

# Evaluación del uso y las necesidades de conectividad en contextos humanitarios

Un Conjunto de herramientas  
para la evaluación del uso actual  
y potencial de la tecnología  
móvil y la conectividad en crisis  
humanitarias



## GSMA

---

La GSMA es una organización global que une al ecosistema móvil para descubrir, desarrollar y ofrecer innovación esencial para entornos comerciales positivos y cambios sociales. Nuestra visión consiste en liberar todo el poder de la conectividad para que las personas, la industria y la sociedad prosperen. Como representante de los operadores móviles y organizaciones de todo el ecosistema móvil e industrias adyacentes, la GSMA realiza su contribución a sus miembros bajo tres grandes pilares: Conectividad para el Bien, Servicios & Soluciones de Industria, y Alcance & Difusión. Esta actividad incluye promover políticas públicas, abordar los mayores desafíos sociales de la actualidad, apuntalar la tecnología y la interoperabilidad que hacen funcionar a la conectividad móvil, y proporcionar la plataforma más grande del mundo que reúne al ecosistema móvil en las series de eventos MWC y M360.

Te invitamos a conocer más en [www.gsma.com](http://www.gsma.com)

Siga a GSMA en Twitter: [@GSMA](https://twitter.com/GSMA)

---



REACH es una iniciativa conjunta de dos organizaciones no gubernamentales internacionales —ACTED e IMPACT initiatives— y el Programa sobre aplicaciones operacionales de satélite (UNOSAT) de las Naciones Unidas. La misión de REACH es fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia por parte de los actores humanitarios mediante prácticas eficientes de recopilación, gestión y análisis de datos antes, durante y después de una emergencia. De esta forma, REACH ayuda a garantizar que las comunidades afectadas por emergencias reciban el apoyo que necesitan. Todas las actividades de REACH se llevan a cabo en apoyo y dentro del marco de los mecanismos de coordinación humanitaria interagencial.

Para saber más, visite nuestro sitio web:

[www.reach-initiative.org](http://www.reach-initiative.org).

Puede comunicarse con nosotros directamente a:

[geneva@reach-initiative.org](mailto:geneva@reach-initiative.org) y seguirnos en Twitter:

[@REACH\\_info](https://twitter.com/REACH_info)

---



De conformidad con su mandato, el Clúster de Telecomunicaciones en Emergencia (ETC) ofrece servicios para que las poblaciones afectadas por crisis accedan a información que puede salvarles la vida y se comuniquen usando la tecnología.

## GSMA Mobile for Humanitarian Innovation

---

El programa GSMA Mobile for Humanitarian Innovation trabaja para acelerar la provisión y el impacto de asistencia humanitaria digital. Esto se logrará estableciendo una agenda de educación e investigación para moldear el futuro de la respuesta humanitaria digital, recurriendo a alianzas e innovaciones para ofrecer nuevos servicios humanitarios digitales, luchar por entornos políticos habilitantes, monitorear y evaluar el desempeño, difundir conocimiento y trazar el perfil de los logros.

El programa recibe el apoyo de la Oficina de Desarrollo y Mancomunidad Extranjera del Reino Unido.

Obtenga más información en [www.gsma.com/m4h](http://www.gsma.com/m4h) o comuníquese con nosotros a [m4h@gsma.com](mailto:m4h@gsma.com)

Siga a GSMA Mobile for Development en Twitter:

[@GSMAM4d](https://twitter.com/GSMAM4d)

---



Esta iniciativa fue fundada por actores humanitarios del Gobierno del Reino Unido y cuenta con el apoyo de la GSMA y sus miembros. Las opiniones expresadas aquí no reflejan necesariamente las políticas oficiales del Gobierno del Reino Unido.

---

### Colaboradores de la GSMA:

Belinda Baah – anteriormente, Insights Manager  
Matthew Downer – Senior Insights Manager

### Colaboradores de REACH:

Łukasz Kruk – Assessment Specialist

### Agradecimientos:

La GSMA agradece a todos los participantes de la investigación que brindaron su tiempo y colaboración para las pruebas de campo de este Conjunto de herramientas.

