

**MARCO DE REFERENCIA PARA EVALUAR EL IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL CONTEXTO DE LOS TELECENTROS
RURALES**



**ANEXO C
“FUENTES DE INFORMACIÓN”**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES
DEPARTAMENTO DE TELEMÁTICA
POPAYÁN
2008**

TABLA DE CONTENIDO

1. LOS GRUPOS FOCALES.....	1
2. CENSOS POBLACIONALES.....	4
3. LA ENCUESTA.....	5
4. LA ENTREVISTA	7
5. VISITA DE INSPECCIÓN.....	9

ANEXO C - FUENTES DE INFORMACIÓN

El presente anexo describe a manera de síntesis, las cinco fuentes de información que se proponen en el Modelo de Evaluación de Impacto, como métodos para la recolección de información de interés para el desarrollo de cualquiera de las tres fases de evaluación las cuales son: los grupos focales, los censos poblacionales, las encuestas, las entrevistas y las visitas de inspección.

En el Modelo de Evaluación de Impacto, se definieron 3 fases de evaluación: ex – ante, Monitoreo y ex – post, cada una de las cuales consta de etapas, que a su vez, se componen de actividades. Muchas de las actividades propuestas en dicho modelo se soportan en las fuentes que trata este anexo, pero una vez mas se aclara que no son definitivas sino que se han planteado como opciones adecuadas para la recolección de la información que se requiere, pero que se deja a criterio del equipo evaluador utilizar otras o modificar las aquí propuestas.

Así mismo, el Banco de indicadores de evaluación, tiene para cada indicador o grupo de ellos, las fuentes de información más pertinentes a través de las cuales se pueden obtener los datos que se buscan, pero como siempre estas fuentes pueden ser modificadas de acuerdo al contexto y al criterio del equipo evaluador.

No se pretende a través de esta sección hacer un a explicación profunda acerca de cada una de las fuentes, pues actualmente se cuenta con amplia información y bibliografía al respecto, sino que se quiere puntualizar acerca de algunos aspectos importantes a tener en cuenta en la aplicación de los grupos focales, los censos poblacionales, las encuestas y las entrevistas en la evaluación de impacto de Tecnologías de Información y Comunicación enfocada en los telecentros rurales.

Los ejemplos de aplicación de cada una de esas fuentes de información para el Caso de Estudio del presente trabajo: Telecentro Comunitario Agroindustrial Piloto del Municipio de Silvia Cauca, que sirven de referencia para el equipo evaluador, están detalladas en el Capítulo 3.

1.- LOS GRUPOS FOCALES

Los grupos focales constituyen una técnica cualitativa de recolección de información basada en entrevistas colectivas y semi-estructuradas realizadas a grupos homogéneos, donde cada grupo, con la guía de un moderador, se expresa de manera libre y espontánea sobre una temática.

La técnica de los grupos focales es una buena elección para obtener cierta información acerca de temas que por su naturaleza, tienen muchas caras, perspectivas o puntos de vista, y, por ello, requieren de diferentes enfoques o abordajes, a través de la participación de diferentes personas con intereses, valores y experiencias particulares.

Cada grupo se compone de un número determinado de participantes y un moderador, donde los participantes generalmente pertenecen a un grupo homogéneo o comparten

algún interés o problemática relacionado con la temática a tratar y el moderador es quien se encarga del manejo y la dinámica del grupo teniendo en cuenta que debe tener cierto conocimiento sobre la problemática y adquiere una gran responsabilidad pues son sus funciones: Mantener participantes atentos y concentrados, el hilo central de la discusión, y cerciorarse que cada participante participe activamente.

Esta técnica permite que los investigadores observen discusiones y obtengan información valiosa tanto del contexto, relaciones y actores directamente involucrados en la implementación del telecentro, pues a pesar de tener una estructura, la modalidad de entrevista grupal abierta que maneja estimula a los individuos a participar activamente, de ahí su importancia.

Los grupos focales se utilizan generalmente para:

- ✓ Conocer conductas y actitudes sociales
- ✓ Ampliar la información para enriquecer una temática.
- ✓ Enfocar mejor un estudio o investigación.
- ✓ Obtención de ideas
- ✓ Evaluar resultados de un proyecto
- ✓ Determinar el impacto de una iniciativa.

Ventajas

- ✓ El ambiente grupal ofrece seguridad y permite la comunicación espontánea.
- ✓ El ambiente de grupo ofrece flexibilidad, condición que permite al moderador explorar otros temas relacionados generando una amplia información.
- ✓ La técnica promueve el desarrollo de competencias comunicativas.

