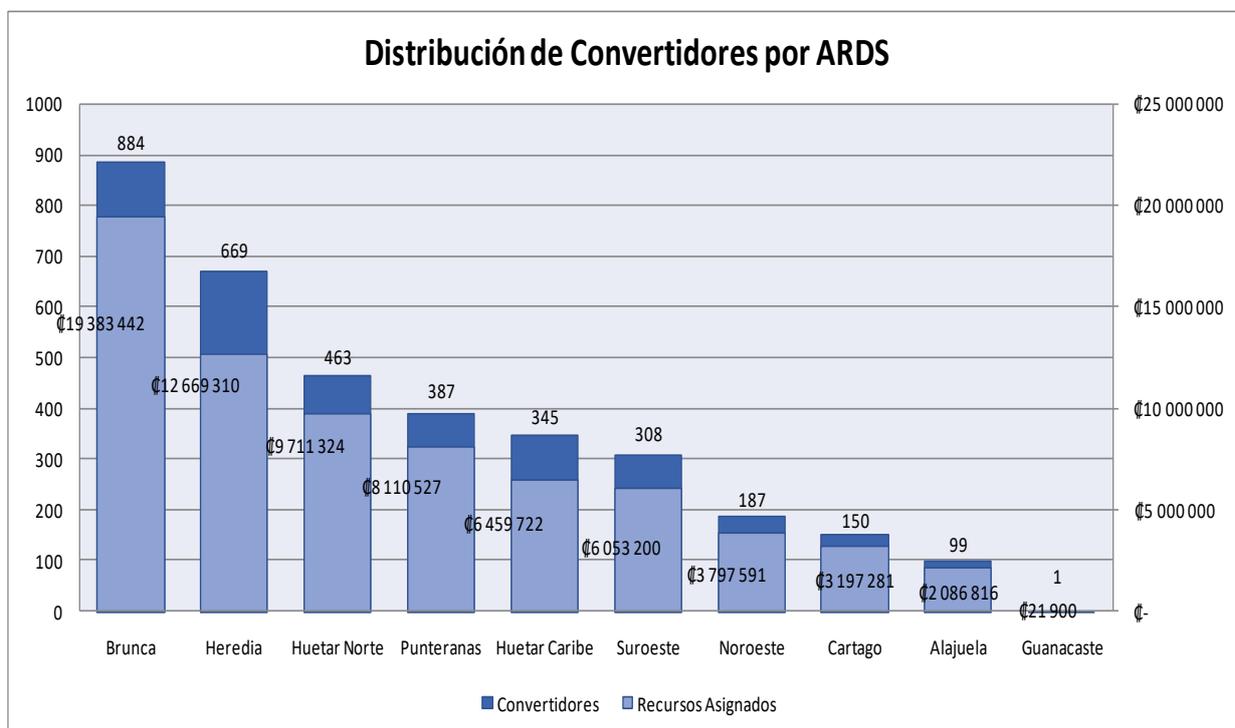
Es importante indicar que los motivos no cuentan con Metas POI ni asignaciones presupuestarias que deban cumplir, ya que los recursos presupuestarios son tomados del Beneficio al cual pertenecen. Por otro lado la estimación de la meta física asignada a un motivo se define en conjunto con la Subgerencia y el Área Técnica.

Para resumir el caso del Motivo 14 y tomando información de referencia de la base de datos depurada que se obtuvo del SASI se muestra la siguiente información:

- **Mediante oficio IMAS-SGDS-ABF-0187-2019 se eliminan las actividades “2.8.1 Adquisición de convertidores y 2.8.2 Distribución de los convertidores” digitales**, así como la meta física y presupuestaria del motivo 14 del POI del 2019.
- El presupuesto ejecutado en el año 2019 en el Beneficio de Atención de Familias fue de ₡59.975.597.553, con una ejecución del 99.74%

- En el caso del Motivo 14, el cual obtiene los recursos económicos de este Beneficio se asignaron recursos para la compra de convertidores por un monto de ¢ 71.491.113 lo que representa un 0.12% del total de la ejecución presupuestaria.
- Se solicita a SIS la base de datos de las personas beneficiadas con el motivo 14 primera etapa, para proceder con la depuración de los mismos.
- Una vez depurada la base de datos se concluye que en su primera fase se beneficiaron con la entrega de los convertidores 3.493 personas.
- El costo promedio por convertidor fue de ¢ 20.467.
- La entrega de este motivo se realizó a nivel nacional a través de las ARDS, lo que nos permite conocer la distribución de convertidores y recursos asignados por zona