También agradecemos a nuestros colegas de distintas organizaciones que contribuyeron con su conocimiento y su tiempo a este trabajo: American Red Cross, BBC Media Action, CARE, Red CDAC, CaLP, el Consejo Danés para los Refugiados, el Clúster de Telecomunicaciones en Emergencia, Grameen Foundation, Ground Truth Solutions, CICR,

OIM, el Comité Internacional de Rescate, Internews, Joint IDP Profiling Service, Jangala, Mercy Corps, Overseas Development Institute, Solidarités International, The Research People, Traductores sin Fronteras, United Healthcare Distributors, ACNUR, PMA.

# Índice

01	Introducción	2
02	Cómo usar el Conjunto de herramientas	6
03	Desarrollo del Conjunto de herramientas	12

## Notas

El presente informe expone detalles sobre el Conjunto de herramientas para la Evaluación del uso y las necesidades de conectividad (CoNUA), cómo fue elaborado y para qué podría usarse. Todo el Conjunto de herramientas, junto con el documento de guías detalladas, puede encontrarse en el sitio web de la GSMA [www.gsma.com/mobilefordevelopment/conua](http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/conua).

Esta es una versión beta del Conjunto de herramientas. Debido a la pandemia de COVID-19, no fue posible realizar el proceso completo de pruebas de campo y prueba piloto como se había planificado. La GSMA y REACH, con el apoyo del ETC y demás organizaciones, pretenden realizar el trabajo restante cuando sea seguro hacerlo. Tenemos pensado emitir versiones finales del presente informe y del Conjunto de herramientas, junto con un informe que resuma los hallazgos de la prueba piloto, durante la segunda mitad de 2021.

A lo largo del Conjunto de herramientas, la frase “usuario del Conjunto de herramientas” se refiere a la agencia u organización que utiliza el Conjunto de herramientas CoNUA para llevar a cabo una evaluación. El “usuario final” es un “usuario final de telefonía celular y servicios relacionados” y se refiere a un individuo afectado por una crisis humanitaria. El término más cercano en el ámbito humanitario es “beneficiario”.

Si tiene preguntas con respecto al Conjunto de herramientas, ha usado alguna de ellas o pretende hacerlo, nos encantaría que se ponga en contacto con nosotros. Comuníquese con el equipo de la GSMA a [conua@gsma.com](mailto:conua@gsma.com).

# 01

## Introducción



La tecnología móvil es una herramienta poderosa para mejorar la eficacia de la asistencia humanitaria. Cada vez más organizaciones humanitarias utilizan la tecnología móvil para brindar asistencia, especialmente desde que la pandemia de COVID-19 redujo las interacciones humanas. A medida que la asistencia humanitaria se vuelve más digital, se exige cada vez más ir más allá de los relatos anecdóticos sobre penetración móvil y su uso en contextos humanitarios para lograr una comprensión basada en evidencia. Se necesita más evidencia para comprender cómo acceden y usan la tecnología móvil las personas que viven en contextos humanitarios, así como para entender cuáles son los obstáculos a los que se enfrentan.<sup>1</sup> Esta falta de datos sobre el acceso y las necesidades digitales sigue siendo uno de los mayores obstáculos para la digitalización de la asistencia humanitaria a gran escala. Los datos son vitales para que las organizaciones sepan cómo digitalizar productos y servicios de manera efectiva y adecuada para las poblaciones en cuestión, de manera que nadie quede atrás y no se presenten nuevos riesgos ni exacerben las inequidades existentes.

Durante los últimos años, ha habido un gran aumento de las investigaciones que exploran el rol de la conectividad y la tecnología móvil en los

entornos humanitarios. Diferentes estudios sobre estos panoramas destacaron las maneras en que la tecnología móvil podría usarse en áreas temáticas y participar en debates actuales en el sector humanitario.<sup>2</sup> También existen investigaciones que exploran los componentes clave para proveer conectividad como asistencia para varios actores dentro del sector, incluyendo documentos que se centran tanto en la regulación gubernamental<sup>3</sup> como en los modelos de colaboración.<sup>4</sup>

