



UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

**OFICINA DE DESARROLLO DE  
LAS TELECOMUNICACIONES**

**Documento INF/013-S  
26 de septiembre de 2006  
Original: español  
solamente**

5<sup>DA</sup> REUNIÓN SOBRE LOS INDICADORES DE LAS TELECOMUNICACIONES/TIC MUNDIALES,  
GINEBRA, 11-13 DE OCTUBRE DE 2006

---

PARA INFORMACION

ORIGEN: CONATEL, Venezuela

TÍTULO: Propuesta metodológica para la determinación del Impacto Social de los Proyectos de Obligaciones del Servicio Universal de Telecomunicaciones

---

**Propuesta metodológica para la determinación del Impacto Social de  
los Proyectos de Obligaciones del Servicio Universal de  
Telecomunicaciones**

**Comisión Nacional de Telecomunicaciones - CONATEL  
República Bolivariana de Venezuela**

**Septiembre 2006**

## **Propuesta metodológica para la determinación del Impacto Social de los Proyectos de Obligaciones del Servicio Universal de Telecomunicaciones**

### **Objetivo**

*Delimitar criterios para la construcción de una propuesta metodológica de evaluación<sup>1</sup> y determinación del impacto social de las tecnologías de información y comunicación (TICs), desde una perspectiva y visión social, en el marco del desarrollo y puesta en marcha de proyectos asociados a proyectos de Servicio Universal de Telecomunicaciones en Venezuela.*

Desde nuestra perspectiva, estos criterios deben estar determinados por una visión social<sup>2</sup>, es decir **acción, análisis y reflexión** sobre el posible impacto de las tecnologías de información y comunicación en las comunidades objeto de su instalación, en el uso, apropiación e incorporación de estas a su cotidianeidad.

### **Metodología Propuesta**

La metodología propuesta implica el desarrollo de un proceso técnico de evaluación continuo de los proyectos de servicio universal de telecomunicaciones en Venezuela, evaluación que permitirá conocer el alcance de los objetivos planteados (en el proyecto "Punto de Acceso"), para luego realizar las propuestas, ajustes y correcciones necesarios para el mejor uso de las TICs en beneficio y desarrollo de las comunidades e incremento de su calidad de vida.

Entendiendo por evaluación de impacto: "...el proceso orientado a medir los resultados de las intervenciones, en cantidad, calidad y extensión"<sup>3</sup>. Considerando que la medida de los resultados, nos permitirá comparar el grado de realización alcanzado (resultados) con el grado de realización deseado (objetivos planteados), se compara, de esta forma, la planeación con el resultado de la ejecución.

### **Consideraciones sobre la evaluación de impacto**

La evaluación de impacto abarca todos los efectos secundarios a la planeación y a la ejecución: específicos y globales; buscados (según los objetivos) o no; positivos, negativos o neutros; directo o indirectos, es necesario considerar que la puesta en marcha del proyecto puede generar por sí misma efectos sobre los directamente involucrados, hasta la comunidad completa.

Es por ello que la evaluación de impacto debe ser asumido como un proceso amplio y global, en el que al abordaje cuantitativo se agregan técnicas y uso de variables cualitativas para dar mayor peso

---

<sup>1</sup> "...Evaluar constituye un proceso sistemático, metódico y neutral que hace posible el conocimiento de los efectos de un programa, relacionándolos con las metas propuestas y los recursos movilizados. La evaluación es un proceso que facilita la identificación, la recolección y la interpretación de informaciones útiles a los encargados de tomar decisiones y a los responsables de la ejecución y gestión de proyectos" Abdala 2004.

<sup>2</sup> Maria Eugenia Fazio: deconstrucción de las principales metodologías internacionales; algunas reflexiones sobre la medición del impacto social de las TICs, Buenos Aires Mayo 2003.

<sup>3</sup> Idem supra

al análisis de los resultados<sup>4</sup>. Esto nos permitirá establecer las relaciones con los actores de la comunidad piloto seleccionada y las variables que se establecen para el estudio, procurando investigar sobre aspectos tales como:

- Los aspectos socioeconómicos y políticos en que se da la experiencia
- Los actores involucrados y su peso específico en los resultados
- La articulación interinstitucional entre lo público y lo privado<sup>5</sup>

Para luego:

- Concertar aportes con los responsables de la gestión, mediante la difusión de la información proveniente de la evaluación.
- Informar de forma clara y objetiva a los responsables de la toma de decisiones sobre la marcha de los programas, esta retroalimentación promoverá el reforzamiento de los proyectos.