Figura 17. Distribución de convertidores por ARDS



Fuente: Elaboración propia, Planificación Institucional. 2021

La distribución de los convertidores a nivel nacional se realizó a través de las 10 ARDS, de las cuales el Área de Desarrollo Social Brunca logro entregar 884

aparatos ejecutado el 27% del monto gastado en la compra de 3.493 convertidores, de igual forma el Area de Desarrollo Social de Alajuela logra ejecutar solo el 3% del monto gastado con 99 convertidores entregados.

7. Conclusiones

- La experiencia institucional con la población objetivo fue clave para lograr definir el mecanismo más apropiado para el otorgamiento del beneficio, el incluir el motivo dentro del beneficio Atención a Familias permitió que sólo fuera necesario un requisito adicional que fue la factura proforma, además la presencia de las Áreas Regionales y de las Unidades Locales de la organización en diferentes zonas del país, facilitó que las familias que iban a ser afectadas por el primer apagón analógico tuvieran el acceso al beneficio.
- La mayoría de los convertidores fueron pagados después del apagón analógico, era necesario iniciar con el proceso para el otorgamiento de beneficio con mayor anticipación para evitar la discontinuidad en el acceso a la información, no obstante hay que considerar que el otorgamiento de convertidores no se encontraba dentro de la oferta de beneficios tradicional de la institución, lo que requirió una modificación de la normativa y una proactividad por parte de los funcionarios de la institución para abordar el reto en forma eficaz.
- La Disponibilidad de información en el Internet y la posibilidad de asesoramiento con el MICITT ayudó a la obtención de información para poder elaborar una guía para el otorgamiento del motivo.
- También fue importante que en las diferentes localidades existieran comercios que vendían los convertidores, coadyuvando a que no fuera necesario en todos los casos el desplazamiento de las personas beneficiarias para poder adquirir el convertidor.
- Pese a todos los esfuerzos realizados, no se consideraron al inicio del motivo que no todos los comercios generan facturas proformas con validez de 45 días por lo que al principio fue difícil para las personas beneficiarias cumplir con este requisito. Además, algunos comercios quedaron con desabasto de convertidores, ya que no se conocía la demanda que iban a tener y la institución tampoco contaba con esta información.

- Al inicio de la ejecución del motivo no hubo una claridad sobre los métodos de pago, produciendo en algunos casos confusiones sobre los métodos más apropiados, no obstante, el método “páguese a”, bajo la modalidad depósito mediante cheque es la forma que garantiza el ciclo completo del proceso, el cual finaliza con el proceso de liquidación, que tiene como requisito la presentación de la factura de compra del convertidor.

- De acuerdo con los criterios de evaluación y la percepción de las personas beneficiarias se determinó que el beneficio fue pertinente, eficaz, muy eficiente pero nada oportuno y a nivel de proceso la calificación fue de muy pertinente, eficaz, muy eficiente, pero poco oportuno, sin embargo, la consideración de la pertinencia no afectó el grado de satisfacción que percibe la persona beneficiaria respecto al servicio recibido por parte de la institución ya que en un 99% se sienten entre satisfechos y muy satisfechos con el IMAS y en cuanto al convertidor el 94% manifestó que se sienten entre satisfechos y muy satisfechos.

8. Recomendaciones

- Es necesario valorar la posibilidad de que los motivos tengan asociado un objetivo, el cual sirva como base para la medición de los logros obtenidos y que al mismo tiempo guíe el diseño, ejecución y alcance de este.
- Antes de definir requisitos que sean obtenidos mediante instituciones no estatales, es necesario verificar lo que está ofreciendo el mercado, para así poder definir la viabilidad de los aspectos solicitados por la institución.
- Cuando surjan beneficios que no son tradicionales en la institución es necesario diseñar una capacitación para las personas funcionarias y no sólo una guía.
- Amerita considerar desarrollar una base de datos que permita obtener información relacionada con los modos de pago, es decir si fue por depósito o cheque y además de las fechas en que la persona inició el trámite con la institución y si realizó el proceso de liquidación, esto con el fin de poder realizar estudios más enfocados en la eficacia y eficiencia del proceso. Hasta el momento no hay una base de datos que tenga toda la información y en algunos casos habría que extraer la información de los expedientes físicos de las personas beneficiarias, lo que hace que la tarea sea menos expedita.

