

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



**ANEXO D
“INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA DEL CASO DE ESTUDIO”**

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

TABLA DE CONTENIDO

1.- INDICADORES DE PRIMER MONITOREO	2
1.1.- ETAPA 1. EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DEL TELECENTRO	2
1.1.1.- Actividad 1. Revisión de nivel de satisfacción de necesidades	2
1.1.2.- Actividad 2: Revisión de la gestión de los actores	8
1.1.3.- Actividad 3: Revisión de la efectividad del modelo de gestión	9
1.1.4.- Actividad 4: Revisión de la efectividad del modelo de sostenibilidad	10
1.1.5.- Actividad 5: Determinación e implementación de cambios	12
1.2.- ETAPA 2: REVISIÓN DEL CONTEXTO	13
1.2.1.- Actividad 1: Identificación de cambios en el contexto.	13
1.2.2.- Actividad 2: Identificación de nuevas necesidades	20
2.- MODELOS DE FUENTES DE INFORMACIÓN	25
2.1.- Censo de usuarios	25
2.2.- Encuestas	27
2.2.1.- Modelo de Encuesta No.1	27
2.2.2.- Modelo de Encuesta No.2	29
2.2.3.- Modelo de Encuesta No.3	30
2.3.- Entrevistas	32
2.3.1.- Modelo de Entrevista No. 1	32
2.3.2.- Modelo de Entrevista No. 2	32
2.4.- Grupos de discusión	32
2.4.1.- Estructura del grupo de discusión 1.	33
2.4.2.- Estructura del grupo de discusión 2.	34
2.5.- Acta de Visita de Inspección a “Establecimiento Educativo”	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Indicadores para la revisión del nivel de satisfacción de necesidades (parte 1)...	4
Tabla 2.- Indicadores para la revisión del nivel de satisfacción de necesidades (parte 2).....	7
Tabla 3.- Indicadores para la revisión de la gestión de los actores.....	9
Tabla 4.- Indicadores para revisar la efectividad del modelo de gestión.....	10
Tabla 5.- Indicadores para revisar la efectividad del modelo de sostenibilidad...	12
Tabla 6.- Indicadores para determinar la necesidad de implementar cambios en la etapa I.....	13
Tabla 7.- Indicadores para la revisión del contexto socio-económico.....	14
Tabla 8.- Indicadores para la revisión del contexto socio-educativo.....	18
Tabla 9.- Indicadores para la revisión del contexto en el área de salud.....	18
Tabla 10.- Indicadores para la revisión del contexto en el área tecnológica.....	19
Tabla 11.- Indicadores para la identificación de nuevas necesidades de no usuarios	21
Tabla 12.- Indicadores para la identificación de nuevas necesidades de los usuarios.....	21
Tabla 13.- Indicadores para la identificación de nuevas necesidades de comercio y educación.....	24

ANEXO D. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA DEL CASO DE ESTUDIO

El presente anexo recopila la información adicional a la expuesta en el capítulo 4, correspondiente al caso de estudio de éste trabajo de investigación, el “Telecentro Comunitario Agroindustrial Piloto” del Municipio de Silvia.

Consta de dos secciones, la primera, muestra en detalle los indicadores aplicados para cada actividad del modelo, la valoración asignada y las fuentes de información empleadas para su obtención.

En la segunda sección se presentan algunos de los modelos utilizados para las fuentes de información utilizadas tales como encuestas, entrevistas, censo de usuarios, grupos focales y visitas de inspección. En esta sección solo se presentan algunos modelos a manera de ilustración que es el objetivo del caso de estudio, pues no todas las fuentes se utilizaron siguiendo modelos, por ejemplo, la Entrevista al coordinador del telecentro no se presenta como modelo ya que no fue una entrevista puntual sino que al ser parte del equipo evaluador el coordinador fue proporcionando la información requerida en todos los espacios y momentos designados para la realización de este proceso de evaluación. Los documentos con las estadísticas suministradas por dependencias de la Administración Municipal de Silvia Cauca tampoco se adjuntan ya que son documentos de gran extensión, que fueron consultados previa autorización pues no son de dominio público.

Los informes de gestión, fuentes de información importantes para el desarrollo del caso de estudio se presentan como información complementaria en formato digital y se lista en el anexo E.

Para todas las asignaciones de valoraciones cualitativas el equipo evaluador tuvo en cuenta los resultados de cada una de las fuentes de información utilizadas siguiendo las proporciones, es decir, dependiendo de la mayoría, estima la valoración para cada indicador. En todas las actividades desarrolladas durante el presente monitoreo las tendencias en las respuestas de las encuestas, entrevistas y demás fuentes de información estuvieron bastante marcadas, sin presentarse ambigüedades en cuanto a la valoración correspondiente a cada indicador.

La selección de cada una de las fuentes utilizadas en el desarrollo del monitoreo se hizo a criterio del equipo evaluador, mediante un análisis exhaustivo que permitió determinar las más adecuadas para cada actividad basados en el conocimiento del contexto en el cual se desarrolló la evaluación, eligiendo las fuentes que garantizaran confiabilidad y objetividad.

1.- INDICADORES DE PRIMER MONITOREO

1.1.- ETAPA 1. EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DEL TELECENTRO

1.1.1.- Actividad 1. Revisión de nivel de satisfacción de necesidades

Las tablas 1 y 2 muestran el resultado de los indicadores aplicados para revisar el nivel de satisfacción de necesidades logrado con la implementación y funcionamiento del telecentro.

La tabla 1 contiene los indicadores obtenidos a partir del censo realizado a los usuarios durante los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2007 y Enero de 2008. El censo fue realizado a través de un cuestionario en html que se presentó a los usuarios como página web y que se muestra en la sección 2.1 del presente anexo. Los resultados, para cada uno de los meses fueron:

CATEGORÍA	INDICADOR	VALORACIÓN				FUENTES DE INFORMACIÓN
		MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	
General	1. Número total usuarios del telecentro	362	328	196	100	Censo a los usuarios
Género	2. Porcentaje de usuarios hombres	55,52%	48,17%	51,02%	45%	Censo a los usuarios
	3. Porcentaje de usuarios mujeres	44,48%	51,83%	48,98%	55%	
Edad	4. Porcentaje de usuarios entre 8-17 años	33,98%	41,16%	18,37%	15 %	Censo a los usuarios
	5. Porcentaje de usuarios entre 18-25 años	27,62%	25,30%	28,06%	45%	
	6. Porcentaje de usuarios entre 26-35 años	22,10%	17,99%	25,51%	26%	
	7. Porcentaje de usuarios entre 36-45 años	15,47%	13,72%	28,06%	10%	
	8. Porcentaje de usuarios entre 46-55 años	0,83%	1,83%	0,00%	4%	
	9. Porcentaje de usuarios entre 56-67 años	0,00%	0,00%	0,00%	0%	
	10. Porcentaje de usuarios con mas de 67 años	0,00%	0,00%	0,00%	0%	
Etnia	11. Porcentaje de usuarios guambianos	17,96%	17,99%	15,82%	20%	Censo a los usuarios
	12. Porcentaje de usuarios paeces	6,91%	11,89%	8,16%	14%	
	13. Porcentaje de usuarios kizgüños	8,29%	8,54%	7,65%	8%	
	14. Porcentaje de usuarios ambaloes	2,76%	7,62%	6,63%	1%	
	15. Porcentaje de usuarios campesinos	13,26%	16,16%	10,20%	9%	
	16. Porcentaje de usuarios mestizos (que habitan en el casco urbano)	44,75%	32,32%	31,12%	42%	
	17. Porcentaje de usuarios que provienen de otro lugar	7,18%	5,49%	20,41%	6%	
Lengua	18. Porcentaje de usuarios hablantes de Español	100%	100%	100%	100%	Censo a los usuarios
	19. Porcentaje de usuarios hablantes de Lengua guambiana	17,96%	17,99%	15,82%	20%	
	20. Porcentaje de usuarios hablantes de Lengua páez	4,14%	2,74%	3,06%	7%	

Ocupación	21. Porcentaje de usuarios que estudian	52,49%	61,89%	36,22%	51%	Censo a los usuarios
	22. Porcentaje de usuarios que son docentes	12,43%	7,93%	5,61%	8%	
	23. Porcentaje de usuarios que son funcionarios públicos	8,56%	3,66%	7,65%	11%	
	24. Porcentaje de usuarios que laboran en el sector privado	4,42%	3,05%	11,73%	10%	
	25. Porcentaje de usuarios que son comerciantes	8,29%	7,93%	11,73%	5%	
	26. Porcentaje de usuarios que son agricultores	2,21%	3,05%	5,61%	6%	
	27. Porcentaje de usuarios que se dedican a la piscicultura	4,97%	4,88%	7,65%	4%	
	28. Porcentaje de usuarios que son ganaderos	0,00%	0,30%	0,00%	0%	
	29. Porcentaje de usuarios que son artesanos	0%	0%	0	0%	
	30. Porcentaje de usuarios de la fuerza pública	0,83%	1,22%	1,53%	1%	
	31. Porcentaje de usuarios que son amas de casa	0,00%	1,5%2	4,08%	0%	
	32. Porcentaje de usuarios que son desempleados	5,52%	4,8%8	7,65%	2%	
	33. Porcentaje de usuarios que son discapacitados	0,28%	0,30%	0,51%	1%	
Nivel Educativo	34. Porcentaje de usuarios sin algún nivel de educación	0,00%	0,00%	0,00%	0%	Censo a los usuarios
	35. Porcentaje de usuarios con nivel de educación primaria	2,76%	2,74%	1,02%	9%	
	36. Porcentaje de usuarios con nivel de educación secundaria	45,03%	36,89%	21,94%	46%	
	37. Porcentaje de usuarios con nivel de educación técnica	10,50%	15,24%	15,82%	14%	
	38. Porcentaje de usuarios con nivel de educación tecnológica	3,59%	2,74%	2,55%	8%	
	39. Porcentaje de usuarios con nivel de educación universitaria	36,74%	39,33%	58,67%	18%	
Estrato	40. Porcentaje de usuarios con nivel de educación no formal	1,38%	3,05%	0,00%	5%	Censo a los usuarios
	41. Porcentaje de usuarios pertenecientes a estrato 0	1,38%	3,05%	0,00%	0%	
	42. Porcentaje de usuarios pertenecientes a estrato 1	26,52%	37,50%	27,04%	41%	
	43. Porcentaje de usuarios pertenecientes a estrato 2	41,44%	32,01%	28,06%	39%	
Usos principales	44. Porcentaje de usuarios pertenecientes a estrato 3	30,66%	27,44%	44,90%	20%	Censo a los usuarios
	45. Promedio de usuarios diarios del telecentro	11	7	5	5.8	
	46. Promedio de tiempo de uso por PC (horas)	1.09	1.56	1.3	1.5	
	47. Porcentaje de usuarios de internet- Correo electrónico	26,52%	21,34%	24,49%	23%	
	48. Porcentaje de usuarios de internet -Consultas escolares	25,69%	35,37%	6,63%	15%	
	49. Porcentaje de usuarios de internet -Consultas no escolares (técnicas de producción, cultivos, precios de insumos, precios de productos, etc.)	9,12%	5,79%	14,29%	17%	
	50. Porcentaje de usuarios de internet- Entretenimiento (chat, juegos, etc.)	12,71%	4,57%	20,41%	12%	
	51. Porcentaje de usuarios de internet -Búsqueda de empleo	4,14%	2,74%	1,53%	1%	
	52. Porcentaje de usuarios de Telefonía	3,04%	2,74%	8,16%	3%	
	53. Porcentaje de usuarios de herramientas de ofimática	11,88%	19,82%	21,94%	9%	
	54. Porcentaje de usuarios de servicios adicionales	4,14%	4,57%	0,00%	12%	
Tarifas	55. Porcentaje de usuarios de capacitaciones	2,76%	3,05%	2,55%	8%	Censo a los usuarios
	56. Porcentaje de usuarios de servicios especializados	0%	0%	0%	0%	
	57. Porcentaje de usuarios que acceden gratuitamente a los servicios	55,25%	23,17%	40,82%	38%	
	58. Porcentaje de usuarios que pagan por los servicios	44,75%	76,83%	59,18%	62%	
	59. Porcentaje de usuarios conforme con la tarifa de internet	96,69%	100%	100%	90%	