Si bien existen documentos que se centran en la perspectiva de los usuarios finales,<sup>5</sup> *The Digital Lives of Refugees*<sup>6</sup> (publicado en 2019 por la GSMA, en conjunto con ACNUR) fue uno de los primeros en exponer hallazgos sólidos sobre contextos específicos — en este caso, lugares de Jordania, Ruanda y Uganda. Dicho documento expuso datos robustos que se enfocaban específicamente en cómo se utilizaba la tecnología móvil en entornos humanitarios. También cuantificó por primera vez las brechas de acceso clave, como la brecha digital de género<sup>7</sup> y la brecha digital de discapacidad<sup>8</sup> de los refugiados. Dicho informe también captó la atención de actores de otros contextos, quienes deseaban replicar su enfoque y usar datos similares para elaborar sus propios programas. Se volvió evidente el apetito por herramientas de investigación que hicieran posible lograr esa réplica.

Con esto en mente, la GSMA, en asociación con REACH y el apoyo del Clúster de Telecomunicaciones en Emergencia (ETC), elaboró el Conjunto de herramientas para la Evaluación del uso y las necesidades de conectividad (CoNUA). El Conjunto de herramientas CoNUA aborda la actual brecha de evidencia ofreciendo herramientas a organizaciones humanitarias y sus partes interesadas para medir, de manera robusta y estandarizada, el acceso, el uso y las preferencias de teléfonos celulares así como también las habilidades digitales de las poblaciones de interés, lo que les permitirá evaluar y ofrecer intervenciones humanitarias digitales adecuadas.

El Conjunto de herramientas da apoyo a quienes se comprometen a utilizar un enfoque centrado en el usuario para proporcionar asistencia humanitaria. Además, contribuye específicamente al compromiso 6 del Gran Pacto: “La revolución de la participación: incluir a las personas que reciben ayuda en la toma de decisiones que afectan sus vidas”.<sup>9</sup> El Conjunto de herramientas ofrece a los servicios de emergencia humanitaria una manera tangible de comunicarse con las poblaciones afectadas sobre sus necesidades y descubrir cómo pueden ayudarles la tecnología móvil y otros servicios digitales.

1. GSMA (2019). [The Digital Lives of Refugees. How displaced populations use mobile phones and what gets in the way.](#)
2. GSMA (2018). [Landscaping the digital humanitarian ecosystem.](#) HPG (2019). [The humanitarian 'digital divide'.](#)
3. UNHCR (2018). [Displaced & Disconnected.](#)
4. GSMA (2020). [Partnering during Crisis.](#) UNHCR (2020). [Collaborating for connectivity.](#)
5. UNHCR (2016). [Connecting Refugees.](#) GSMA (2017). [Mobile is a Lifeline.](#)
6. GSMA (2019). [The Digital Lives of Refugees.](#)
7. GSMA (2019). [Bridging the mobile gender gap for refugees.](#)
8. GSMA (2019). [Bridging the mobile disability gap in refugee settings.](#)
9. IASC (2016) [A participation revolution: include people receiving aid in making the decisions which affect their lives](#)

## 1.1

# ¿De qué se trata el Conjunto de herramientas CoNUA?

La GSMA ofrece este Conjunto de herramientas a quienes trabajan en crisis humanitarias para ayudarles a entender cómo usan los teléfonos celulares las poblaciones afectadas por crisis. Este Conjunto de herramientas fue diseñado para permitir que agencias humanitarias lleven a cabo evaluaciones similares en cualquier contexto humanitario.

Este Conjunto de herramientas es:

a) **Modular:** todas las herramientas se pueden usar en su totalidad, algunas pueden usarse sin otras, o se pueden quitar elementos del Conjunto y agregarlos a otras evaluaciones para complementarlas;

- b) **Adaptable:** se puede desplegar en diferentes casos hipotéticos. Hemos destacado las partes más críticas que deben ajustarse a contextos específicos a lo largo del Conjunto de herramientas y su guía; y
- c) **Optimizable:** la GSMA hará un seguimiento de los despliegues cuando sea posible, ofrecerá orientación sobre cómo aprovechar al máximo las herramientas y recibirá continuamente comentarios para actualizar el Conjunto de herramientas.