Desventajas

- ✓ Sus resultados no pueden tener comportamiento estadístico porque la muestra no es representativa de la población.
- ✓ Hay que romper el hielo rápidamente para generar confianza y afloren temas personales.
- ✓ La calidad de la información producto de ésta técnica depende en gran parte del trabajo realizado por el moderador en el manejo de cada grupo, una planeación o conducción deficiente puede ocasionar insuficiencias en la información obtenida.

La estructura sugerida es la siguiente:

DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS

Estos objetivos corresponden a lo que los grupos representativos esperan lograr de estas reuniones, éstos deben ir de acuerdo a los objetivos de cada fase de evaluación, de cada etapa, y en particular, de cada actividad para la cual se está llevando a cabo el grupo

DEFINICIÓN DE LOS PARTICIPANTES DEL GRUPO FOCAL

Los grupos representativos escogidos de acuerdo a cada actividad para la cual se esté desarrollando, deben ser invitados oficialmente, haciéndoles saber los objetivos de las reuniones, la forma como se va a trabajar y la importancia de su participación. Por diferentes razones no todo el 100% de las personas convocadas asistirá, pero el número recomendado es de 12 participantes.

PREGUNTAS ESTÍMULO

Es necesario que se preparen preguntas que estimulen a los participantes, además de que permitan identificar los líderes de cada grupo representativo. Las preguntas inicialmente deben ser concretas, pero con capacidad de ser ampliadas en discusiones a medida que transcurre la reunión, se debe tener en cuenta quienes son los posibles participantes y planear las preguntas que ellos podrían responder.

LA REUNIÓN

Se debe hacer en un sitio central, la duración no debe ser mayor a 2 horas y la disposición de las personas debe ser la de una mesa redonda. Dentro de las recomendaciones se tiene, la grabación de las reuniones para obtener fielmente los comentarios de la discusión, la elaboración de escarapelas para identificar a los participantes y el ofrecimiento de refrigerios para tener una atención con los mismos. Además, algo muy importante para la conducción del grupo focal es no permitir el monopolio en el uso de la palabra de ningún participante, desde el principio deben establecerse las reglas.

INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA

La información obtenida debe ser constatada inmediatamente después de la reunión con las grabaciones que se realizaron, es posible analizar las reacciones que tuvieron los participantes durante la discusión, haciendo más notable las preocupaciones e inclinaciones de los grupos representativos.

La información recolectada se puede organizar en tablas, se sugiere la siguiente estructura:

a. OBJETIVOS

Objetivo(s) Investigación
Objetivo(s) Grupo Focal

b. IDENTIFICACIÓN DEL MODERADOR

Nombre moderador
Nombre observador

c. PARTICIPANTES

Lista de asistentes Grupo Focal	
1	

2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	

d. PREGUNTAS TEMÁTICA-ESTÍMULO

1	
2	
3	
4	
5	
6	

2.- CENSOS POBLACIONALES

Un censo de población es el conjunto de procesos dirigidos a reunir, resumir, analizar y publicar los datos demográficos, económicos y sociales de todos los habitantes de un país o de un territorio delimitado, en un momento o período determinado. Generalmente todos los países realizan periódicamente censos poblacionales para determinar múltiples aspectos de su población ya que se consideran como la principal fuente de datos demográficos por la gran cantidad de información que maneja: pues describe estadísticamente las poblaciones humanas consideradas desde un punto de vista cuantitativo, información necesaria para fines gubernamentales y aspectos de planificación económica y social.

Los censos poblacionales se usan, entre otros, como base para el análisis y la evaluación demográfica, para proyectar, establecer y desarrollar políticas de gobierno, como "marco muestral" para encuestas.

Se sugiere como fuente de información en el Modelo de evaluación para obtener datos socio – demográficos, socio – económicos, socio - educativos y otros datos que puedan proporcionar, pues generalmente esta información está sistematizada y disponible a cualquier persona, como por ejemplo en Colombia, a través del Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE y su página web <http://www.dane.gov.co/censo/>, donde se muestran múltiples datos acerca de la estructura nacional y, recolectar esta información por cuenta de cada equipo evaluador puede resultar dispendioso, costoso y con un grado de certeza cuestionable pues la elaboración de los censos requiere de un conocimiento estadístico profundo y el uso de herramientas y métodos matemáticos avanzados que pueden salirse del manejo del personal que aplica el modelo.