### **Ejemplo para la medición de impacto**

La representación del mecanismo metodológico de la evaluación de impacto se podría esquematizar como sigue: Tomaremos como ejemplo la variable conocimiento de las TICs para exponer brevemente, la forma de evaluar el impacto sobre esta variable seleccionada. En este sentido para obtener esta información pertinente, se diseñarán instrumentos de recolección de información coherente con las variables seleccionadas y las categorías propuestas.

El indicador seleccionado para la variable cuantitativa será el indicador de conocimiento de las TICs.

### **Variable conocimiento TICs**

#### **Indicador Conocimiento TICs:**

El conocimiento de las Tecnologías de Información y Comunicación, se valora por el conocimiento de estas y su potencial uso, por parte de los miembros de determinada comunidad piloto, tomada a una muestra representativa del total de la población de la comunidad. Evaluándose en un momento antes, al finalizar la instalación del proyecto y al un año de instalado el proyecto.

En un primer momento: se investiga si tiene o no alguna referencia de uso de las TICs. es decir si tiene conocimiento sobre sus usos o potenciales usos.

---

<sup>4</sup> Para algunos investigadores la dimensión de la evaluación de impacto consistía en: "evaluar es medir", dándole peso únicamente a las dimensiones e indicadores cuantitativos, para nuestro estudio utilizaremos indicadores de tipo cuantitativo y dimensiones cualitativas.

<sup>5</sup> En la discusión de "qué es lo público y qué es lo privado", varios autores (Gallart; Ramírez; Ibarrola) sostienen que "público" enmarca las políticas que favorezcan a toda la sociedad en defensa del bien común. En este camino aconsejan que el Estado sería el único que debería normalizar reglas claras de juego en el diseño global y el desarrollo de los programas. La información a los responsables de las decisiones, a partir de evaluaciones de buena calidad, cobra destacada magnitud a la hora de dar a luz este marco Regulatorio.

Conocimiento TICS:

$\frac{\% \text{ miembros de la comunidad con conocimiento TICS}}{\text{Población total}} \times 100$

X 100

Población total

### Medición en los beneficiarios del impacto<sup>6</sup>.

Conocimiento Tics	Valor para los Miembro comunidad	Valor para Grupo de Control
Al inicio		
Al final		
Después de un año		
Medida de impacto		
Al finalizar el programa		
Diferencia porcentual		
Al año de finalizado el proyecto		
Diferencia porcentual		

Momento de medición: Las variables consideradas o diseñadas para la medición y sus indicadores se miden antes del inicio del programa, cuando este finaliza y al año de finalizado. Se mide tanto en la comunidad beneficiara del proyecto como en el grupo control.

Proceso de medición de impacto: El impacto se mide según la diferencia porcentual que existe en las medidas del grupo de beneficiarios y del grupo de control, según la formula del cálculo de impacto.

***Valor o medida de impacto = valor del indicador en el grupo de beneficiarios – indicador del grupo control /valor del indicador en el grupo control.***

<sup>6</sup> Nota1: se utilizan formularios similares al presentado para la variable conocimiento Tics, para todas las variables y sus indicadores de tipo cuantitativos.

Nota 2: Estas variables y sus indicadores se miden, antes del inicio del proyecto, durante y después de finalizado el proyecto o al año de finalizado este, en el grupo de beneficiarios y el grupo control como forma de comparación de los resultados.

**Ejemplo:** Indicador conocimiento TICs de la misma variable.

De la muestra seleccionada de la comunidad el 80 % hace uso de las TICs al año de la puesta en marcha del proyecto Punto de Acceso.

$$\text{Medida de impacto} = 80 - 60 / 60 = 20 / 60 = 0,33$$

**Ejemplo:**

**Interpretación de los resultados:** el grupo de la muestra seleccionada (luego de un año del proyecto) hace 33 % mas uso de la TICs que el grupo control, considerando que se pueden establecer rangos de impacto, eventualmente se pudiera decir que un grupo o muestra esta altamente impactada cuando hace mas uso de las TICs que el grupo control.