Si tiene pensado desplegar el Conjunto de herramientas, escribanos a [conua@gsma.com](mailto:conua@gsma.com)



## 1.2

# ¿Para qué se usa el Conjunto de herramientas?

El Conjunto de herramientas ofrece una variedad de herramientas para examinar todos los aspectos del uso de la telefonía móvil con propósitos humanitarios. Colectivamente, estas herramientas forman un entendimiento integral del uso de teléfonos celulares y su contexto en una crisis en particular. Las herramientas responden preguntas como:

- ¿Cómo es el acceso a teléfonos celulares? ¿Quién tiene acceso a ellos? ¿Quién no?
- ¿Cuáles son los obstáculos al acceso? ¿Cómo difieren entre los grupos poblacionales (p. ej., las personas mayores)?
- ¿Qué servicios con tecnología móvil están disponibles (p. ej., servicios de dinero móvil, redes sociales, etc.)? ¿Cuáles se usan? ¿Cómo se usan? ¿Cuáles no se usan? ¿Por qué?
- ¿Qué tecnologías y servicios específicos (p. ej., SMS, llamadas) prefieren los usuarios finales a la hora de recibir asistencia humanitaria?

El Conjunto de herramientas no solo facilita el entendimiento del uso de teléfonos celulares y su contexto en una crisis particular, sino que también permite:

- Una mejor comprensión del ecosistema digital en un contexto específico y los factores que permiten que funcione dicho ecosistema (p. ej., disponibilidad y uso de estaciones de carga, fuerza de la cobertura de red, etc.).
- La capacidad de cuantificar la brecha digital, incluso entre los grupos más marginalizados, como personas con discapacidad y mujeres.

El Conjunto de herramientas aborda la falta de datos sobre las necesidades de las poblaciones afectadas por crisis ofreciendo a agencias humanitarias y sus partes interesadas las herramientas para medir, de manera robusta y estandarizada, el acceso, el uso, las preferencias y las habilidades relacionadas con los teléfonos celulares de las poblaciones de interés. Así, podrán evaluar y llevar a cabo intervenciones humanitarias digitales adecuadas, lo que aportará resiliencia y salvará vidas. El Conjunto de herramientas mitiga la brecha digital al facilitar la toma de decisiones para implementar proyectos humanitarios que mejoren la conectividad y el acceso a la tecnología móvil o productos y servicios que dependan de ello.

## 1.3

# ¿Para qué no se usa el Conjunto de herramientas?

La tecnología móvil cumple un papel fundamental en las múltiples áreas de la programación humanitaria, pero el Conjunto de herramientas no pretende reemplazar evaluaciones con propósitos específicos que ya están disponibles en áreas como:

- La comunicación más amplia (para lo que recursos como ACNUR<sup>10</sup>, Internews<sup>11</sup> o la red CDAC<sup>12</sup> serían más apropiadas);
- Asistencia en dinero y cupones (para lo que sería mejor que los usuarios consulten la Caja de herramientas para la calidad de los programas de CaLP<sup>13</sup> o la Caja de herramientas de dinero para emergencias de la Cruz Roja<sup>14</sup>);
- Acceso a la electricidad.

Quienes quieran recopilar evidencia en estas áreas pueden beneficiarse de los elementos del Conjunto de herramientas, pero, en sí mismas, las herramientas no están diseñadas para responder todas las preguntas necesarias para diseñar una estrategia de comunicación exitosa o un programa de efectivo basado en dinero móvil.

Adicionalmente, si bien el Conjunto de herramientas puede ayudar a identificar los servicios que podrían digitalizarse adecuadamente, no está diseñado para respaldar el proceso de diseño de nuevos productos o intervenciones digitales. Para ello, recomendamos considerar enfoques de diseño centrados en las personas para su cocreación con los usuarios finales. Estos enfoques pueden adaptarse para encajar en el contexto del grupo de usuarios como sea necesario.<sup>15</sup>

Por último, este Conjunto de herramientas no reemplaza la obligación de todos los actores humanitarios de que sus productos y servicios no sean dañinos.<sup>16</sup> Independientemente de la evidencia generada mediante el uso de estas herramientas, los usuarios deben garantizar que los programas que pretenden ofrecer no tengan consecuencias negativas para los usuarios finales.



10. UNHCR (2017). [Information and Communication Needs Assessment Tool](#).

11. Internews (2015). [Why Information Matters](#).

12. CDAC Network (2014). [Assessing Information and Communication Needs: A Quick and Easy Guide for Those Working in Humanitarian Response](#).

