



Apoyo a
las Campañas de
Responsabilidad
Social mediante la
Observación Basada
en Muestreo

National Democratic Institute

Laura Grace

2021



NATIONAL
DEMOCRATIC
INSTITUTE

Agradecimientos

Esta guía fue redactada en 2021 por la consultora electoral Laura Grace con aportes del personal del NDI, Aaron Azelton, Richard Klein y Alexander Pommer. La investigación y la información de fondo fueron recopiladas por los antiguos miembros del personal del NDI, Lauren Kitz y Michael McNulty y la consultora electoral Anastasia Wibawa.

Un agradecimiento especial al personal del NDI, Marko Ivkovic, Mahsuma Petrovic y Anis Samaali, por sus comentarios sobre la guía, y al personal del NDI, Renata Balani, por la corrección de pruebas. El estilo de la guía fue creado por la consultora de diseño Dana Sulit.

La elaboración de esta publicación ha sido posible gracias a una subvención de la National Endowment for Democracy (NED).

El Instituto Nacional Demócrata (National Democratic Institute - NDI) es una organización no gubernamental sin fines de lucro y no partidista que trabaja en asociación en todo el mundo para fortalecer y salvaguardar las instituciones, los procesos, las normas y los valores democráticos a fin de garantizar una mejor calidad de vida para todos. El NDI concibe un mundo en el que prevalecen la democracia y la libertad, con dignidad para todos. En los últimos 38 años, el NDI ha realizado más de 250 misiones de observación electoral en 70 países. Para más información, visite www.ndi.org.

Índice de contenidos

Resumen Ejecutivo	4
1. Introducción: El Uso Estratégico de la Evidencia en las Campañas de Rendición de Cuentas Sociales	6
2. La Observación Basada en Muestreo para la Rendición de Cuentas Sociales	12
La Observación Basada en Muestreo en Elecciones y Más Allá	12
3. Considerar la OBM como parte de una campaña de Abogacía	15
4. Poniendo en Práctica una OBM de Rendición de Cuentas Sociales	19
Metodología de Muestreo para Proyectos de Rendición de Cuentas Sociales	19
Implementando la Observación Basada en Muestreo	23
Diseñando la Recolección de Datos	23
Gestionando a los Voluntarios	25
Recolección y Análisis de Datos	28
5. El uso de la Evidencia en la Abogacía Efectiva	30
Sentando las Bases para una Abogacía Efectiva	30
Un Enfoque Multidireccional para la Divulgación a las Partes Interesadas	32
Empaquetar y Aumentar los Hallazgos de la OBM	33
6. Evaluar el Impacto y Adaptar el Enfoque	34
7. Estudios de Caso	36
Caso 1: Serbia	36
Caso 2: Túnez	42
Apéndice I: Orientaciones Adicionales para el Muestreo	50
Apéndice II: Recursos	55

Resumen Ejecutivo

En todo el mundo, las campañas de rendición de cuentas sociales utilizan el control y la voz de los ciudadanos para aumentar la eficacia de los procesos de interés público y la capacidad de respuesta del gobierno. En estos esfuerzos, las organizaciones de abogacía y los movimientos de base promueven una mejor gobernanza utilizando una serie de herramientas: desde mecanismos de queja y reparación directa, hasta el monitoreo ciudadano, pasando por la elaboración de presupuestos participativos.

Las campañas de rendición de cuentas sociales utilizan las evidencias recolectadas a través de la participación de los ciudadanos para impulsar reformas sensibles. Las evidencias pueden reforzar los esfuerzos de abogacía al señalar las demandas, hacer que las recomendaciones sean más accionables y obligar a las partes interesadas a actuar, aunque la práctica demuestra que los datos -por sí solos- no suelen ser lo suficientemente poderosos para provocar el cambio. Las campañas más exitosas utilizan las evidencias al servicio de una estrategia más amplia de rendición de cuentas social que busca involucrar a los ciudadanos, incentivar a los responsables de la toma de decisiones y aprovechar los avances existentes o el impulso de la reforma.

Esta guía se centra en un método de recolección de evidencias para las campañas de rendición de cuentas sociales: la observación basada en muestreo (OBM)¹. La observación basada en muestreos depende de ciudadanos voluntarios para recopilar datos estadísticamente confiables que demuestren con precisión la naturaleza, el alcance y la escala de los problemas dentro de un proceso. En todo el mundo, las organizaciones de la sociedad civil utilizan la

¹ La observación basada en muestreo también incluye la Tabulación Paralela de Votos (TPV), que utiliza una muestra estadística fiable para supervisar la votación y el recuento y proyectar los resultados electorales.

² Muchas organizaciones de observadores electorales que utilizan las metodologías OBM y TPV son miembros de la Red Global de Monitores Electorales Nacionales (Global Network for Domestic Election Monitors - GNDEM). La GNDEM es una red mundial de organizaciones no partidistas de monitoreo electoral que abarca más de 85 países y territorios en los cinco continentes.

OBM para supervisar las elecciones, proporcionando evaluaciones objetivas y precisas, proporcionando a cientos de miles de ciudadanos la supervisión de su democracia, y amplificando las peticiones de reforma de los ciudadanos².

A partir de las enseñanzas de las OBM electorales, esta guía explora cómo la OBM puede integrarse en las campañas de rendición de cuentas sociales que abordan una serie de cuestiones, desde la salud pública hasta la educación y el acceso a la justicia. La OBM tiene muchos beneficios, incluyendo la medición precisa de los problemas, sacando a la luz las soluciones, enmarcando los mensajes y construyendo la voz de los ciudadanos y las capacidades organizativas. Pero no es apropiada para todas las estrategias, campañas u organizaciones. La OBM sólo es aplicable a los procesos que pueden ser observados de forma independiente, pueden ser medidos objetivamente y son lo suficientemente grandes como para ser muestreados. La OBM requiere importantes recursos organizativos, así como conocimientos estadísticos y especializados en la materia. Y, como ocurre con cualquier herramienta, la OBM es ineficaz si no está al servicio de una estrategia de abogacía más amplia y no apoya peticiones de reforma específicas, motivadoras y accionables.

Esta guía está diseñada para ayudar a los defensores de la rendición de cuentas sociales a determinar cuándo y cómo puede aplicarse una OBM. Describe las consideraciones clave, entre ellas: la mejor adecuación a la estrategia de la campaña; las condiciones previas; el trabajo en asociación; la metodología de muestreo; la recopilación y el análisis de datos; y la gestión de los voluntarios. La guía también explora la planificación eficaz de la promoción y la comunicación, como el compromiso temprano con los funcionarios públicos y los miembros de la comunidad afectada, la creación de un plan de divulgación adaptado y los usos dinámicos de los resultados de la OBM. También explora las lecciones de las OBM de rendición de cuentas sociales realizados en Serbia y Túnez. Las consideraciones, estrategias y lecciones de esta guía tienen como objetivo hacer que las OBM de rendición de cuentas sociales sean más eficaces e impactantes a la hora de apoyar las peticiones de cambio de los ciudadanos.

