

INFORME FINAL
LINEA 4 – ESPACIOS PUBLICOS CONECTADOS

TABLA DE CONTENIDO

Aspectos metodológicos	6
Población de Interés y Tamaño de Muestra	6
Tabla 1: Muestra por tipo de zonas	7
Diseño Muestral y Metodología de Recolección de la Información	7
Tabla 2: Detalle de incidencias.....	7
Distribución y selección de la muestra.....	9
Tabla 3: Muestra de Espacios Públicos Conectados	10
Instrumento de recolección de la información	11
Programa de capacitación y entrenamiento de los encuestadores, entrevistadores y otros	14
Sistema de Control de Calidad: Crítica y Verificación.....	14
Resultados Obtenidos en la prueba piloto	15
Tabla 2: Muestra de prueba Piloto	15
La duración promedio	15
Tabla 3: Duración de la encuesta	15
Observaciones de la prueba piloto.....	16
Programa Espacios Públicos Conectados – Usuarios del servicio de Internet Inalámbrico	16
Perfil de la muestra	16
Tabla 4: Muestra por tipo de zona digital Programa Espacios Públicos Conectados	16
Tabla 5: Muestra por región de planificación	17
Tabla 6: Muestra por escolaridad	17
Tabla 7: Muestra por ocupación del entrevistado.....	18
Conocimiento de SUTEL FONATEL	18
Cuadro 1: P6. ¿Sabe usted que es SUTEL?	18
Cuadro 2: P7. ¿Sabe usted que es FONATEL? / P8. ¿Qué sabe usted de FONATEL? / P9. ¿Cómo califica la labor de la FONATEL?.....	19

Cuadro 3: P10. ¿Sabe usted que es el programa Espacios Públicos Conectados?	20
Cuadro 5: P12. ¿Ha visto alguna campaña o actividad informativa o de capacitación sobre el programa Espacios Públicos Conectados? / P13. ¿De parte de quién? / P14. ¿Les sirvió esta información para acceder a la red inalámbrica?	20
Cuadro 6: P15. ¿Conoce usted la página web “Zii para todos? / P16. ¿Ha usado la página web “Zii para todos”?	21
Cuadro 7: P17. Vamos a evaluar algunos aspectos de la página Web “Zii para todos”, usaremos una escala de 1 a 10, donde 1 es la nota más baja y 10 la más alta, ¿Cómo califica la página en... ..	21
Cuadro 8: P18. ¿Ha usado el portal web “Zii me capacita”?	22
Cuadro 9: P19. Vamos a evaluar algunos aspectos del portal web “Zii me capacita”, usaremos una escala de 1 a 10, donde 1 es la nota más baja y 10 la más alta, ¿Cómo califica el portal web en... ..	22
Cuadro 10: P20. ¿Qué cursos ha llevado dentro del portal “Zii me capacita”?	23
Cuadro 11: P21. ¿Qué cursos quisiera que se incluyeran?	23
Cuadro 12: P22. ¿Qué otras prestaciones o beneficios considera usted que se deben ofrecer dentro del programa?	24
Cuadro 13: P23. ¿Tiene el servicio de Internet fijo en el hogar?	24
Acceso a las prestaciones provistas por el programa	24
Cuadro 14: P24. ¿Con que frecuencia visita esta zona?... ..	25
Cuadro 16: P26. ¿Cuándo visita esta... hace uso del Internet Inalámbrico?	25
Cuadro 17: P27. Vamos a evaluar la facilidad de conectarse a la red usando una escala de 1 a 10, donde 1 es la nota más baja y 10 la más alta, ¿Cómo califica la facilidad de conectarse a la red?	26
Uso y evaluación de las prestaciones del programa	26
Cuadro 18: P28. Vamos a evaluar algunos aspectos de la zona digital, usaremos una escala de 1 a 10, donde 1 es la nota más baja y 10 la más alta, ¿Cómo califica la zona digital en... ..	26
Cuadro 19: P29. Vamos a evaluar algunos aspectos de la calidad y funcionamiento del servicio de Internet Inalámbrico, usaremos una escala de 1 a 10, donde 1 es la nota más baja y 10 la más alta, ¿Cómo califica la zona digital en... ..	27
Cuadro 20: P30. ¿Considera usted que el tiempo que se le brinda para conexión en la zona es...?	28
Cuadro 21: P31. ¿Con cuál dispositivo se conecta a la red inalámbrica?	28
Cuadro 22: P32. ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de Internet Inalámbrico en la zona digital?	29

Cuadro 24: P34. ¿Cuál es el principal uso que le da al servicio de Internet Inalámbrico en esta zona?	29
Cuadro 25: P35. ¿Qué actividades o tareas realiza cuando está conectado?	30
Cuadro 26: P36. ¿Cuántos días a la semana utiliza el Internet fijo de su hogar?	30
Cuadro 27: P37. ¿Cuántas horas al día usan normalmente el servicio de Internet fijo en su hogar?	31
Cuadro 28: P38. ¿En su hogar utilizan el servicio de Internet celular?.....	32
Cuadro 29: P39. ¿Cuántos días a la semana utiliza el Internet celular?	32
Cuadro 30: P40. ¿Cuántas horas al día usa normalmente el servicio de Internet celular?	33
Resultado – Efecto del programa	33
Cuadro 31: P41. ¿Qué factores considera usted que motivan a los usuarios a utilizar el servicio de Internet inalámbrico en esta zona...?	33
Cuadro 33: P43. ¿Qué tipo de beneficios o cambios percibe en esta zona... a partir de tener el servicio de Internet inalámbrico gratuito...?.....	34
Cuadro 35: P45. Necesitamos evaluar algunos aspectos de esta zona... para comparar como era antes de ser beneficiado con el servicio de Internet inalámbrico gratuito y cómo es ahora, le agradezco nos indique con cada aspecto como lo considera: Seguridad	34
Cuadro 36: P45. Necesitamos evaluar algunos aspectos de esta zona... para comparar como era antes de ser beneficiado con el servicio de Internet inalámbrico gratuito y cómo es ahora, le agradezco nos indique con cada aspecto como lo considera: Accesibilidad	35
Cuadro 37: P45. Necesitamos evaluar algunos aspectos de esta zona... para comparar como era antes de ser beneficiado con el servicio de Internet inalámbrico gratuito y cómo es ahora, le agradezco nos indique con cada aspecto como lo considera: Iluminación	35
Cuadro 38: P45. Necesitamos evaluar algunos aspectos de esta zona... para comparar como era antes de ser beneficiado con el servicio de Internet inalámbrico gratuito y cómo es ahora, le agradezco nos indique con cada aspecto como lo considera:	36
Conclusiones.....	36
Recomendaciones	37

3 de junio del 2021

SEÑORES

FIDEICOMISO DE GESTIÓN DE LOS PROYECTOS Y PROGRAMAS DEL FONDO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (FONATEL)

“CONTRATACION DE UNA PERSONA FISICA O JURIDICA QUE PROVEA SERVICIOS DE ESTADISTICA COMO ENCUESTAS, PRUEBAS ETNOGRFICAS Y OTROS, PARA LA EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS EJECUTADOS CON CARGO A FONATEL”

Asunto: Informe Final Concurso 002-2020 Línea 4 Espacios Públicos Conectados

Estimados señores:

G-NOW Marketing somete a su criterio el presente documento donde se plantean los resultados finales de Línea 4 Espacios Públicos Conectados.

