

RESUMEN EJECUTIVO

# Conectividad en la educación rural: ¿Cómo escalar las buenas prácticas de “Conectemos la esperanza”?



**Fundación Konrad Adenauer**

Evelyn Gaiser, Representante Legal  
Leidy Jackson Núñez, Coordinadora de Proyectos

**Desarrollo Humano Estratégico**

Jose Aguilar Berrocal, Presidente

**Consultoras**

Ariana Araujo Resenterra  
Georgianela Carpio Rodríguez

**Diseño y diagramación**

ALQUIMIA • Agencia de Comunicación

**Realización**

Junio-agosto 2023

---

# Índice

---

Sistematización de Conectemos la Esperanza Resumen Ejecutivo .....	4
Antecedentes: ¿de dónde nace la conexión? .....	4
Conectando la confianza en Santa Cruz: ¿cómo fue la experiencia de este primer piloto? .....	5
Componente 1: articulación y creación de confianza: .....	5
C1.1 Preparación Estrategia de Comunicación.....	5
C1.2 Mapeo de Actores: ¿quiénes conectaron en Santa Cruz?.....	5
C1.3 Creación de confianza y articulación de alianzas con actores estratégicos: .....	6
Componente 2: levantamiento de información técnica: ¿qué había que conectar en Santa Cruz? .....	6
C2.1 Análisis de conectividad: ¿qué tan conectada estaba Santa Cruz y qué se requería para crear la conectividad? .....	6
C2.2 Diseño del Plan Cantonal de Conectividad: diseñando las primeras acciones en Santa Cruz.....	6
Componente 3: mejoramiento de la conectividad .....	6
C3.1 Mejora Regulatoria para Infraestructura de Telecomunicaciones: ¿qué impedía conectar a Santa Cruz?6	
C3.2 Implementar Infraestructura de Telecomunicaciones: construyendo la conectividad en Santa Cruz. ....	6
C3.3 Conectividad e inclusión Educativa con Herramientas Tecnológicas: conectando estudiantes y escuelas en Santa Cruz.....	7
Componente 4: desarrollo del talento humano local: .....	7
C4.1 Desarrollo de Capacidades y mejora del perfil de empleabilidad del talento Humano local .....	7
Aprendiendo a conectar: Lecciones aprendidas en Santa Cruz .....	8

# Sistematización de Conectemos la Esperanza

## Resumen Ejecutivo

Se estima que en Costa Rica la brecha de conectividad afecta a más de 450 000 familias y aunque se hacen grandes esfuerzos desde el sector público y privado, las necesidades siguen superando con creces las oportunidades. Ante esta situación, nace el proyecto Conectemos la Esperanza (CLE), ejecutado en el cantón de Santa Cruz Guanacaste, desde el año 2021. CLE tuvo como antecedente el Proyecto Reactivemos la Esperanza y se basa en una articulación y creación de lazos de confianza y de trabajo entre la Municipalidad, instituciones públicas y empresas privadas a nivel local y nacional, con el apoyo de Desarrollo Humano Estratégico (DHE) en la gestión estratégica y operativa, y la Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada (UCCAEP).

Es precisamente de estas necesidades que un grupo de actores de diversos sectores a nivel local y nacional se comprometen y alinean a partir de la experiencia de Santa Cruz, para crear lo que hoy se puede plantear como el Modelo de intervención de Conectemos la Esperanza. Este modelo, no es una receta que se pueda copiar y pegar de manera exacta, ya que depende de las necesidades, particularidades y oportunidades de cada cantón, y de los actores que se mapeen a nivel local como claves para llevar a cabo las intervenciones. No obstante, a modo general, Conectemos la Esperanza tiene como objetivo: Promover la reducción de las barreras digitales y fomentar la inclusión socioeconómica de poblaciones clave, a través de la propuesta de implementación del Modelo "Conectemos la Esperanza" y la creación de mecanismos de articulación, cooperación y alianzas público-privadas. De manera específica, busca:

- Apoyar el proceso de preparación para la IV Revolución Industrial en zonas fuera de la Gran Área Metropolitana (GAM), mejorando el acceso de la población local, así como las pequeñas y medianas empresas, a la tecnología y conectividad que potencien su productividad.
- Desarrollar mecanismos de articulación y cooperación, basado en la creación de confianza, entre el Gobierno Local, el Sector Empresarial, Instituciones Públicas, Instituciones Académicas y líderes locales de la sociedad civil.
- Establecer alianzas público-privadas para atender, y superar, las barreras que excluyen a la población del pleno acceso y disfrute de la tecnología y conectividad, como elemento potenciador del desarrollo humano y calidad de vida de su núcleo familiar.
- Fortalecer el talento humano de la población, dotándoles de herramientas pertinentes que mejoren el perfil de empleabilidad en sus entornos regionales para lograr una inclusión social directa, impulsando su participación en el desarrollo de sus comunidades.

### Antecedentes: ¿de dónde nace la conexión?

El modelo de Conectemos la Esperanza (CLE), surge de la necesidad de resolver el apremiante problema de conectividad y educación que sufrían los habitantes del cantón de Santa Cruz en Guanacaste, durante la pandemia por COVID-19. Así mismo, se gesta como una forma de incidir en la falta de articulación, discordia y

serias tensiones a nivel territorial que se agudizaron durante y después de esta crisis sanitaria, entre distintos sectores de la población e institucionales. A raíz de la pandemia y el abrupto apagón turístico que generó la pérdida de miles de empleos en esta zona, Desarrollo Humano Estratégico (DHE) junto con una serie de actores privados emprendió el proyecto de Reactivemos la Esperanza, bajo un sistema de donaciones (a través de la banca formal) que se

entregaban a las personas que habían perdido sus ingresos y fuentes de trabajo a raíz de la pandemia. Estos cupones podían ser utilizados en locales de servicios de comidas y ventas de bienes básicos, creando así una reactivación de la economía local que permitió la sobrevivencia de muchas familias durante esta crisis. El modelo de Reactivemos la Esperanza dio pie a un sistema de intervención multi actor y multi sector (bajo alianzas público-privadas a nivel local), además puso en evidencia los graves problemas de la falta de conectividad que enfrentaba la población estudiantil (y a nivel de muchos hogares) en la zona. A su vez, visibilizó los problemas estructurales en el acceso a equipos, capacidades técnicas para utilizar herramientas tecnológicas, y las limitaciones en general del sistema educativo e infraestructura para poder garantizar la educación virtual de forma eficiente e integral.

Conectemos la Esperanza, se integra la conectividad, enseñanza del inglés y alfabetización tecnológica, así como potenciar el talento humano y las condiciones territoriales para la empleabilidad para contrarrestar el apagón educativo. El modelo permite crear lazos y bases de confianza para articular efectivamente la participación de actores relevantes para el desarrollo de zonas fuera de la Gran Área Metropolitana (GAM). Es esta confianza la que permite que cada sector, según sus fortalezas distintivas, brinde su aporte de manera coordinada, complementaria y estratégica.

## **Conectando la confianza en Santa Cruz: ¿cómo fue la experiencia de este primer piloto?**

Conectemos la Esperanza inicia en Santa Cruz, Guanacaste con un alto compromiso de la Municipalidad de Santa Cruz, y un importante apoyo de UCCAEP y la participación de instituciones públicas, privadas, Asociaciones de Desarrollo Integral y líderes locales, se crea este modelo de intervención y de gestión de acciones de desarrollo a nivel local, basados en la confianza y la articulación. El Proyecto consta de 4 componentes, que se ligan a una serie de 9 de pasos/actividades clave para su ejecución.