	60. Porcentaje de usuarios conforme con la tarifa de telefonía	100%	100%	100%	100%	
	61. Porcentaje de usuarios conforme con la tarifa de herramientas de ofimática	89.78%	91.77%	100%	75%	
	62. Porcentaje de usuarios conforme con la tarifa de servicios adicionales	100%	100%	100%	100%	
	63. Porcentaje de usuarios conforme con la tarifa de capacitaciones	82.87%	100%	86.22%	93%	
Horario	64. Porcentaje de usuarios conforme con el horario del telecentro	89.78%	93.29%	100%	90%	Censo a los usuarios

Tabla 1. Indicadores para la Revisión del nivel de satisfacción de necesidades (parte 1)

La tabla 2 contiene también indicadores para la Revisión del nivel de satisfacción de necesidades, los cuales fueron obtenidos a partir de encuestas realizadas a una muestra de cuatrocientos usuarios del telecentro y de los grupos de discusión convocados con usuarios interesados en discutir el nivel de contribución del telecentro con la satisfacción de necesidades referentes al comercio de la región.

La aplicación de las encuestas se llevó a cabo durante los cuatro meses que comprenden esta evaluación, entregando cien encuestas por mes a los usuarios¹. La única condición para llenar la encuesta era ser usuario del telecentro. Las encuestas aplicadas para obtener dichos indicadores se muestran en la sección 2.2.1 del presente anexo.

Para la obtención de ciertos indicadores, algunos que corresponden a la categoría “Comercio”, el equipo evaluador consideró los grupos focales como fuente de información mas adecuada ya que el desarrollo de encuestas no proporcionaba información suficiente al respecto. La estructura seguida en el desarrollo de los grupos de discusión se muestra como modelo en la sección 2.4.1 del presente documento. También se realizó una entrevista al señor Alcalde para averiguar acerca del Interés de su administración por introducir las TIC a la educación por medio del telecentro; el modelo utilizado para dicha entrevista se presenta en la sección 2.3.1.

¹ Las encuestas eran entregadas en el transcurso del día a cuatro o cinco usuarios.

Las escalas utilizadas para la valoración de los indicadores cualitativos fueron:

Escala 1
Muy alto(a)
Alto(a)
Medio(a)
Bajo()
Muy bajo(a)

Escala 2
Si
No

Escala 3
Muy bueno(a)
Bueno(a)
Regular
Deficiente
Malo(a)

Los resultados obtenidos son:

CATEGORÍA	INDICADOR	VALORACIÓN	FUENTES DE INFORMACIÓN
Beneficios	1. Porcentaje de usuarios que obtiene beneficios económicos	0%	Encuesta a los usuarios
	2. Porcentaje de usuarios que obtiene beneficios sociales	5%	
	3. Porcentaje de usuarios que obtiene beneficios empresariales	1%	
	4. Porcentaje de usuarios que obtiene beneficios culturales	22%	
	5. Porcentaje de usuarios que obtiene beneficios educativos	56%	
	6. Porcentaje de usuarios que obtiene beneficios de entretenimiento	16%	
	7. Porcentaje de usuarios que obtiene otra clase de beneficios	0%	
Individuales	8. Nivel de satisfacción de la necesidad de oportunidades de formación	Deficiente	Encuesta a los usuarios
	9. Nivel de satisfacción de la necesidad de oportunidades de empleo	Regular	
	10. Nivel de satisfacción de la necesidad de oportunidades de vinculación a redes, grupos, organizaciones	Regular	
	11. Nivel de satisfacción de la necesidad de oportunidades de establecimiento de contactos	Bueno	
	12. Nivel de satisfacción en el acceso a información (prensa, gobiernos en línea, participación en línea, etc.	Bueno	
	13. Nivel de satisfacción de la necesidad de divulgar información de la localidad	Bueno	
	14. Nivel de satisfacción de la necesidad de ampliar el lenguaje en el contexto tecnológico	Regular	
	15. Nivel de satisfacción de la necesidad de actividades de tipo cultural	Regular	
	16. Nivel de satisfacción de la necesidad de aprender otros idiomas	Regular	
	17. Existencia de barreras de conocimiento para acceder a las TIC, percibida a partir de la implementación del telecentro	No	
	18. Existencia de barreras económicas para acceder a las TIC, percibida a partir de la implementación del telecentro	No	
	19. Existencia de barreras culturales para acceder a las TIC, percibida a partir de la implementación del telecentro	No	

Relativas al enfoque del Telecentro	20. Porcentaje de usuarios que tienen conocimiento del área de enfoque del telecentro	63%	Encuesta a los usuarios
	21. Grado de adecuación de la infraestructura referente a Hardware dispuesta para el área de enfoque del telecentro	Alta	Entrevista al coordinador del telecentro
	22. Grado de adecuación de los programas y/o aplicaciones de software para el área de enfoque del telecentro	Alta	
	23. Facilidad de acceso a los servicios especializados relacionados con el área de enfoque del telecentro	Si	
Comercio	24. Porcentaje de usuarios que considera útiles los servicios especializados para comercio del telecentro	15%	Encuesta a los usuarios
	25. Porcentaje de crecimiento económico atribuido a los servicios especializados para comercio del telecentro	9%	Grupos de discusión
	26. Porcentaje de exportación atribuido a la utilización de los servicios especializados para comercio del telecentro	0%	
	27. Porcentaje de importación atribuido a la utilización de los servicios especializados para comercio del telecentro	0%	
	28. Flujo de trabajadores locales atribuido a la utilización de los servicios especializados para comercio del telecentro	0%	
	29. Desplazamiento de inversionistas, a partir de la utilización de los servicios especializados para comercio del telecentro	0%	
	30. Porcentaje de personas que consideran un mejoramiento de su calidad de vida, atribuido a la utilización de los servicios especializados para comercio del telecentro	0%	Encuesta a los usuarios Grupos de discusión
	31. Calidad de Acceso a programas de innovación para la competitividad a través de los servicios especializados para comercio del telecentro	Mala	Grupos de discusión
	32. Calidad de Acceso a programas de asociatividad a través de los servicios especializados para comercio del telecentro	Bueno	
	33. Porcentaje de familias con capacidad de incrementar ingresos, atribuida a la utilización de los servicios especializados para comercio del telecentro	0%	
	34. Porcentaje de asociaciones productoras con conocimiento de prácticas para la sostenibilidad de los recursos, a partir de la utilización de los servicios especializados para comercio del telecentro	12%	
	35. Porcentaje de comercio realizado a través de Internet	0%	
	36. Calidad de la información sobre oportunidades y debilidades en el desarrollo económico de la región	Media	
	37. Porcentaje de asociados que usan internet - consultas relacionadas con la actividad productiva	8.3%	Censo a los usuarios
	38. Porcentaje de asociados capacitados en manejo básico de computadores	32.5%	
	39. Porcentaje de asociados capacitados en áreas especializadas	11.3%	
	40. Porcentaje de asociados capacitados a nivel técnico	0%	
	41. Nivel de uso de las TIC en el desarrollo de proyectos productivos, comunitarios, etc.	Bueno	Grupos de discusión
	42. Niveles de conocimiento en el área específica de la organización	Deficiente	
43. Nivel de capacitación de los administradores del telecentro y/o encargados de los servicios especializados para el área de comercio	Bueno	Entrevista al coordinador	
Educación	44. Porcentaje de usuarios que considera útiles los servicios especializados para tele-capacitación del	81%	Encuesta a

	telecentro		usuarios
	45. Porcentaje de docentes que considera un mejoramiento en el desempeño académico de los estudiantes a partir de la utilización de los servicios especializados para educación del telecentro	0%	Encuesta a usuarios que son docentes
	46. Porcentaje de centros educativos que se han beneficiado de los servicios especializados para educación del telecentro	0%	Entrevista al Coordinador del telecentro
	47. Acceso a educación virtual	Bueno	Entrevista al Coordinador del telecentro
	48. Nivel de preparación de los docentes frente a las TIC haciendo uso de los servicios especializados para educación del telecentro	Este indicador no puede valorarse pues ningún docente ha accedido al servicio	Encuesta a usuarios que son docentes
	49. Interés de los estudiantes por las TIC atribuido al uso de los servicios especializados para educación del telecentro	Muy bajo	Encuesta a usuarios que estudian
	50. Interés de la municipalidad en introducir las TIC a la educación por medio del telecentro	Muy alto	Entrevista a los administradores municipales
	51. Variación en el flujo de estudiantes hacia la ciudad para estudios superiores atribuido al acceso a educación virtual que ofrece el telecentro	Positiva	Encuesta a los usuarios
	52. Nivel de capacitación de los administradores del telecentro y/o encargados de los servicios especializados para el área de educación	Bueno	Entrevista al Coordinador del telecentro
Otras áreas	53. Porcentaje de usuarios que no considera importante el área de enfoque del telecentro	12%	Encuesta a los usuarios
	54. Porcentaje de usuarios que utiliza los servicios del telecentro para el área de su interés, independiente del área de enfoque del telecentro	84%	
	55. Grado de adecuación de la infraestructura referente a Hardware para áreas diferentes al área de enfoque del telecentro	Alta	
	56. Grado de adecuación de los programas y/o aplicaciones de software para áreas diferentes al área de enfoque del telecentro	Alta	
	57. Facilidad de acceso a los servicios especializados para áreas diferentes al área de enfoque del telecentro	Si	

Tabla 2. Indicadores para la Revisión del nivel de satisfacción de necesidades (parte 2)

1.1.2.- Actividad 2: Revisión de la gestión de los actores

Los indicadores contenidos en la tabla 3 son los aplicados para revisar la gestión del único actor involucrado con el telecentro, que es la Administración Municipal de Silvia, y quien cumple los roles de financiador, ejecutor y gestor. La identificación de dicho actor, así como de los roles que cumple se realizó a través de entrevistas al coordinador del telecentro, las cuales no se presentan como modelos de la sección 2 pues como ya se dijo, el coordinador hizo parte del equipo evaluador y proporcionó la información requerida a lo largo de todo el monitoreo, no a través de una entrevista puntual. Las otras fuentes de información utilizadas son los informes de gestión mensuales que el coordinador genera, los cuales constituyen información complementaria que se adjunta en formato digital y se lista en el anexo E.