Esperamos que el mismo cumpla en forma y fondo con lo solicitado en el documento Cartelario. Esperando poder servirles, se despide cordialmente,



Guillermo Wong Castro

Gerente General

Aspectos metodológicos

1. Línea 4: Evaluación Programa Espacios Públicos Conectados – Encuesta de percepción

Consiste en el diseño, aplicación, crítica, procesamiento, análisis y presentación de resultados de una encuesta por muestreo, por medio de un cuestionario estructurado compuesto de preguntas tipificadas, aplicado por medio de entrevistas personales a una muestra de 45 Espacios Públicos Conectados, donde se abordarán 33 personas usuarias del servicio. Los Espacios Públicos Conectados estarán distribuidos en todo el territorio nacional, con el objetivo de conocer la percepción sobre el funcionamiento de este Programa, el grado de conocimiento del mismo, la accesibilidad, calidad y uso de las prestaciones provistas por medio de este Programa y el resultado y efecto que ha producido.

Población de Interés y Tamaño de Muestra

La población de estudio corresponde al total de personas usuarias del servicio de internet inalámbrico de las zonas digitales puestas en servicio por medio del Programa Espacios Públicos Conectados, ubicadas en todo el país. La población de estudio es dinámica y varía todos los días dependiendo de la afluencia a las distintas zonas digitales puestas en servicio, pero se estima que 36.625 personas, en promedio por semana laboral (de lunes a viernes), hacen uso del servicio de internet inalámbrico en las 303 zonas digitales puestas en servicio a diciembre 2019 por medio del Programa.

Tabla 1: Muestra por tipo de zonas

Zonas	Usuarios	Peso	Cantidad		Muestra Ajustada	Peso Reponderado
			Zonas	Muestra		
Biblioteca	60,520	5.0%	61	2	3	6.7%
Centro Cívico	3,324	0.3%	5	0	2	4.5%
Espacio Público	1,033,540	85.8%	419	39	35	77.6%
Estación Incofer	107,091	8.9%	28	4	5	11.2%
Total general	1,204,475	100.0%	513	45	45	100.0%

Las bibliotecas y Centros Cívicos se encontraban cerradas por directrices del Ministerio de Salud relacionadas a la pandemia del COVID 19, por lo que no fue posible entrevistar.

Diseño Muestral y Metodología de Recolección de la Información

Para la selección de los espacios públicos conectados, se utilizó una selección de muestra probabilística que se definió por un muestreo estratificado desproporcionado por tipo de Zonas Digitales que están en servicio. Posteriormente se realizó una selección aleatoria a través del muestreo sistemático donde se realizó una selección aleatoria del primer elemento para la muestra, y luego se seleccionaron los elementos posteriores utilizando intervalos fijos o sistemáticos hasta alcanzar el tamaño de la muestra deseado, el marco muestral fue ordenado por cantidad de usuarios de mayor a menor, de manera que las zonas que contaban con más cantidad de usuarios tenían una mayor probabilidad de ser seleccionadas.

Es importante acotar que el muestreo es desproporcionado para poder tener una muestra de cada tipo de Zona Digital en Servicio, de manera que se pueda realizar las entrevistas para cada una de estas.

Tabla 2: Detalle de incidencias

N°	Zonas	Cantidad de personas abordadas		Nunca ha usado el internet de la zona Zi			Tiempo de gestión	Promedio de efectivas por hora	Comentarios
		Efectivas	Rechazos	Encuestadores	Rechazos	Encuestadores			
1	Espacio Público Atenas, Atenas - Parque	108	35	47	26	3	5 horas	7	Lluvia intermitente durante el levantamiento
2	Espacio Público Orotina, Orotina - Plaza de Deportes	60	33	18	9	3	4,5 horas	9	Transcurrió sin novedad
3	Espacio Público San Carlos, Ciudad Quesada - Parque	73	34	21	18	3	8 horas	4	Lluvia intermitente durante el levantamiento
4	Espacio Público Naranjo, San Miguel - Parque	62	33	19	10	3	8,5 horas	4	Transcurrió sin novedad
5	Espacio Público Palmares, La Granja - Plaza	69	35	22	12	3	7,5 horas	5	Transcurrió sin novedad

N°	Zonas	Cantidad de personas abordadas		Nunca ha usado el Internet de la zona Zii			Tiempo de gestión	Promedio de efectivas por hora	Comentarios
		Efectivas	Rechazos	Encuestadores	Rechazos	Encuestadores			
6	Espacio Público San Ramon, San Juan - Centro	80	34	31	15	3	7,5 horas	5	Transcurrió sin novedad
7	Espacio Público Valverde Vega, Rodriguez - San Juan Plaza	59	35	18	6	3	4,5 horas	9	Transcurrió sin novedad
8	Espacio Público La Union, Tres Rios - Parque	98	35	39	24	3	8,5 horas	4	Lluvia intermitente durante el levantamiento
9	Espacio Público Cañas, Cañas - Parque	73	35	17	21	3	7,5 horas	5	Transcurrió sin novedad
10	Espacio Público Carrillo, Belen - Parque	74	33	11	30	3	7,5 horas	5	Transcurrió sin novedad
11	Espacio Público Santa Cruz, Huacas Plaza	60	33	10	17	3	4,5 horas	9	Transcurrió sin novedad
12	Espacio Público Tilaran, Tilaran - Paque Central y Mercado	52	35	8	9	3	5 horas	7	Transcurrió sin novedad
13	Espacio Público Heredia, Mercedes - Parque Lagos	62	34	21	7	3	4,5 horas	9	Transcurrió sin novedad
14	Espacio Público San Pablo, San Pablo - Parque de los Expres	64	34	19	11	3	4,5 horas	9	Transcurrió sin novedad
15	Espacio Público Santa Barbara, San Pedro - frente a Iglesia	56	34	14	8	3	5 horas	7	Transcurrió sin novedad
16	Espacio Público Pococí, Cariari - Parque	67	35	11	21	3	4,5 horas	9	Transcurrió sin novedad
17	Espacio Público Buenos Aires, Buenos Aires - Parque	110	34	49	27	3	5 horas	7	Transcurrió sin novedad
18	Espacio Público Garabito, Tarcoles - Plaza	82	34	30	18	3	4,5 horas	9	Transcurrió sin novedad
19	Espacio Público Osa. Bahía Ballena, Parque Marino Ballena	103	33	45	25	3	8 horas	4	Al estar ubicado en una zona turística las personas indicaban nunca haber utilizado el servicio de Internet del lugar
20	Espacio Público Alajuelita, Alajuelita - Parque	66	34	16	16	3	5,5 horas	7	Transcurrió sin novedad
21	Espacio Público Desamparados, Desamparados - Parque	54	34	7	13	3	6,5 horas	6	Transcurrió sin novedad
22	Espacio Público Perez Zeledon, El General - General Viejo	88	33	34	21	3	6 horas	6	Transcurrió sin novedad
23	Espacio Público Santa Ana, Santa Ana - Parque Central	67	35	16	16	3	5 horas	7	Transcurrió sin novedad
24	Estación Incofer Estacion Incofer Heredia	58	34	18	6	3	8 horas	4	Transcurrió sin novedad
25	Estación Incofer Estacion Incofer Contraloria Mata Redonda	62	36	22	4	3	4,5 horas	9	Transcurrió sin novedad
26	Espacio Público Parque de Turrialba	58	35	9	14	3	7,5 horas	5	Lluvia intermitente durante el levantamiento
27	Espacio Público Parque Central Heredia	69	34	18	17	3	7,5 horas	5	Transcurrió sin novedad
28	Espacio Público Parque de las Garantías Sociales	91	34	35	22	3	4,5 horas	9	Transcurrió sin novedad
29	Espacio Público Parque de Zarcero	71	33	21	17	3	5 horas	7	Personas no conocían la existencia de la zona Zii, opiniones muy negativas del servicio
30	Espacio Público Parque el Guarco	95	34	38	23	3	4,5 horas	9	Transcurrió sin novedad

