

Summaria Informe Ecuador 2009

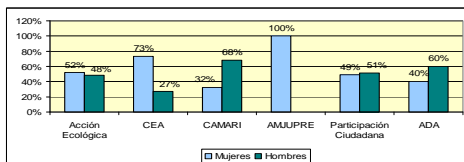
Impacto del programa Nacional

Este documento es una sumaria del informe de Monitoreo y Evaluación (MyE) del programa nacional del Ecuador 2009. Las evaluaciones se basan en cuestionarios distribuidos por los proyectos entre sus usuarios finales, los análisis hechos de los datos que salen de los cuestionarios, como también los Grupos Focales en lo cual los encargados de los proyectos discutan los resultados del análisis. La evaluación abajo es el trabajo original y sin modificaciones de Martha Nuñez, la encargada de Monitoreo y Evaluación en Ecuador. En 2009, había los proyectos recolectaron 530 cuestionarios.

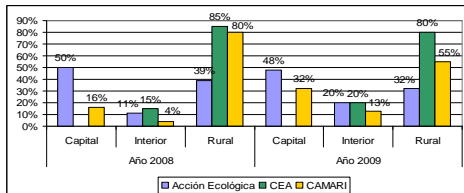
Impacto de los proyectos en usuarios finales.

En líneas siguientes se presentan algunos de los resultados que la evaluación de los distintos proyectos arrojó en el año 2009, comparándolos con aquellos del año 2008.

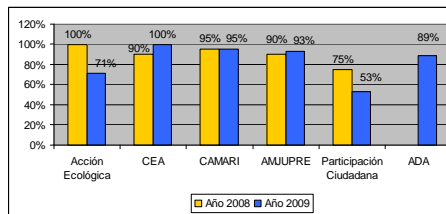
En lo que respecta al perfil de los usuarios, se aprecia que no existe un balance de género en algunos proyectos: en unos hay más respondientes mujeres, en otros un número mayor de hombres, hecho que puede deberse a una simple casualidad respecto de quienes respondieron al cuestionario, o que en realidad los proyectos están enfocando su trabajo a determinados actores sociales; se debe anotar que el proyecto de AMJUPRE es dedicado solo para mujeres.



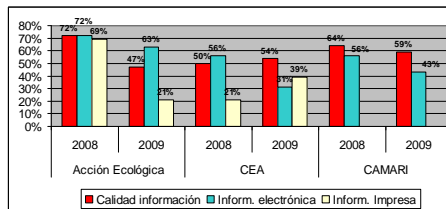
En relación con el lugar de residencia de los usuarios, se observa una variante respecto del año 2008 en los proyectos del Área de Agricultura; en este año disminuye el número de usuarios del sector rural, en especial en el caso del proyecto de CAMARI.



Es muy positivo constatar que el cumplimiento de metas es alto, pero en algunos casos menor que el año 2008, como los proyectos de Acción Ecológica y Participación Ciudadana.

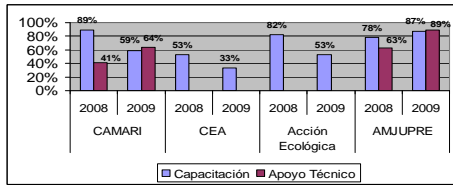


De manera general se aprecia que los niveles de satisfacción de los servicios brindados por los proyectos también han disminuido en este año. Tal es la situación en cuanto a la calidad y el acceso a la información impresa y electrónica. En el proyecto de CEA los usuarios han tenido menor satisfacción sobre la información electrónica, pero se encuentran más satisfechos sobre la calidad de la información y la información impresa.

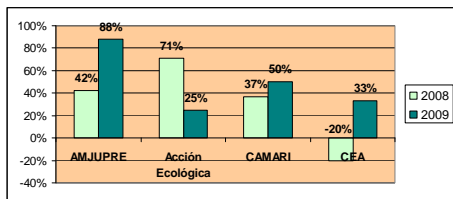


Llama la atención los resultados relativos a la capacitación, que igualmente es menos valorada que el año 2008, a excepción del proyecto AMJUPRE; sin embargo, como se menciona más adelante, el proceso de capacitación si es positivamente calificado (en los cuestionarios aplicados para el

efecto). Por otro lado, la satisfacción sobre el apoyo técnico recibido ha aumentado en el 2009.



