

Capítulo 3. Metodología

3.1 Sujetos

Siendo el objeto de estudio el portal de gobierno del estado de Puebla, es necesario consultar a los ciudadanos del mismo estado quienes en algún momento hubieran tenido interacción con el portal, sin distinción de la actividad realizada dentro de este, número de ocasiones de ingreso o algún requisito sobre el uso o manejo de páginas web; todo esto con la finalidad de obtener información válida y apropiada sobre la experiencia de uso, dónde estas características de la información eviten prejuicios y tendencias que no podrían permitir el manejo de los resultados de la consulta para obtener los resultados, manteniendo la esencia de la opinión pública. Para la selección de los ciudadanos fue necesario indagar directamente con los candidatos si estos habían sido usuarios del portal del estado de Puebla y si son residentes del estado.

Para la realización de los grupos de enfoque, se dividieron las sesiones de acuerdo a las actividades de sus miembros, con el fin de obtener información considerando los intereses, necesidades y preferencias comunes al igual que acordes a cada uno de los sectores. Los perfiles se determinaron a partir de un consenso entre el equipo de investigación realizado por un panel de expertos del Centro de Investigación y Docencias Económicas (CIDE), Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM) y la Universidad de las Américas Puebla (UDLAP) a quienes se les contribuye el objetivo y respaldo en la elaboración de este proyecto de titulación.

Los perfiles seleccionados para cada uno de los grupos fueron los siguientes:

- Gobierno
- Estudiantes
- Empresarial/Emprendedores
- Profesionistas

Se establecieron estos grupos porque suelen presentar en sus respectivos campos, diversas necesidades y motivos de acceso al portal de gobierno, fundamental para obtener datos e información útiles al realizar el estudio de opiniones y criterios obtenidos, cubriendo de esta manera los diferentes aspectos buscados en el proyecto. Por ejemplo, en el sector empresarial se

consideró que la consulta de información para la realización de pagos de servicios utilizados por sus empresas era una oportunidad de ser investigada al ser servicios primordiales para la operación y funcionamiento de la empresa. Un ejemplo más es el de los estudiantes, ya que probablemente la solicitud de información sobre oportunidades de educación en cuanto a instituciones educativas, oportunidades de residencia, conocer el lugar dónde vivirían sea de alto interés para ellos; A diferencia de otros grupos que podrían tener un vínculo menor o escaso para realizar sus actividades a través de los recursos electrónicos del gobierno al existir poca información pertinente o simplemente por no existir una demanda real de mayores recursos en estos medios.

3.2 Instrumento

Las preguntas base para conocer las opiniones de los grupos de enfoque o Focus Group se establecieron de acuerdo a los objetivos de la exploración que como se ha mencionado previamente, los cuales son identificar los puntos de impacto para los ciudadanos de acuerdo a los servicios ofrecidos por el gobierno en su portal web. De acuerdo a la literatura, los Focus Group tienen que ser realizados con preguntas a modo de comentarios los cuales permitan a los participantes expresar sus ideas, experiencias y opiniones en torno al tema de investigación sin convertirse en una entrevista. (Churchill, 2003)

Con el respaldo del panel de expertos mencionado previamente, se definió el estilo de las preguntas y el formato del documento en el cual se encontrarán los elementos necesarios para poder emplearlo en las diferentes sesiones, de manera que se le pueda dar fluidez a la dinámica al generar opiniones no solo del moderador hacia el grupo, también del flujo de ideas que podrían contrastar entre los mismos miembros del grupo lo cual podría enriquecer aun más la lluvia de ideas con más opiniones sobre el tema y sin olvidar que, paralelamente se conserve el objetivo de extraer la información de interés principal para el proyecto.

De esta forma se agruparon las preguntas en tres grandes apartados de interés para la investigación:

- Exploración, sobre el conocimiento y percepción del gobierno en turno; así como conocer las actividades realizadas previamente en el portal.
- Beneficios del portal, donde el principal motivo es encontrar las fortalezas respecto a temas de interés para la sociedad.
- Preferencias, gustos, ideas sobre los elementos y características preferentes de los ciudadanos respecto a un portal propio de un gobierno.

Las preguntas del primer apartado buscan específicamente conocer cuáles son los motivos y las actividades que necesitaba realizar cada participante del grupo con el gobierno con preguntas como ¿Encontró la información que buscaba? Con lo cual se podría obtener una primera percepción del nivel de interacción de acuerdo a las necesidades presentadas y alcance que tendría cada usuario con el portal por medio de la capacidad de respuesta obtenida del portal.