Los indicadores, con su respectiva valoración son:

CATEGORÍA	INDICADOR	VALORACIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN
Instituciones	1. Porcentaje de entidades gubernamentales involucradas con el telecentro	100%	Informes de gestión
Financiador	2. Cumplimiento con los subsidios que debió otorgar para la puesta en marcha del telecentro	Si	Informes de gestión Entrevista al coordinador del telecentro
	3. Cumplimiento con los aportes que debe otorgar para la operación y mantenimiento del telecentro	Si	
	4. Cumplimiento de los objetivos planteados para ésta fase del telecentro	Si	
	5. Optimización en la utilización de los recursos para el desempeño de éste rol	Si	
Ejecutor	6. Optimización en la utilización de los recursos para la ejecución del proyecto	Si	Informes de gestión Entrevista al coordinador del telecentro
	7. Cumplimiento de las actividades para firmar acuerdos con los proveedores de servicios	Si	
	8. Porcentaje de estrategias para buscar la satisfacción de los usuarios del telecentro, llevadas a cabo con éxito	33.3%	
	9. Porcentaje de actividades para la contratación del personal para el telecentro, realizadas con éxito	100%	
	10. Eficacia en la verificación del cumplimiento de las normas de salubridad y seguridad	Si	
	11. Eficacia en la verificación del cumplimiento de los horarios de prestación de servicios del telecentro	Si	
	12. Porcentaje de actividades para la evaluación del funcionamiento del telecentro, realizadas con éxito	63.5%	
	13. Eficacia en la verificación del cumplimiento de las normas que rigen el telecentro	Si	
	14. Cumplimiento con los reportes mensuales del estado de las cuentas	Si	
	15. Cumplimiento de los objetivos planteados para ésta fase del telecentro	Si	
	16. Optimización en la utilización de los recursos para el desempeño de éste rol	Si	
Gestor	17. Porcentaje de actividades para orientar el telecentro hacia los grupos sociales menos favorecidos, realizadas con éxito	70%	Informes de gestión
	18. Porcentaje de actividades para fomentar el uso de las TIC a través del telecentro,	60%	

	realizadas con éxito		Entrevista al coordinador del telecentro
	19. Porcentaje de actividades para orientar de manera adecuada a los usuarios en el aprovechamiento de los servicios del telecentro, realizadas con éxito	80%	
	20. Porcentaje de actividades para la ampliación de la oferta de los servicios del telecentro, realizadas con éxito	60%	
	21. Cumplimiento de los objetivos planteados para ésta fase del telecentro	60%	
	22. Optimización en la utilización de los recursos para el desempeño de éste rol	Si	

Tabla 3. Indicadores para la Revisión de la gestión de los actores

1.1.3.- Actividad 3: Revisión de la efectividad del modelo de gestión

En la tabla No. 4 se detallan los indicadores aplicados para la revisión del modelo de gestión bajo el cual opera el telecentro. Las fuentes de información utilizadas para esta actividad fueron entrevistas al coordinador del telecentro y los informes de gestión mensuales del TCAP. Los informes de gestión, fuente de información utilizada para esta actividad se presentan como información complementaria disponible en formato digital, listada en el anexo E. Los resultados obtenidos son:

INDICADOR	VALORACIÓN	FUENTES DE INFORMACIÓN
1.- El modelo de gestión utilizado involucra a un grupo o comité local conformado por representantes de cada sector relacionados con el telecentro	No	Informes de gestión Entrevista al coordinador del telecentro
2.- Porcentaje del modelo que se encuentra sistematizado	75%	
3.- El modelo de gestión se adecua a la estructura organizativa del telecentro	Si	
4.- Porcentaje de actividades con proyección externa, propuestas en el modelo de gestión, realizadas con éxito	80%	
5.- Porcentaje de actividades con proyección interna, propuestas en el modelo de gestión, realizadas con éxito	50%	
6.- Porcentaje de actividades de tipo económico, propuestas en el modelo de gestión, realizadas con éxito	75%	
7.- Porcentaje de actividades de control de calidad, propuestas en el modelo de gestión, realizadas con éxito	80%	
8.- Porcentaje de actividades relacionadas con la adquisición de HW, SW y otros, propuestas en el modelo de gestión, realizadas con éxito	90%	
10.- Porcentaje de actividades preventivas para los equipos, propuestas en el modelo de gestión, realizadas con éxito	100%	
11.- Porcentaje de actividades de reparación para los equipos, propuestas en el modelo de gestión, realizadas con éxito	100%	
12.- Porcentaje de actividades para el mantenimiento del local, propuestas en el modelo de gestión, realizadas con éxito	100%	
13.- Porcentaje de actividades relacionados con la capacitación del personal del telecentro, propuestas en el modelo de gestión, realizadas con éxito	75%	
14.- Porcentaje de actividades relacionadas con la capacitación de usuarios, propuestas en el modelo de gestión, realizadas con éxito	50%	
15.- Porcentaje de actividades relacionadas con las medidas de seguridad, propuestas en el modelo de gestión, realizadas con éxito	50%	

16.- Porcentaje de actividades para la optimización en la prestación de los servicios, propuestas en el modelo de gestión, realizadas con éxito	80%	
17.- Frecuencia de las auditorías de calidad internas	Una vez por mes	
18.- Porcentaje de actividades para la gestión de los usuarios, realizadas con éxito	100%	
19.- Porcentaje de actividades relacionadas con la apropiación del telecentro por parte de los usuarios, realizadas con éxito	60%	
20.- Porcentaje de actividades para la socialización de las normas del telecentro, realizadas con éxito	25%	
21.- Porcentaje de actividades para la verificación del cumplimiento de las normas del telecentro, realizadas con éxito	50%	

Tabla 4. Revisión de la efectividad del modelo de gestión

1.1.4.- Actividad 4: Revisión de la efectividad del modelo de sostenibilidad

La tabla No. 5 que se muestra a continuación contiene los indicadores con los cuales se revisó el modelo de sostenibilidad del telecentro. Se utilizan los informes de gestión como fuente de información pues se sabe que el coordinador del telecentro, quien cumple el rol de gestor, quien provee los datos necesarios para establecer como se asume cada aspecto relacionado con la sostenibilidad. Estos informes se encuentran disponibles como información complementaria en formato digital y listados en el anexo E.

CATEGORIA	INDICADOR	VALORACIÓN	FUENTES DE INFORMACIÓN
Sostenibilidad Económica	1. Porcentaje de financiamiento de la Administración Municipal	100%	Informes de gestión Entrevista al coordinador del telecentro
	2. Periodo de financiamiento soportado por la Administración Municipal	3.25 años	
	3. Valor promedio de los aportes de la Administración Municipal	\$1.241.355,5 mensual	
	4. Porcentaje de actividades para el financiamiento económico del telecentro, llevadas a cabo con éxito	100%	
	5. Vinculación de nuevos actores financiadores	No	
	6. Ingresos totales	\$115.925 en promedio mensual	
	7. Porcentaje de Ingresos por acceso a internet	67%	
	8. Porcentaje de Ingresos por alquiler de PCs para usos de herramientas ofimáticas	12%	
	9. Porcentaje de Ingresos por capacitaciones	4.20%	
	10. Porcentaje de Ingresos por telefonía	5.8%	
	11. Porcentaje de Ingresos por servicios adicionales	11%	
	12. Porcentaje de Ingresos por servicios especializados	0%	
	13. Gastos totales (compra de insumos)	\$46.550 en promedio mensual	
	14. Costos de compra de insumos	\$46.550 en promedio mensual	

	15. Costos de servicios públicos	\$0	
	16. Costos de acceso a los servicios	\$256.355.55 mensuales	
	17. Costos de acceso a Internet	\$1.000/hora	
	18. Costo de utilización del computador para herramientas de ofimática u otras tareas	\$1.000/hora	
	19. Costo de impresión	\$300/hoja	
	20. Costo de llamadas	\$200/minuto	
	21. Costo de capacitaciones	\$0	
	22. Periodicidad de los informes económicos	Mensual	
	23. Periodicidad de auditorías	Mensual	
	24. Porcentaje de fondos para usos específicos	100%	
Sostenibilidad política	25. Número total de actores	1	Informes de gestión Entrevista al coordinador del telecentro
	26. Porcentaje de efectividad de la estructura administrativa	70%	
	27. Grado de participación de Organizaciones públicas	Muy alto	
	28. Grado de participación de Organizaciones privadas	No existe	
	29. Grado de participación de Organizaciones No gubernamentales	No existe	
	30. Grado de participación de Organizaciones comunitarias	No existe	
	31. Grado de participación de Participación de Organizaciones productivas	No existe	
	32. Grado de participación de Participación de personas naturales	No existe	
Sostenibilidad Legal	33. Frecuencia de conflictos con la administración y/u otras entidades que afectan el funcionamiento del telecentro	0	Informes de gestión Entrevista al coordinador del telecentro
	34. Porcentaje de actividades para la sostenibilidad política, realizadas con éxito	0	
	35. Vinculación a políticas o programas oficiales en TIC	No	
	36. Porcentaje de actividades para la sostenibilidad legal, realizadas con éxito	33.3%	
	37. Inclusión de las TIC en los planes de desarrollo local/regional	Si	
Sostenibilidad Social	38. El modelo de sostenibilidad considera la creación de Mecanismos participativos de toma de decisiones	Si	Informes de gestión Entrevista al coordinador del telecentro
	39. El modelo de sostenibilidad considera las normas para las buenas relaciones humanas y laborales al interior/exterior del telecentro	Si	
	40. El modelo de sostenibilidad considera la creación de proyectos comunitarios soportados en TIC	Si	
	41. Nivel de avance de proyectos comunitarios soportados en TIC	Regular	
	42. El modelo de sostenibilidad considera la implementación de aplicaciones en lengua nativa	No	
	43. Interés por la continuidad del telecentro	Si	
Sostenibilidad Tecnológica	44. El modelo de sostenibilidad considera las iniciativas de los usuarios para la optimización en la prestación de los servicios y el buen funcionamiento del telecentro	Si	Informes de gestión Entrevista al coordinador del telecentro
	45. Porcentaje de actividades para la sostenibilidad social, realizadas con éxito	100%	
	46. Tiempo dedicado a mantenimiento de equipos	Una vez por semana	
	47. Tiempo dedicado a actualización de software	Tres veces por semana	
	48. Nivel de capacitación de personal del telecentro para mantenimiento hardware y software básico	Muy bueno	