N°	Zonas	Cantidad de personas abordadas		Nunca ha usado el Internet de la zona Zii			Tiempo de gestión	Promedio de efectivas por hora	Comentarios
		Efectivas	Rechazos	Encuestadores	Rechazos	Encuestadores			
31	Espacio Público Parque San Rafael de Oreamuno	65	33	16	16	3	7 horas	5	Transcurrió sin novedad
32	Espacio Público Parque de Escazú	70	35	18	17	3	5,5 horas	7	Transcurrió sin novedad
33	Espacio Público Chiles Amparo Pavón	63	33	15	15	3	7 horas	5	Pocas personas conocían la existencia de una zona Zii en el lugar, desconocían que hay cargadores de teléfonos en el lugar
34	Espacio Público Parque Curridabat	73	33	22	18	3	7,5 horas	5	Se cae mucho la señal de Internet en el lugar
35	Espacio Público Paraiso	51	33	10	8	3	8 horas	4	Mucha lluvia durante el levantamiento, poca afluencia de personas
36	Espacio Público Sarapiquí, La Virgen, parque	67	35	23	9	3	7 horas	5	Transcurrió sin novedad
37	Espacio Público Limón Parque Central	68	35	18	15	3	5,5 horas	7	Transcurrió sin novedad
38	Incofer Cartago	65	38	15	12	3	7 horas	5	Transcurrió sin novedad
39	Incofer San Joaquín	63	42	11	10	3	5,5 horas	7	Transcurrió sin novedad
40	Incofer Belén	48	34	6	8	3	7 horas	5	Transcurrió sin novedad

Distribución y selección de la muestra

A continuación, se detalla la muestra de Espacios Públicos Conectados visitados para el presente estudio.

Tabla 3: Muestra de Espacios Públicos Conectados

Espacios Públicos Conectados	Absolutos	Porcentajes
Estaciones de Incofer		
Estación Incofer San Joaquín	42	3,1%
Estación Incofer Estación Cartago	38	2,8%
Estación Incofer Estacion Incofer Contraloria Mata Redonda	36	2,6%
Estación Incofer Estacion Incofer Heredia	34	2,5%
Estación Incofer Estación Belén	34	2,5%
Espacios Públicos		
Espacio Público Atenas, Atenas - Parque	35	2,5%
Espacio Público Palmares, La Granja - Plaza	35	2,5%
Espacio Público Valverde Vega, Rodriguez - San Juan Plaza	35	2,5%
Espacio Público La Union, Tres Rios - Parque	35	2,5%
Espacio Público Cañas, Cañas - Parque	35	2,5%
Espacio Público Tilaran, Tilaran - Paque Central y Mercado	35	2,5%
Espacio Público Pococí, Cariari - Parque	35	2,5%
Espacio Público Santa Ana, Santa Ana Parque Central	35	2,5%
Espacio Público Parque de Turrialba	35	2,5%
Espacio Público Parque de Escazú	35	2,5%
Espacio Público Sarapiquí, La Virgen, parque	35	2,5%
Espacio Público Limón Parque Central	35	2,5%
Espacio Público San Carlos, Ciudad Quesada - Parque	34	2,5%
Espacio Público San Ramon, San Juan - Centro	34	2,5%
Espacio Público Heredia, Mercedes - Parque Lagos	34	2,5%
Espacio Público San Pablo, San Pablo - Parque de los Expres	34	2,5%
Espacio Público Santa Barbara, San Pedro - frente a Iglesia	34	2,5%
Espacio Público Buenos Aires, Buenos Aires - Parque	34	2,5%
Espacio Público Garabito, Tarcoles - Plaza	34	2,5%
Espacio Público Alajuelita, Alajuelita - Parque	34	2,5%
Espacio Público Desamparados, Desamparados - Parque	34	2,5%
Espacio Público Parque Central Heredia	34	2,5%
Espacio Público Parque de las Garantías Sociales	34	2,5%
Espacio Público Parque el Guarco	34	2,5%
Espacio Público Orotina, Orotina - Plaza de Deportes	33	2,4%
Espacio Público Naranjo, San Miguel - Parque	33	2,4%
Espacio Público Carrillo, Belen - Parque	33	2,4%
Espacio Público Santa Cruz, Huacas Plaza	33	2,4%
Espacio Público Osa, Bahía Ballena, Parque Marino Ballena	33	2,4%
Espacio Público Perez Zeledon, El General - General Viejo P	33	2,4%
Espacio Público Parque de Zarcero	33	2,4%
Espacio Público Parque San Rafael de Oreamuno	33	2,4%
Espacio Público Chiles Amparo Pavón	33	2,4%
Espacio Público Parque Curridabat	33	2,4%
Espacio Público Paraiso	33	2,4%
Total	1375	100,0%

Instrumento de recolección de la información

Para la recopilación de la información se utilizará un cuestionario siguiendo los objetivos planteados por Sutel, diseñado para ser llevado a cabo mediante entrevistas presenciales. El cuestionario se cargará en el sistema Question Pro y sólo en caso necesario se utilizan preguntas abiertas.

Dichos instrumentos están divididos en los siguientes módulos:

Cuestionario a usuarios del servicio de internet inalámbrico:

Información general de la zona digital

Ubicación de la zona digital (región operativa, provincia, cantón, distrito).

Zona a la que pertenece la zona digital (urbana – rural).

Identificación de la zona digital (nombre).

Tipo de zona digital (biblioteca, Centro Cívico, estación de tren, espacio público).

Horario de disponibilidad de la zona digital.

Tipo de servicios que brinda a la comunidad.

Cantidad de funcionarios de la zona digital (cuando aplique).

Cantidad de personas que visitan la zona digital.

Datos de la persona usuaria

Edad.

Sexo.

Nivel de escolaridad.

Ocupación.

Otras variables que el adjudicatario considere relevantes.

Conocimiento de la SUTEL y FONATEL y percepción sobre el funcionamiento del Programa Espacios Públicos Conectados. Se refiere a la atención brindada a los CPSP's beneficiados por parte del contratista que hizo entrega de los equipos y de la SUTEL, y el grado de conocimiento que poseen sobre la SUTEL y FONATEL como administradores de este Programa:

Conocimiento de qué es SUTEL.

Conocimiento de qué es FONATEL.

Conocimiento de las zonas Zii para todos.

Conocimiento del Programa Espacios Públicos Conectados.

Percepción del trabajo de SUTEL-FONATEL como administrador del Programa.

Campañas o actividades informativas sobre el Programa Espacios Públicos Conectados (Zii para todos).

Acceso a las prestaciones provistas por medio del Programa. Este aspecto está asociado con las facilidades de la población para poder acceder al servicio de acceso a internet inalámbrico:

Frecuencia con que visita la zona digital.