9. Referencias Bibliográficas

Cruz, G., L. E. (2016). De la inclusión digital a la inclusión social. Un estado del arte. México. Noviembre. Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/311571936_De_la_Inclusion_Digitala_la_Inclusion_Social_Un_Estado_del_Arte 23 de agosto de 2021

Cruz K, García E, González M, Valerio E, & Vega, M. (2018). Guía de Informes de Evaluación. ISBN 978-9977-73-104-9 Recuperado de: 2021.

https://documentos.mideplan.go.cr/share/s/I4gDmfbZSRy_Ze0nsMW9sA.3 de agosto del 2021.

Días, Avila Flavio y Sain, Gustavo. (2007). *Evaluación de los impactos potenciales de los proyectos financiados por FONTAGRO*. Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA). SBN13: 978-92-9039-828-8 Recuperado de: [B0518E.PDF \(iica.int\)](B0518E.PDF(iica.int)) 19 de agosto de 2021

Díaz, F. y Barriga, A. (2002) Estrategias Docentes para un Aprendizaje Significativo: una interpretación constructivista. México: McGraw Hill. Tomado de: [Microsoft Word - diazbarrigacap8.doc \(infd.edu.ar\)](Microsoft Word - diazbarrigacap8.doc (infd.edu.ar)). 19 de agosto de 2021.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P., (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta. ed.). México: MC Graw Hill. ISBN: 978-1-4562-2396-0 ISBN: 978-607-15-0291-9. Recuperado de:

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>. 05 de agosto del 2021.

Ramos, G., C. (2020). Los alcances de una investigación. CienciAmérica. Vol. 9. ISSN 1390-9592 ISSN-L 1390-681X. Recuperado de:

<file:///C:/Users/LUZ%20CHACON/Downloads/Dialnet-LosAlcancesDeUnaInvestigacion-7746475.pdf> 29 de octubre de 2021.

Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones. (2017). Índice de Brecha Digital 2006-2016. Departamento de Análisis Económico y Mercados de Telecomunicaciones– San José, Costa Rica. ISBN: 978-9968-732-51-2. Recuperado de:

[Índice de Brecha Digital 2006-2016 \(micit.go.cr\)](Índice de Brecha Digital 2006-2016 (micit.go.cr)) 25 de agosto de 2021.

10. ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario personas beneficiarias

FORMULARIO (F1)

CUESTIONARIOCONSULTA PERSONAS BENEFICIARIAS EVALUACIÓN MOTIVO CONVERTIDORES PRIMERA FASE DE JULIO A NOVIEMBRE 2019

Buenos días / tardes mi nombre (*decir el nombre de la persona*) y le llamo de parte del IMAS.

Queremos nosotros conocer su opción en relación al servicio brindado por el IMAS de darle un convertidor de señal de televisión.

Para ello, estamos aplicando un pequeño cuestionario en el que sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no tendrán ningún efecto en la asignación de beneficios en el futuro.

1. ¿Está de acuerdo en contestar el cuestionario?

Sí () Continúe la encuesta

No () Finalizada la llamada y se le da las gracias por contestar su tiempo.

2. Por favor, me puede decir su número de cédula:

3. ¿De cuántos miembros se compone su grupo familiar actualmente?

4. ¿Cómo se enteró de que el IMAS iba a dar un beneficio para la compra del Convertidor?

Respuestas	Opción
Una persona del IMAS me contactó para informarme de la existencia del beneficio	
Lo supe por otra persona que ya la habían llamado para informarle	
Vi el anuncio en las redes sociales o en las oficinas del IMAS	
El IMAS me mandó un mensaje telefónico invitándome a presentar a una reunión para brindarnos información	
Noticias o periódicos	

5. ¿Qué tal le parecieron los trámites para realizar la solicitud de otorgamiento del beneficio?