	49. Nivel de capacitación de personal del telecentro para mantenimiento de hardware y software especializado.	Muy bueno	telecentro
	50. Porcentaje de actividades para la sostenibilidad tecnológica realizadas con éxito	100%	
Sostenibilidad Organizacional	51. El modelo de sostenibilidad considera el desarrollo de talleres y grupos de discusión	No	Informe de gestión Entrevista al coordinador
	52. El modelo de sostenibilidad considera el desarrollo de capacitaciones	Si	
	53. Asistencia de usuarios a las capacitaciones	Buena	
	54. Asistencia de líderes comunitarios a las capacitaciones	Regular	
	55. Asistencia de no usuarios a las capacitaciones	Buena	
	56. Asistencia de representantes de organizaciones productivas a las capacitaciones	Buena	
	57. Asistencia de representantes de entidades oficiales a las capacitaciones	Buena	
	58. El modelo de sostenibilidad considera la coordinación de las actividades ejecutadas por los actores que intervienen en el telecentro	Si	
	59. Porcentaje de actividades para la sostenibilidad organizacional, realizadas con éxito	75%	

Tabla 5. Indicadores para la Revisión de la efectividad del modelo de Sostenibilidad

1.1.5.- Actividad 5: Determinación e implementación de cambios

Teniendo en cuenta los resultados de los indicadores consignados en las tablas anteriores, así como los informes de gestión y sostenibilidad del telecentro se obtienen los indicadores de la tabla No. 6, los cuales determinan la necesidad de cambios en los proceso desarrollados en el telecentro. Los resultados obtenidos son:

INDICADOR	VALORACIÓN	FUENTES DE INFORMACIÓN
1. Porcentaje de necesidades en el área de comercio, a las que el telecentro logró contribuir que están satisfechas	0%	Tablas 1, 2, 3, 4, 5 del presente anexo.
2. Porcentaje de necesidades en el área de educación, a las que el telecentro logró contribuir que están satisfechas	15%	
3. Porcentaje de necesidades en otras áreas, a las que el telecentro logró contribuir que están satisfechas	58%	
4. Porcentaje de efectividad de la gestión del financiador	100%	Informes de gestión
5. Porcentaje de efectividad de la gestión del ejecutor	65.6%	
6. Porcentaje de efectividad de la gestión del gestor	66%	
7. Porcentaje de efectividad del modelo de gestión	72.94%	Censo a los usuarios
8. Porcentaje de efectividad del modelo de sostenibilidad	79.71%	
9. Número de usuarios que proponen cambios en los servicios	1	
10. Número de usuarios que proponen cambios en los servicios adicionales	0	
11. Número de usuarios que proponen cambios en los servicios especializados	29	
12. Número de usuarios que proponen cambios en las capacitaciones	2	
13. Número de usuarios que proponen cambios en las tarifas de internet	0	
14. Número de usuarios que proponen cambios en las tarifas de telefonía	0	

15. Número de usuarios que proponen cambios en las tarifas de servicios adicionales	0	
16. Número de usuarios que proponen cambios en las tarifas de capacitaciones	1	
17. Número de usuarios que proponen cambios en las tarifas de servicios especializados	0	
18. Número de usuarios que proponen cambios en los horarios	5	
19. Número de propuestas de cambios en las prioridades de acceso	5	

Tabla 6. Indicadores para la determinación e implementación de cambios

1.2.- ETAPA 2: REVISIÓN DEL CONTEXTO

Los indicadores propuestos en el banco para revisar el contexto del telecentro durante la realización del monitoreo se definen en su mayoría en términos de variación respecto a la situación anterior a la implementación del telecentro.

A partir de la información obtenida de las fuentes consultadas, se establece que algunas variaciones son mínimas y se consideran poco significativas, por ende al acogerse a la escala propuesta se asumen como nulas.. Para la valoración de los indicadores solo se consideran positivas o negativas las variaciones significativas.

1.2.1.- Actividad 1: Identificación de cambios en el contexto

Contexto socio – económico

La tabla No. 7 recoge los indicadores empleados para revisar el nuevo contexto socio – económico del Municipio. En la categoría “actividad” se establecen las variaciones en cuanto a personas dedicadas a la Agricultura, la Ganadería la Pesca y la Artesanía; pues son éstas las principales actividades productivas que se desarrollan en la región.

Se omiten los indicadores de la categoría “ingresos” con los cuales se busca establecer variaciones en el porcentaje de habitantes con ingresos en distintos rangos, pues al no contar con fuentes confiables y actualizadas, se descartan de la presente evaluación.

En cuanto a tipos de organizaciones, se sabe que en Silvia existen principalmente cooperativas y asociaciones productivas, por lo tanto son éstas las que se analizan en esta evaluación.

Las fuentes de información utilizadas para esta actividad son las estadísticas de la Secretaría de Planeación Municipal, quien cuenta con datos actualizados acerca del contexto socio – económico del Municipio. El equipo evaluador realiza una solicitud formal a dicha dependencia explicando el origen y el objeto de la evaluación que se está llevando a cabo; el jefe de

Planeación se reúne con el equipo, puntualiza ciertos aspectos de la información con que cuenta y proporciona documentos estadísticos que contienen los datos requeridos para la presente evaluación.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

CATEGORÍA	INDICADOR	VALORACIÓN	FUENTES DE INFORMACIÓN
Actividad	Variación en el porcentaje de habitantes dedicados a la Agricultura	Nula	Estadísticas de la secretaría de planeación municipal.
	Variación en el porcentaje de habitantes dedicados a la Ganadería	Positiva	
	Variación en el porcentaje de habitantes dedicados a la Pesca	Positiva	
	Variación en el porcentaje de habitantes dedicados a la Artesanía	Positiva	
Organizaciones	Variación en el número total de actividades productivas desarrolladas en la región	Nula	
	Variación en el porcentaje de actividades productivas organizadas	Positiva	
	Variación en el número total de organizaciones productivas	Positiva	
	Variación en el porcentaje de cooperativas	Positiva	
	Variación en el porcentaje de asociaciones productivas	Positiva	
	Variación en el porcentaje de habitantes pertenecientes a cooperativas	Positiva	
	Variación en el porcentaje de habitantes pertenecientes a asociaciones productivas	Positiva	
Desempleo	Variación en el número de habitantes en edad activa	Nula	
	Variación en el porcentaje de habitantes en edad activa respecto a la población total	Nula	
	Variación en el porcentaje de habitantes desempleados	Positiva	

Tabla 7. Indicadores para la revisión del Contexto socio – económico

Contexto socio – educativo

Los indicadores de la tabla 8 establecen las variaciones en cuanto a infraestructura educativa existente en Silvia en las distintas modalidades de educación: básica, media, técnica, tecnológica, universitaria y no formal; así como lo correspondiente a alfabetización digital.

Como fuentes de información se consultaron principalmente los censos poblacionales realizados en el Municipio, y las estadísticas educativas regionales a las cuales pudo accederse a través de la Secretaría de Planeación Municipal, y de la Coordinación de Educación y cultura Municipal, dependencias que cuentan con esta información y que, previa solicitud formal, la suministraron al equipo evaluador.

Para obtener los indicadores de la categoría “Alfabetización digital” se utilizaron como fuentes de información encuestas a la población objetivo y entrevistas a los directivos de los diferentes centros educativos del Municipio. Los modelos de encuestas y entrevistas utilizados se presentan en el presente anexo, en las secciones 2.2.2 y 2.3.2 respectivamente.

Los resultados que se obtienen son:

CATEGORÍA	INDICADOR	VALORACIÓN	FUENTES DE INFORMACIÓN
General	1. Variación en el porcentaje de Alfabetización de la población	Nula	Censos poblacionales
Educación Básica	2. Variación en el número de Escuelas	Nula	Censos poblacionales Coordinación de educación municipal
	3. Variación en el número total de estudiantes	Nula	
	4. Variación en el porcentaje de cobertura en Educación básica	Nula	
	5. Variación en el porcentaje de deserción escolar	Nula	
	6. Variación en el número de computadores disponibles para los estudiantes	Positiva	
	7. Variación en el número de estudiantes por computador	Negativa	
	8. Variación en el número de computadores con acceso a Internet	Positiva	
	9. Variación en el número de estudiantes por computador con acceso a internet	Negativa	
	10. Variación en el número de computadores con software educativo	Nula	
	Educación Media	11. Variación en el número de Colegios	
12. Variación en el número total de estudiantes		Nula	
13. Variación en el porcentaje de cobertura en Educación media		Nula	
14. Variación en el porcentaje de deserción escolar		Nula	
15. Variación en el número de computadores disponibles para los estudiantes		Positiva	
16. Variación en el número de estudiantes por computador		Negativa	
17. Variación en el número de computadores con acceso a Internet		Positiva	
18. Variación en el número de estudiantes por computador con acceso a internet		Negativa	
19. Variación en el número de computadores con software educativo		Nula	
Educación Superior (técnica)	20. Variación en el número de Institutos Técnicos	Positiva	Censos poblacionales Coordinación de
	21. Variación en el número total de estudiantes de institutos técnicos.	Positiva	
	22. Variación en el porcentaje de cobertura en Educación técnica	Positiva	
	23. Variación en el porcentaje de deserción escolar en Educación Técnica	Nula	
	24. Variación en el número de computadores disponibles para los estudiantes	Positiva	
	25. Variación en el número de estudiantes por computador	Nula	
	26. Variación en el número de computadores con acceso a Internet	Positiva	
	27. Variación en el número de estudiantes por computador con acceso a internet	Nula	

	28. Variación en el número de computadores con software educativo	Nula	educación municipal
Educación Superior (tecnológica)	29. Variación en el número de Institutos Tecnológicos	Positiva	
	30. Variación en el número total de estudiantes de institutos tecnológicos	Positiva	
	31. Variación en el porcentaje de cobertura en Educación Tecnológica	Positiva	
	32. Variación en el porcentaje de deserción escolar en Educación Tecnológica	Nula	
	33. Variación en el número de computadores disponibles para los estudiantes	Positiva	
	34. Variación en el número de estudiantes por computador	Nula	
	35. Variación en el número de computadores con acceso a Internet	Positiva	
	36. Variación en el número de estudiantes por computador con acceso a internet	Nula	
37. Variación en el número de computadores con software educativo	Nula		
Educación Superior (universitaria)	38. Variación en el número de Universidades	Positiva	
	39. Variación en el número total de estudiantes universitarios	Positiva	
	40. Variación en el porcentaje de cobertura en Educación Universitaria	Positiva	
	41. Variación en el porcentaje de deserción escolar en Educación Universitaria	Nula	
	42. Variación en el número de computadores disponibles para los estudiantes	Positiva	
	43. Variación en el número de estudiantes por computador	Nula	
	44. Variación en el número de computadores con acceso a Internet	Positiva	
	45. Variación en el número de estudiantes por computador con acceso a internet	Nula	
46. Variación en el número de computadores con software educativo	Nula		
Educación No Formal	47. Variación en el número de Instituciones de Educación No Formal	Positiva	Censos poblacionales
	48. Variación en el número total de estudiantes	Positiva	
	49. Variación en el porcentaje de cobertura en Educación No Formal	Positiva	Coordinación de educación Municipal
	50. Variación en el porcentaje de deserción escolar en Educación No Formal	Nula	
	51. Variación en el número de computadores disponibles para los estudiantes	Positiva	
	52. Variación en el número de estudiantes por computador	Nula	
	53. Variación en el número de computadores con acceso a Internet	Positiva	
	54. Variación en el número de estudiantes por computador con acceso a internet	Positiva	
55. Variación en el número de computadores con software educativo	Nula		
Alfabetización digital	56. Variación en el nivel de conocimiento en el manejo básico del computador	Positiva	Encuesta a la población objetivo
	57. Variación en el nivel de conocimiento en herramientas ofimáticas	Positiva	
	58. Variación en el nivel de conocimiento en software especializado	Nula	
	59. Variación en el nivel de conocimiento en acceso a Internet para realizar consultas	Positiva	
	60. Variación en el nivel de conocimiento en acceso a Internet para enviar/ recibir correo electrónico	Positiva	
	61. Variación en el nivel de conocimiento en acceso a Internet para chatear	Positiva	