Motivo por el que visita la zona digital.

Hace uso del servicio de internet inalámbrico.

Facilidad para conectarse a la red.

Uso y evaluación de las prestaciones del Programa. Se asocia con la cuantificación del uso y aprovechamiento del servicio de internet inalámbrico disponible en las zonas digitales:

Evaluación de la zona digital: calificación de la zona en cuanto a seguridad, accesibilidad, iluminación, comodidad, inmobiliario, disponibilidad; identificación (rotulación) como una zona Zii, claridad en las condiciones de uso del servicio, información disponible para presentar sugerencias o quejas.

Calidad y funcionamiento del servicio de internet inalámbrico: tiempo que tarda en conectarse, registro en la plataforma, disponibilidad, velocidad, estabilidad o continuidad, presencia de averías o fallas, tiempo de conexión es suficiente.

Patrones de uso: con cual dispositivo se conecta a la red inalámbrica, frecuencia y horario de uso del servicio de internet inalámbrico, por cuánto tiempo se conecta, principal uso que le da al servicio de internet inalámbrico (trabajo, comunicación, entretenimiento, estudio), actividades o tareas que realiza cuando está conectado (correo electrónico, diarios, redes sociales, música, juegos, video o streaming, transacciones bancarias, trámites institucionales, descarga de información y contenido, creación o generación de contenido, actividades de estudio, actividades laborales, actividades de emprendimiento, comunicación, compras y ventas).

Uso del sitio Web del programa: conocimiento de la página web “Zii para todos”, uso de la página Web, facilidad de uso de la página, calificación de la información disponible en la página, uso del portal Web “Zii me capacita”, facilidad de navegación dentro del portal, qué cursos ha llevado, qué cursos quisiera se incluyeran, calificación global del sitio Web.

Otras prestaciones o beneficios que se deberían ofrecer dentro del Programa.

Servicios de telecomunicaciones: tiene internet fijo en la casa, frecuencia de uso del servicio de internet fijo en la casa, usa internet móvil, frecuencia de uso del servicio de internet móvil.

Determinación de perfiles de usuario según los patrones de uso.

Caracterización cualitativa de cada perfil de usuario.

Otras consultas asociadas al uso y aprovechamiento del servicio de internet inalámbrico por parte de los usuarios beneficiados.

Resultado-efecto del programa. Se asocia con los cambios ocurridos en las condiciones del CPSP debidos o atribuidos a los dispositivos recibidos por los beneficiados del Programa:

Factores (“drivers”) que motivan a los usuarios a utilizar el servicio de internet inalámbrico: ahorro en tiempo y dinero, facilidad para la realización de trámites, acceso a información relevante, educación, trabajo, conveniencia, entre otros.

Actitudes hacia el servicio de internet inalámbrico: interés y disposición en utilizar el servicio.

Actividades que antes no podía realizar debido a no contar con el servicio de internet que ahora sí realiza.

Beneficios percibidos en la zona por ser parte del programa: mayor seguridad, mayor afluencia de personas, mejora de las instalaciones (infraestructura y mobiliario), mejora en el acceso, beneficios de tener el servicio de internet inalámbrico, entre otros.

Cambios en la zona digital: calificación de la zona antes de formar parte del programa en cuanto a seguridad, accesibilidad, iluminación, comodidad, inmobiliario, disponibilidad.

Estado y condiciones del CPSP antes y después de utilizar los servicios provistos por medio del Programa.

Programa de capacitación y entrenamiento de los encuestadores, entrevistadores y otros

Una vez aprobado el cuestionario y el informe de prueba piloto se citará al equipo de encuestadores en las oficinas de G-Now Marketing S.A. para capacitarlos ampliamente en la aplicación del cuestionario en línea, así como los conceptos que se utilizarán dentro del mismo.

Posterior a realizar las pruebas correspondientes y a validar que los encuestadores dominan la herramienta se iniciará el trabajo de campo.

Sistema de Control de Calidad: Crítica y Verificación

Para el proceso de crítica y verificación se utilizará un equipo de 2 personas, que realizará auditorías de los cuestionarios del trabajo de campo del día anterior.

La crítica consistirá en una verificación exhaustiva de las respuestas del cuestionario de manera que tenga consistencia en cada uno de los módulos que integran el instrumento, utilizando como guía las preguntas filtros.

Finalmente se escogerá una muestra del 30% de los cuestionarios obtenidos del día anterior y se verificará partes de la información mediante un sondeo telefónico en el lugar donde fue aplicado el instrumento.

Resultados Obtenidos en la prueba piloto

La efectividad de la muestra de la prueba piloto se presenta a continuación:

Tabla 2: Muestra de prueba Piloto

Población de Estudio	Cantidad de Lugares	Efectivas
Espacios Públicos Conectados	1	18

Los resultados de esta prueba piloto son de acuerdo a la muestra seleccionada y para la fecha comprendida 8 de marzo del 2021.

La duración promedio

La duración promedio de los cuestionarios aplicados para cada uno de los segmentos se presenta a continuación:

Tabla 3: Duración de la encuesta

Población de Estudio	Tiempo promedio
Espacios Públicos Conectados	25 min

Observaciones de la prueba piloto

Para el cuestionario **Espacios Públicos Conectados**, no se identifica la necesidad de cambios estructurales en el mismo, por lo que la herramienta de recolección se mantiene como final.

A continuación, se detallan algunas particularidades identificadas al momento del levantamiento, en los diferentes apartados del cuestionario:

1. El cuestionario se ejecuta sin observaciones de fondo y forma a los entrevistados
2. Se denota el desconocimiento de que existe red inalámbrica en la locación por los usuarios.
3. Observaciones de los usuarios de que no se tiene rotulación o información del servicio en la locación.

Programa Espacios Públicos Conectados – Usuarios del servicio de Internet Inalámbrico

Perfil de la muestra

Para los usuarios del servicio de Internet Inalámbrico de los Espacios Públicos Conectados, el perfil de la muestra es el siguiente:

Tabla 4: Muestra por tipo de zona digital Programa Espacios Públicos Conectados

		Valor Absoluto	Porcentaje
Tipo de zona digital	Biblioteca	0	0,00%
	Centro Cívico	0	0,00%
	Estación de tren	184	13,38%
	Espacio Público	1191	86,62%
	Total	1375	100,00%

Tabla 5: Muestra por región de planificación

		Valor Absoluto	Porcentaje
Región de planificación	Brunca	34	2,47%
	Central	899	65,38%
	Chorotega	136	9,89%
	Huetar Caribe	70	5,09%
	Huetar Norte	102	7,42%
	Pacífico Central	134	9,75%
	Total	1375	100,00%

Tabla 6: Muestra por escolaridad

		Valor Absoluto	Porcentaje
Escolaridad del entrevistado	Primaria incompleta	181	13,16%
	Primaria completa	353	25,67%
	Secundaria incompleta	487	35,42%
	Secundaria completa	205	14,91%
	Universidad incompleta	109	7,93%
	Universidad completa	37	2,69%
	Parauniversitaria	3	0,22%
	Total	1375	100,00%

Tabla 7: Muestra por ocupación del entrevistado

		Valor Absoluto	Porcentaje
Ocupación del entrevistado	Asalariado gubernamental	61	4,44%
	Asalariado empresa privada	259	18,84%
	Trabajador independiente / Dueño de negocio	299	21,75%
	Pensionado	126	9,16%
	Estudiante	457	33,24%
	Ama de casa	125	9,09%
	Desempleado	48	3,49%
	Total	1375	100,00%

A continuación, se presentan los resultados generales del estudio, todos los cuadros están cruzados por el tipo de zona digital. El análisis de información se realizará a nivel total y cuando se tengan diferencias significativas se desarrollará por los cruces mencionados.