13. CaLP, [Programme Quality Toolbox](#).

14. Red Cross Cash Hub, [Cash in Emergencies Toolkit](#).

15. GSMA (2020) [Human-centred design in humanitarian settings: Methodologies for inclusivity](#).

16. ICRC (2020). [Handbook on data protection in humanitarian action](#).

# 02

**Cómo usar el  
Conjunto de  
herramientas**





[Se encuentra a disposición un documento guía.](#)

La guía brinda una descripción breve de alto nivel de los tipos de datos que cada herramienta produce, así como una guía sobre cómo administrar el Conjunto de herramientas de manera efectiva. Además, destaca las decisiones más críticas y las consideraciones que se deben tomar antes de utilizar el Conjunto de herramientas, que incluyen, entre otras:

- ¿Cómo se aplica esta herramienta a programas humanitarios más amplios?
- ¿Qué preocupaciones deben abordarse en relación con la protección?
- ¿En qué se diferencia una evaluación de conectividad de otras evaluaciones humanitarias?

La guía también contiene lecturas sugeridas, que brindan más contexto sobre temas fundamentales, como las evaluaciones humanitarias y la conectividad en emergencias, así como un entendimiento más profundo de temas específicos, como la regulación gubernamental requerida, el dinero móvil y la alfabetización digital. Dada la extensión y amplitud de todo el Conjunto de herramientas, recomendamos que los usuarios seleccionen únicamente las herramientas que produzcan resultados críticos para el proyecto o programa deseado.

## 2.1

### Descripción general de las herramientas



#### 2.1.1 Encuesta para usuarios finales

La herramienta de encuesta para usuarios finales es similar a las evaluaciones individuales tradicionales. Fue diseñada para recopilar datos estadísticamente representativos para que, con una muestra correcta, los hallazgos puedan generalizarse y abarcar a toda la población afectada. Los usuarios deben seleccionar las preguntas que sean más relevantes y omitir otras para reducir la duración total de la encuesta. Esta herramienta también puede usarse como un banco de preguntas para que algunas preguntas específicas se puedan añadir a encuestas ya existentes.



#### 2.1.2 Guías para los debates de grupos focales de usuarios finales

Las historias individuales, los matices en el uso de la tecnología móvil y otros temas que el investigador puede no predecir son más propensos a ser revelados mediante debates semiestructurados. Por lo tanto, las guías para los debates de grupos focales (FGD) ofrecen orientación sobre las mejores maneras de recopilar los datos cualitativos que a menudo pueden pasarse por alto en entrevistas estructuradas, así como también de explorar los temas que fluyen mejor en dinámicas de grupo. Las guías para FGD también proponen sugerencias sobre cómo seleccionar a los participantes. Las preguntas de cada guía para FGD fueron elaboradas para facilitar un debate fluido, con indicaciones específicas, cuando sean necesarias, para ayudar a profundizar la charla a medida que el FGD avanza.



#### 2.1.3 Ejercicios para usuarios finales

Los ejercicios les brindan a los usuarios de teléfonos celulares la oportunidad de demostrar cómo se usa la tecnología para realizar ciertas tareas. Ayudan a que el usuario del Conjunto de herramientas comprenda puntos problemáticos específicos en ciertas tareas y también conozca usos creativos de la tecnología que quizás no había previsto. Uno de los ejercicios del Conjunto de herramientas es una sesión de mapeo participativo que ayuda al facilitador a ver un entorno (p. ej., un campo de refugiados) desde la perspectiva de sus residentes, destacando áreas y características importantes para ellos, en lugar de los administradores del campo.



### 2.1.4

#### **Encuesta, entrevista en profundidad (IDI) y mapeo de comerciantes**

Las herramientas dirigidas a comerciantes se centran en entender qué productos y servicios con tecnología móvil están disponibles y son accesibles en el mercado local y a qué costo. Los comerciantes pueden ser individuos o tiendas (que varían desde puestos de una persona a supermercados bien establecidos) que venden productos y servicios en una ubicación determinada. Estas son especialmente prácticas cuando se las combina con las percepciones de los usuarios de teléfonos sobre sus necesidades (lo cual se obtiene mediante las herramientas dirigidas a usuarios finales).