62. Variación en el nivel de conocimiento en acceso a Internet para realizar otras tareas	Positiva		
63. Variación en el número total de cursos o asignaturas de Educación básica	Nula	Entrevistas a los directivos de los establecimientos educativos.	
64. Variación en el porcentaje de cursos o asignaturas de Educación básica que incorporan las TIC de forma obligatoria	Positiva		
65. Variación en el porcentaje de cursos o asignaturas de Educación básica que incorporan las TIC de forma opcional	Nula		
66. Variación en el nivel de integración de las TIC en los procesos de aprendizaje de los establecimientos educativos de educación básica	Positiva		
67. Variación en el número total de cursos o asignaturas de Educación media	Nula		
68. Variación en el porcentaje de cursos o asignaturas de Educación media que incorporan las TIC de forma obligatoria	Positiva		
69. Variación en el porcentaje de cursos o asignaturas de Educación media que incorporan las TIC de forma opcional	Nula		
70. Variación en el nivel de integración de las TIC en los procesos de aprendizaje de los establecimientos educativos de educación media	Positiva		
71. Variación en el número total de cursos o asignaturas de Educación superior (técnica)	Nula		Entrevistas a los directivos de los establecimientos educativos
72. Variación en el porcentaje de cursos o asignaturas de Educación superior (técnica) que incorporan las TIC de forma obligatoria	Positiva		
73. Variación en el porcentaje de cursos o asignaturas de Educación superior (técnica) que incorporan las TIC de forma opcional	Nula		
74. Variación en el nivel de integración de las TIC en los procesos de aprendizaje de los establecimientos educativos de educación superior (técnica)	Positiva		
75. Variación en el número total de cursos o asignaturas de Educación superior (tecnológica)	Nula		
76. Variación en el porcentaje de cursos o asignaturas de Educación superior (tecnológica) que incorporan las TIC de forma obligatoria	Positiva		
77. Variación en el porcentaje de cursos o asignaturas de Educación superior (tecnológica) que incorporan las TIC de forma opcional	Nula		
78. Variación en el nivel de integración de las TIC en los procesos de aprendizaje de los establecimientos educativos de educación superior (tecnológica)	Positiva		
79. Variación en el número total de cursos o asignaturas de Educación superior (universitaria)	Nula		
80. Variación en el porcentaje de cursos o asignaturas de Educación superior (universitaria) que incorporan las TIC de forma obligatoria	Positiva		
81. Variación en el porcentaje de cursos o asignaturas de Educación superior (universitaria) que incorporan las TIC de forma opcional	Positiva		
82. Variación en el nivel de integración de las TIC en los procesos de aprendizaje de los establecimientos educativos de educación superior (universitaria)	Positiva		
83. Variación en el número total de cursos o asignaturas de Educación No formal	Nula		
84. Variación en el porcentaje de cursos o asignaturas de Educación No formal que incorporan las TIC de forma obligatoria	Nula		

	85. Variación en el porcentaje de cursos o asignaturas de No formal que incorporan las TIC de forma opcional	Nula	
	86. Variación en el nivel de integración de las TIC en los procesos de aprendizaje de los establecimientos educativos de No formal	Positiva	

Tabla 8. Indicadores para la revisión del Contexto socio – educativo

Contexto en el área de salud

La tabla No. 9 muestra los indicadores que revisan el contexto actual en el área de la salud en el Municipio. La Secretaría de Salud Municipal provee al equipo evaluador las estadísticas actualizadas con que esta dependencia cuenta para obtener los indicadores correspondientes a la infraestructura en salud.

Los resultados son:

CATEGORÍA	INDICADOR	VALORACIÓN	FUENTES DE INFORMACIÓN
General	1. Variación en el número total de habitantes	Nula	Censos poblacionales
	2. Variación en el número de Hospitales	Nula	
	3. Variación en el número de Centros de salud	Nula	
Cobertura	4. Variación en el porcentaje de habitantes pertenecientes al Sistema de salud Pre-pagado	Nula	Estadísticas de la secretaría de salud municipal
	5. Variación en el porcentaje de habitantes pertenecientes al Sistema de salud Contributivo	Nula	
	6. Variación en el porcentaje de habitantes pertenecientes al Sistema de salud Subsidiado	Positiva	

Tabla 9. Indicadores para la revisión del contexto en el área de Salud

Contexto en el área tecnológica

En la tabla 10 se consignan los indicadores aplicados para revisar el contexto en cuanto al área tecnológica en Silvia. Se tomaron como fuentes de información algunas estadísticas suministradas por la Alcaldía Municipal, pero con el fin de corroborar ciertos datos que no se encontraban actualizados, se elaboró una encuesta en la cual, además de revisar variaciones en los niveles de conocimiento en cuanto a TIC, se indaga acerca de la infraestructura tecnológica actual del Municipio. El modelo de dicha encuesta se muestra en la sección 2.2.2 de este anexo.

Para establecer las variaciones en cuanto a proveedores de telefonía e internet, el equipo evaluador examina la oferta de dichos servicios por parte de distintos proveedores en la región, estableciendo tipo de servicio, costo y otros parámetros de importancia para la prestación del mismo. La revisión de la oferta se hizo mediante consultas a las líneas de servicio al cliente, la visita a los sitios web de los proveedores, etc.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

CATEGORÍA	INDICADOR	VALORACION	FUENTES DE INFORMACIÓN
General	1. Variación en el porcentaje de hogares con computador	Positiva	Estadísticas regionales
Telefonía	2. Variación en el número de Proveedores de Telefonía fija alámbrica	Nula	Revisión de oferta de proveedores de telefonía
	3. Variación en el número de Proveedores de Telefonía fija inalámbrica	Nula	
	4. Variación en el número de Proveedores de Telefonía móvil	Positiva	
	5. Variación en el número de Proveedores de Telefonía IP	Nula	
	6. Variación en la tele-densidad en Telefonía fija alámbrica	Nula	Estadísticas regionales
	7. Variación en la tele-densidad en Telefonía fija inalámbrica	Nula	
	8. Variación en la tele-densidad en Telefonía móvil	Positiva	
	9. Variación en la tele-densidad en Telefonía IP	Nula	
	10. Variación en el porcentaje de disponibilidad de las líneas de Telefonía fija alámbrica	Nula	
	11. Variación en el porcentaje de disponibilidad de las líneas de Telefonía fija inalámbrica	Nula	Encuestas a la población objetivo
	12. Variación en el porcentaje de disponibilidad de las líneas de Telefonía móvil	Nula	
	13. Variación en el porcentaje de disponibilidad de las líneas de Telefonía IP	Nula	
	Internet	14. Variación en el porcentaje de hogares con acceso a Internet	Nula
15. Variación en el número de instituciones públicas que ofrecen acceso a internet		Positiva	
16. Variación en el número de establecimientos comerciales que ofrecen acceso a internet		Positiva	
17. Variación en el porcentaje de instituciones públicas que proveen acceso gratis a internet		Positiva	
18. Variación en el porcentaje de instituciones privadas que cobran por el servicio a internet		Positiva	
19. Variación en el número de proveedores de acceso conmutado		Nula	
20. Variación en el número de proveedores de acceso RDSI		Nula	
21. Variación en el número de proveedores de acceso xDSL		Nula	
22. Variación en el número de proveedores de acceso por Cable coaxial		Nula	
23. Variación en el número de proveedores de acceso por fibra óptica		Nula	
24. Variación en el número de proveedores de acceso satelital		Nula	
25. Variación en el número de proveedores de acceso inalámbrico		Nula	
26. Variación en el número de proveedores de acceso BPL		Nula	
27. Variación en el número de proveedores de acceso LMDI		Nula	
28. Variación en el número de proveedores con acceso diferentes a los anteriores		Nula	

Tabla 10. Indicadores para la revisión del contexto en el área tecnológica

1.2.2.- Actividad 2: Identificación de nuevas necesidades

En adelante se presentan los indicadores aplicados para identificar nuevas necesidades a partir de los cambios del contexto tanto para usuarios como para no usuarios

En la tabla 11 se consignan los indicadores correspondientes a las necesidades individuales detectadas para los no usuarios, indicadores que fueron obtenidos a partir de la aplicación de encuestas a una muestra 500 individuos pertenecientes a las áreas rural y urbana. El modelo de encuesta aplicado se presenta en la sección 2.2.3.

La tabla 12 contiene los indicadores para la identificación de necesidades individuales de los usuarios, los cuales fueron obtenidos mediante una encuesta aplicada a una muestra de 100 usuarios y cuyo modelo se presenta en la sección 2.2.1.

La tabla 13 contiene los indicadores de nuevas necesidades detectadas a partir de la revisión del contexto en dos aspectos definidos: comercio y educación. Se descartan los indicadores propuestos en el “Banco de indicadores para evaluar impacto” (Anexo A) para la categoría de “Salud” pues como se mencionó en el capítulo correspondiente al caso de estudio, de las visitas de inspección realizadas a los establecimientos de salud, así como de las encuestas realizadas a una muestra de la población se deduce que las necesidades respecto a salud están cubiertas en gran proporción tanto para el área urbana del municipio como para las zonas rurales en las que periódicamente se realizan salidas para cubrir la atención básica. Además, debido a la cercanía del Municipio con ciudades como Popayán y Cali, es posible acceder con cierta facilidad a la atención especializada que no se brinda en Silvia, si se requiere. Por otro lado la Universidad del Cauca ha desarrollado el proyecto EHAS² – Colombia que consiste en una experiencia piloto de telemedicina rural para ayudar a la mejora de la eficiencia del sistema de salud de la zona, logrando hasta el momento resultados aceptables.