3.- LA ENCUESTA

Una encuesta es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de una población, con el fin de obtener cierta información.

La Población total es el grupo objetivo de personas para la encuesta, pero teniendo en cuenta que generalmente se trata de un número muy grande de personas, se escoge una cierta cantidad de individuos que pertenecen a dicha población, que será la "muestra", la cual representa a una "población" más grande pues la intención de la encuesta no es describir a esos individuos particulares quienes, por azar, son parte de la muestra sino obtener un perfil compuesto de la población total.

La muestra es seleccionada científicamente de manera que cada persona en la población tenga una oportunidad medible de ser seleccionada. De esta manera los resultados pueden ser proyectados con seguridad de la muestra a la población mayor. La información es recogida usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se le hacen las mismas preguntas en mas o menos la misma manera.

Para aplicar una encuesta se parte de la selección de la muestra, un proceso delicado que requiere de cierto nivel de conocimiento y de manejo en el área estadística, teniendo en cuenta los distintos tipos de muestras que existen:

- ✓ Muestreo aleatorio simple: la forma más común de obtener una muestra es la selección al azar. es decir, cada uno de los individuos de una población tiene la misma posibilidad de ser elegido. Si no se cumple este requisito, se dice que la muestra es viciada. Para tener la seguridad de que la muestra aleatoria no es viciada, debe emplearse para su constitución una tabla de números aleatorios.
- ✓ Muestreo estratificado: una muestra es estratificada cuando los elementos de la muestra son proporcionales a su presencia en la población. La presencia de un elemento en un estrato excluye su presencia en otro. Para este tipo de muestreo, se divide a la población en varios grupos o estratos con el fin de dar representatividad a los distintos factores que integran el universo de estudio. Para la selección de los elementos o unidades representantes, se utiliza el método de muestreo aleatorio.
- ✓ Muestreo por cuotas: se divide a la población en estratos o categorías, y se asigna una cuota para las diferentes categorías y, a juicio del investigador, se selecciona las unidades de muestreo. La muestra debe ser proporcional a la población, y en ella deberán tenerse en cuenta las diferentes categorías. El muestreo por cuotas se presta a distorsiones, al quedar a criterio del investigador la selección de las categorías.
- ✓ Muestreo intencionado: también recibe el nombre de sesgado. El investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo que exige un conocimiento previo de la población que se investiga.
- ✓ Muestreo mixto: se combinan diversos tipos de muestreo. Por ejemplo: se puede seleccionar las unidades de la muestra en forma aleatoria y después aplicar el muestreo por cuotas.
- ✓ Muestreo tipo: la muestra tipo (master simple) es una aplicación combinada y especial de los tipos de muestra existentes. Consiste en seleccionar una muestra "para ser

usada" al disponer de tiempo, la muestra se establece empleando procedimientos sofisticados; y una vez establecida, constituirá el módulo general del cual se extraerá la muestra definitiva conforme a la necesidad específica de cada investigación.

Se sugieren los pasos siguientes para elaborar y aplicar una encuesta:

1. Identificar la información que se desea obtener: esta información debe ser acorde con el objetivo de cada actividad, priorizando en la información más importante que se quiere averiguar limitando el número de preguntas con el fin de facilitar la respuesta al encuestado.
2. Diseñar la encuesta: a partir de la identificación de la información que se desea obtener se desarrollan las preguntas que apunten a lo que el equipo evaluador desea saber. En el diseño es importante tener en cuenta:
 - ✓ Mantener un lenguaje directo, utilizar palabras comunes; si es indispensable utilizar un término poco común, o lenguaje técnico, se debe incluir una definición.
 - ✓ Proporcionar preguntas de respuesta cerrada en lugar de preguntas de respuesta abierta, pues esto estrecha el rango de respuestas, ayuda a evitar información inútil y hace más fácil comparar las respuestas posteriormente. Sin embargo, es muy común que con preguntas de respuesta abierta se obtengan respuestas inesperadas lo cual puede ser útil para obtener información relevante sobre el problema o la comunidad.
 - ✓ Las preguntas de respuesta cerrada incluyen: Sí/No, Verdadero/Falso, Selección múltiple.
 - ✓ Evitar preguntas que pueden ser respondidas con "Yo no sé".
 - ✓ No combinar dos preguntas en una.
3. Probar la encuesta: antes de aplicar la encuesta a la muestra total es recomendable hacer una prueba en un número menor de personas pertenecientes a la muestra, con el fin de examinar las preguntas que ellos respondieron, qué no respondieron y *cómo* las respondieron para detectar posibles fallas y editar la encuesta para su posterior aplicación.
4. Aplicación de la encuesta.
5. Análisis de resultados.