Introducción: El Uso Estratégico de la Evidencia en las Campañas de Rendición de Cuentas Sociales

Las campañas de rendición de cuentas sociales utilizan la supervisión y la voz de los ciudadanos para aumentar la eficacia de los procesos de interés público y la capacidad de respuesta del gobierno. Los organismos de control, las organizaciones de abogacía, los movimientos de base y otros organizan estos esfuerzos para impulsar reformas fundamentales para la vida de los ciudadanos. Estas campañas emplean una serie de herramientas y enfoques, desde los mecanismos de reclamación y reparación directa hasta el control ciudadano, pasando por la elaboración de presupuestos participativos, entre otros.

Las iniciativas de rendición de cuentas sociales utilizan evidencias recogidas a través de la participación de los ciudadanos -ya sean datos estructurados, relatos de primera mano o quejas directas sobre los servicios- para impulsar reformas con capacidad de respuesta. Tal y como se desprende de los estudios sobre rendición de cuentas sociales, las evidencias pueden impulsar una estrategia de abogacía al “exponer y nombrar problemas que antes eran invisibles, replantear los debates públicos, obtener la cobertura de los medios de comunicación, identificar “armas humeantes” con autores específicos, producir una “estadística asesina” con el potencial de convertirse en viral, o incluir a políticos o tecnócratas nacionales e internacionales que sean receptivos a las evidencias.”³ Como beneficio adicional, cuando los ciudadanos reúnen y presentan evidencias, se profundiza su compromiso con las cuestiones de gobernanza, se refuerza su derecho a la supervisión y se enfatiza su expectativa de reformas receptivas.

³ Fox, J. (2016) *Scaling accountability through vertically integrated civil society policy monitoring and advocacy*, Brighton: IDS, Página 19

Sin embargo, aunque la evidencia puede ayudar a arrojar luz sobre los problemas e informar sobre la naturaleza de las reformas, el poder de la evidencia por sí sola para provocar el cambio es limitado. Los proyectos de rendición de cuentas sociales que se centran excesivamente en el poder de las evidencias suelen descubrir que los datos, por sí solos, no motivan a los responsables de la toma de decisiones. Por otro lado, los esfuerzos basados en datos que se derivan de una acción estratégica dirigida por los ciudadanos que incluye otras tácticas diversas han demostrado un mayor éxito a la hora de incentivar a los responsables de la toma de decisiones y crear responsabilidad. Las estrategias bien pensadas que evalúan los impulsores de la capacidad de respuesta del gobierno y utilizan los puntos de entrada para la reforma son mucho más exitosas.⁴ En estos enfoques más estratégicos, las evidencias se utilizan cuando son procesables y cuando apoyan la abogacía que influye en los incentivos de los responsables de la toma de decisiones.

Considerando la Evidencia como Parte de una Estrategia de Rendición de Cuentas Sociales

El éxito de una campaña de rendición de cuentas sociales puede depender de evidencias tangibles que informen e influyan en los responsables de la toma de decisiones (u otros actores clave) y den impulso a un esfuerzo de cambio. Determinar la necesidad de evidencia y el tipo de evidencia es un paso fundamental que hay que dar antes de invertir en un método de recolección de datos. Considere las siguientes preguntas para determinar qué tipo o tipos de evidencia serían impactantes y factibles como parte de un esfuerzo más amplio de abogacía:

1. ¿Qué es exactamente lo que estás tratando de cambiar? ¿Cuáles son los obstáculos para realizar ese cambio? (*Por ejemplo: ¿Desacuerdo sobre la causa de un problema? ¿Intereses políticos arraigados? ¿Falta de demanda pública? ¿Falta de información procesable para los reformistas?*) ¿Ayudaría la evidencia a superar estos obstáculos?
2. ¿Cuáles son las vías naturales para la reforma? ¿Existen períodos durante

⁴ Fox, J. (2015) "Social accountability: What does the evidence really say?" *World Development* Vol. 72: 346-361.

el ciclo de gobierno en los que es más probable que se produzcan cambios legales, de procedimiento o presupuestarios? ¿Qué aspectos del contexto político o electoral más amplio pueden crear o limitar las oportunidades de reforma? ¿Puede recolectar evidencia, comunicar y abogar de una manera que aproveche estas oportunidades?

3. ¿Qué tipo de evidencia dará peso o llamará la atención sobre su tema? ¿Qué tipo de evidencia fortalecerá la credibilidad de su organización en el tema? ¿Qué evidencias facultarían a los reformistas para actuar?
4. ¿Qué tipo de evidencia motivará mejor a su audiencia? ¿Les convencerán más las evidencias sistemáticas o los relatos humanos (o ambos)?
5. ¿Qué tipo de datos ilustran mejor el problema? ¿La eficiencia o la equidad de un proceso? ¿La asignación de recursos? ¿Percepción pública? ¿Los relatos de las personas impactadas?
6. ¿Comprende usted (o su público objetivo) el alcance del problema? 7. ¿Le ayudarían los datos sistemáticos a definir mejor el problema e identificar una solución?
7. ¿Qué tipos de recopilación de evidencias harán que los ciudadanos participen mejor en el proceso? ¿Qué enfoques se basarán en los movimientos existentes? ¿Qué enfoques crearán oportunidades de acción ciudadana a más largo plazo?
8. ¿Dispone de los recursos, habilidades, financiamiento, personal/voluntarios y capacidad necesarios para reunir las evidencias que necesita? ¿Dispone también de los recursos, habilidades, financiamiento, personal/voluntarios y capacidad necesarios para impulsar un plan de comunicación focalizado? ¿Hay socios de la coalición que puedan compartir el trabajo?

Trabajar con las preguntas anteriores puede aclarar el papel de la evidencia en una estrategia de abogacía. Algunos grupos pueden descubrir que la recolección sistemática de evidencias puede ayudarles a elaborar recomendaciones prácticas y a motivar a las principales partes interesadas. Otros pueden determinar que ya existen evidencias del problema o de la solución preferida, o que las evidencias anecdóticas serían más poderosas.

Tipos de Evidencia: Observación Basada en Muestreo y Otros Abordajes

Esta guía se centrará en un método de recolección de evidencias para las campañas de rendición de cuentas sociales: la observación basada en muestreo (OBM). Observación basada en muestreo — una metodología que se utiliza con frecuencia en el monitoreo no partidista de las elecciones - se basa en ciudadanos voluntarios para recolectar sistemáticamente datos estadísticamente confiables que demuestran la naturaleza precisa, el alcance y la escala de los problemas dentro de un proceso. Como se describe en las secciones siguientes, la OBM puede ser una poderosa herramienta de rendición de cuentas sociales, si se necesitan datos cuantificables para entender un problema y elaborar recomendaciones informadas y procesables, **como parte de** una campaña sólida y estratégica. No espere que los datos de la OBM por sí solos impulsen la acción de los responsables de la toma de decisiones.