Como fuentes de información para establecer los indicadores correspondientes a la categoría de comercio, se emplean grupos de discusión con productores organizados y no organizados, cuyos modelos se presentan en las secciones 2.4.1 y 2.4.2, además se requirió consultar estadísticas actualizadas en cuanto a comercio de las Secretarías de Planeación Municipal y de Servicios y desarrollo socio – económico.

En la tabla 13, específicamente en la categoría “Educación” se ubican los indicadores correspondientes a la revisión de los centros educativos los cuales, para estructurar de una mejor manera la tabla, se enumeran a continuación:

1. Institución Educativa Nuestra Señora del Perpetuo Socorro
2. Institución Educativa Ezequiel Hurtado
3. Institución Educativa Francisco José de Caldas
4. Núcleo Escolar Indígena Guambiano
5. CIS

² Enlace Hispanoamericano de Salud www.ahas.org

En esta categoría se utilizaron como fuentes de información las visitas de inspección a cada uno de los seis centros educativos mencionados anteriormente, así como entrevistas a los directivos de dichos centros. Para algunos indicadores particulares, nuevamente se recurrió como fuente de información a la Coordinación de Educación y Cultura Municipal.

CATEGORÍA	INDICADOR	VALORACIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN
Individuales	1.- Necesidad de oportunidades de formación	Alta	Encuestas a la población objetivo
	2.- Necesidad de oportunidades de empleo	Alta	
	3.- Necesidad de oportunidades de vinculación a redes, grupos, organizaciones	Baja	
	4.- Necesidad de oportunidades de establecimiento de contactos	Baja	
	5.- Acceso a información (prensa, gobiernos en línea, participación en línea, etc.	Regular	
	6.- Necesidad de divulgar información de la localidad	Media	
	7.- Necesidad de ampliar el lenguaje en el contexto tecnológico	Alta	
	8.- Existencia de barreras de conocimiento para acceder a las TIC	Si	
	9.- Existencia de barreras económicas para acceder a las TIC	No	
	10.- Existencia de barreras culturales para acceder a las TIC	No	
	11.- Necesidad de actividades de tipo cultural	Baja	
	12.- Necesidad de aprender otros idiomas	Alta	
	13.- Otras necesidades individuales no relacionadas con Salud, Comercio o Educación	Baja	

Tabla 11. Indicadores para la identificación de las nuevas necesidades de los usuarios

CATEGORÍA	INDICADOR	VALORACIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN
Individuales	1. Variación en la necesidad de oportunidades de formación	Positiva	Encuestas a la población objetivo
	2. Variación en la necesidad de oportunidades de empleo	Positiva	
	3. Variación en la necesidad de oportunidades de vinculación a redes, grupos, organizaciones	Positiva	
	4. Variación en la necesidad de oportunidades de establecimiento de contactos	Nula	
	5. Variación en el acceso a información (prensa, gobiernos en línea, participación en línea, etc.	Positiva	
	6. Variación en la necesidad de divulgar información de la localidad	Positiva	
	7. Variación en la necesidad de ampliar el lenguaje en el contexto tecnológico	Nula	
	8. Variación en la necesidad de actividades de tipo cultural	Nula	
	9. Variación en la necesidad de aprender otros idiomas	Positiva	
	10. Variación en las otras necesidades individuales no relacionadas con Salud, Comercio o Educación	Nula	
	11. Existencia de barreras de conocimiento para acceder a las TIC	No	
	12. Existencia de barreras económicas para acceder a las TIC	No	
	13. Existencia de barreras culturales para acceder a las TIC	No	

Tabla 12. Indicadores para la identificación de las nuevas necesidades de los no usuarios

CATEGORIA	INDICADOR	VALORACION	FUENTE DE INFORMACIÓN
Comercio	1. Variación en la Tasa de Crecimiento económico	Nula	Estadísticas de la secretaría de planeación municipal.
	2. Variación en las Tasas de interés	Negativa	
	3. Variación en la Oferta de crédito	Positiva	
	4. Variación en el Porcentaje de exportación	Nula	
	5. Variación en el Porcentaje de importación	Nula	
	6. Variación en el Porcentaje de Inversión local	Positiva	
	7. Variación en el Porcentaje de Inversión nacional	Positiva	
	8. Variación en el Porcentaje de Inversión extranjera	Nula	
	9. Variación de los Impuestos regionales	Positiva	
	10. Variación en el Flujo de trabajadores locales	Nula	
	11. Variación en el Desplazamiento de inversionistas	Nula	Estadísticas de la secretaría municipal de servicios y desarrollo socio – económico
	12. Variación en el Porcentaje Inversión pública I&D	Nula	
	13. Variación en el Costo de vida	Positiva	
	14. Variación en la Calidad de vida	Nula	
	15. Variación en la existencia de deficiencias en educación que afectan la productividad	No	
	16. Variación en la existencia de deficiencias en infraestructura que afectan la productividad	No	
	17. Variación en la existencia de deficiencias en instituciones públicas que afectan la productividad	No	Grupos de discusión con productores organizados
	18. Variación en la existencia de deficiencias al trabajar en asociaciones	No	
	19. Variación en la existencia de deficiencias al trabajar de forma independiente	No	
	20. Variación en el acceso a programas de innovación para la competitividad	No	
	21. Variación en el acceso a programas de asociatividad	Positiva	Grupos de discusión con productores no organizados
	22. Variación en la facilidad para el acceso a créditos	Positiva	
	23. Variación en el porcentaje de familias con capacidad de generar un flujo óptimo de ingresos para asegurar su sostenibilidad económica	Negativa	
	24. Variación en el porcentaje de familias/asociaciones productoras con conocimiento de prácticas para la sostenibilidad de los recursos	Positiva	
	25. Variación en el porcentaje de comercio realizado a través de Internet	Nula	
	26. Variación en la calidad de la información sobre oportunidades y debilidades en el desarrollo económico de la región	Si	
Educación	27. Variación en la calidad de la infraestructura del centro educativo 1	Nula	Visita de inspección al centro educativo 1.
	28. Variación en la calidad de los docentes del centro educativo 1	Positiva	
	29. Variación en la calidad de la enseñanza del centro educativo 1	Positiva	
	30. Variación en la calidad de los textos y material didáctico del centro educativo 1	Positiva	
	31. Variación en la disponibilidad de servicios básicos en el centro educativo 1	Nula	
	32. Variación en la disponibilidad de juegos didácticos para el ciclo escolar del centro educativo 1	Nula	
	33. Variación en el costo promedio de la matrícula y mensualidad del centro educativo 1	Nula	
	34. Variación en el índice de repitencia del centro educativo 1	Negativa	
	35. Variación en el índice de deserción del centro educativo 1	Nula	Entrevista a los directivos del centro educativo 1
	36. Variación en el porcentaje de las causas para la deserción en los estudios superiores del centro educativo 1	Nula	

37.Variación en la calidad de la infraestructura del centro educativo 2	Nula	Visita de inspección al centro educativo 2.	
38.Variación en la calidad de los docentes del centro educativo 2	Positiva		
39.Variación en la calidad de la enseñanza del centro educativo 2	Positiva		
40.Variación en la calidad de los textos y material didáctico del centro educativo 2	Positiva		
41.Variación en la disponibilidad de servicios básicos en el centro educativo 2	Nula		
42.Variación en la disponibilidad de juegos didácticos para el ciclo escolar del centro educativo 2	Nula		
43.Variación en el costo promedio de la matrícula y mensualidad del centro educativo 2	Nula		Entrevista a los directivos del centro educativo 2
44.Variación en el índice de repitencia del centro educativo 2	Negativa		
45.Variación en el índice de deserción del centro educativo 2	Negativa		
46.Variación en el porcentaje de las causas para la deserción en los estudios superiores del centro educativo 2	Nula	Visita de inspección al centro educativo 3.	
47.Variación en la calidad de la infraestructura del centro educativo 3	Nula		
48.Variación en la calidad de los docentes del centro educativo 3	Positiva		
49.Variación en la calidad de la enseñanza del centro educativo 3	Positiva		
50.Variación en la calidad de los textos y material didáctico del centro educativo 3	Nula		
51.Variación en la disponibilidad de servicios básicos en el centro educativo 3	Nula		
52.Variación en la disponibilidad de juegos didácticos para el ciclo escolar del centro educativo 3	Nula		
53.Variación en el costo promedio de la matrícula y mensualidad del centro educativo 3	Nula		Entrevista a los directivos del centro educativo 3
54.Variación en el índice de repitencia del centro educativo 3	Negativa		
55.Variación en el índice de deserción del centro educativo 3	Nula		
56.Variación en el porcentaje de las causas para la deserción en los estudios superiores del centro educativo 3	Nula		
57.Variación en la calidad de la infraestructura del centro educativo 4	Positiva	Visita de inspección al centro educativo 4.	
58.Variación en la calidad de los docentes del centro educativo 4	Positiva		
59.Variación en la calidad de la enseñanza del centro educativo 4	Positiva		
60.Variación en la calidad de los textos y material didáctico del centro educativo 4	Positiva		
61.Variación en la disponibilidad de servicios básicos en el centro educativo 4	Nula		
62.Variación en la disponibilidad de juegos didácticos para el ciclo escolar del centro educativo 4	Nula		
63.Variación en el costo promedio de la matrícula y mensualidad del centro educativo 4	Nula		Entrevista a los directivos del centro educativo 4
64.Variación en el índice de repitencia del centro educativo 4	Nula		
65.Variación en el índice de deserción del centro educativo 4	Nula		
66.Variación en el porcentaje de las causas para la deserción en los estudios superiores del centro educativo 4	Nula		
67.Variación en la calidad de la infraestructura del centro educativo 5	Nula	Visita de inspección al centro educativo 5.	
68.Variación en la calidad de los docentes del centro educativo 5	Positiva		
69.Variación en la calidad de la enseñanza del centro educativo 5	Positiva		
70.Variación en la calidad de los textos y material didáctico del centro educativo 5	Nula		
71.Variación en la disponibilidad de servicios básicos en el centro educativo 5	Nula		
72.Variación en la disponibilidad de juegos didácticos para el ciclo escolar del centro educativo 5	Nula		
73.Variación en el costo promedio de la matrícula y mensualidad del centro educativo 5	Nula		Entrevista a los directivos del

74.Variación en el índice de repitencia del centro educativo 5	Nula	centro educativo 5
75.Variación en el índice de deserción del centro educativo 5	Nula	
76.Variación en el porcentaje de las causas para la deserción en los estudios superiores del centro educativo 5	Nula	
77.Variación en el porcentaje de centros educativos a los que les ha sido aplicada la Reforma Educacional	Positiva	Visita de inspección a los centros educativos Coordinación de educación Municipal
78.Variación en el porcentaje de centros educativos que cuentan con laboratorios para prácticas	Nula	
79.Variación en el porcentaje de centros educativos con sala de sistemas	Positiva	
80.Variación en el porcentaje de Instituciones de educación superior con acceso a bibliotecas en línea	Nula	
81.Variación en el porcentaje de instituciones de educación superior que cuentan con acceso a Internet	Positiva	
82.Variación en el porcentaje de programas de educación superior relacionados directamente con las TIC	Positiva	
83.Variación en el nivel de preparación de los docentes frente a las NTIC ³	Nula	
84.Variación en el interés de los estudiantes en las TIC	Positiva	
85.Variación en la disponibilidad de presupuesto para mejoramiento de la calidad en la educación	Positiva	
86.Variación en el interés de la municipalidad en introducir las TIC a la educación	Positiva	
87.Variación en el porcentaje del Presupuesto de los centros educativos para invertir en la introducción de TIC al pensum	Positiva	
88.Variación en el flujo de estudiantes hacia la ciudad para estudios superiores	Positiva	

Tabla 13. Indicadores para la identificación de las nuevas necesidades de comercio y educación

³ Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación

2.- MODELOS DE FUENTES DE INFORMACIÓN

La sección siguiente presenta algunos de los modelos utilizados como fuentes de información, como soporte a lo consignado en el capítulo 4, correspondiente al caso de estudio de este trabajo de investigación.