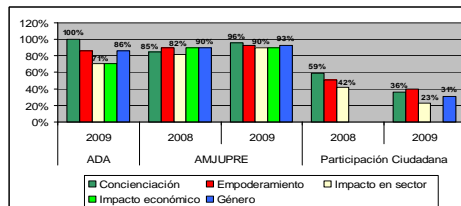
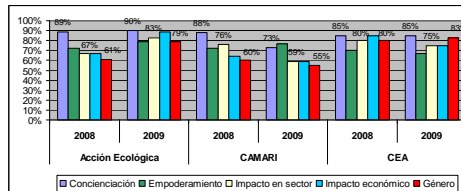
Otro de los servicios en los que este año se ha enfocado es el de la telefonía celular. Para aquellos proyectos que hacen uso de este medio, es interesante constatar que la satisfacción se ha incrementado en el presente año y que sus usuarios se refieren de una u otra manera a la utilidad de los celulares.



En la reunión de Grupo Focal se planteó una reflexión en torno al uso de celulares y el impacto en los proyectos: la forma en la que trabajan, ventajas y desventajas en comparación con otros medios, resultados o impactos logrados. Entre los comentarios y sugerencias expresados se puede destacar que el celular constituye una herramienta con gran potencial para facilitar el acceso a la información y ampliar la conectividad, que llega a reemplazar a la computadora por su portabilidad y versatilidad; en todo caso aun se enfrentan problemas de cobertura de señal y costos en el área rural; sin embargo se destaca la utilidad como instrumento de trabajo en los proyectos que parte de la simple comunicación (convocatorias, etc.), pero que puede incluir actualización de información en Web, envío de información a redes y otros.

En lo que respecta al **impacto**, los resultados varían en cada proyecto. Tanto CAMARI como Participación Ciudadana han logrado un menor impacto en el presente año; AMJUPRE y Acción Ecológica obtienen mejores resultados en todos los ámbitos en los que se mide el impacto; en el caso de CEA se observa el mismo logro en concienciación, un mejor resultado en el impacto en género, pero disminuye el

impacto en empoderamiento, impacto económico y en el sector. En el caso de ADA, cuyo proyecto es evaluado por primera vez, se aprecian resultados muy positivos, en especial en el nivel de concienciación.



Cabe señalar además que los logros son menores que en el año 2008 en aspectos que pueden ser importantes para los proyectos, como por ejemplo: la obtención de ganancias por un mejor uso de los recursos naturales o por la venta de sus productos, y respecto de la participación de los ciudadanos en el debate público o en que puedan hacer que sus voces sean escuchadas.

Se observa también que los usuarios del área rural han sentido menor satisfacción frente a algunos servicios, y su apreciación sobre el impacto económico o en el sector generado por el proyecto es menos positiva que la de los usuarios de la capital.

En este contexto, se consideró importante dialogar y reflexionar en el Grupo Focal con los equipos de los proyectos sobre: a) las posibles causas de estas diferencias de opinión de sus usuarios respecto de la satisfacción y el impacto; b) sobre la disminución de usuarios o respondientes del área rural; c) sobre si los usuarios de la capital son aquellas personas que usan la información, que brindan los servicios del proyecto y que trabajan con las comunidades como mediadores de la información, y en qué medida se ha beneficiado el proyecto con la intervención de estos usuarios-mediadores; d) por último qué podría o debería hacer el proyecto para lograr mejores resultados entre sus usuarios del área rural.

El menor impacto en las áreas rurales es atribuido al problema de la conectividad; de allí que los mediadores posibilitan el acceso a la información, aunque ésta llegue con algún retraso; en este sentido se recomienda potenciar los infocentros, enfatizando en la necesidad de continuar generando un cultura de uso de la información y la tecnología, lo que se podría lograr a través de la capacitación con personas de la misma comunidad, quienes serían las indicadas para concienciar sobre el uso correcto de las herramientas en función de su realidad y necesidades.

En relación con un impacto negativo que los proyectos puedan haber causado, se observa que las respuestas se ubican solamente en la declaración relativa a la posibilidad de encontrar un empleo en otra organización. Si bien la búsqueda de un nuevo trabajo puede ser considerada como aspiración personal razonable, en la organización puede provocar un impacto negativo por la pérdida de recursos humanos.