Esta guía pretende ayudar a las organizaciones a determinar si la observación basada en el muestreo podría ser una herramienta adecuada para su campaña (y, en caso afirmativo, cómo diseñarla e implementarla de forma efectiva). Dependiendo del contexto, algunas organizaciones pueden decidir que la OBM proporciona la evidencia concreta y objetiva que su campaña necesita. Otros pueden determinar que las sólidas estadísticas de la OBM serán más impactantes junto con otras formas de evidencia, tales como los relatos de primera mano de los ciudadanos. En otras ocasiones, puede que no sea factible o estratégico emplear la OBM, debido a la naturaleza del tema, las limitaciones de tiempo o los costos. Si la OBM no es el abordaje apropiado, o si los datos de la OBM deben presentarse junto con otros tipos de evidencia, deben considerarse diferentes métodos, incluyendo:

- Encuestas u otras formas de investigación de la opinión pública, que pueden medir las percepciones y experiencias de los ciudadanos con los servicios gubernamentales;
- Rastreadores de desempeño oficial o “promesa de campaña”, que puedan medir los compromisos y la acción de los representantes electos;
- El monitoreo por parte de los ciudadanos, que puede ayudar a recopilar datos o dar testimonio de tendencias o problemas significativos en los

procesos públicos (Nota: Al igual que el OBM, el monitoreo por parte de los ciudadanos utiliza a los ciudadanos para recopilar datos, pero no emplea muestras ni produce estadísticas rigurosas);

- Ensayos controlados aleatorios, que pueden probar y demostrar la efectividad de las reformas o intervenciones propuestas;
- La investigación documental o el análisis de los datos disponibles públicamente, que pueden sacar a la luz problemas pasados por alto;
- La investigación o la denuncia, que pueden descubrir “armas humeantes” u otras pruebas de problemas; o
- Relatos de primera mano o quejas de múltiples personas impactadas, que pueden poner un rostro humano a un problema que de otro modo sería abstracto o negado.

Adaptando la Estrategia y el Uso de la Evidencia: Lecciones de Guatemala

A lo largo de una década, el Centro de Estudios para la Equidad y la Gobernanza de los Sistemas de Salud (CEGSS) adaptó su uso de la evidencia para cumplir mejor los objetivos de su estrategia de abogacía. Inicialmente, el CEGSS utilizaba exclusivamente datos estadísticos recolectados a través de la observación basada en muestreo como parte de su campaña de abogacía. Sin embargo, pronto aprendieron que los responsables de la toma de decisiones no respondían sólo a las estadísticas. De hecho, los legisladores desechaban las conclusiones con argumentos técnicos y se negaban a actuar. Con el tiempo, el CEGSS empleó varios métodos de recopilación de evidencia que eran progresivamente menos complejos desde el punto de vista académico y más inclusivos para los miembros de la comunidad.⁵ Una evaluación del programa descubrió que la información y la documentación directas de los ciudadanos fueron las que generaron una mayor receptividad por parte del gobierno, y que las estadísticas por sí solas fueron las que menos generaron. Estos resultados mostraron que la evidencia de alta calidad por sí sola no era suficiente para influir en la acción del gobierno, y sugiere que los enfoques que involucran a los ciudadanos en la generación y presentación de evidencias, facilitan la acción colectiva, y consideran el contexto político y social tienen más probabilidades de ser efectivos.⁶

⁵ Estos métodos incluyen: el uso de una encuesta de seguimiento simplificada; la recolección y el intercambio de testimonios de las personas afectadas; la recolección y el intercambio de información sobre la prestación de asistencia sanitaria de los miembros de la comunidad a través de SMS; y el uso de la fotografía y el vídeo para documentar las experiencias de las personas que acceden a los servicios de salud.

⁶ Voir Flores, W. (2018) “How Can Evidence Bolster Citizen Action? Learning and Adapting for Accountable Public Health in Guatemala.” Accountability Research Center <https://accountabilityresearch.org/publication/how-can-evidence-bolster-citizen-action-learning-and-adapting-for-accountable-public-health-in-guatemala/>

La Observación Basada en Muestreo para la Rendición de Cuentas Sociales

La observación basada en muestreo (OBM) reúne evidencias mediante el despliegue de ciudadanos formados para completar una muestra estadística en la que observan y comunican datos sobre un proceso. Esos datos se analizan para obtener una imagen muy precisa y representativa del proceso en su conjunto, mostrando los aspectos positivos y negativos, así como las áreas de mejora. En todo el mundo, la OBM ha dado a cientos de miles de ciudadanos la propiedad y la supervisión de sus procesos electorales y, a su vez, ha amplificado las voces de los ciudadanos y la sociedad civil para pedir reformas electorales. Basándose en las lecciones clave de las OBM electorales y otros proyectos de rendición de cuentas, esta guía explora cómo las OBM pueden utilizarse para las campañas de rendición de cuentas sociales vinculadas a otros procesos de gobierno.

La Observación Basada en Muestreo en Elecciones y Más Allá

Durante más de 30 años, las organizaciones ciudadanas han utilizado métodos estadísticos para proporcionar resultados precisos e imparciales en la observación electoral. Estos proyectos de observación basada en el muestreo (a veces denominados tabulación paralela de votos [TPV]) implican el despliegue de observadores a una muestra estadística aleatoria y representativa de las mesas electorales, donde observan, registran y reportan información sobre la votación y el recuento⁷. A través de la OBM, los observadores electorales emprenden una acción colectiva para la supervisión ciudadana de un proceso democrático y muestran evidencias objetivas de los problemas. A su vez, esto ayuda a fomentar la confianza pública en las elecciones e influye en las

⁷ Para saber más acerca de la Tabulación Paralela de Votos, ver <https://www.ndi.org/TPV> o The Quick Count and Election Observation: An NDI Guide for Civic Organizations and Political Parties, National Democratic Institute (2002), <https://www.ndi.org/node/24021>.

reformas electorales.

Más allá de las elecciones, la observación basada en muestreo puede utilizarse en otros esfuerzos de rendición de cuentas sociales para reforzar las campañas de abogacía con evidencias precisas. La OBM puede medir un proceso antes de que se lleven a cabo las reformas (para identificar qué aspectos del proceso deben mejorarse), o después de que se hayan realizado las reformas (para medir el cumplimiento y la efectividad de los nuevos procedimientos). Una serie de OBM puede utilizarse para medir el cambio a lo largo del tiempo, ofrecer instantáneas periódicas de determinados procesos y/o mostrar el impacto -o la necesidad- de las reformas.

