

Panorama del Acceso Público a TIC en Colombia

MANUAL DE MUESTREO Y RECOLECCIÓN

ENCUESTA EC1 – INSTRUMENTO DE ENCUESTA A USUARIOS

1. ASPECTOS GENERALES

El trabajo de campo es una de las etapas más importantes del proceso de la producción del conocimiento científico. Solo las evidencias empíricas rigurosamente obtenidas permiten el desarrollo de hipótesis sociales. Después de tener definida la cantidad de aplicaciones de acuerdo con el problema de estudio e hipótesis, en nuestro caso la necesidad de conocer la visión de los usuarios directos de TIC en las ciudades y municipios seleccionados, la etapa siguiente consiste en la recolección de los datos pertinentes a las variables fijadas en la investigación a nivel global.

La técnica de encuesta que se utilizará para la recolección de datos es la personal, o también llamada “cara a cara”, la cual goza de una mayor aceptación de la comunidad científica, pero que requiere de un fuerte nivel de preparación de los encuestadores en quienes descansa en gran parte la validez de la investigación.

1.1 QUÉ ES LA ENCUESTA

La encuesta es un instrumento de recolección y análisis de información estadística, en nuestro caso particular del conocimiento y percepción de los usuarios respecto a su acceso a TIC.

En ella se maneja el principio básico de capturar aspectos sobre el uso, el acceso, algunos aspectos sobre la incidencia de TIC en la vida de los usuarios, entre otros. Por ello la encuesta se concentra en la información que puedan dar las personas que asisten a lugares como telecentros, bibliotecas públicas y cibercafés.

1.2 METAS DE LA ENCUESTA

La meta principal de esta encuesta es obtener información válida sobre la frecuencia de uso, la información que se busca, los obstáculos que se presentan sobre el acceso, las actividades que realiza en el lugar, entre otras que se especificarán en este manual y en el proceso de capacitación complementario en el que se repasará una a una las preguntas que constituyen la totalidad del instrumento.

1.3 PERIODO DE REFERENCIA

Panorama del Acceso Público a TIC en Colombia




Los objetivos se desarrollarán en un intervalo de tiempo de 2 semanas, en los que se espera capturar la información requerida para llevar a cabo los objetivos del estudio.

2. OBJETIVOS DE ESTUDIO

2.1 Objetivo General

Conocer, mediante la aplicación de una encuesta, aspectos referidos al acceso, uso y apropiación que los usuarios directos tienen sobre TIC en espacios específicos como telecentros, bibliotecas públicas y cibercafés en 5 zonas del país.

2.2 Objetivos Específicos

-  Aproximar a la definición de uno o varios perfiles de los usuarios directos de TIC bajo los criterios definidos para el estudio.
-  Establecer la frecuencia de usos y las actividades que realizan con mayor frecuencia los usuarios de TIC en los espacios seleccionados para el estudio.
-  Indagar sobre los cambios que en su vida personal los usuarios directos manifiestan a partir de la utilización de TIC.

3. PROCESO DE SELECCIÓN DE MUESTRAS POR ZONAS (CIUDADES Y MUNICIPIOS¹)

3.1 Selección de las ciudades y municipios a partir de criterios de alcance de los recursos humanos, económicos y de viabilidad del estudio.

Para el desarrollo de esta indagación se adoptaron los criterios de distribución regional empleados en el Diagnóstico Nacional de Televisión Comunitaria² y se organizó el trabajo en cinco regiones a saber: Costa Caribe, Santanderes, Antioquia y Eje Cafetero, Zona Centro y Zona Suroccidente. De cada una de estas zonas se escogieron una ciudad capital con gran concentración de población, y un municipio con población intermedia.

Otro de los criterios utilizados para la selección de estas ciudades y municipios fue que el aliado estratégico Fundación Colombia Multicolor contara con equipo humano en dichas poblaciones, ya que ellos son los

¹ Para efectos de este estudio, entenderemos ciudades como las poblaciones como Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga y Pasto, y municipios a las poblaciones intermedias como Marinilla, Carmen de Bolívar, Tibasosa, Santander de Quilichao y San Gil

² Señales de humo. Panorama de la Televisión Local y Comunitaria en Colombia. Ángel, Darío, Compilador. Fundación Social y CINEP. Bogotá 1998.