Respuestas	Opción
Fáciles pero eran muchos	
Fáciles y pocos	
Tuve que hacer muchos trámites administrativos y eran difíciles de completar	
Los trámites eran pocos, pero eran complicados	

6. ¿Se logró adaptar el convertidor al modelo de su TV? (Si la respuesta es no, pase a la pregunta 13)

Respuestas	Opción
Si, sin ningún problema	
Sí, pero fue complicado	
No se logró adaptar al televisor	

7. Para continuar viendo los canales después del apagón analógico, ¿Tuvo que adquirir algo adicional al convertidor para que su TV siguiera funcionando?

Respuestas	Opción
Fue necesario comprar cable adicional	
Fue necesario comprar antena interna o externa	
Fue necesario comprar un adaptador eléctrico	
Fue necesario comprar otro tipo aparato	
No fue necesario comprar nada adicional al convertidor otorgado	

8. Usted pudo tener en su hogar el convertidor funcionado

Respuestas	Opción
Antes de que ocurriera el apagón analógico	
Después del apagón analógico	
Recientemente lo retiré el convertidor porque se agotó en los	

comercios que los distribuían	
-------------------------------	--

9. Ahora que tiene el convertidor instalado ¿Cuanta cantidad canales de TV puede ver?

Respuestas	Opción
Mayor cantidad de canales de los que veía antes del suspensión apagón de la TV analógica	
Igual cantidad de canales que antes	
Menor cantidad de canales que antes	
Puedo ver canales diferentes de los que veía antes de la suspensión	

10. Ahora que tiene el convertidor instalado en su TV, ¿Los canales se escuchan sin ninguna distorsión?

Si ()	No ()
--------	--------

11. Ahora que tiene convertidor digital instalado en su TV la imagen es:

Respuestas	Opción
Mejor que la tenía antes de la suspensión de la TV analógica	
Igual resolución de imagen que la tenía antes de la suspensión	
Peor resolución de imagen que la tenía antes de la suspensión	
Unos canales con mejor resolución de imagen y otros con peor resolución de imagen	

12. ¿Qué tan satisfecho se siente con el uso del convertidor? (**Pasar a la pregunta 13**)

Respuestas	Opción
Totalmente satisfecho	
Muy Satisfecho	
Satisfecho	
Poco satisfecho	
Insatisfecho	

13. Dado que el convertidor digital no se adaptó, ¿Adquirió usted una nueva televisión?

Si ()	No ()
--------	--------

14. ¿Qué tan satisfecho se siente usted a la atención brindada por el IMAS para el otorgamiento de este beneficio de convertidores?

Respuestas	Opción
Totalmente satisfecho	
Muy Satisfecho	
Satisfecho	
Poco satisfecho	
Insatisfecho	

Esto es todo, gracias por su tiempo.

Anexo 2. Cuestionario entrevista semiestructurada personas involucradas en el diseño e implementación del motivo.

Cuestionario Para Personas funcionarias (Jefaturas)

1. Desde su perspectiva, valore el nivel de coordinación con el MICITT previo al diseño del motivo.
2. Desde su perspectiva como persona líder del diseño del Motivo 14, ¿cómo considera que fue el proceso para el otorgamiento del beneficio?, ¿cómo cree que se podría mejorar?
3. ¿Cuáles fueron los principales retos u obstáculos que enfrentaron para el diseño del motivo?
4. ¿Cuáles fueron los aprendizajes o lecciones aprendidas durante la implementación del motivo?

Anexo 3. Cuestionario entrevista semiestructurado para las personas involucradas en la ejecución y otorgamiento del motivo.

Cuestionario Para Personas funcionarias (ULDS)

1. Desde su perspectiva como persona ejecutora del Motivo 14, ¿cómo considera que fue el proceso para el otorgamiento del beneficio?, ¿cómo cree que se podría mejorar?
2. Con respecto al tema de los requisitos para la ejecución del motivo, ¿Cómo considera el conjunto de requisitos que se solicitaron a las personas beneficiarias?, ¿Los requisitos solicitados facilitaron el proceso de otorgamiento del beneficio?, ¿Era necesario algún otro requisito?, ¿Cuál?
3. Considera que existen métodos más apropiados para el pago o liquidación de este motivo. ¿ cuáles?. Justifique su respuesta.
4. Usted como ejecutor recibió un conjunto de instrucciones para otorgar el motivo. Desde su experiencia, ¿esas instrucciones fueron recibidas en forma clara, precisa y oportuna?