La observación basada en muestreo en las campañas de rendición de cuentas sociales implica la formación y el despliegue de voluntarios para que observen una muestra aleatoria y representativa, en la que supervisen el mismo proceso, recojan el mismo tipo de datos utilizando cuestionarios estandarizados (a menudo denominados “formularios” o “listas de comprobación”) y los comuniquen a un centro para su análisis (a menudo utilizando tecnologías de notificación rápida). Sin embargo, no todos los procesos son adecuados para la OBM. Para utilizar la metodología, los procesos deben ser:

- **Observables:** El proceso es accesible y puede ser presenciado de forma consistente y objetiva, o confirmado de otra manera por los ciudadanos.
- **Medibles:** Existen indicadores claros sobre la calidad del proceso que pueden cuantificarse, calificarse y documentarse. [Obsérvese que la OBM no se basa en información de segunda mano, incluida la percepción u opiniones de los ciudadanos. Las opiniones públicas se miden mejor a través de encuestas de opinión pública, que utilizan una metodología diferente y sirven para un propósito diferente de abogacía].
- **Muestreables:** El proceso o la cuestión que se investiga es de una escala tan grande -normalmente, de cientos, si no de miles- que se puede extraer una muestra estadísticamente confiable.⁸ La parte del proceso que se va

⁸ Si el universo NO es lo suficientemente grande para una muestra, la SBO no es una metodología adecuada y debe considerarse otra forma de evidencia, como se describe en la Sección 1.

a muestrear y observar (denominada “unidad de análisis”) puede ser un proceso (como la distribución de vacunas), un lugar (como un aula de clases), una instancia (como una denuncia policial) o un periodo de tiempo (como una sola fecha dentro de un proceso a largo plazo).

A continuación se presenta una lista ilustrativa de los tipos de asuntos de interés público en los que la OBM podría utilizarse para recolectar evidencia procesable:

- **Educación.** Esto podría incluir la difusión de recursos o suministros, las pruebas y los procesos académicos, entre otros temas. En Filipinas, NAMFREL monitoreó la distribución de libros de texto. En Ucrania, OPORA monitoreó las pruebas estandarizadas de educación superior.
- **Atención sanitaria.** Grupos de ciudadanos incluidos Mourakiboun en Túnez, el Centro de Investigación, Transparencia y Rendición de Cuentas (Center for Research, Transparency and Accountability - CRTA) en Serbia, y el Centro de Estudios para la Equidad y la Gobernanza de los Sistemas de Salud (CEGSS) en Guatemala desplegaron monitores ciudadanos en los centros de salud para medir la calidad de las instalaciones y los servicios médicos. El NAMFREL monitoreó la adquisición, la entrega y el inventario de medicamentos en los hospitales de Filipinas. En 2021 y más adelante, se podría supervisar el acceso a las pruebas de COVID, así como la distribución, el almacenamiento seguro y/o el acceso a las vacunas de COVID.
- **Infraestructura.** Los proyectos de obras públicas de alto presupuesto y otros gastos, a menudo fuente de corrupción, pueden ser objeto de monitoreo, y algunos pueden ser apropiados para la OBM. En Perú, una coalición de la sociedad civil llamada Observatorio de Integridad está monitoreando la reconstrucción financiada con fondos públicos de escuelas, viviendas, saneamiento, instalaciones de salud y otras infraestructuras en las regiones más afectadas por una desastrosa inundación en 2017. En algunos casos, la OBM podría aplicarse si una unidad de análisis fuera lo suficientemente grande: por ejemplo, el muestreo de fechas de construcción durante un período definido de años de proyectos de obras públicas. En casos con un “universo” más pequeño, deberían considerarse otros métodos de recopilación de evidencia (enumerados en la sección 1).

- **Seguridad pública.** El muestreo y el monitoreo de la tramitación de las denuncias penales pueden aportar evidencia útil para la reforma. Por ejemplo, las organizaciones electorales pueden hacer un seguimiento del estado de las denuncias relacionadas con la seguridad pública durante el período electoral, incluidas las denuncias de violencia contra las mujeres. Sin embargo, los casos de denuncia tendrían que ser muy numerosos para poder ser muestreados de forma fiable como parte de una OBM.
- **Acceso a la justicia.** La OBM de casos judiciales o sentencias dentro del sistema judicial podría proporcionar datos útiles para una campaña sobre el Estado de Derecho. Los datos confiables sobre las tendencias de las sentencias o las multas asignadas para ciertos delitos podrían revelar las discrepancias en la forma en que ciertos grupos y ciudadanos son tratados por el sistema judicial.
- **Acceso a la información.** Los grupos de la sociedad civil podrían monitorear la forma en que los organismos gubernamentales ponen la información a disposición de los ciudadanos a nivel local.

3

Considerar la OBM como parte de una campaña de Abogacía

La observación basada en el muestreo puede ser una metodología útil para crear evidencia como parte de una campaña de rendición de cuentas sociales, pero la OBM no es una “bala de plata”. Existen beneficios y limitaciones que deben ser considerados cuidadosamente.

¿Cuáles son los beneficios de la OBM?

- **La OBM detecta y define el alcance de los problemas.** Los defensores, el público, los legisladores o los burócratas, pueden ser conscientes de los problemas de un sistema, pero puede que no comprendan del todo su

naturaleza, alcance o escala. Otras veces, la información anecdótica puede tergiversar un problema. Una OBM bien diseñada puede identificar lo que funciona y lo que no, superando las suposiciones comunes que pueden obstaculizar el cambio.

- ***La OBM informa a las posiciones de abogacía.*** Al señalar los problemas de un proceso, la OBM puede ayudar a los defensores a definir mejor sus demandas políticas y a crear recomendaciones procesables, relevantes y basadas en la evidencia.
- ***La OBM puede impulsar los mensajes de abogacía.*** Los datos de la OBM son altamente precisos y objetivos, y a menudo revelan hechos convincentes. Si se orientan estratégicamente, las conclusiones de la OBM pueden ayudar a influir en la opinión pública, motivar a los responsables de la toma de decisiones o persuadir a otros aliados, como la sociedad civil o las organizaciones internacionales, o a los medios de comunicación a sumarse a las peticiones de cambio.
- ***La OBM crea un espacio para la participación y supervisión de los ciudadanos.*** Por su naturaleza, la OBM requiere la participación de cientos o miles de ciudadanos. Esto no sólo crea la capacidad y la confianza de las personas involucradas, sino que también construye la supervisión ciudadana - incluso en sectores donde la rendición de cuentas sociales es nueva.
- ***La OBM crea capacidad.*** El uso de las estadísticas, la gestión de los voluntarios y los mensajes dirigidos son habilidades valiosas para una organización o coalición. La OBM puede crear (o mantener) estas capacidades para permitir nuevos enfoques en futuros proyectos. La OBM también puede crear nuevas alianzas entre grupos cívicos con diferentes habilidades y enfoques de abogacía.