Conocimiento de SUTEL FONATEL

A continuación, presentaremos los resultados de las principales variables del estudio, iniciando con el conocimiento de las entidades SUTEL y FONATEL:

Cuadro 1: P6. ¿Sabe usted que es SUTEL?

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P6.-	Si	504	36,65%	80	43,48%	424	35,60%
	No	871	63,35%	104	56,52%	767	64,40%
	Total	1375	100,00%	184	100,00%	1191	100,00%

Cuadro 2: P7. ¿Sabe usted que es FONATEL? / P8. ¿Qué sabe usted de FONATEL? / P9. ¿Cómo califica la labor de la FONATEL?

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital				
				Estación de Tren		Espacio Público		
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje	
P7.-	Si	71	5,16%	20	10,87%	51	4,28%	
P8.-	Fondo Nacional de Telecomunicaciones	24	33,80%	6	30,00%	18	35,29%	
	Relacionado a las Telecomunicaciones	11	15,49%	3	15,00%	8	15,69%	
	Da Internet en los parques	11	15,49%	6	30,00%	5	9,80%	
	Empresa telefónica	8	11,27%	3	15,00%	5	9,80%	
	Lo ha escuchado en las noticias	5	7,04%	2	10,00%	3	5,88%	
	Da Internet gratis	4	5,63%	0	0,00%	4	7,84%	
	Es el ICE	4	5,63%	0	0,00%	4	7,84%	
	Reguladora de Telecomunicaciones	2	2,82%	0	0,00%	2	3,92%	
	Es una empresa de cable	2	2,82%	0	0,00%	2	3,92%	
		Total	71	100,00%	20	100,00%	51	100,00%
P9.-	Muy buena	9	12,68%	0	0,00%	9	17,65%	
	Buena	25	35,21%	9	45,00%	16	31,37%	
	Regular	15	21,13%	3	15,00%	12	23,53%	
	Mala	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
	Muy mala	3	4,23%	0	0,00%	3	5,88%	
	Ns / Nr	19	26,76%	8	40,00%	11	21,57%	
		Total	71	100,00%	20	100,00%	51	100,00%
		No	1304	94,84%	164	89,13%	1140	95,72%
	Total	1375	100,00%	184	100,00%	1191	100,00%	

Nota: Las respuestas de la P8 y P9, corresponden a los usuarios que indicaron que si conocían a FONATEL.

Solamente una minoría (5 de cada 100) conoce sobre FONATEL y la mitad de ellos tienen un concepto errado del Fondo. Solamente 1,7% de la muestra total logró identificarlo correctamente. A pesar del concepto errado, cerca de la mitad (48%) de los que indicaron que sí lo conocen, le da una buena calificación. Proporcionalmente, los usuarios de los espacios públicos logran identificar mayormente de forma correcta a FONATEL y le brindan mejores calificaciones, con respecto a los usuarios de las estaciones de tren.

Cuadro 3: P10. ¿Sabe usted que es el programa Espacios Públicos Conectados?

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P10.-	Si	614	44,65%	73	39,67%	541	45,42%
	No	761	55,35%	111	60,33%	650	54,58%
	Total	1375	100,00%	184	100,00%	1191	100,00%

Se evidencia en el estudio que hay un desconocimiento generalizado del programa.

La comunicación que el programa ha realizado ha sido vista por un 10% de los usuarios.

Cuadro 5: P12. ¿Ha visto alguna campaña o actividad informativa o de capacitación sobre el programa Espacios Públicos Conectados? / P13. ¿De parte de quién? / P14. ¿Les sirvió esta información para acceder a la red inalámbrica?

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P12.-	Si	64	10,42%	8	10,96%	56	10,35%
P13.-	FONATEL	19	29,69%	5	62,50%	14	25,00%
	No recuerda	45	70,31%	3	37,50%	42	75,00%
	Total	64	100,00%	8	100,00%	56	100,00%
P14.-	Si	57	89,06%	8	100,00%	49	87,50%
	No	7	10,94%	0	0,00%	7	12,50%
	Total	64	100,00%	8	100,00%	56	100,00%
	No	550	89,58%	65	89,04%	485	89,65%
	Total	614	100,00%	73	100,00%	541	100,00%

Nota: La pregunta P13 y P14, son respondidas por los usuarios que indican haber visto una campaña o actividad del Programa Espacios Públicos Conectados.

La página web “Zii para todos” no es muy conocida por los usuarios del servicio de Internet Inalámbrico.

Cuadro 6: P15. ¿Conoce usted la página web “Zii para todos?” / P16. ¿Ha usado la página web “Zii para todos?”

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P15.-	Si	242	39,41%	29	39,73%	213	39,37%
P16.-	Si	143	59,09%	20	68,97%	123	57,75%
	No	99	40,91%	9	31,03%	90	42,25%
	Total	242	100,00%	29	100,00%	213	100,00%
	No	372	60,59%	44	60,27%	328	60,63%
	Total	614	100,00%	73	100,00%	541	100,00%

Nota: La pregunta P16, es respondida por los usuarios que indicaron que si conocían la página Zii para Todos.

En cuanto a los aspectos relacionados a la página, el más castigado fue las averías o problemas con la página web.

Cuadro 7: P17. Vamos a evaluar algunos aspectos de la página Web “Zii para todos”, usaremos una escala de 1 a 10, donde 1 es la nota más baja y 10 la más alta, ¿Cómo califica la página en...

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Promedio	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Promedio	Valor Absoluto	Promedio
P17.-	Facilidad de uso de la página Web	143	8,0	20	7,9	123	8,0
	Calificación de la información disponible en la página	143	8,3	20	7,9	123	8,4
	Facilidad de navegación	139	8,3	20	8,8	119	8,3
	Calificación global del sitio web	143	8,5	20	8,4	123	8,6
	Disponibilidad de contenido	129	8,3	15	8,0	114	8,3
	Averías o problemas con la página Web	134	6,6	17	8,1	117	6,4

Nota: Los datos son calificaciones promedio.

A continuación, expondremos los resultados asociados al portal web “Zii me capacita”.

Cuadro 8: P18. ¿Ha usado el portal web “Zii me capacita”?

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P18.-	Si	53	5,88%	10	7,63%	43	5,58%
	No	848	94,12%	121	92,37%	727	94,42%
	Total	901	100,00%	131	100,00%	770	100,00%

Cuadro 9: P19. Vamos a evaluar algunos aspectos del portal web “Zii me capacita”, usaremos una escala de 1 a 10, donde 1 es la nota más baja y 10 la más alta, ¿Cómo califica el portal web en...

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Promedio	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Promedio	Valor Absoluto	Promedio
P19.-	Facilidad de navegación	51	6,9	10	7,0	41	6,9
	Calificación de las capacitaciones disponibles	44	7,6	10	6,0	34	8,1
	Facilidad de ingreso a los cursos	39	7,2	10	8,2	29	6,8
	Disponibilidad del contenido	50	7,5	10	7,2	40	7,6
	Presencia de averías o problemas con el portal web	51	6,8	10	7,6	41	6,6
	Calificación global	53	7,8	10	6,8	43	8,0

Nota: Los datos son calificaciones promedio.