Panorama del Acceso Público a TIC en Colombia

encargados de conformar y coordinar un equipo de aliados locales para el levantamiento, codificación y envío de información en las diferentes zonas del país.

Fue así como la selección mostro el siguiente resultado:

ZONA	CIUDAD	MUNICIPIO
Zona Caribe	Barranquilla	Carmen de Bolívar
Antioquia y eje cafetero	Medellín	Marinilla
Zona Centro	Bogotá	Tibasosa
Santanderes	Bucaramanga	San Gil
Zona Suroccidental	Cali, Pasto	Santander de Quilichao

3.2 Selección de una metodología estadísticamente válida para la distribución de los mil (1000) casos que serían la muestra del universo que se estableció a conveniencia para distribuirlos proporcionalmente en las diferentes ciudades y municipios previamente seleccionados.

Se establece a conveniencia un tamaño de aplicación de mil (1000) encuestas obedeciendo a patrones de recursos económicos definidos y existentes para el estudio. Cuando se presenta este tipo de situaciones lo técnicamente válido es distribuir el tamaño de muestra utilizando una fórmula de proporcionalidad que permita distribuir proporcionalmente los casos a efectuar por cada ciudad y municipio. Para ello, se exploran fuentes oficiales o estudios sobre el tema realizados y se generan diferentes escenarios de distribución proporcional utilizando un factor de expansión (*fe*).

En este caso utilizamos el criterio de población o número de habitantes de cada ciudad y municipio por género extraído del último Censo elaborado por el DANE en el año 2005. La información del DANE de número de habitantes, por estar estructurada en cada una de las poblaciones por hombres y mujeres, permitió elaborar el **primer escenario** de distribución proporcional de la muestra.

Considerando que la mayoría de casos definirían en las ciudades más grandes y los municipios llevarían una muestra más pequeña, se generó el **segundo escenario** donde se estructuró la muestra, no por municipio y ciudad aparte, sino por las cinco zonas o conglomerados. Posteriormente, se estructuró la muestra que corresponde a cada zona utilizando nuevamente el factor de proporcionalidad (*fe*) pero esta vez sobre el total de población de esa zona, y no sobre el total de habitantes sumando todas las zonas.

El **tercer escenario** se estableció utilizando el dato de número de personas que, según el Censo del DANE 2005, han usado computador. En este escenario la proporcionalidad se genera según el dato extractado por cada una de las ciudades y los municipios del número de personas en tanto

Panorama del Acceso Público a TIC en Colombia

hombres y mujeres que han usado computador. En este escenario las proporcionalidades operan de manera similar al primer escenario. Es decir, es un escenario técnicamente válido pero las proporciones son realmente bajas dado que estamos trabajando únicamente con el dato de las personas que han usado computador y no con la población total.

3.3 Selección del escenario estadísticamente válido para la aplicación de las encuestas dirigidas a usuarios.

Se opta conjuntamente con el equipo de investigadores por el segundo escenario, dado que es donde la proporción operaría de manera más consecuente con la del estudio, ya que se trabaja más por el concepto de zona que de ciudad o municipio. Además, es el escenario donde no hay diferencias significativas en las distribuciones proporcionales para las poblaciones seleccionadas.

3.4 Recomendación para el muestreo.

Una vez se toma la decisión de trabajar con este escenario, se hace la recomendación técnica de subir el número de aplicaciones, lo cual es asumido y aceptado por los equipos locales. Lo anterior se hace para hacer reposición de encuestas que se puedan dañar, perder o quedar invalidadas.

4. ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO

El cuestionario de la encuesta dirigida a usuarios directos de TIC consta de tres secciones principales: 1. Sobre datos de identificación de la encuesta, 2. Las preguntas específicas sobre TIC y 3. Datos de identificación del encuestado.

4.1 SECCIÓN DE PREGUNTAS SOBRE DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA ENCUESTA

Esta sección corresponde a los datos necesarios para el reconocimiento de cada caso aplicado, en este caso se diligencian todos los datos contenidos en este segmento inicial exceptuando el número de encuesta, el cual será solo diligenciado por la unidad de procesamiento situada en la Universidad ICESI. Estos datos, así como los del resto de la encuesta deberán estar completamente diligenciados sin tener espacios u opciones en blanco, esta labor de chequeo estará a cargo del líder de cada zona antes de enviarlas a la ciudad de Cali para su procesamiento.