¿Cuáles son los inconvenientes de la OBM?

- ***La OBM requiere conocimientos técnicos y una sólida organización.*** Los proyectos basados en muestras deben ser estadísticamente sólidos en su diseño, recolección de datos y análisis. Esto requiere conocimientos estadísticos y temáticos, así como una sólida gestión de proyectos y voluntarios. Las organizaciones con experiencia en OBM en un campo (como las elecciones) pueden tener dificultades para aplicar las estadísticas, los conocimientos especializados y la gestión de proyectos en un nuevo

ámbito.

- **La OBM puede ser exigente con los voluntarios.** La OBM requiere una metodología estricta y la falta de flexibilidad puede disuadir a algunos voluntarios. Estos obstáculos pueden superarse reclutando voluntarios con interés en el tema, mejorando la formación, diseñando (y probando) herramientas de recolección de datos fáciles de usar y destacando el valor de las evidencias objetivas para resolver un problema social.
- **La OBM requiere recursos, tiempo y esfuerzo.** La OBM requiere muchos recursos y su diseño y aplicación lleva varios meses o más. Requieren un financiamiento suficiente, experiencia y/o asistencia técnica, y un gran grupo de voluntarios y personal comprometidos para gestionarlas. Una vez finalizada la OBM, se necesitan más recursos para la abogacía. Algunos grupos consideran que la OBM requiere tanto esfuerzo que desvía la atención de su objetivo principal: abogar por el cambio.
- **La OBM, por sí sola, no tiene impacto.** La OBM y los hallazgos basados en la evidencia no conducirán al cambio. Para que tenga impacto, la OBM debe formar parte de una sólida estrategia de abogacía que motive a las partes interesadas con mensajes dinámicos y convincentes, y que aproveche los avances existentes para la reforma.

¿Qué Tipos de Organizaciones hacen Observación Basada en Muestreo?

Como ya se ha dicho, la observación basada en muestreo requiere conocimientos estadísticos y temáticos, gestión de proyectos Y una estrategia de abogacía temática. Pocas organizaciones están bien posicionadas para combinar la abogacía temática y la OBM, por lo que puede ser necesario establecer asociaciones, compartir recursos y otras formas de cooperación para garantizar la viabilidad y el valor de una OBM para la rendición de cuentas sociales.

Las organizaciones con experiencia en la materia (por ejemplo, política de salud pública) y capacidad de abogacía necesitarán asegurar ciertos recursos, incluyendo un gran número de voluntarios y la capacidad de gestionarlos, formarlos y desplegarlos. También necesitarán conocimientos estadísticos -ya sea internamente o a través de un asesor externo- para dirigir el diseño de la

muestra, los métodos de recolección de datos y el análisis estadístico de los mismos. Las herramientas y la capacidad tecnológicas también son importantes para que la OBM sea más eficiente.

En algunos casos, las organizaciones con experiencia en OBM pueden considerar su aplicación en nuevas áreas. Los grupos de monitoreo electoral, en particular, pueden ser adecuados para llevar a cabo OBM de rendición de cuentas sociales, dada su experiencia metodológica y logística, así como sus amplias redes de voluntarios. Sin embargo, los monitores electorales deben reconocer sus limitaciones, especialmente en lo que se refiere a su experiencia en la materia, el interés de sus voluntarios y su capacidad para abogar con éxito por reformas fuera de los procesos electorales. Las agrupaciones electorales con un enfoque más amplio en la lucha contra la corrupción, la transparencia o el estado de derecho pueden estar en condiciones de aplicar la OBM en esos ámbitos. Sin embargo, las campañas sobre temas en los que una agrupación electoral no tiene conocimientos, experiencia o “interés” previos plantean problemas de estrategia, metodología, aplicación y abogacía. Por ello, es crítico trabajar en colaboración con expertos en la materia que comprendan el área de la cuestión y tengan un gran interés en la abogacía.

Un modelo que ha tenido éxito es la asociación entre organizaciones de expertos o de abogacía que trabajan con organizaciones de monitoreo electoral o de investigación en ciencias sociales. La ventaja de este enfoque es que permite que diferentes organizaciones se unan utilizando sus respectivas fortalezas para avanzar en los objetivos de rendición de cuentas sociales. En Serbia, por ejemplo, CRTA (una organización con experiencia en el monitoreo de elecciones), se asoció con Law Scanner (una organización de protección de los derechos de la salud), para llevar a cabo una OBM de los centros de salud, desarrollar recomendaciones políticas basadas en la evidencia, y abogar por las reformas. (Para más información, véase el estudio de caso más adelante).

Poniendo en Práctica una OBM de Rendición de Cuentas Sociales

Metodología de Muestreo para Proyectos de Rendición de Cuentas Sociales

Una buena planificación del proyecto y un buen diseño estadístico son fundamentales para el éxito y la precisión de una OBM. En primer lugar, hay que definir la cuestión central que investigará la OBM de rendición de cuentas sociales y, a continuación, considerar los detalles de la metodología. Esto incluye:

Seleccionar una Unidad de Análisis

La “unidad de análisis” se refiere al objeto preciso que se investigará. Puede ser un proceso, un lugar, una instancia o un periodo de tiempo. Lo ideal sería que la unidad de análisis equilibrara las necesidades de la estrategia de abogacía, las consideraciones prácticas y de recursos, y un nivel básico de precisión estadística. Considere qué tipo de datos iluminará mejor el problema y proporcionará datos convincentes y procesables. A continuación, identifique una unidad de análisis que sea:

- **Observable.** Los monitores deben tener acceso sin restricciones. Mientras que la mayoría de los observadores electorales tienen acceso a las mesas electorales a través de una acreditación formal, estos niveles de acceso legalmente protegidos son raros en otras áreas. Algunos procesos pueden ser de acceso público y fácilmente presenciados. Pero muchos temas requerirán la aprobación de las autoridades responsables, y otros pueden estar completamente prohibidos. Algunas organizaciones establecen acuerdos con las autoridades para garantizar el acceso necesario. (Como ventaja, esta cooperación también puede servir para la aceptación de la abogacía posteriormente). Algunas organizaciones pueden utilizar las leyes sobre el derecho a la información para garantizar el acceso para el monitoreo y la

supervisión por parte de los ciudadanos.

- **Medible.** Considerar unidades de análisis que puedan medirse y cuantificarse con un nivel de esfuerzo razonable. Considerar las implicaciones prácticas, incluyendo los datos que los voluntarios pueden entender y registrar, sin depender de opiniones o información de segunda mano.⁹
- **Muestreable.** La OBM requiere unidades con un gran total (llamado “universo” o población). Busque una unidad de análisis de miles (o cientos), ya que cuanto mayor sea el universo, más válidos serán los resultados de la OBM. La OBM puede medir la unidad más pequeña dentro del universo (por ejemplo, un aula) o un conjunto más grande de unidades (una escuela). Si un universo concreto no es lo suficientemente grande, considere subunidades más pequeñas u otro aspecto del proceso. Es importante que, para poder seleccionar una muestra de unidades, el universo total debe estar disponible (o ser compilable) como un conjunto de datos, idealmente en un formato legible por máquina.

