



## **“DETERMINACIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS QUE ASISTEN A UN TELECENTRO DE MAULE ACTIVA”**

**NICOLE DOUSSANG ORTIZ  
JONATHAN HERNÁNDEZ REYES  
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN INFORMÁTICA**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

En la actualidad el principal organismo encargado de promover el aprendizaje digital, es El Gobierno, el cual intenta disminuir la brecha digital existente sobre todo en las zonas rurales. Para llevar a cabo este desafío El Gobierno trabaja en conjunto con varias organizaciones entre las cuales se encuentra Maule Activa.

El principal objetivo de este estudio, consiste en determinar el nivel de conocimiento, satisfacción y factores que inciden en la asistencia a un Telecentro de las personas que participaron en la campaña de Alfabetización Digital 2005 de Maule Activa.

Para lograr este objetivo, el estudio se dividió en dos etapas: La primera etapa, un estudio cualitativo que consistió en un grupo foco con 10 operadores correspondientes a los Telecentros de las comunas de Talca, Maule, Hualañé, Rauco, Licantén, Colbún, Pencahue, San Javier, Curepto y Constitución, también se realizaron entrevistas a expertos para conocer las nuevas necesidades en el uso de las TIC's. La segunda etapa, una encuesta aplicada a los participantes de la campaña de alfabetización digital que se llevó a cabo desde el 25 de Julio al 06 de Agosto del año 2005 en los 30 Telecentros de la región y en algunas otras dependencias como la Universidad de Talca en sus sedes de Talca y Curicó.

El muestreo utilizado en este estudio fue del tipo estratificado, donde se dividió la séptima región en 30 comunas dando una muestra para el cuestionario 1 y 2 de 404 y 335 personas respectivamente. Como resultado general del estudio, se puede decir que la mayoría de la gente sí tenía conocimiento de Maule

Activa y sus Telecentros, sin embargo, la imagen que tiene esta sobre la organización no concuerda con la realidad, ya que no tienen claro cuales son los servicios que presta. En cuanto a la satisfacción de las personas que participaron en la Campaña de Alfabetización Digital, el estudio entregó que el 97% de la muestra total quedó satisfecho con el curso y por ende lo recomendaría a sus familiares y amigos.

**Palabras Claves: Brecha Digital, Alfabetización Digital, Telecentro, Satisfacción, Maule Activa.**