Posteriormente se dio paso a las preguntas vinculadas con el beneficio percibido hacia el participante del grupo en su papel de ciudadano, así como el del gobierno con las herramientas tecnológicas a su disposición, detallando las preguntas a puntos económicos, sociales, operativos, entre otros, a través de preguntas como ¿Cuáles crees que son los beneficios que tiene para el gobierno la implementación de un portal? Se buscó obtener información sobre la percepción y el papel que juega el portal como puente entre ciudadanos y gobierno, complementando con preguntas específicas sobre la mejora administrativa y operativa del gobierno, mayor responsabilidad con la rendición de cuentas y transparencia, así como beneficios en inversiones privadas y turismo.

Finalmente con la última sección de preguntas se realizaron algunas como: ¿Brinda confianza la información obtenida y los trámites realizados? Se busca adentrar a las necesidades de los ciudadanos como usuarios del portal web, de tal forma que se conozca de qué modo puede mejorar el portal en cuanto a su arquitectura tecnológica como su contenido con los servicios brindados en el, encontrar los puntos débiles en lo que se ha realizado hasta el presente trabajo y cuáles son los elementos que le gustaría encontrar a la sociedad en el portal. Con estos criterios se puede dar una idea de las preferencias y gustos de los ciudadanos de forma que se si encuentra la compatibilidad el portal de gobierno con estas necesidades se podría esperar que incremente su utilidad para las personas.

Esta guía de preguntas diseñado y utilizado para obtener la información en los Focus Group con todas las preguntas y el detalle de las mismas se encuentra disponible en el Apéndice 1 del documento.

3.3 Procedimiento

Para poder llevar a cabo las sesiones de Focus Group con el número de miembros necesarios para realizarla exitosamente fijado en un mínimo de 6 personas con máximo de 8, se contactaron a diferentes líderes de asociaciones y jefes de oficina como directores o responsables para presentar el motivo del ejercicio de investigación, su alcance y la importancia que tendría la intervención de las personas que se encuentran en su organización para la realización de la dinámica y el éxito de este proyecto.

Se realizó esta invitación con tiempo de anticipación para poder realizar el ejercicio de acuerdo a las recomendaciones que establece la literatura del área de investigación y mercadotecnia sobre la planeación y desarrollo de los grupos de enfoque (Churchill, 2003) lo cual demanda un alto nivel de logística por las características de las sesiones, al requerir del tiempo y disponibilidad de los participantes así como un punto de reunión, el cual a su vez, debe presentar las condiciones necesarias para realizar la dinámica propiciando el buen desarrollo de la misma, de igual modo para hacer sentir cómodo a los miembros participantes como sin elementos que alteraran o distrajeran las opiniones. Además, se requirió de contemplar algunos inconvenientes como la cancelación de participación y la disponibilidad de tiempo, lo cual fue posible solucionar con medidas de prevención al invitar a más participantes de lo establecido adelantándose a las posibles ausencias.

Los Focus Group se realizaron a lo largo de 3 días, 23 y 24 de febrero así como el 2 de marzo en las instalaciones de la Universidad de las Américas Puebla, en las oficinas de la PROFEPA y en un despacho privado, cuidando las condiciones para trabajar en cada una de ellas. Cada sesión de grupo foco se realizó en un tiempo aproximado de 1 a 1 hora y media, con la presencia de académicos de la Universidad Autónoma del Estado de México así como de la Universidad de las Américas Puebla y por supuesto, los invitados.

El protocolo de las sesiones consistió en la presentación del proyecto ante el grupo, la finalidad, los antecedentes y el alcance que tendrían sus opiniones como objeto de estudio,

aclarando la confidencialidad de las respuestas y la publicación de los resultados. De ahí se empezó a ejecutar la guía de preguntas de acuerdo al formato definido, la misma dinámica de la sesión generaron que en algunas ocasiones los comentarios se apartaran del objetivo, a pesar de esto el control sobre las preguntas se mantuvo para regresar al objetivo primordial. Todos los comentarios fueron bienvenidos, invitando a los miembros del grupo a participar libremente sin prejuicios de partidos políticos o tendencias positivas o negativas. Al final se agradeció la intervención de cada uno de los participantes recalando la futura disponibilidad de los resultados.