Muestreo

Una vez identificada la unidad de análisis y obtenido el conjunto de datos completo, habrá que crear una muestra del conjunto de datos completo.

La muestra debe ser representativa y seleccionada aleatoriamente de todo el conjunto de datos. Un estadístico experimentado o un experto en OBM deberá seleccionar un enfoque de muestreo, determinar el tamaño ideal de la muestra y extraer una muestra confiable, representativa y aleatoria.¹⁰ El tamaño de la muestra debe ser lo suficientemente grande como para tener un nivel de confianza razonable (normalmente el 95%) para conservar la precisión y permitir a los promotores identificar claramente las tendencias. Para la mayoría

⁹ Si una campaña se beneficia de la medición o la solicitud de la opinión pública, deben considerarse otros métodos, como las encuestas de opinión pública o los mecanismos de denuncia ciudadana, en lugar de la OBM.

¹⁰ Dependiendo del tema que se esté muestreando, así como de la percepción del público y de las consideraciones prácticas, los estadísticos pueden aconsejar: una muestra aleatoria general, una muestra aleatoria estratificada o una muestra por grupos. El punto crítico es que el método de muestreo siga siendo aleatorio y representativo de forma que pueda explicarse de forma efectiva a las partes interesadas.

de los temas, esto requerirá un margen de error en el rango del 2%-5%.¹¹ Ajustar el tamaño de la muestra a los recursos disponibles, manteniendo al mismo tiempo un nivel de confianza y un margen de error responsables, hará que la operación siga siendo barata y factible.

¹¹ Tenga en cuenta que la mayoría de las campañas de rendición de cuentas sociales no exigirán el mismo nivel de precisión que las OBM o TPV electorales, que suelen tener un nivel de confianza del 95% y un margen de error tan pequeño como el 1%. Para obtener más información sobre el cálculo de un tamaño de muestra ideal, consulte el Apéndice I o el documento del NDI Quick Count Guide, Página 65.

Proceso de Muestreo Ilustrativo para la OBM para Rendición de Cuentas Sociales

Paso	Explicación	Ejemplo
1 Definir el Tema de la Rendición de Cuentas Sociales	¿Cuál es el tema central que desea investigar?	Confiabilidad y justicia en la distribución de la vacuna COVID
2 Seleccionar la Unidad de Análisis	<p>¿Cuál es el objeto preciso que va a examinar para investigar su asunto? Puede ser un: (1) Proceso, (2) Ubicación, (3) Instancia, o (4) Unidad de tiempo.</p> <p>¡Recuerde! Una unidad de análisis debe ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observable. Los observadores tienen acceso irrestricto a la unidad. • Medible. El proceso puede documentarse. No se basa en opiniones o información de segunda mano. • Muestreable. El número total es de cientos o miles. • Disponible como un conjunto de datos completo y preciso. Esto puede incluir un conjunto de datos preexistente o un conjunto de datos que puede ser compilado por la organización. 	<p>Unidades consideradas</p> <p>Unidad potencial: Ciudadanos individuales Evaluación: Unidad no ideal Razón: Se basa en la opinión personal.</p>
		<p>Unidad potencial: Dosis de vacuna Evaluación: Unidad no ideal Razón: No aborda los temas de abogacía (justicia/confiabilidad). No se puede obtener acceso. No hay conjunto de datos.</p>
		<p>Unidad potencial: Días de vacunación Evaluación: Unidad no ideal Razón: Universo muy pequeño. Solo 22 fechas planificadas.</p>
		<p>Unidad potencial: Sitios de vacunación Evaluación: Unidad ideal Razón:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gran cantidad (960 sitios en todo el país) • Conjunto de datos/Lista de todos los sitios disponible para el público • Accesible: proceso a plena vista del público; el Ministerio de Salud apoya la OBM • Los observadores pueden medir directamente los datos sobre los problemas del objetivo (almacenamiento, colas, etc.)
3 Determinar un tamaño de muestra confiable	<p>Para la mayoría de las OBM, un nivel de confianza del 95% con un margen de error de +/- 2%-5%, según la necesidad de precisión/los recursos disponibles.</p> <p>¡No olvide consultar a un estadístico!</p>	<p>Unidad de Análisis: Sitios de vacunación Universo/Población Total: 960 Nivel de confianza deseado: 95% Margen de error deseado: +/- 3% Tamaño de la muestra: 506</p>
4 Seleccionar aleatoriamente los puntos de muestreo	<p>Una vez que el tamaño de la muestra esté claro, pida a un estadístico o a un experto en OBM que seleccione al azar la muestra de todo el universo.</p> <p>Recuerde: Ninguna unidad puede ser excluida como posible punto de muestreo. Ninguna unidad muestreada puede ser sustituida por una unidad más conveniente. Cualquiera de estas acciones sesgaría la muestra.</p>	<p>Marco de muestra/conjunto de datos: lista de 960 centros de vacunación Puntos de muestra: 506 sitios de vacunación Estrategia de muestreo: Muestra Aleatoria General *</p> <p>* Obsérvese que puede utilizarse cualquier enfoque de muestreo representativo y aleatorio. Véase la nota 8 anterior y el Apéndice 1 más adelante.</p>

Implementando la Observación Basada en Muestreo

Además de un sólido enfoque de muestreo, la OBM requiere un sólido plan de gestión del proyecto. La OBM depende en gran medida de la precisión de los datos y necesita un mayor grado de control de calidad y planificación de contingencias que otras actividades. Por ello, es primordial garantizar la objetividad y el compromiso de los voluntarios, la formación de alta calidad, la recolección efectiva de datos y el análisis cuidadoso.