La combinación de entrevistas a comerciantes (estructuradas y semiestructuradas) permite que los usuarios obtengan datos cuantitativos representativos sobre los productos y servicios disponibles en las ubicaciones en cuestión, pero también deja un margen para extraer conocimiento cualitativo, al igual que las herramientas destinadas a usuarios finales. La herramienta de mapeo permite entender una serie de variables, incluyendo los horarios de atención de comerciantes seleccionados, la densidad de revendedores de crédito telefónico/tiempo de aire y tarjetas SIM, de puntos de carga de teléfonos, de agentes de dinero móvil y de productos y servicios disponibles (p. ej., dispositivos móviles, servicios de dinero móvil por mostrador).



### 2.1.5

#### **Evaluación del mercado**

Esta sección permite que los usuarios tengan un mejor entendimiento de qué productos y servicios están disponibles y a qué costo. También puede revelar cuán popular y conveniente es el dinero móvil en la economía local y cómo es el acceso al servicio de electricidad. Puesto que estos temas varían drásticamente de un contexto a otro, la mejor manera de obtener esta información también variará. Por ende, esta herramienta ha sido elaborada de manera deliberada para evitar ser excesivamente prescriptiva y poder aplicarla en una gran variedad de contextos. Además, puede usarse de guía para incluir elementos o preguntas sobre la tecnología móvil en herramientas preexistentes de evaluación del mercado.



### 2.1.6

#### **Prueba de fuerza de la señal**

La herramienta de prueba de la señal permite a los usuarios del Conjunto de herramientas mapear la cobertura y la calidad de la conectividad en la zona de interés, lo que ayuda a recopilar evidencia sistemática sobre la fuerza de la conectividad de la red y los servicios que son accesibles de manera fiable.

## 2.2

# Casos hipotéticos de despliegue

El Conjunto de herramientas está pensado y diseñado de manera modular para que ciertas herramientas o preguntas se adapten al objetivo específico de cada usuario. Así, el usuario puede crear evaluaciones personalizadas y combinarlas con otras herramientas (ya sea de recursos preexistentes o creados para la evaluación en cuestión).

Si bien este Conjunto de herramientas podrá usarse en muchos casos hipotéticos, y la evidencia de las evaluaciones que usen las herramientas sería valiosa al tomar decisiones, prevemos que la mayoría de los usos entrará en una (o más) de las siguientes cuatro categorías:

1) **Evaluación amplia:** para entender cómo se usa la conectividad y la tecnología móvil en cierto contexto y así identificar qué áreas temáticas (p. ej., uso de dinero móvil para distribuir asistencia en efectivo o SMS para emitir comunicaciones) pueden ser digitalizadas adecuadamente.

- 2) **Asistencia en dinero y cupones (CVA):** para evaluar si el dinero móvil podría ser un mecanismo adecuado para distribuir asistencia en efectivo.
- 3) **Comunicaciones:** para identificar dónde podrían los canales móviles (como IVR, SMS o USSD) formar componentes de comunicación con las comunidades, sistemas de alerta temprana u otros programas basados en la comunicación.
- 4) **Productos con tecnología móvil:** para evaluar el grado al que lo usuarios potenciales ya tienen acceso a la tecnología móvil para diferentes productos, como un sistema solar doméstico de pago por consumo (o prepago).

Recomendamos que los usuarios se tomen el tiempo para considerar la evidencia que necesitan en cada evaluación, pero hemos destacado las maneras posibles en las que el Conjunto de herramientas podría emplearse en evaluaciones hipotéticas en cada una de esas áreas (vea la Figura 1).

### Caso hipotético Evaluación amplia

Una agencia desea entender cómo las comunidades a las que apoya en un campo de refugiados determinado acceden y usan la tecnología móvil, para poder identificar aspectos para diseñar programas que puedan digitalizarse de manera inclusiva y adecuada.