El portal Zii me capacita no es muy conocido por los usuarios, los que lo conocen califican sus aspectos con calificaciones promedios menores a 8, siendo el más castigado la presencia de averías o problemas con el portal web.

Cuadro 10: P20. ¿Qué cursos ha llevado dentro del portal “Zii me capacita”?
Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P20.-	Ninguno	48	90,57%	6	60,00%	42	97,67%
	Informática	4	7,55%	4	40,00%	0	0,00%
	Curso de estudio	1	1,89%	0	0,00%	1	2,33%
	Total	53	100,00%	10	100,00%	43	100,00%

Pese a conocerlo, los usuarios de Internet inalámbrico no han llevado los cursos que ofrecen.

Cuadro 11: P21. ¿Qué cursos quisiera que se incluyeran?
Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P21.-	No sabe	42	79,25%	4	40,00%	38	88,37%
	Uso del Internet	6	11,32%	6	60,00%	0	0,00%
	Mecánica	1	1,89%	0	0,00%	1	2,33%
	Inglés	1	1,89%	0	0,00%	1	2,33%
	Entretenimiento	1	1,89%	0	0,00%	1	2,33%
	Informática	1	1,89%	0	0,00%	1	2,33%
	Cocina	1	1,89%	0	0,00%	1	2,33%
	Total	53	100,00%	10	100,00%	43	100,00%

No existe una claridad en cuanto a que cursos se podrían incorporar al portal web Zii me capacita.

Cuadro 12: P22. ¿Qué otras prestaciones o beneficios considera usted que se deben ofrecer dentro del programa?

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P22.-	No sabe	36	67,92%	4	40,00%	32	74,42%
	Ninguna	9	16,98%	0	0,00%	9	20,93%
	Internet	6	11,32%	6	60,00%	0	0,00%
	Como estudiar	2	3,77%	0	0,00%	2	4,65%
	Total	53	100,00%	10	100,00%	43	100,00%

Se evidencia un desconocimiento del programa, indicando no conocer que podría mejorar el mismo.

Cuadro 13: P23. ¿Tiene el servicio de Internet fijo en el hogar?

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P23.-	Si	1036	75,35%	165	89,67%	871	73,13%
	No	339	24,65%	19	10,33%	320	26,87%
	Total	1375	100,00%	184	100,00%	1191	100,00%

Acceso a las prestaciones provistas por el programa

Los hábitos de uso de la zona digital se presentan a continuación.

Cuadro 14: P24. ¿Con que frecuencia visita esta zona?...

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P24.-	Diario entre semana	508	36,95%	82	44,57%	426	35,77%
	Algunos días entre semana	371	26,98%	52	28,26%	319	26,78%
	1 vez a la semana	169	12,29%	12	6,52%	157	13,18%
	1 vez al mes	127	9,24%	23	12,50%	104	8,73%
	1 vez cada 15 días	105	7,64%	10	5,43%	95	7,98%
	Pocas veces	47	3,42%	2	1,09%	45	3,78%
	Diario	29	2,11%	3	1,63%	26	2,18%
	Los fines de semana	19	1,38%	0	0,00%	19	1,60%
	Total	1375	100,00%	184	100,00%	1191	100,00%

La frecuencia de visita a las zonas digitales se presentan de forma reiterada durante la semana.

Cuadro 16: P26. ¿Cuándo visita esta... hace uso del Internet Inalámbrico?

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P26.-	Si	1375	100,00%	184	100,00%	1191	100,00%
	No	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	1375	100,00%	184	100,00%	1191	100,00%

A continuación, se presenta la calificación de la facilidad de conexión a la red.

Cuadro 17: P27. Vamos a evaluar la facilidad de conectarse a la red usando una escala de 1 a 10, donde 1 es la nota más baja y 10 la más alta, ¿Cómo califica la facilidad de conectarse a la red?

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P27.-	Facilidad	1372	7,8	184	8,1	1188	7,7

Uso y evaluación de las prestaciones del programa

Se presenta a continuación los resultados de las evaluaciones de las prestaciones del programa Espacios Públicos Conectados.

Cuadro 18: P28. Vamos a evaluar algunos aspectos de la zona digital, usaremos una escala de 1 a 10, donde 1 es la nota más baja y 10 la más alta, ¿Cómo califica la zona digital en...

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Promedio	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Promedio	Valor Absoluto	Promedio
P28.-	Seguridad	1351	7,7	167	8,2	1184	7,6
	Accesibilidad	1353	8,6	176	9,3	1177	8,5
	Iluminación	1279	8,5	175	8,6	1104	8,5
	Comodidad	1374	8,7	184	8,9	1190	8,7
	Inmobiliario	1330	8,3	184	8,7	1146	8,2
	Disponibilidad	1359	8,7	184	8,7	1175	8,7
	Identificación (rotulación) como una zona Zii	1353	7,5	181	8,4	1172	7,3
	Claridad en las condiciones de uso del servicio	1334	7,9	181	8,7	1153	7,8
	Información disponible para presentar sugerencias o quejas	1153	5,7	151	4,6	1002	5,8

Nota: Los datos son calificaciones promedio.

El aspecto más castigado por los usuarios del Internet inalámbrico en las zonas digitales es la información para presentar sugerencias o quejas.

Cuadro 19: P29. Vamos a evaluar algunos aspectos de la calidad y funcionamiento del servicio de Internet Inalámbrico, usaremos una escala de 1 a 10, donde 1 es la nota más baja y 10 la más alta, ¿Cómo califica la zona digital en...

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Promedio	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Promedio	Valor Absoluto	Promedio
P29.-	Tiempo que tarda en conectarse	1370	7,4	184	7,7	1186	7,4
	Registro en la plataforma	1324	7,9	181	8,4	1143	7,8
	Disponibilidad del servicio	1359	8,1	181	8,3	1178	8,1
	Velocidad del servicio	1361	7,5	178	7,7	1183	7,5
	Estabilidad o continuidad del servicio	1356	7,4	184	7,8	1172	7,4
	Presencia de averías o fallas	1297	6,7	174	6,0	1123	6,8
	Tiempo de conexión	1300	7,9	173	8,3	1127	7,9

Nota: Los datos son calificaciones promedio.

En cuanto a los aspectos de calidad y funcionamiento de la zona digital se presenta la disponibilidad del servicio como el aspecto mejor conectado.

Cuadro 20: P30. ¿Considera usted que el tiempo que se le brinda para conexión en la zona es...?

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P30.-	Suficiente	498	36,22%	84	45,65%	414	34,76%
	Poco	133	9,67%	19	10,33%	114	9,57%
	No sabe cuanto tiempo es	700	50,91%	79	42,93%	621	52,14%
	Ns / Nr	44	3,20%	2	1,09%	42	3,53%
	Total	1375	100,00%	184	100,00%	1191	100,00%

El 50% de los usuarios de Internet inalámbrico desconocen cual es el tiempo de conexión en las zonas digitales.

El teléfono celular es el principal dispositivo con que los usuarios de Internet inalámbrico se conectan al servicio en las zonas digitales.

Cuadro 21: P31. ¿Con cuál dispositivo se conecta a la red inalámbrica?