4.2 SECCIÓN DE PREGUNTAS SOBRE TIC

Esta es la sección más importante del cuestionario. Con este se busca identificar y establecer la visión que el encuestado tiene sobre TIC. Las preguntas asocian específicamente a:

Panorama del Acceso Público a TIC en Colombia

- a. Frecuencia de asistencia al lugar.
- b. Información que busca.
- c. Actividades que realiza en el lugar que visita.
- d. Percepción sobre los principales obstáculos que la gente tiene para tener acceso a TIC.
- e. Idea sobre otros sitios públicos que visita aparte del sitio donde se encuentra.
- f. Cambios que ha traído para el encuestado el uso de TIC.

4.3 SECCIÓN SOBRE DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL ENTREVISTADO

En esta sección, se solicita a los encuestados datos socio-demográficos básicos como:

- a. Género.
- b. Edad.
- c. Nivel educativo.
- d. Nivel de ingresos.
- e. Ocupación.
- f. Grupo étnico.

5. TIPO DE PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

5.1 INDICACIONES PARA LA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS

Por favor tenga especial cuidado con la formulación de las preguntas, pues las que tienen los signos de interrogación (**¿?**) le sugieren **esperar una respuesta del entrevistado** y las que terminan con dos puntos (**:**) le sugieren **leer las opciones o alternativas de respuesta al entrevistado**.

Esto no aplica para las preguntas 2 y 3 del instrumento de usuarios donde usted tendrá que leer en voz alta las opciones, para escribirlas según la jerarquía que el encuestado estime conveniente.

5.2 FORMAS DE DILIGENCIAMIENTO

En el cuestionario se encuentran las siguientes formas de diligenciamiento:

A. MARCAR UNA X SOBRE LOS NÚMEROS QUE ESTAN AL LADO DERECHO DE LA OPCIÓN DE RESPUESTA.

Dentro de esta forma de diligenciamiento encontramos dos tipos de pregunta:

Panorama del Acceso Público a TIC en Colombia

Preguntas con única opción:

Este tipo de pregunta se encuentra etiquetada con letras alfabéticas secuenciales (a, b, c,...) las cuales permiten marcar **UNA EQUIS Y SÓLO UNA** en la respuesta correspondiente a la columna de números que se encuentran en frente de cada opción con lápiz de mina negra. La cuadrícula en gris se deja vacía y esta se diligencia sólo cuando la entrevista ha terminado confirmando cada respuesta colocando con lápiz de mina roja el número elegido. Ejemplo:

8. Ocupación principal del entrevistado (marque solo una opción)		
a. Empleado, obrero	1	
b. Trabajador independiente o empleador	2	
c. Estudiante	3	
d. Ama de casa	X	4
e. Pensionado	5	
f. En busca de empleo	6	
g. Campesino	7	
h. Jornalero	8	
i. otro	9	

Preguntas con opción de respuesta múltiple:

Estas preguntas se encuentran etiquetadas con letras alfabéticas secuenciales (a, b, c,...) de manera similar a la anterior. En esta clase de preguntas, se marcan a diferencia del tipo anterior, con **UNA EQUIS VARIAS OPCIONES**. Las respuestas u opciones elegidas por el encuestado se marcan con equis sobre los números de la columna que se encuentran en frente de cada opción con lápiz de mina negra. También, se encuentra la cuadrícula en gris, la cual se deja vacía y esta se diligencia sólo cuando la entrevista ha terminado para confirmar cada respuesta colocando con lápiz de mina roja el número bajo la escala del encuestado. Los valores no tenidos en cuenta por el encuestado se confirman con valor cero (0) en el campo gris de confirmación. Ejemplo:

4. ¿Cuáles cree usted son los mayores obstáculos o dificultades que tienen los usuarios para tener acceso a los servicios e información de TIC en este sitio? (Puede marcar varias)		
a. Ubicación del sitio	1	0
b. Horas de funcionamiento	X	2
c. Costo	3	0
d. Falta de formación del operador	4	0
e. Falta de formación del usuario	X	5
f. No hay equipos suficientes	6	0
g. No hay servicios suficientes	7	0
h. No hay velocidad y calidad de la conexión	X	8
i. Otro	9	0