Herramienta	Relevante	Comentarios
Encuesta para usuarios finales	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	
Debates de grupos focales de usuarios finales	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	Todos.
Ejercicios para usuarios finales	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	Todos.
Encuesta para comerciantes	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	
IDI a comerciantes	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	
Mapeo de comerciantes	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	
Evaluación del mercado	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	
Prueba de fuerza de la señal	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	

## Caso hipotético

### Asistencia en dinero y cupones (CVA)

Un grupo de trabajo sobre dinero está pensando trabajar con proveedores de dinero móvil para futuras distribuciones de dinero. Para evaluar su viabilidad, desean analizar conjuntamente cuán cómodos están los usuarios actualmente con el uso de la tecnología e incorporar capacitaciones necesarias en el diseño del programa.



Herramienta	Relevante	Comentarios
Encuesta para usuarios finales	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	
Debates de grupos focales de usuarios finales	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	Algunos.
Ejercicios para usuarios finales	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	Los asociados al dinero móvil.
Encuesta para comerciantes	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	
IDI a comerciantes	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	
Mapeo de comerciantes	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	
Evaluación del mercado	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	
Prueba de fuerza de la señal	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	Si se trabaja en una zona delimitada, como un asentamiento.



Así, se abordarían preguntas sobre los mecanismos de distribución. Otras preguntas asociadas a un programa de CVA exigirían distintas herramientas.

## Caso hipotético

### Comunicación

Una agencia desea apoyar el desarrollo de un sistema de alerta temprana en uno de los contextos donde trabaja. Quiere evaluar si la tecnología móvil (particularmente, IVR o SMS) es una modalidad adecuada.



Herramienta	Relevante	Comentarios
Encuesta para usuarios finales	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	
Debates de grupos focales de usuarios finales	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	Algunos.
Ejercicios para usuarios finales	<input type="checkbox"/> No	
Encuesta para comerciantes	<input type="checkbox"/> No	
IDI a comerciantes	<input type="checkbox"/> No	
Mapeo de comerciantes	<input type="checkbox"/> No	
Evaluación del mercado	<input type="checkbox"/> No	
Prueba de fuerza de la señal	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	Si se trabaja en una zona delimitada, como un asentamiento.



El usuario también debería consultar herramientas diseñadas para necesidades de comunicación más amplia y llevar a cabo una evaluación holística.

## Caso hipotético

### Productos con tecnología móvil

Un innovador local quiere implementar su propia solución energética basada en tecnología móvil en un nuevo contexto humanitario. Necesita entender cuánto usan sus clientes objetivo la tecnología móvil y el dinero móvil.



Herramienta	Relevante	Comentarios
Encuesta para usuarios finales	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Sí</b>	
Debates de grupos focales de usuarios finales	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Sí</b>	<i>Algunos.</i>
Ejercicios para usuarios finales	<input type="checkbox"/> <b>Maybe</b>	<i>Los asociados a la tecnología requerida.</i>
Encuesta para comerciantes	<input type="checkbox"/> <b>Maybe</b>	<i>Si se requiere dinero móvil.</i>
IDI a comerciantes	<input type="checkbox"/> <b>Maybe</b>	<i>Si se requiere dinero móvil.</i>
Mapeo de comerciantes	<input checked="" type="checkbox"/> <b>No</b>	
Evaluación del mercado	<input checked="" type="checkbox"/> <b>No</b>	
Prueba de fuerza de la señal	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Sí</b>	<i>Si se trabaja en una zona delimitada, como un asentamiento.</i>



Esta evaluación también debería incluir (y priorizar) las herramientas centradas en los componentes temáticos clave del proyecto (acceso y uso de la energía).

## 2.3

### Documentación de la guía

Está a disposición la documentación relacionada con el uso del Conjunto de herramientas. La guía se divide en dos categorías:

- **Guía general:** describe las consideraciones clave al desplegar el Conjunto de herramientas (incluye cuestiones éticas y de protección que los usuarios deben abordar). Además, permite que los usuarios consideren los temas clave de cada herramienta y describe cuándo y cómo desplegar la evaluación en su totalidad.
- **Guía para herramientas específicas:** ofrece una descripción detallada de cómo usar cada una de las herramientas que componen el Conjunto.

Ambos documentos guía están disponibles en formato PDF en el sitio web de la [GSMA](#) y dentro del propio Conjunto de herramientas.