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P31.-	Teléfono celular	1370	99,64%	184	100,00%	1186	99,58%
	Laptop	24	1,75%	3	1,63%	21	1,76%
	Tablet	12	0,87%	0	0,00%	12	1,01%
	Base (RM)	1375		184		1191	

Cuadro 22: P32. ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de Internet Inalámbrico en la zona digital?

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P32.-	Diario entre semana	355	25,82%	29	15,76%	326	27,37%
	Algunos días entre semana	735	53,45%	103	55,98%	632	53,06%
	Fines de semana	23	1,67%	3	1,63%	20	1,68%
	Semanal	31	2,25%	7	3,80%	24	2,02%
	Cada 15 días	114	8,29%	22	11,96%	92	7,72%
	Cada mes	127	9,24%	20	10,87%	107	8,98%
	Total	1375	100,00%	184	100,00%	1191	100,00%

Cerca del 79% de los usuarios se conectan al Internet Inalámbrico varias veces entre semana.

Cuadro 24: P34. ¿Cuál es el principal uso que le da al servicio de Internet Inalámbrico en esta zona?

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P34.-	Comunicación	603	43,85%	78	42,39%	525	44,08%
	Entretenimiento	527	38,33%	82	44,57%	445	37,36%
	Trabajo	143	10,40%	17	9,24%	126	10,58%
	Estudio	68	4,95%	2	1,09%	66	5,54%
	WhatsApp	34	2,47%	5	2,72%	29	2,43%
	Total	1375	100,00%	184	100,00%	1191	100,00%

El servicio principalmente es para la comunicación y entretenimiento.

Cuadro 25: P35. ¿Qué actividades o tareas realiza cuando está conectado?
Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P35.-	Redes sociales	1036	75,35%	159	86,41%	877	73,64%
	Comunicación	959	69,75%	83	45,11%	876	73,55%
	Música	330	24,00%	34	18,48%	296	24,85%
	Actividades de estudio	234	17,02%	13	7,07%	221	18,56%
	Video o streaming	223	16,22%	25	13,59%	198	16,62%
	Correo electrónico	211	15,35%	20	10,87%	191	16,04%
	Juegos	194	14,11%	11	5,98%	183	15,37%
	Actividades laborales	182	13,24%	16	8,70%	166	13,94%
	Descarga de información y contenido	164	11,93%	5	2,72%	159	13,35%
	Actividades de emprendimiento	65	4,73%	2	1,09%	63	5,29%
	WhatsApp	54	3,93%	2	1,09%	52	4,37%
	Leer el diario	48	3,49%	6	3,26%	42	3,53%
	Trámites institucionales	43	3,13%	3	1,63%	40	3,36%
	Transacciones bancarias	41	2,98%	4	2,17%	37	3,11%
	Creación o generación de contenido	26	1,89%	0	0,00%	26	2,18%
	Total	1375	100,00%	184	100,00%	1191	100,00%

Redes sociales y comunicación son los principales usos que se le da al servicio de Internet Inalámbrico en las zonas digitales estudiadas.

Cuadro 26: P36. ¿Cuántos días a la semana utiliza el Internet fijo de su hogar?
Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P36.-	De 1 a 3 días	15	1,45%	5	3,03%	10	1,15%
	De 4 a 6 días	9	0,87%	2	1,21%	7	0,80%
	Todos los días	1012	97,68%	158	95,76%	854	98,05%
	Total	1036	100,00%	165	100,00%	871	100,00%

Cuadro 27: P37. ¿Cuántas horas al día usan normalmente el servicio de Internet fijo en su hogar?

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P37.-	Menos de 1 hora	17	1,64%	0	0,00%	17	1,95%
	De 1 a 2 horas	68	6,56%	24	14,55%	44	5,05%
	De 2 a 4 horas	108	10,42%	30	18,18%	78	8,96%
	Más de 4 horas	836	80,69%	108	65,45%	728	83,58%
	Ns / Nr	7	0,68%	3	1,82%	4	0,46%
	Total	1036	100,00%	165	100,00%	871	100,00%

El servicio de Internet fijo se utiliza de forma diaria durante más de 4 horas, pese a contar con el mismo los entrevistados utilizan también el Internet de las zonas digitales.

A continuación, presentaremos los resultados relacionados al servicio de Internet inalámbrico.

Cuadro 28: P38. ¿En su hogar utilizan el servicio de Internet celular?

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P38.-	No	621	45,16%	123	66,85%	498	41,81%
	Ns / Nr	1	0,07%	0	0,00%	1	0,08%
	Si, ¿Cuántos miembros?	753	54,76%	61	33,15%	692	58,10%
	1.00	183	24,30%	20	32,79%	163	23,55%
	2.00	183	24,30%	15	24,59%	168	24,28%
	3.00	163	21,65%	17	27,87%	146	21,10%
	4.00	112	14,87%	6	9,84%	106	15,32%
	5.00	61	8,10%	3	4,92%	58	8,38%
	6.00	17	2,26%	0	0,00%	17	2,46%
	7.00	12	1,59%	0	0,00%	12	1,73%
	8.00	14	1,86%	0	0,00%	14	2,02%
	10.00	5	0,66%	0	0,00%	5	0,72%
	15.00	2	0,27%	0	0,00%	2	0,29%
	16.00	1	0,13%	0	0,00%	1	0,14%
	Total	753	100,00%	61	100,00%	692	100,00%
	Total	1375	100,00%	184	100,00%	1191	100,00%

Cuadro 29: P39. ¿Cuántos días a la semana utiliza el Internet celular?

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P39.-	De 1 a 3 días	88	11,69%	0	0,00%	88	12,72%
	De 4 a 6 días	33	4,38%	2	3,28%	31	4,48%
	Todos los días	619	82,20%	59	96,72%	560	80,92%
	Ns / Nr	13	1,73%	0	0,00%	13	1,88%
	Total	753	100,00%	61	100,00%	692	100,00%

Se puede apreciar en los cuadros que el servicio de Internet Inalámbrico está presente en el 54.7% de los hogares de los entrevistados, utilizando el mismo durante todos los días en su mayoría y por más de 4 horas.

Cuadro 30: P40. ¿Cuántas horas al día usa normalmente el servicio de Internet celular?
Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P40.-	Menos de 1 hora	86	11,41%	7	11,48%	79	11,40%
	De 1 a 2 horas	98	13,00%	6	9,84%	92	13,28%
	De 2 a 4 horas	113	14,99%	24	39,34%	89	12,84%
	Más de 4 horas	444	58,89%	22	36,07%	422	60,89%
	Ns / Nr	13	1,72%	2	3,28%	11	1,59%
	Total	754	100,00%	61	100,00%	693	100,00%

Resultado – Efecto del programa

Los resultados relacionados a los efectos del programa se presentan a continuación.

Cuadro 31: P41. ¿Qué factores considera usted que motivan a los usuarios a utilizar el servicio de Internet inalámbrico en esta zona...?
Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P41.-	Facilidad para la realización de trámites	261	40,28%	4	18,18%	257	41,05%
	Acceso a información relevante	266	41,05%	4	18,18%	262	41,85%
	Educación	354	54,63%	7	31,82%	347	55,43%
	Trabajo	359	55,40%	16	72,73%	343	54,79%
	Conveniencia	538	83,02%	13	59,09%	525	83,87%
	Total	648	100,00%	22	100,00%	626	100,00%

Uno de los principales motivadores de uso es la conveniencia de contar con el servicio en la zona digital la cuál acostumbran visitar.