## **Componente 1: articulación y creación de confianza:**

### **C1.1 Preparación Estrategia de Comunicación**

El compromiso y liderazgo de los gobiernos locales es CLAVE. En Santa Cruz, el alcalde se comprometió con el proceso desde el inicio y ha sido una pieza determinante en articular las acciones desde el GOBIERNO LOCAL. Con el acompañamiento de DHE y el apoyo con el capital de trabajo inicial de UCCAEP, se gesta un proceso de trabajo coordinado que tiene como base dotar de conectividad al cantón, pero para poder alcanzar objetivos relacionados con el desarrollo del talento humano, mejora de las herramientas educativas (para la enseñanza del inglés), dotación de herramientas y alfabetización tecnológica, y coordinación con el sector privado para mejorar procesos de empleabilidad, así como el incidir sobre las condiciones del contexto para estimular la llegada de nómadas digitales y aportar a la seguridad del cantón. Una vez que el gobierno local estuvo comprometido y liderando el proceso, se preparó una estrategia de comunicación y de trabajo para sumar a otras partes y actores clave.

### **C1.2 Mapeo de Actores: ¿quiénes conectaron en Santa Cruz?**

Para ejecutar las acciones, planear la Hoja de Ruta y ejecutar el proceso, en Santa Cruz se trabajó bajo una lógica de co-creación donde participan diversos actores y sectores: Municipalidad de Santa Cruz, Instituto Costarricense de Turismo (ICT), Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado (UCCAEP), Cámara Costarricense de Hoteles (CCH), Cámara Nacional de Turismo de Costa Rica (CANATUR), Cámara de Turismo de Guanacaste (CATURGUA), Cámara de Comercio de Tamarindo (CCT), Asociación de Desarrollo Integral de Tamarindo (ADI Tamarindo), MEP, INA, EDUCTECH, CINDE, Fundación Tiempos de Esperanza, Fundación Zamora Terán, IMAS, Asociaciones de Desarrollo Integral de la zona y Desarrollo Humano Estratégico (DHE). Ha sido elemental la guía técnica en aspectos relativos a conectividad y telecomunicaciones por parte de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) y Cámara de Información y Tecnología (INFOCOM).

### **C1.3 Creación de confianza y articulación de alianzas con actores estratégicos:**

El Gobierno Local, lideró con el apoyo técnico de DHE la creación de una HOJA DE RUTA que está guiando las acciones, y que identifica otros actores que se pueden sumar al proceso. La creación de confianza fue clave para el desarrollo de Conectemos la Esperanza en Santa Cruz. Los actores que participaron en el proceso se comprometieron a construir un impacto positivo en las personas y las comunidades.

## **Componente 2: levantamiento de información técnica: ¿qué había que conectar en Santa Cruz?**

El abordaje del piloto en Santa Cruz, partió, además de crear una plataforma de trabajo multi-actor, se basa en un análisis de las necesidades del cantón en aspectos de conectividad, acceso a tecnología y desarrollo humano. Datos clave en relación con educación, empleo, aspectos de seguridad, barreras para la ejecución de proyectos de infraestructura (de TELCO), sector turístico, ingresos, entre otros, fueron también clave. Con base en esta información, se diseñaron las líneas de acción efectivas y enfocadas en las necesidades específicas para la gestión basada en evidencia que se plantearon en la HOJA DE RUTA.

### **C2.1 Análisis de conectividad: ¿qué tan conectada estaba Santa Cruz y qué se requería para crear la conectividad?**

De manera específica, y como eje conductor de las otras acciones estratégicas, se hizo, en coordinación con la Municipalidad, SUTEL, FONATEL, INFOCOM y con el apoyo de DHE, un análisis exhaustivo de la conectividad existente en el cantón. Se evaluaron aspectos como la disponibilidad y calidad de los servicios de telecomunicaciones, la cobertura de internet, la infraestructura de telecomunicaciones y las tecnologías utilizadas. El análisis de la Municipalidad y SUTEL logra además identificar los problemas regulatorios e infraestructurales. Este análisis es ahora un DIAGNÓSTICO técnico que lleva a cabo SUTEL como regulador a nivel territorial, y que ha demostrado que el entender las necesidades de los territorios desde el gobierno local, y los actores clave involucrados, hace los procesos de conectividad mucho más eficientes y ajustados a las necesidades y potencialidades de cada región.