Formato de la encuesta: Se sugiere la siguiente estructura como referencia para el diseño de una encuesta:

1. Introducción: debe ser una síntesis de lo que será la encuesta mencionando la organización o grupo que realiza la encuesta. También debiera incluir cómo la información reunida se usará y hacerle saber a las personas si es anónima y/o confidencial.
2. Las primeras preguntas: son las que establecerán el tono de la encuesta. La persona debiera sentir que tiene información para contribuir. Al hacer las primeras preguntas relativamente fáciles de responder, se logra una tasa de éxito mayor en cuanto a que la encuesta sea completamente llenada.
3. Las últimas preguntas: No debe dejarse las preguntas más importantes para el final. Muchas encuestas nunca son completamente llenadas.

Ventajas

- ✓ Al trabajar con muestras y no con el total de la población objetivo permite en ocasiones un muy buen nivel de exactitud, pues el manejo de un menor número de datos provoca también menos errores en su manipulación.
- ✓ Es posible introducir métodos científicos objetivos de medición para corregir errores.
- ✓ Mayor rapidez en la obtención de resultados.
- ✓ Es una técnica muy utilizada y que permite obtener información de casi cualquier tipo de población.
- ✓ Gran capacidad para estandarizar datos, lo que permite su tratamiento informático y el análisis estadístico.
- ✓ Relativamente barata para la información que se obtiene con ello.

Desventajas

- ✓ Requiere para su diseño de profesionales con buenos conocimientos de teoría estadística y procesos matemáticos y habilidad en su aplicación.

4.- LA ENTREVISTA

La Entrevista es una conversación entre dos o más personas, en la cual uno es el que pregunta (entrevistador) y el otro el que responde (entrevistado). Estas personas dialogan respecto a una temática, problema o cuestión determinada, teniendo en este caso, como propósito la evaluación.

Las entrevistas se utilizan para obtener información en forma verbal, a través de preguntas que propone el equipo evaluador. Se caracteriza por ser una técnica donde el intercambio de información se efectúa cara a cara, y por lo tanto al igual que las demás técnicas de recolección de información requiere de una planificación y conducción adecuadas para obtener los resultados esperados.

En la preparación de la Entrevista el equipo evaluador debe tener en cuenta:

- ✓ La identificación de cada uno de los entrevistados, acorde al objetivo de cada actividad donde se estén utilizando.
- ✓ Las preguntas que van a plantearse considerando si es el caso, documentos, fotografías, gráficos y demás que brinden el soporte requerido.
- ✓ Estimar la duración de la entrevista, fijando un límite de tiempo
- ✓ Preparar la agenda para la entrevista.
- ✓ Elegir un lugar donde se puede conducir la entrevista con la mayor comodidad
- ✓ Hacer la cita con el entrevistado, con la debida anticipación

En la Conducción de la Entrevista el equipo evaluador debe:

- ✓ Explicar con toda amplitud el propósito y alcance del estudio
- ✓ Explicar la función como equipo evaluador y la función que se espera conferir al entrevistado.
- ✓ Hacer preguntas específicas para obtener respuestas lo mas objetivas posible.
- ✓ Evitar las preguntas que exijan opiniones interesadas, subjetividad y actitudes similares
- ✓ Abstenerse de emitir juicios de valores.
- ✓ Conservar el control de la entrevista, evitando las divagaciones y los comentarios al margen de la cuestión.
- ✓ Escuchar atentamente lo que se dice, guardándose de anticiparse a las respuestas

- ✓ Documentar los resultados.
- ✓ Entregar una copia al entrevistado, solicitando su conformación, correcciones o adiciones.
- ✓ Archivar los resultados de la entrevista para referencia y análisis posteriores

Ventajas:

- ✓ Es una técnica muy flexible, capaz de adaptarse a cualquier condición, situación, personas, permitiendo la posibilidad de aclarar preguntas, orientar la investigación y resolver las dificultades que se pueden encontrar con la persona entrevistada.
- ✓ La Entrevista es una técnica eficaz para obtener datos relevantes y significativos desde el punto de vista cualitativo pues permite captar los gestos, los tonos de voz, los énfasis, etc., que aportan una importante información sobre el tema y las personas entrevistadas.
- ✓ En la entrevista los mismos actores sociales son quienes proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes, expectativas, etc., cosas que por su misma naturaleza son complejas de tratar y obtener.