Las fuentes utilizadas son encuestas, entrevistas, grupos de discusión e informes de gestión; la elección cada fuente se hizo según criterio del equipo evaluador considerando la disponibilidad y la confiabilidad de la información obtenida a través de cada fuente.

El anexo C contiene aspectos de importancia que deben considerarse al emplear las fuentes de información; el objetivo de esta sección es ilustrar de una mejor manera la aplicación de dichas fuentes bajo condiciones reales, en el contexto del Telecentro Comunitario Agroindustrial Piloto de Silvia Cauca. Cabe anotar que debido a la gran cantidad de información recolectada y de la extensión de la descripción del desarrollo de ciertos procesos de recolección y análisis de esta información, no se pretende hacer una exposición puntual y detallada de dichos procesos, sino proporcionar una mejor visualización de la aplicación de las fuentes de información que se sugieren el Marco de Referencia para evaluación de impacto de las TIC en el contexto de telecentros rurales, para la obtención de los indicadores y su posterior análisis.

2.1.- Censo de usuarios

TELECENTRO COMUNITARIO AGROINDUSTRIAL PILOTO - SILVIA CAUCA CENSO DE USUARIOS

1. **Nombre** (opcional)

Apellido (opcional)

2. **Sexo**

F M

3. **Edad (años)**

- Entre 8 y 17
- Entre 18 y 25
- Entre 26 y 35
- Entre 36 y 45
- Entre 46 y 55
- Entre 56 y 67
- mas de 67

4. **Procedencia:** Seleccione su lugar de procedencia

5. **Idioma**

Además del Español, ¿usted habla alguno de éstos idiomas?

- Guambiano Páez

6. Ocupación

Docente

7. ORGANIZACIÓN

¿Pertenece a alguna organización o asociación productiva? Si No
¿Cuál?Escriba aquí el nombre de la asociación u organización

8. ¿Posee usted alguna discapacidad? Si No

9. Nivel Educativo

- Primaria Secundaria Técnica
Tecnológica Universitaria No formal

10. Estrato 0 1 2 3 4

11. USOS

De los siguientes servicios ofrecidos en el telecentro, usted principalmente usa:

12. TARIFAS

¿usted accede gratuitamente a los servicios? Si No

Por favor, marque los servicios, con cuyas tarifas usted no está de acuerdo:

- Acceso a Internet Telefonía Acceso a herramientas de ofimática Capacitaciones Servicios adicionales

13. HORARIO

¿Está usted conforme con el horario actual del telecentro? Si No

OPINIONES Y PROPUESTAS

Para el buen desempeño del telecentro, es muy importante conocer las opiniones, sugerencias y propuestas de sus usuarios.

Por favor, escriba en este campo acerca de lo que se debe mejorar. Gracias!

Enviar

2.2.- Encuestas

Los siguientes tres modelos de encuestas se aplicaron para obtener algunos indicadores requeridos en el monitoreo al TCAP – Silvia.

2.2.1.- Modelo de Encuesta No.1

Objetivo: Revisar el nivel de satisfacción de las necesidades de los usuarios, a partir de la utilización del telecentro.

1. En cuáles de los siguientes aspectos usted considera que ha logrado beneficios, gracias a la utilización del telecentro (Marque con una X):

Económico__ Social__ Empresarial__ Cultural__ Educativo__
De entretenimiento__ Otro__ ¿Cuál? _____

2. Marque con una X las necesidades individuales, que usted como usuario ha podido satisfacer a partir del uso del telecentro, teniendo en cuenta:

T: Totalmente satisfechas

P: Parcialmente satisfechas

N: No satisfechas

Necesidad	T	P	N
Oportunidades de formación			
Oportunidades de empleo			
Oportunidades de vinculación a redes, grupos u otras organizaciones			
Oportunidad de establecimiento de contactos			
Acceso a información (prensa, gobierno en línea, etc...)			
Divulgación de información de la localidad			
Ampliación del lenguaje en el contexto tecnológico			
Actividades culturales			
Aprendizaje de otros idiomas			
Individuales no relacionadas con comercio y/o educación			

3. Considera usted que para el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, disponibles en el telecentro, existen barreras:

De conocimiento__ Económicas__ Culturales__

4. Usted considera que los equipos de cómputo del telecentro son:
Buenos ___ Regulares___ Malos___
 5. Usted considera que los programas software disponibles en el telecentro son:
Buenos___ Regulares___ Malos___
 6. ¿Sabe usted que el telecentro tiene un enfoque *comunitario agroindustrial*?
Si___ No___
 7. ¿Considera importante este enfoque para la comunidad silvana?
Si___ No___
 8. ¿Sabe usted en que consiste el servicio de tele-comercio que ofrece el telecentro?
Si___ No___
 9. Si conoce el servicio de tele - comercio, qué tan útil lo considera:
Muy útil___ Útil___ Poco útil___ Inútil___
 10. ¿Considera usted que su calidad de vida ha mejorado gracias al servicio de tele – comercio del telecentro?
Si___ No___
 11. ¿Ha tenido inconvenientes al trabajar en el telecentro?
Si___ No___ ¿Cuál?_____
 12. ¿Si ha tenido inconvenientes, éstos han sido resueltos? Si___ No___
 13. ¿Sabe usted en que consiste el servicio de tele-capacitación que ofrece el telecentro?
Si___ No___
 14. Si conoce el servicio de tele - capacitación, que tan útil lo considera:
Muy útil___ Útil___ Poco útil___ Inútil___
 15. ¿Considera usted que su calidad de vida ha mejorado gracias al servicio de tele – capacitación del telecentro?
Si___ No___
 16. Considera usted que al hacer uso de la tele-capacitación su nivel de preparación es:
Muy bueno___ Bueno___ Regular___ Deficiente___ Malo___
 17. ¿Accediendo a la educación virtual q ofrece el telecentro necesita desplazarse a otras ciudades para continuar sus estudios superiores? Si___ No___
- Por favor, conteste las siguientes preguntas, sólo si usted es docente:
18. ¿Considera usted que gracias al servicio de tele – capacitación, hay un mejoramiento en el desempeño académico de sus estudiantes? Si___ No___
 19. Usted considera que gracias a la utilización del servicio de tele - capacitación, su nivel de preparación frente a las TIC ahora es:
Muy bueno___ Bueno___ Regular___ Deficiente___ Malo___ No lo utiliza___

2.2.2.- Modelo de Encuesta No. 2

Objetivo: Revisar variaciones en los niveles de conocimiento en cuanto a TIC y la infraestructura tecnológica del Municipio.

1. ¿Tiene usted computador en su casa?
Si__ No__
2. ¿Cuenta con acceso a internet en su casa?
Si__ No__ Tipo de conexión _____
Proveedor _____
3. ¿Hace cuanto adquirió el acceso a internet para su casa? _____
4. Usted considera que en los últimos dos años, su nivel de conocimiento en cuanto al manejo básico del computador es:
Mejor__ Igual__ Peor__
5. Usted considera que en los últimos dos años, su nivel de conocimiento en cuanto al manejo básico de herramientas de ofimática como Word, Excel, Power point, es:
Mejor__ Igual__ Peor__
6. ¿Utiliza usted habitualmente algún software especializado?
Si__ No__ ¿Cuál? _____
7. Usted considera que en los últimos dos años, su nivel de conocimiento en cuanto a software especializado como por ejemplo software Contable, gestor de bases de datos, software de diseño, programación, etc., es:
Mejor__ Igual__ Peor__
8. ¿Realiza usted consultas en internet? Si__ No__
9. ¿Qué buscador utiliza? _____
10. Considera usted que en los últimos dos años, su nivel de conocimiento en cuanto a búsquedas en internet es:
Mejor__ Igual__ Peor__
11. ¿Tiene usted una cuenta de correo electrónico? Si__ No__
12. ¿Con que frecuencia revisa usted su correo electrónico?
Diariamente__ Semanalmente__ Mensualmente__ Casi no lo revisa__
13. ¿Sabe usted como se envían archivos adjuntos a través del correo electrónico?
Si__ No__
14. De las siguientes opciones, ¿cuál utiliza con mayor frecuencia?:
Enviar correos__ Recibir correos__ Enviar y recibir correos__
15. ¿Utiliza un chat frecuentemente? Si__ No__ ¿Cuál? _____

16. Considera usted que en los últimos dos años, su nivel de conocimiento en cuanto a chat es:
 Mejor___ Igual___ Peor___
17. ¿Utiliza internet para tareas diferentes a consultas, revisar el correo, chatear?
 Si___ No___ ¿Cuál?_____
18. ¿Tiene usted línea telefónica fija en su casa?
 Si___ No___
19. Su línea telefónica fija es:
 Alámbrica___ Inalámbrica___
20. ¿Hace cuánto tiempo adquirió su línea telefónica fija?_____
21. En el último año, ¿cuánto tiempo estima usted que ha estado su línea telefónica fija fuera de servicio?_____
22. ¿Tiene usted línea telefónica móvil?
 Si___ No___
23. ¿Hace cuánto tiempo adquirió su línea telefónica móvil?_____
24. En el último año, ¿cuánto tiempo estima usted que ha estado su línea telefónica móvil fuera de servicio?_____
25. ¿Cuenta usted con telefonía IP en su casa? Si___ No___
26. ¿Hace cuánto tiempo adquirió el servicio de telefonía IP?_____
27. En el último año, ¿cuánto tiempo estima usted que ha estado caído el servicio de telefonía IP?_____

2.2.3.- Modelo de Encuesta No.3

Objetivo: identificar nuevas necesidades para los no usuarios del telecentro.

1. ¿Conoce usted el telecentro Comunitario Agroindustrial piloto de Silvia?
 Si___ No___
2. ¿Conoce usted los servicios que se prestan en el telecentro Comunitario Agroindustrial piloto de Silvia?
 Todos___ Algunos___ Ninguno___
3. ¿Conoce usted las tarifas de los servicios del telecentro Comunitario Agroindustrial piloto de Silvia?
 Todos___ Algunos___ Ninguno___

4. ¿Conoce usted el horario de atención al público del telecentro Comunitario Agroindustrial piloto de Silvia?