### **C2.2 Diseño del Plan Cantonal de Conectividad: diseñando las primeras acciones en Santa Cruz.**

Con base en el diagnóstico, y una vez mapeados los actores y comprometidos con el proceso, se diseñó un Plan Cantonal de Conectividad, que contiene Acuerdos Fundamentales Generales. Con base en estos Acuerdos, se establecen una serie de Acciones Específicas para la 1ª Fase para ejecutar Conectemos la Esperanza en Santa Cruz, Guanacaste: 1) Población Meta, 2) Plataforma Digital de información y promoción del Cantón (que incluye una Estrategia de Comunicación: Trabajo dirigido a Actores Locales, y Trabajo dirigido para públicos internacionales y fuera de Guanacaste), 3) Creación de un Sistema de Video Vigilancia, 4) HUB de Innovación y Conectividad Cantonal, 5) Articulación dinámica con Industria de Telecomunicaciones, y 6) Desarrollo de capacidades de la población local

## **Componente 3: mejoramiento de la conectividad**

### **C3.1 Mejora Regulatoria para Infraestructura de Telecomunicaciones: ¿qué impedía conectar a Santa Cruz?**

Parte del análisis y diagnóstico fundamental que lleva a cabo SUTEL, y que se enmarca desde el Plan de Acción, es el entender cuáles son los cuellos de botella y potencialidades en cuanto a regulación con la que cuenta el cantón. Estos dos elementos se han transformado en logros significativos para el país. Con apoyo de SUTEL se elaboró el análisis técnico (Diagnóstico) del status cantonal en dicha materia, resaltando problemas regulatorios e infraestructurales. Y, desde la Municipalidad se reformó el reglamento municipal relevante para esta temática (que era un cuello de botella), creando una Ventanilla Única para gestionar trámites de infraestructura de telecomunicaciones

### **C3.2 Implementar Infraestructura de Telecomunicaciones: construyendo la conectividad en Santa Cruz.**

Una vez que se conocieron cuáles eran los principales cuellos de botella a nivel de tramitología y con base en el estudio de necesidades en estrecha coordinación entre la Alcaldía, SUTEL y los Operadores de TELCO involucrados en los proyectos, se construyó la infraestructura que se requería a nivel

cantonal. Este proceso implica no solamente el construir torres de telecomunicación, sino también las vías, puentes, alumbrado público y otras condiciones infraestructurales para poder dotar la conectividad como tal.

### **C3.3 Conectividad e inclusión Educativa con Herramientas Tecnológicas: conectando estudiantes y escuelas en Santa Cruz.**

Acciones para conectar a las familias necesitadas en Santa Cruz:

El fin de crear, mejorar y dotar de infraestructura de conectividad a un cantón, es incidir sobre sectores y actividades clave. En este sentido, el proyecto evidenció los retos en la articulación entre MEP, IMAS y SUTEL – FONATEL, dado que el IMAS cuenta con bases de datos que no registran las necesidades reales de las personas que requieren apoyos en conectividad. Existen programas como el de Hogares Conectados que dependen de la inclusión de las personas beneficiadas en las bases de datos del SINIRUBE con información actualizada, para que se pueda acceder a los beneficios. Por otro lado, el MEP cuenta con información en sus plataformas de registro (SABER) relacionada con la situación socioeconómica de personas estudiantes matriculadas y activas en el sistema educativo, que permiten entender también las necesidades de dotación de equipos y/o conectividad. Estas plataformas permiten que las personas en condiciones de vulnerabilidad social puedan acceder a beneficios, como el de conectividad. Dadas las limitaciones (burocráticas), CLE incidió de manera estratégica.