Panorama del Acceso Público a TIC en Colombia

Preguntas con opción de respuesta múltiple y definición de escala (Preguntas 2 y 3 del formulario)

En este tipo de preguntas, se deben jerarquizar las respuestas dadas por el encuestado previa lectura de las posibilidades de opción contenidas en la pregunta. Para ello, cada opción cuenta en frente con una casilla vacía que el encuestador llenará a partir de la valoración, jerarquización o ranking que el encuestado estime conveniente establecer. En la columna de casillas vacías, pueden asignarse valores bien sea de 1 a 9 (para la pregunta 2) o de 1 a 8 (para la pregunta 3). Se diligencia cada opción tenida en cuenta por el encuestado con lápiz de mina negra. Las opciones que no fueran tenidas en cuenta se les asignará valor cero (0). Como en la anterior forma de pregunta, se encuentra la cuadrícula en gris, esta se diligencia sólo cuando la entrevista ha terminado para confirmar cada respuesta colocando con lápiz de mina roja el número antes definido con lápiz de mina negra. Ejemplo:

	3. ¿Qué actividades con TIC realiza más frecuentemente en este sitio <i>(Lea en voz alta las opciones. Márquela según la jerarquía que el encuestado estime conveniente: de 1 a 8, Siendo 1 el más alto, 8 el más bajo y cero (0) para las opciones no elegidas)</i>		
a. E mail	0		0
b. Chat	0		0
c. Navegación en la web	1		1
d. Blogs y Redes Sociales	0		0
e. Comercio y Negocios	3		3
f. Teléfono y Webcam	0		0
g. Juegos	2		2
h. Otro	0		0

B. ESCRIBIENDO PALABRAS O FRASES EN PREGUNTAS ABIERTAS

Es necesario diligenciar estas respuestas con letra clara, sin emplear abreviaturas o términos incomprensibles. Ejemplo:

5. ¿Qué otros sitios usted utiliza con Internet, chat, e-mail y similares que sean abiertos al público, y cómo se diferencian de éste?	
1. _____	
2. _____	
3. _____	
No asiste a ningún otro sitio	99

Panorama del Acceso Público a TIC en Colombia

C. PREGUNTAS DE CONTROL O CON FLUJOS

Se presentan en el formulario preguntas de control o flujo, en estas preguntas sólo cuando la pregunta anterior es afirmativa o existe la demanda de pasar a la siguiente pregunta para validarla, se requiere tomar alguna opción para validarla, de lo contrario, se invalida marcando la opción no aplica que por lo general en los cuestionarios se establece con un valor de 99.

Ejemplo:

6. ¿Considera Usted que el uso de TIC ha cambiado su vida?		
Si	1	
No	2	
NS/NR	88	
7. Si la respuesta anterior es SI, podría contarme en qué forma las Tecnologías de Información como Internet le han cambiado su vida? Cuénteme cómo era antes, y cómo es ahora? <i>(Solicite autorización para grabar la respuesta. Si el entrevistado no de su autorización, escriba su respuesta de la forma más literal posible)</i>		
No Aplica <i>(Marcar sólo en caso de que la respuesta 6 sea NO o NS/NR)</i>		99

6. EL RECOLECTOR

Es la persona que tiene la responsabilidad de aplicar la encuesta a las personas en los lugares previamente seleccionados; encuestarlos para obtener información de acuerdo con la metodología, procedimientos e instrucciones contenidas en este manual.

Su trabajo es fundamental para la entrevista; de su buen desempeño, amplio sentido de la responsabilidad y cooperación dependerá que la información recolectada tenga la cobertura, calidad y precisión requeridas. Por tanto, sus tareas, funciones y responsabilidades **NO SON DELEGABLES.**

El recolector deberá participar activamente y formar parte de los grupos o equipos de trabajo y seguir las indicaciones de los coordinadores que se han designado para aplicar los instrumentos en cada zona.