# 03

**Desarrollo del  
Conjunto de  
herramientas**



El proceso de diseño del Conjunto de herramientas CoNUA comenzó a principios del 2020, con una fase de iniciación para evaluar la brecha que CoNUA cerraría e identificar los materiales y las mejores prácticas necesarios. Durante esta fase, una amplia gama de organizaciones identificadas por la GSMA y REACH se involucraron a través de entrevistas, un taller de media jornada, y un comité técnico al que se consultó constantemente durante la fase de desarrollo inicial. Esta fase culminó en el desarrollo de un borrador del Conjunto de herramientas.

La siguiente etapa comprendió las pruebas de campo y las pruebas piloto de las herramientas preliminares. Originalmente, esta etapa iba a tener lugar en el Líbano, Uganda y Etiopía para evaluar si las herramientas y sus traducciones representaban correctamente el significado deseado, se entendían fácilmente y producían datos de valor. Debido a la pandemia de COVID-19, esto no fue posible.

Como alternativa, REACH llevó a cabo pruebas de campo remotas dirigidas solo a usuarios finales del Líbano por teléfono. Las entrevistas contaron con 72 individuos demográficamente diversos, incluyendo refugiados sirios y palestinos y ciudadanos libaneses.

Se llevaron a cabo dos pruebas clave. En la primera prueba, llamada “prueba A/B”, a los entrevistados se les hicieron preguntas con el mismo significado pero de diferentes maneras, con el objetivo de captar la misma información, pero mediante el uso de formulaciones distintas. Los participantes identificaron la versión de cada pregunta que les resultó más fácil de entender. La versión seleccionada con más frecuencia fue considerada la opción óptima. Si los participantes respondían de manera diferente a las distintas versiones de la misma pregunta, se investigaban los motivos de la confusión y se seleccionaba la versión comprendida más directa y rápidamente. En la segunda prueba, llamada “prueba-reprueba”, las mismas preguntas se les hicieron dos veces a los entrevistados, dejando un intervalo de al menos dos semanas entre cada una. Luego, se compararon las respuestas para verificar si los entrevistados respondían coherentemente. Si ese no era el caso, se investigaba la razón de la discrepancia para poder identificar cómo mejorar la formulación de la pregunta.

En enero de 2021, se publicó una versión beta del conjunto de herramientas en el sitio web de la GSMA y tanto la GSMA como REACH y el ETC recomendaron efusivamente su uso. Entre ese momento y noviembre de 2022 se realizaron varias evaluaciones, con distintos grados de apoyo por parte de la GSMA y REACH. Tres de estos despliegues fueron monitoreados de cerca por REACH, que recopiló comentarios de agencias líderes y también evaluó la calidad y la relevancia de los datos. Esto permitió que el equipo revise todo el conjunto de herramientas, así como también la documentación y las instrucciones de respaldo.

La GSMA se compromete a seguir actualizando y perfeccionando el Conjunto de herramientas a medida que sea necesario. Por lo tanto, seguiremos trabajando con socios que quieran usar las herramientas, tanto para brindarles orientación como para pedirles comentarios para hacer mejoras y cambios a futuro. Recomendamos que se asegure de siempre estar usando la versión más actualizada de las herramientas, descargándolas directamente del sitio web de la GSMA, antes de cada uso. Si está planeando usar el Conjunto de herramientas, o ya lo ha hecho, póngase en contacto con nosotros a [conua@gsma.com](mailto:conua@gsma.com) para compartirnos su experiencia.

El Conjunto de herramientas pasará por más pruebas y etapas de validación para garantizar que es adecuado para sus propósitos. También permitirá la recopilación de datos robustos sobre el acceso, el uso y las habilidades relacionadas con los teléfonos celulares entre las poblaciones de interés de manera estandarizada y rigurosamente probada. Estos datos serán aplicables a una gran variedad de contextos humanitarios. Puede encontrar un registro de todos los despliegues conocidos del Conjunto de herramientas en el [sitio web de CoNUA](#) y, además, puede añadir allí su propia evaluación.

**OFICINA CENTRAL DE LA GSMA**

One Angel Lane

London, U.K.

EC4R 3AB

United Kingdom

Tel: +44 (0)20 7356 0600

Fax: +44 (0)20 7356 0601