Diseñando la Recolección de Datos

Para asegurar una recolección de datos estandarizada y completa, desarrolle formularios estandarizados para que todos los voluntarios reporten sus observaciones. El diseñar formularios e instruir a los voluntarios para que

Data is collected in:						
Health Center (1)	Branch of the Health Center (2)	Health Station (3)		Health Clinic (4)		
Is there public transportation to the health facility?		Yes (1)			No (2)	
What time does the health facility open?		7:00 (1)	8:00 (2)	9:00 hours (3)	After 9 p.m. (4)	It is not open at all (5)
Is the healthcare facility adapted for disabled people (ramps)?		Yes (1)			No (2)	
Is there a prominent way to schedule an appointment?		Yes (1)			No (2)	
Does the healthcare facility have heating?		Yes - radiators (1)	Yes - Heaters (2)	Yes - ovens / stoves (3)		No (4)
Do healthcare professionals treat all patients equally ?				Yes (1)		No (2)
Are healthcare professionals unkind to any of the following people?						
Roma				Yes (1)		No (2)
People with disabilities				Yes (1)		No (2)
Older people				Yes (1)		No (2)
To women				Yes (1)		No (2)
Is there a pharmacy within the facility where the health facility is located?				Yes (1)		No (2)
If the health facility does not have its own pharmacy, how far is the nearest pharmacy?						
Between 50 and 100m (1)	Between 100 and 200m (2)	Between 200 and 300m (3)	More than 500m (4)	About 1 km (5)		Does not have (6)

Figure 1

Excerpted questions from “Assessment of the Right to Health Care in Serbia” SBO project by CRTA

¹² Ver también, Systematic Methods for Advancing Election Observation, NDI (2014), disponible en ndi.org/sites/default/files/Systematic%20Methods%20for%20Advancing%20Election%20Observation%20WAEON%20EN.pdf. Aunque el documento se centra en las OBM electorales, las mejores prácticas analizadas son aplicables a las OBM no electorales.

se centren en los datos prioritarios ahorrará recursos y asegurará una mayor calidad de los datos.

- **Identificar los datos necesarios.** Los organizadores deben estar muy familiarizados con el proceso que se monitorea y con los datos relevantes necesarios para la abogacía. Los expertos en el campo relacionado (ya sea personal de la organización u otro socio), deben ayudar en la estrategia y el desarrollo del formulario.
- **Alinear el despliegue con las necesidades de datos.** La decisión de mantener a los voluntarios como fijos o móviles debe estar motivada por el proceso que se está presenciando y el tipo de datos que se necesitan. Del mismo modo, hay que tener en cuenta las fechas y horas en las que deben recogerse los datos, ya sea en una fecha concreta si el proceso lo requiere, o dentro de una ventana estricta para que los datos sean más fiables y la gestión de los voluntarios sea más fácil.
- **Mantener los formularios cortos.** Los formularios deben ser lo más cortos posible para que los datos puedan ser transmitidos rápidamente y analizados con precisión por la organización. Al diseñar los formularios, asegúrese de que cada pregunta tenga una finalidad de abogacía: capturar datos sin un plan claro sobre cómo utilizarlos supone un desperdicio de recursos y tiempo limitados.
- **Mantener los formularios fáciles de usar.** Utilice principalmente preguntas cerradas que sean fáciles de responder, transmitir y analizar. Las preguntas abiertas son difíciles de analizar en masa y corren el riesgo de introducir sesgos, opiniones o malentendidos. Los formularios deben estar bien formados para que los voluntarios no pasen por alto las preguntas. (Véase un ejemplo de formulario de OBM en la Figura 1)
- **Probar los formularios antes de usarlos:** Es una buena práctica “probar” los formularios en acción para asegurar la aplicabilidad al proceso, la lógica para los usuarios y la facilidad de uso. Lo ideal es pedir a un voluntario que utilice el formulario mientras observa el proceso en el mundo real. Esto puede ayudar a identificar áreas de confusión, preguntas mal concebidas u otros problemas que deben corregirse.

For more guidance on developing forms and related training materials, see [Materials](#)

Gestionando a los Voluntarios

Los voluntarios comprometidos son fundamentales. La contratación, la formación y la gestión estratégicas de los voluntarios pueden mejorar la calidad y la eficacia del esfuerzo de la OBM.

Reclutamiento

Considere los siguientes enfoques para reclutar voluntarios comprometidos y crear un compromiso ciudadano que pueda fortalecer la OBM y la campaña de abogacía más amplia:

- **Asegurar la diversidad.** La OBM de rendición de cuentas sociales es una excelente oportunidad para involucrar a los ciudadanos en la supervisión pública. Reclutar proactivamente a todo tipo de voluntarios -incluyendo a los que son diversos en cuanto a edad, género, etnia, religión, capacidad física y otros aspectos demográficos- garantiza que todos los ciudadanos puedan pedir rendición de cuentas a su gobierno.
- **Requerir objetividad.** Los voluntarios deben ser objetivos en su observación. A la hora de reclutar, exija a los voluntarios que estén libres de cualquier conflicto de intereses y que se comprometan con los principios de objetividad y honestidad. Los criterios de reclutamiento deben incluir también otras necesidades, como el acceso a un teléfono móvil, los requisitos de edad mínima y la alfabetización.
- **Reclutar a nivel local.** Dado que los lugares de muestreo de la OBM no pueden sustituirse por conveniencia, espere a reclutar voluntarios hasta que se haya extraído una muestra y se conozcan los lugares de despliegue. Reclute voluntarios de la zona local donde se desplegarán. Esto no sólo ahorrará fondos al evitar viajes innecesarios, sino que los voluntarios de la comunidad local pueden ser más confiables y comprometidos, y pueden tener mejor acceso a los sitios de observación.
- **Fomentar el compromiso.** A veces, la OBM puede parecer técnica y alejada de los “problemas reales”, especialmente si no es un tema que apasione a los voluntarios. Para combatir esto, en el reclutamiento y en la formación, haga hincapié en la importancia del tema que se observa, en el papel fundamental del voluntario y en cómo la OBM ayudará a la campaña de rendición de cuentas

sociales a alcanzar sus objetivos.

- **Planificar para contingencias.** Es una buena práctica reclutar y formar a un 10-20% más de voluntarios que los necesarios para una OBM. Esto garantiza que la OBM cuente con suficientes voluntarios para recolectar datos de todos los puntos de muestreo, al contar con voluntarios de respaldo capacitados, incluso si algunos abandonan.

Capacitación

La OBM debe recolectar datos de forma precisa y estandarizada. Los siguientes consejos de capacitación pueden preparar a los voluntarios para que conozcan sus obligaciones y se sientan más comprometidos con el proceso.

- **Mantener un número reducido de personas en la capacitación.** Organizar cursos de capacitación con no más de 20 a 30 voluntarios por sesión puede ayudar a asegurar que cada voluntario esté suficientemente capacitado y tenga la oportunidad de hacer preguntas, practicar el uso de los formularios y recibir retroalimentación.
- **Estandarizar las capacitaciones.** Para asegurar que los datos se recolectan de forma confiable, los voluntarios deben tener una comprensión uniforme de los formularios y otras tareas clave. Considere la posibilidad de utilizar un puñado de “capacitadores magistrales” para formar a todas las cohortes, si es posible. Si es necesario recurrir a varios capacitadores, limite el número de capacitaciones “descendentes” o en cascada, que pueden diluir el plan de estudios. Desarrollar materiales escritos sólidos -incluidos los programas de capacitación y los manuales para los capacitadores y los voluntarios- para promover una comprensión mejor y más consistente.¹³
- **Utilizar técnicas de enseñanza dinámicas.** Incluya ejemplos prácticos y enfoques atractivos para reforzar la comprensión de los voluntarios. Esto incluye juegos de rol, tormentas de ideas y debates. Las capacitaciones también deben incluir la práctica del uso del formulario y de las herramientas de reporte para que cualquier malentendido pueda ser

¹³ Ver Materials for Professional Election Observation: Designing Forms, Manuals and Trainings, NDI (2014), en <https://www.ndi.org/sites/default/files/Materials%20for%20Professional%20Election%20Observation%20WAEON%20EN.pdf>

corregido en el momento de las capacitaciones. Esto ayuda a evitar problemas durante la observación y a mejorar la calidad de los datos recolectados.