¿Cómo llegar a la base de las necesidades? CLE crea en Santa Cruz las Maratones de Conectividad Educativa

CLE creó un modelo innovador, sencillo y articulador para poder identificar a las personas que viven en la brecha digital: Maratones de Conectividad Educativa. Las Maratones de Conectividad Educativa representan una herramienta metodológica y un espacio para identificar a nivel local y de manera directa las necesidades de conectividad con las que cuentan las familias y personas estudiantes a nivel cantonal (todos los distritos). Permite levantar datos actualizados y confiables de forma inmediata

en cada uno de los lugares donde se llevan a cabo estas intervenciones. La idea es corroborar que las familias se encuentren registradas en el SINIRUBE, actualizar los datos o generar las listas de personas a ser incluidas en esta base de datos, por parte del IMAS. Estos eventos se convocan por la Municipalidad y la dirección regional del MEP, y participan entidades públicas y proveedores de servicios de telecomunicaciones privados, FONATEL y SUTEL, entre otros. Este Modelo de llegar a las bases de las personas más necesitadas a sus localidades, acercar a los oferentes de servicios y los fondos que se colocan con políticas públicas, ha sido tan exitoso, que MICITT en coordinación con SUTEL y FONATEL ha tomado el modelo de las Maratones de Conectividad para replicarlas en otras áreas fuera del Proyecto de CLE.

## **Componente 4: desarrollo del talento humano local:**

### **C4.1 Desarrollo de Capacidades y mejora del perfil de empleabilidad del talento Humano local**

En Santa Cruz se llevaron a cabo distintas acciones relacionadas con mejorar el perfil de empleabilidad y apoyar el desarrollo de capacidades: 1) Alfabetización Tecnológica (Talento Humano): Creando Hubs Tecnológicos en Santa Cruz. 2) Enseñanza del Inglés (Talento Humano): aprendiendo y enseñando con base en la tecnología y la innovación. 3) Formación Dual (Talento Humano): Acercando empresas y organizaciones clave al “Programa Dual” en Santa Cruz. 4) Nómadas Digitales (Plataforma de Amenidades Cantonales): potencial de empleo y generación de ingresos para Santa Cruz. Y, 5) Videovigilancia (Plataforma de Amenidades Cantonales): mejorando las condiciones de seguridad en Santa Cruz.

# Aprendiendo a conectar: Lecciones aprendidas en Santa Cruz

---

La experiencia de Santa Cruz, no se puede tomar como un molde o una receta que se calque en otros cantones, ni mucho menos en otras zonas de Costa Rica. Sin embargo, es evidente que se produjeron y se siguen gestando resultados profundamente significativos. El Proyecto tuvo que enfrentar obstáculos burocráticos importantes y requirió un acompañamiento sistemático y técnico de DHE. Pero es claro que este primer piloto ha incidido de forma significativa no solo en la vida de muchas personas. Si no en la manera de ejecutar acciones desde lo local para incidir sobre el desarrollo humano, tecnológico y comercial de una región.

De manera general, CLE está demostrando que:

- Trabajar de forma articulada bajo relaciones de confianza es posible.
- Es clave llevar a cabo intervenciones con base en un análisis robusto de las necesidades de un territorio en específico y con base en datos actualizados y confiables.
- El liderazgo, compromiso y facilitación por parte de los gobiernos locales es fundamental.
- Los programas y herramientas tecnológicas, como Edutech, representan herramientas innovadoras, útiles que no solo propician el manejo del idioma (en este caso del inglés), si no el fortalecimiento de capacidades en el uso y manejo de tecnologías.
- Los Hubs tecnológicos, se pueden crear mecanismos en donde la dotación de infraestructura se multiplique para atender diferentes poblaciones
- Es posible crear condiciones habilitantes a nivel de contexto para dinamizar la economía local, atrayendo a nómadas digitales y generando mecanismos de encadenamiento como la plataforma UPE, mientras que se propician espacios más seguros con base en el uso de tecnología.
- La tecnología puede incidir sobre la seguridad ciudadana, con sistemas de vigilancia.
- La unidad articuladora (en este caso DHE) es clave para la construcción de confianza y el alcance de los objetivos del proyecto.
- Existen recursos financieros y humanos en el sector público que se pueden utilizar en manera eficiente, enfocada e integrada, con base en planes de trabajo conjuntos y articulados.
- Las alianzas público-privadas son una forma de crear mejores condiciones a nivel local para incidir en el desarrollo humano, tecnológico y económico.



**KONRAD  
ADENAUER  
STIFTUNG**