Si__ No__

5. Marque con una X, de las siguientes razones, por que usted no asiste al telecentro:

No le interesa	
No sabe usar el computador	
No sabe leer ni escribir ⁴	
No sabe hablar Español ⁵	
No cuenta con recursos económicos para pagar por los servicios	
No puede asistir en los horarios que el telecentro maneja	
En su casa o lugar de trabajo cuenta con los recursos y/o servicios de telecomunicaciones que necesita como un computador, acceso a internet, etc.	
Otra razón	

¿Cuál? _____

6. Marque con una X cuáles de las siguientes necesidades usted padece actualmente:

1.- Necesidad de oportunidades de formación	
2.- Necesidad de oportunidades de empleo	
3.- Necesidad de oportunidades de vinculación a redes, grupos, organizaciones	
4.- Necesidad de oportunidades de establecimiento de contactos	
5.- Acceso a información (prensa, gobiernos en línea, participación en línea, etc.	
6.- Necesidad de divulgar información de la localidad	
7.- Necesidad de ampliar el lenguaje en el contexto tecnológico	
8.- Existencia de barreras de conocimiento para acceder a las TIC	
9- Existencia de barreras económicas para acceder a las TIC	
10.- Existencia de barreras culturales para acceder a las TIC	
11.- Necesidad de actividades de tipo cultural	
12.- Necesidad de aprender otros idiomas	
13.- Otras necesidades individuales no relacionadas con Salud, Comercio o Educación	

7. ¿Usted cree que el telecentro puede contribuir de alguna manera a la solución de una o más de las necesidades enumeradas anteriormente?

Si__ No__

¿Porqué? _____

⁴ Esta encuesta se hace a manera de entrevista para las personas que no saben leer ni escribir, si es el caso.

⁵ Esta encuesta se hace a manera de entrevista para las personas que no saben leer ni escribir, si es el caso.

2.3.- Entrevistas

2.3.1.- Modelo de Entrevista No. 1

Objetivo: Identificar el grado de Interés de la municipalidad en introducir las TIC a la educación

Nombre del Entrevistado: _____
Institución: _____
Dependencia: _____
Cargo: _____
Hora de inicio: _____ Hora fin: _____
Lugar de la entrevista: _____

Agenda:

1. Nivel de importancia de las TIC
2. Interés de la municipalidad en introducir las TIC a la educación
3. Planes de integración de las TIC a través del telecentro
4. Presupuesto destinado
5. Dependencias, funcionarios a cargo

2.3.2.- Modelo de Entrevista No. 2

Objetivo: Revisar el contexto educativo e identificar nuevas necesidades.

Nombre del Entrevistado: _____
Institución: _____
Cargo: _____
Hora de inicio: _____ Hora fin: _____
Lugar de la entrevista: _____
Modalidad de la institución educativa: _____

Agenda:

1. Integración de las TIC en las asignaturas, de forma opcional y de forma obligatoria.
2. Integración de las TIC en los procesos de aprendizaje.
3. Calidad y disponibilidad de la infraestructura del centro educativo.
4. Calidad de los docentes del centro educativo
5. Calidad de la enseñanza del centro educativo
6. Calidad y disponibilidad de los textos y material didáctico del centro educativo
7. Costos de matrícula, pensión, etc.
8. Repitencia y deserción escolar.

2.4.- Grupos de discusión

Los grupos de discusión se realizaron con base en la estructura indicada en el anexo C, para el desarrollo de éste método, con un máximo de 11 participantes.

2.4.1.- Estructura del grupo de discusión 1.

a. OBJETIVOS

Objetivo(s) Investigación	
Identificar cambios en el contexto socio - económico del Municipio, gracias al servicio de tele-comercio del telecentro.	
Objetivo(s) Grupo Focal	
1.	Establecer porcentajes de exportación, importación y otros parámetros de economía atribuidos a la utilización de los servicios del telecentro.
2.	Evaluar la calidad del acceso a distintos programas relacionados con el comercio a través del telecentro.
3.	Identificar el nivel de integración de las TIC con la economía organizada y no organizada de la región.
4.	Revisar la existencia de deficiencias en cuanto a comercio.

b. IDENTIFICACIÓN DEL MODERADOR

Nombre moderador	
María Alejandra López Hurtado	
Nombre observador	
Andrea Valencia Llantén	

c. PARTICIPANTES

Lista de asistentes Grupo Focal	
1	Diego Vidal – Estudiante de tecnología en Agroindustria
2	Ecdivar Guzmán – Comerciante
3	Rodrigo López – Ganadero
4	Hugo Hurtado – Funcionario Banco Agrario de Colombia
5	Pablo Volverás – Agricultor
6	Jimena Chavaco– Tesorera Cabildo de Kizgó
7	Luz Vasquez – Artesana
8	Lucila Casso – Comerciante
9	Ernestina Chocué - Comerciante
10	Carlos Ríos – Piscicultor
11	Gabriel Ulchur – jefe de Servicios y desarrollo socio - económico

d. PREGUNTAS TEMÁTICA-ESTÍMULO

1	¿Ustedes creen que el Municipio de Silvia ha tenido un crecimiento económico significativo en los últimos tres años?
2	¿Ese crecimiento económico, puede atribuirse al telecentro? ¿En que medida?
3	¿Han realizado alguna actividad como importación o exportación de sus productos utilizando los servicios de tele-comercio del telecentro?
4	¿Tienen ustedes conocimiento de personas que hayan desistido de desplazarse a la ciudad a trabajar?
5	¿Cuántas de esas personas han desistido gracias a la utilización de los servicios especializados para comercio del telecentro?
6	¿Sabe usted de algún inversionista interesado en sus productos?
7	¿Ha establecido contacto con algún inversionista a través del servicio de tele-comercio del telecentro?
8	¿Qué es para ustedes innovación y competitividad?
9	¿Han accedido a programas de innovación para la competitividad a través de los servicios especializados para comercio del telecentro?

10	¿Qué tan útil le parecen dichos programas?
11	¿Considera rentable trabajar de manera asociada?
12	¿Conoce programas de asociatividad a través de los servicios especializados para comercio del telecentro?
13	¿Qué tan útil le parecen dichos programas?
14	¿Considera que las familias de Silvia cuentan con capacidad de incrementar ingresos?
15	¿Esto ha sido gracias a la utilización de los servicios especializados para comercio del telecentro?
16	¿Conoce usted prácticas para la sostenibilidad de los recursos?
17	¿Ha conocido alguna de esas prácticas a través del telecentro?
18	¿Ha realizado transacciones comerciales a través de Internet?
19	¿Accede usted a información sobre oportunidades y debilidades en el desarrollo económico de la región?
20	¿Se incluyen las TIC en el desarrollo de proyectos productivos, comunitarios, etc.?
21	¿De que manera?
22	¿Qué tanto conoce usted el área específica de su organización?
23	¿Considera usted un mejoramiento de la calidad de vida de las personas, atribuido a la utilización de los servicios especializados para comercio del telecentro?

2.4.2.- Estructura del grupo de discusión 2.

a. OBJETIVOS

Objetivo(s) Investigación	
Identificar nuevas necesidades en el sector comercial de la región.	
Objetivo(s) Grupo Focal	
1.	Establecer las deficiencias en el contexto que afectan el comercio en la región.
2.	Identificar necesidades de acceso a programas relacionados con el comercio.
3.	Evaluar capacidades para asegurar la sostenibilidad.

b. IDENTIFICACIÓN DEL MODERADOR

Nombre moderador	
María Alejandra López Hurtado	
Nombre observador	
Andrea Valencia Llantén	

c. PARTICIPANTES

Lista de asistentes Grupo Focal	
1	Jhon Muñoz – Agricultor
2	José Luis Morales – Piscicultor
3	Cielo Melo – Presidente Asociación Artesanas de Silvia
4	Pablo Quijano – Ganadero
5	Elisabeth Tunubalá – Agricultor
6	Numar Campo – Constructor, Agricultor
7	Viviana Certuche – Estudiante Universitaria
8	Felipe Calambás – Agrozootecnista
9	Harold Rivera – Pintor
10	Lizeth Bolaños - Comerciante

d. PREGUNTAS TEMÁTICA-ESTÍMULO

1	¿Considera usted que existen deficiencias en la educación del Municipio que afectan la productividad? ¿Cuáles?
2	¿Considera usted que existen deficiencias en infraestructura que afectan la productividad? ¿Cuáles?
3	¿Considera usted que existen deficiencias en instituciones públicas que afectan la productividad? ¿Cuáles?
4	¿Considera usted que existen deficiencias al trabajar en asociaciones? ¿Cuáles?
5	¿Considera usted que existen deficiencias al trabajar de forma independiente? ¿Cuáles?
6	¿Qué es para ustedes innovación y competitividad?
7	¿Acceden ustedes a programas de innovación para la competitividad? ¿Cuáles?
8	¿Acceden ustedes a programas de asociatividad? ¿Cuáles?
9	¿Hay facilidad para acceder a créditos en el Municipio o en la región?
10	¿Considera que las familias de Silvia cuentan con capacidad de incrementar ingresos?
11	¿Conoce usted prácticas para la sostenibilidad de los recursos?
12	¿Ha realizado transacciones comerciales a través de Internet?
13	¿Acceden ustedes a información sobre oportunidades y debilidades en el desarrollo económico de la región?
14	¿A través de cuales medios acceden a dicha información?
15	¿Qué tan útil le parece la información a la cual accede?

2.5.- Acta de Visita de Inspección a “Establecimiento Educativo”

Municipio y fecha: _____

Identificación del establecimiento:

Razón Social: _____

Dirección: _____

Teléfono y fax: _____

Representante: _____

Cargo: _____

Objetivos de la Visita: Identificar nuevas necesidades de educación

Requisitos a Verificar

Escala: **B=** Bueno **R=** Regular **M=** Malo

No.	ASPECTOS A VERIFICAR	VALORACIÓN			OBSERVACIONES
		B	R	M	
1	Calidad de la infraestructura				
	Salones de clase				
	Sala de maestros				
	Área administrativa				
	Aulas especiales				
	Laboratorios				

	Salas de cómputo				
	Área recreativa				
	Área deportiva				
	Área de Servicios sanitarios				
	Cafetería				
	Otra				
2	Calidad de los docentes				
	Nivel de preparación				
	Evaluaciones				
	Periodicidad de las evaluaciones				
	Nivel de preparación frente a las TIC				
	Actualización pedagógica				
	Otro				
3	Calidad de los materiales de apoyo				
	Biblioteca				
	Material didáctico				
	Implementos deportivos				
	Implementos de laboratorio				
	Otros				
4	Calidad de los servicios básicos				
	Disponibilidad de acueducto				
	Disponibilidad de alcantarillado				
	Disponibilidad de energía eléctrica				
	Otro				