Panorama del Acceso Público a TIC en Colombia

6.1 FUNCIONES DEL RECOLECTOR

- a. Realizar las encuestas mediante visitas a los telecentros, bibliotecas públicas y telecentros seleccionados previo levantamiento base realizado por el coordinador de aplicación en cada zona. Invitar amablemente a que las personas presentes en cada sitio accedan y quieran participar en el diligenciamiento de la encuesta, siguiendo los pasos e indicaciones de acuerdo a cada sección del cuestionario.
- b. Seguir permanentemente las instrucciones del supervisor o coordinador del o los equipos conformados para la aplicación masiva de la encuesta. Estar atento al cumplimiento de su labor, al igual que al desempeño de demás recolectores responsables de la encuesta.
- c. Asistir puntualmente al lugar de trabajo señalado por el supervisor o coordinador.
- d. Estar disponible todo el tiempo necesario durante la realización de la encuesta.
- e. Comunicar al supervisor cualquier dificultad que se presente en el trabajo de campo.
- f. Cumplir con las cargas de trabajo asignadas y entregar diariamente al supervisor todos los cuestionarios con la información obtenida, correctamente diligenciada.
- g. Es norma importante que previo al o los operativos de aplicación se haga una simulación o "juego de roles" entre los encuestadores para adaptarse y comprender cada una de las preguntas contenidas en la encuesta. No será una condición leer textualmente la pregunta, tal como aparece en el cuestionario, es importante hacer una explicación si se observa que el entrevistado no comprende la pregunta, el recolector podrá explicarla, eso si, manteniendo el sentido de la pregunta.

Aspectos a tener en cuenta para la aplicación de la encuesta

Para la correcta aplicación de la encuesta, es necesario que cada uno de los encuestadores cuente con el siguiente material:

- Lápiz negro, lápiz rojo, sacapuntas, borrador y tabla para apoyar.
- Carnet con foto, para el cual les sugerimos un modelo.
- Carta de presentación (original y copias) con información del encargado de la zona, para la cual le sugiere un modelo.

Panorama del Acceso Público a TIC en Colombia

- La Universidad Icesi se encargará de enviar los instrumentos necesarios por cada región, según lo que indique el muestreo.
- Es importante que cuando se realice la selección de bibliotecas públicas, se verifique con anterioridad que dichas instituciones cuentan con conexión a Internet. También es necesario verificar que los lugares donde se van a realizar las aplicaciones estén abiertos al público, pues en caso de no estarlo, se pueda hacer fácilmente el reemplazo del lugar por otro sí disponible.
- Una vez se encuentre en el lugar indicado para la aplicación de la encuesta (Telecentro, Biblioteca pública, Cibercafé), diríjase al encargado del lugar y pida su consentimiento para la aplicación de la encuesta: Coméntele sobre qué indaga la investigación y el tiempo aproximado que se demorará la aplicación del instrumento.
- Para agilizar la aplicación del instrumento, una vez cuente con el consentimiento del administrador o encargado del lugar, llene previamente los campos de información general como el nombre del encuestador, el tipo de sitio, el nombre del sitio, la ubicación, la ciudad o el municipio; así cuando aborde a su encuestado, ganará tiempo porque estos datos ya estarán diligenciados. Una vez terminada la encuesta, realice la verificación de la misma y evite acumular muchos instrumentos sin realizar la verificación.

RECOMENDACIÓN RESPECTO AL USO DE LOS CAMPOS ESPECIALES CONTENIDOS EN LA ENCUESTA

1. Manejo del campo "No. local de encuesta". Este campo es solo para control y diligenciamiento del aliado local, es decir, este número le permite controlar, bajo una asignación acordada y a conveniencia del aliado local, manejar su número de encuestas para listarlas, enumerarlas o hasta para definir una lista de sus propias encuestas aplicadas a nivel local.

El campo Encuesta No. Que se encuentra en el encabezado es el único que debe aparecer vacío. Este campo es solo de uso y manejo para el control y organización de la unidad de procesamiento en la Universidad ICESI en Cali.

2. Manejo del campo "Código del audio". Este campo que se encuentra presente en la pregunta 7, remite a un código de apoyo para controlar y manejar apropiadamente el proceso particular de grabación o audio de esta pregunta. Esto quiere decir, que la etiquetación o nombre del archivo de audio que se envíe o cuelgue en la página web, deberá llevar idénticamente el número o código de audio. Tanto el código de audio, puesto en este campo en la encuesta, así como el contenido en el nombre de archivo de audio deberán ser iguales para poder luego asociar tanto encuestas como archivos audios en el manejo de la pregunta 7 de la encuesta.