Este tema también fue abordado en el Grupo Focal, a fin de examinar cuales serían los impactos negativos y positivos de una rotación de personal, a nivel individual, organizacional, del proyecto y sus logros, del país en términos de Información y Comunicación para el Desarrollo. Se concluye que la movilidad de las personas se debe a diferentes factores, y que la búsqueda de superación personal es razonable y positiva. Se señala que no siempre la rotación es negativa, pues la incorporación de personas nuevas puede implicar la inclusión de ideas frescas y novedosas. Se anota como importante que las organizaciones aseguren la continuidad de las acciones de un proyecto a través de procesos de sucesión, en especial en casos de cambio en las coordinaciones de los proyectos; en esa línea se plantea también la necesidad de asegurar la socialización de conocimientos y réplicas de la capacitación y formación recibida al interno de la organización a fin de fortalecer sus capacidades. Igualmente se observa que los proyectos han capacitado y formado líderes, quienes –desde espacios distintos- han dado continuidad a los procesos, lo que constituye más bien un aporte a la comunidad; igualmente aquellos que recibieron capacitación en TICs de una u otra manera han continuado trabajando en este campo en otras instituciones.

En el Grupo Focal, como una mirada de conjunto, se planteó la reflexión sobre la visión de los proyectos según los usuarios. Se toma en consideración, que en la vida de un proyecto, luego de unos años, una disminución en la satisfacción de los usuarios y del impacto generado, puede ser un proceso natural; de todas maneras, es importante identificar las causas de esta disminución y compartiendo experiencias entre los proyectos, plantear acciones y caminos para revertirlas y superarlas; se propone este ejercicio en función de varios factores, entre ellos:

Apoyo del IICD: Se enfoca en el aspecto financiero, y se reitera la necesidad de que las organizaciones identifiquen nuevos apoyos o aliados estratégicos para continuar con los proyectos; ante la evidencia de que los proyectos que ya no reciben financiamiento no han participado en el proceso de evaluación se plantea como mecanismo para mantener el contacto una evaluación en línea.

Dirección del proyecto: Algunas organizaciones sufrieron cambios en la dirección o coordinación que afectaron la marcha del proyecto, frente a lo cual se reitera la necesidad de mejorar la comunicación en la transición tanto al interior de la organización como con los donantes. Un proyecto comenta que frente al ingreso de nuevos usuarios, debieron realizar talleres de nivelación en el uso de los instrumentos a fin de obtener los resultados esperados. Como un ejemplo positivo, un proyecto relata el compromiso de las usuarias en replicar lo aprendido, y son ellas mismas las co-facilitadoras en los siguientes talleres; se destaca también los niveles de cooperación y solidaridad generado entre las mujeres y demás miembros de las comunidades.

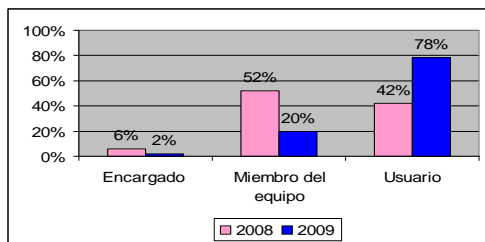
Factores externos: Entre ellos se destaca el proceso electoral que afectó de diversas maneras a algunas organizaciones y proyectos, en especial aquellos que trabajaron en su seguimiento u otros cuyos miembros o usuarios participaron como candidatos. Se menciona también otros tropiezos que debieron enfrentar en términos políticos y económicos, ante lo cual se plantea generar apoyos de otras organizaciones e identificar aquello que despierte el interés de los usuarios a fin de que sean ellos quienes puedan defender el proyecto o la organización en el caso que sea necesario.

Variación / innovación: Se comenta que los usuarios responden de manera diferente frente a las innovaciones y modificaciones, por un lado aceptación y por otro, críticas y hasta reclamos; en todo caso se señala que los usuarios son los que mejor evalúan la usabilidad de los sitios web, por ejemplo. Además, se plantea que las organizaciones tengan acceso a las bases de datos de los grupos focales y de los cuestionarios aplicados a los usuarios, a fin de hacer un seguimiento de los resultados alcanzados por los proyectos, para corregir y mejorar aquellos aspectos que se considere apropiado.