Cuadro 33: P43. ¿Qué tipo de beneficios o cambios percibe en esta zona... a partir de tener el servicio de Internet inalámbrico gratuito...?

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P43.-	Considera que hay Mayor seguridad	821	59,71%	127	69,02%	694	58,27%
	Mayor afluencia de personas	1086	78,98%	128	69,57%	958	80,44%
	Mejora de las instalaciones (infraestructura y mobiliario)	935	68,00%	140	76,09%	795	66,75%
	Mejora en el acceso a la zona	1057	76,87%	131	71,20%	926	77,75%
	Hay interés en las personas que visitan la zona en utilizar el	1195	86,91%	137	74,46%	1058	88,83%
	Total	1375	100,00%	184	100,00%	1191	100,00%

El principal beneficio o cambio que se percibe en la zona digital es el interés de las personas en visitarla para utilizar el servicio de Internet Inalámbrico.

Se presenta a continuación la percepción de los entrevistados sobre diferentes aspectos de las zonas digitales.

Cuadro 35: P45. Necesitamos evaluar algunos aspectos de esta zona... para comparar como era antes de ser beneficiado con el servicio de Internet inalámbrico gratuito y cómo es ahora, le agradezco nos indique con cada aspecto como lo considera: Seguridad

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P45.-	Peor	68	4,95%	5	2,72%	63	5,29%
	Igual	642	46,69%	77	41,85%	565	47,44%
	Mejor	665	48,36%	102	55,43%	563	47,27%
	Total	1375	100,00%	184	100,00%	1191	100,00%

Cuadro 36: P45. Necesitamos evaluar algunos aspectos de esta zona... para comparar como era antes de ser beneficiado con el servicio de Internet inalámbrico gratuito y cómo es ahora, le agradezco nos indique con cada aspecto como lo considera: Accesibilidad

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

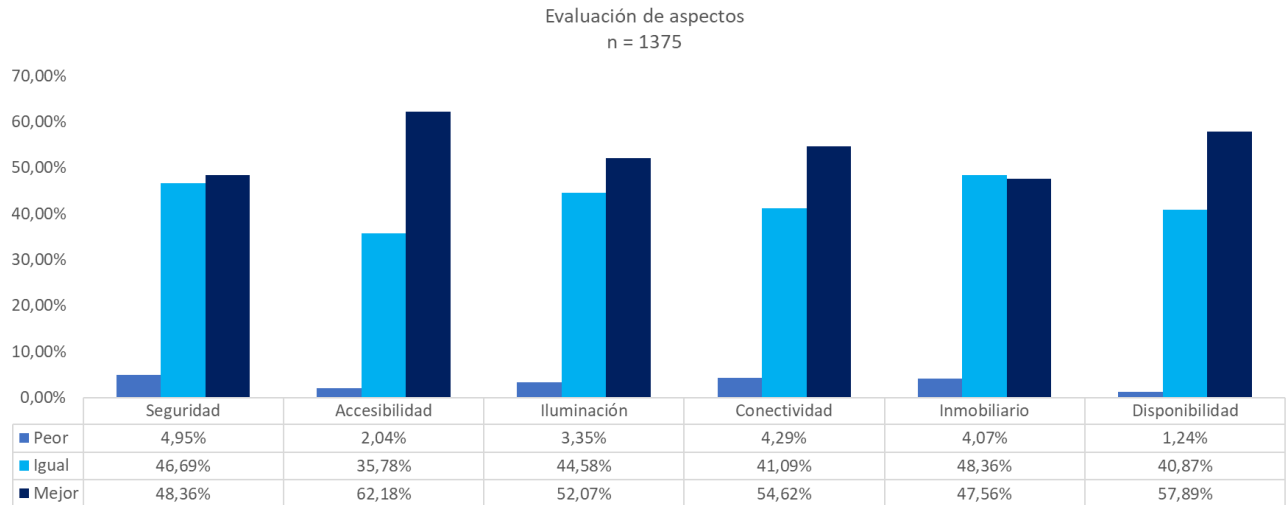
		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P45.-	Peor	28	2,04%	0	0,00%	28	2,35%
	Igual	492	35,78%	60	32,61%	432	36,27%
	Mejor	855	62,18%	124	67,39%	731	61,38%
	Total	1375	100,00%	184	100,00%	1191	100,00%

Cuadro 37: P45. Necesitamos evaluar algunos aspectos de esta zona... para comparar como era antes de ser beneficiado con el servicio de Internet inalámbrico gratuito y cómo es ahora, le agradezco nos indique con cada aspecto como lo considera: Iluminación

Programa Espacios Públicos Conectados / Cruce por tipo de zona digital / mayo 2021

		Valor Absoluto	Porcentaje	Tipo de zona digital			
				Estación de Tren		Espacio Público	
				Valor Absoluto	Porcentaje	Valor Absoluto	Porcentaje
P45.-	Peor	46	3,35%	6	3,26%	40	3,36%
	Igual	613	44,58%	67	36,41%	546	45,84%
	Mejor	716	52,07%	111	60,33%	605	50,80%
	Total	1375	100,00%	184	100,00%	1191	100,00%

Cuadro 38: P45. Necesitamos evaluar algunos aspectos de esta zona... para comparar como era antes de ser beneficiado con el servicio de Internet inalámbrico gratuito y cómo es ahora, le agradezco nos indique con cada aspecto como lo considera:



Conclusiones

El Programa Espacios Públicos Conectados es conocido por el 44,6% de los usuarios del Internet inalámbrico de las zonas digitales.

Las campañas informativas o de comunicación sobre el PEPC han sido vistas por el 90% de los usuarios, el 70% de ellos no recuerda de quién era.

La página web “Zii para todos” (39,4%) y el portal web “Zii me capacita” (5,8%) no son muy conocidos por los usuarios del servicio de Internet inalámbrico de la zona digital.

Los usuarios de Internet Inalámbrico han llevado cursos en el 90,5%. Los usuarios de Internet Inalámbrico desconocen que otros cursos pueden incluir en el sitio web “Zii para todos”, así como desconocen que otras prestaciones pueden incluir en el PEPC (67,9%).

Los principales motivos de visita de los usuarios de Internet inalámbrico de las zonas digitales es la cercanía de la vivienda (23,3%) y el estar con sus amigos (21,9%).

El 36,9% de los usuarios visitan de forma diaria la zona digital y se conectan con celulares principalmente (99,6%).

El tiempo máximo de conexión no es conocido por el 50,9% de los usuarios.

Los principales usos del servicio de Internet inalámbrico en la zona digitales son el uso de redes sociales (75,3%) y la comunicación (69,7%).

El 75,5% de los usuarios de Internet Inalámbrico cuentan con Internet fijo en el hogar, sin embargo, los principales motivadores para el uso del Internet Inalámbrico de la zona digital son la conveniencia en el 64,0% de los casos y el ahorro de tiempo y dinero en el 63,1%.

Recomendaciones

Se recomienda valorar la creación de campañas de comunicación que den a conocer el PEPC y las opciones que ofrece a los usuarios como lo son “Zii para todos” y “Zii me capacita”.

Dar a conocer los cursos que se ofrecen de forma gratuita para optimizar el uso del Internet Inalámbrico en las zonas digitales.