Desventajas:

- ✓ Limitaciones en la expresión oral por parte del entrevistador y entrevistado.
- ✓ Se hace muy difícil nivelar y darle el mismo peso a todas las respuestas, sobre todo a aquellas que provienen de personas que poseen mejor elocuencia verbal, pero con escaso valor informativo o científico.
- ✓ Existen muchos temas tabúes entre las personas, algunos de los cuales producen rechazo cuando se trata de responder preguntas concretas, como por ejemplo temas políticos sexuales, económicos, sociales, etc.

Tipos de Entrevista:

1. Entrevista estructurada: Se caracteriza por estar rígidamente estandarizada, se plantean idénticas preguntas y en el mismo orden a cada uno de los participantes, quienes deben escoger la respuesta entre dos, tres o más alternativas que se les ofrecen.

Para orientar mejor la Entrevista se elabora un cuestionario, que contiene todas las preguntas. Sin embargo, al utilizar este tipo de entrevista el equipo evaluador tiene limitada libertad para formular preguntas independientes generadas por la interacción personal.

Entre las ventajas que tiene este tipo de Entrevista, se mencionan:

- ✓ La información es más fácil de procesar, simplificando el análisis comparativo.
- ✓ El entrevistador no necesita estar entrenado arduamente en la técnica.
- ✓ Hay uniformidad en la información obtenida.

Entre las desventajas se tienen:

- ✓ Es difícil obtener información confidencial.
- ✓ Se limita la posibilidad de profundizar en un tema que emerja durante la Entrevista.

2. Entrevista no estructurada

Es más flexible y abierta, aunque los objetivos de la investigación rigen a las preguntas, su contenido, orden, profundidad y formulación se encuentran por entero en manos del entrevistador. Si bien el equipo evaluador, sobre la base del problema, los objetivos y las variables, elabora las preguntas antes de realizar la entrevista,

modifica el orden, la forma de conducir las preguntas o su formulación para adaptarlas a las diversas situaciones y características particulares de los sujetos de estudio.

Entre las ventajas de este tipo de Entrevista se tienen:

- ✓ Es adaptable y susceptible de aplicarse a toda clase de sujetos en situaciones diversas.
- ✓ Permite profundizar en temas de interés.
- ✓ Orienta posibles hipótesis y variables cuando se exploran áreas nuevas.

Entre sus desventajas se mencionan:

- ✓ Se requiere de mayor tiempo.
- ✓ Es más costoso por la inversión de tiempo de los entrevistadores.
- ✓ Se dificulta la tabulación de los datos.
- ✓ Se requiere mucha habilidad técnica para obtener la información y mayor conocimiento del tema.

5.- VISITA DE INSPECCIÓN

Es el todo acto que se practica para constatar mediante verificación que se estén cumpliendo los requisitos establecidos, una o varias características de un establecimiento o producto, con el fin de determinar su conformidad. En este caso las visitas de inspección se realizan a establecimientos que prestan servicios, verificando sus instalaciones, equipos, y la prestación de los servicios.

Es importante aclarar que para realizar ésta clase de visitas, se debe solicitar un permiso a las entidades que serán visitadas, ya que no se pertenece a ningún ente auditor del estado. En ésta solicitud de permiso se debe aclarar el objetivo de la visita, sus fundamentos y/o motivación, la persona designada para realizarla, las instalaciones, personal, y/o equipos que serán objeto de la inspección. En respuesta a ésta solicitud se deberá esperar una autorización de la entidad, en la que conste la fecha y el tiempo destinado para la inspección.

Se recomienda para cada visita de inspección realizar un acta para organizar la información detalladamente, acta para la cual se sugiere la siguiente estructura:

ACTA DE VISITA DE INSPECCIÓN A “ENTIDAD – RAZÓN SOCIAL”

Municipio y fecha: _____

Identificación del establecimiento:

Razón Social: _____

Dirección: _____

Teléfono y fax: _____

Representante: _____

Cargo: _____

Objetivos de la Visita:

Requisitos a Verificar

No.	ASPECTOS A VERIFICAR	ESCALA			OBSERVACIONES
1.	Generales				
2.	Específicos				