Los usuarios: Es importante acercarse a la gente, mantener un contacto directo con ellos, a través del correo electrónico por ejemplo, y conocer sus necesidades, para responder de mejor manera con cualquier innovación que se introduzca y obtener mejores resultados. Un seguimiento a los usuarios permitiría conocer que tipo de información despierta mayor interés en un sitio Web, las horas en las que se conectan, el número de personas que visitan tal o cual segmento, etc. a fin de realizar las modificaciones y actualizaciones necesarias. La dispersión y lejanía en la que se encuentran algunos usuarios y la inclusión de nuevos usuarios amerita la organización de talleres de nivelación y el uso de mecanismos para mantener un buen nivel de atención.

Proceso de Capacitación.

Se realiza el análisis únicamente de 3 proyectos. Se debe resaltar que la satisfacción es muy alta y casi unánime en los diferentes aspectos y todos afirman haber cumplido sus metas. Además se constata que en la capacitación participaron un porcentaje muy significativo de usuarios (78%), a diferencia del año 2008, en que los capacitandos eran mayormente miembros de los equipos de los proyectos.

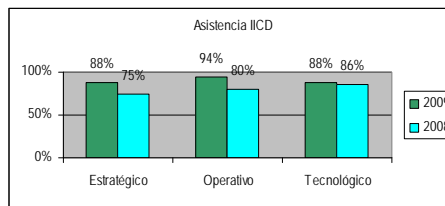


Los criterios vertidos en temas relativos a la capacitación en otros cuestionarios aplicados para la evaluación, que son menos positivos,

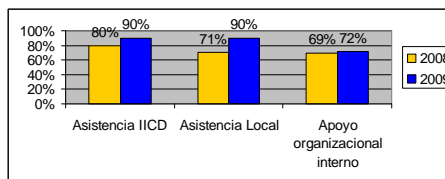
despierta algunas interrogantes que sería interesante examinarlas durante el año 2010, bajo el criterio del mejoramiento continuo.

Implementación de los proyectos

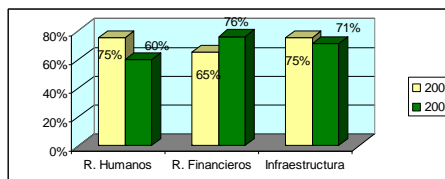
En términos generales los resultados son muy positivos, siendo muy importante el hecho de que no se evidencian diferencias de criterio entre los distintos proyectos, en especial respecto de la asistencia brindada por el IICD, que además obtiene una valoración más alta que el año 2008. Esto puede llevar a concluir que se ha mantenido una relación más permanente y consistente, y recapitulando los resultados de las evaluaciones anteriores, se va incrementando de manera positiva a través de los años de existencia del Programa.



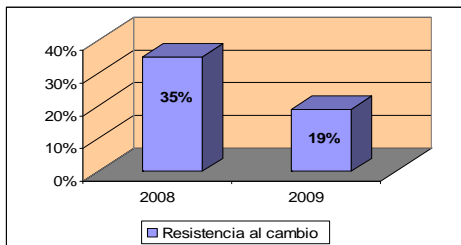
También se observan mejores resultados respecto de la Asistencia Local, y es el ámbito en que mayor aumento se registra.



A pesar de ser el campo menos valorado, la satisfacción sobre el Apoyo Organizacional Interno, de todas maneras también se ha incrementado (por el promedio) en este año, pero las respuestas dan cuenta de la preocupación respecto de los recursos financieros que dispuso el proyecto en el 2009.



Es satisfactorio el hecho de que a criterio de los y las respondientes, ha disminuido la resistencia al cambio principalmente al interior de las organizaciones. En todo caso, habría que analizar las razones por las cuales se mantiene la apreciación de que en la implementación del proyecto se invirtió más tiempo del requerido.



With the right tools, people in developing countries can considerably improve their livelihoods and quality of life. Better access to information and communication technology (ICT) is particularly vital in enabling them to achieve their goals. This is why the International Institute for Communication and Development (IICD) creates practical and sustainable solutions that connect people and enable them to benefit from ICT. As an independent not-for-profit foundation, we put knowledge, innovation and finance to work with partners from the public, private and not-for profit sectors. Together, we can make a world of difference.

IICD is active in Africa, Latin-America and the Caribbean, where we create and enhance development opportunities in education, good governance, livelihoods, health and the environment. Our approach includes linking local, national and international organisations as well as formulating and implementing ICT-supported development policies and projects.

IICD was established by the Netherlands Ministry of Foreign Affairs in 1996. Our core funders include the Dutch Directorate-General for Development Cooperation (DGIS) and the Swiss Agency for Development and Cooperation (SDC). For more information, please visit www.iicd.org.