- ***Hacer que las capacitaciones sean memorables.*** No es necesario que los voluntarios se conviertan en expertos en la materia. Los voluntarios sí necesitan entender: su papel, su contribución y las tareas asignadas; el proceso que observarán; cómo llenar y reportar correctamente su formulario; y qué hacer si encuentran desafíos. Las capacitaciones deben centrarse en estas áreas clave. Las capacitaciones deben realizarse a las pocas semanas del despliegue, para que el contenido se mantenga fresco.

Despliegue

Los organizadores deben apoyar a los voluntarios durante el despliegue para garantizar que puedan recolectar y devolver sus datos de observación y superar cualquier desafío que encuentren. Recuerde:

- ***Dar una orientación clara sobre el despliegue.*** La OBM exige que se recolecten datos precisamente de la unidad muestreada durante un periodo de tiempo claro. Asegúrese de que los voluntarios conocen el lugar que se les ha asignado y el periodo de tiempo en el que deben realizar la observación.
- ***Planificar las necesidades de seguridad y logística.*** Algunos de los lugares muestreados pueden ser de difícil acceso o entrañar riesgos. Las organizaciones deben estar preparadas para manejar situaciones de seguridad si se presentan. Para proteger a los voluntarios, realice una evaluación exhaustiva de las necesidades logísticas y de seguridad en los lugares difíciles. En este sentido, algunos temas de la OBM pueden suponer riesgos adicionales para los voluntarios (por ejemplo, las preocupaciones en torno al COVID). Asegúrese de que los voluntarios cuenten con el apoyo, los suministros y las capacitaciones que necesitan para completar sus tareas con seguridad y precisión.
- ***Apoyar a los voluntarios.*** Algunos voluntarios pueden necesitar que se les recuerden sus obligaciones, mientras que otros pueden encontrarse con problemas inesperados. Debe asignarse un equipo de supervisores para apoyar a un número manejable de voluntarios, normalmente entre 5 y 30 personas, teniendo en cuenta los desafíos geográficos y logísticos que

pueden variar de una región a otra.

- **Solucionar problemas según sea necesario.** Como en cualquier proyecto a gran escala, puede haber obstáculos durante el despliegue. Esto puede incluir la denegación de acceso a los lugares de observación, el abandono de los voluntarios, la interrupción de las comunicaciones, entre otros problemas. El personal y los supervisores deben estar preparados para resolver los problemas de forma rápida y creativa para garantizar que los voluntarios puedan observar en los lugares asignados y comunicar sus datos según lo planeado.

Recolección y Análisis de Datos

La información y el análisis de datos son críticos para el éxito de la OBM y muchos esfuerzos utilizan la tecnología para hacer estos procesos más eficientes. Las organizaciones con un gran presupuesto o con capacidad informática existente pueden adaptar las herramientas existentes o crear herramientas personalizadas. Sin embargo, también hay disponibles muchas herramientas gratuitas o de bajo coste.¹⁴

- **Agilizar los informes.** Los voluntarios deben devolver sus datos a la organización de forma rápida y precisa. La presentación de informes a tiempo permite que los datos se verifiquen, se confirmen y, si es necesario, se corrijan inmediatamente. Considere un método de presentación de informes que sea accesible para los voluntarios y que tenga pocas probabilidades de introducir errores. Algunas organizaciones piden a los voluntarios que envíen los datos a un centro de llamadas central, donde los operadores voluntarios introducen sus respuestas en una base de datos principal. Otras utilizan herramientas automatizadas, como SMS o formularios en línea, en los que los voluntarios envían directamente sus respuestas a una base de datos central.
- **Esforzarse por ser exhaustivo.** Para garantizar que los resultados de la OBM sean representativos y precisos, los organizadores deben asegurarse de

¹² Para conocer tecnología de organización gratuita que puede utilizarse para apoyar la OBM, consulte <https://www.dem.tools/>.

que casi el 100% de los informes se devuelvan a tiempo. Esto incluye el seguimiento de los voluntarios que no hayan enviado sus datos según lo programado o que no hayan respondido a todas las preguntas de su formulario.

- ***Adoptar medidas de seguridad y control de calidad.*** A lo largo de la recolección de datos y su análisis, tome medidas para evitar problemas y comprobar la exactitud de los datos. Ya sea en las herramientas de elaboración de informes, en las redes de conectividad o en la base de datos central, garantice unos protocolos de seguridad sólidos que mitiguen los riesgos de suplantación de identidad, piratería informática u otros ataques maliciosos. Incorpore sistemas para prevenir y detectar errores en las respuestas de los voluntarios o en la introducción de datos. Desarrolle una base de datos que advierta de las omisiones de datos, los errores lógicos u otras inconsistencias.
- ***Analizar los datos cuidadosamente.*** Una vez que los datos se reportan y se introducen en una base de datos (y se revisan y corrigen los errores), están listos para su análisis. Los datos deben ser revisados, analizados y contextualizados por un equipo central que incluya un estadístico, un experto en la materia y personal seleccionado de la abogacía. Revise los datos para identificar cualquier tema en el que un porcentaje estadísticamente significativo de respuestas se desvíe de la respuesta esperada o deseada. Según proceda, el equipo debe considerar la variación significativa entre regiones, períodos de tiempo, instituciones u otros factores. Los hallazgos de la OBM deben cumplir con todos los estándares de evidencia y los informes publicados deben ser transparentes sobre el muestreo, la recolección de datos y los métodos de análisis, así como cualquier limitación que pueda haber impactado los datos.

Para más consejos, véase el capítulo 6. Data Management and Analysis in NDI's Systematic Methods for Advancing Election Observation.

El uso de la Evidencia en la Abogacía Efectiva

Recoger evidencias de la OBM es sólo una parte del trabajo, ya que las estadísticas, por sí solas, no suelen fomentar el cambio. Los datos deben integrarse en una estrategia de abogacía más amplia que apalanque los datos para incentivar a los responsables de la toma de decisiones y aprovechar las oportunidades de reforma. Una estrategia de abogacía clara precede a la OBM y garantiza el uso táctico y oportuno de las evidencias. La estrategia en sí misma debe ser informada mediante un análisis de potencia y una teoría del cambio correspondiente.¹⁵

Sentando las Bases para una Abogacía Efectiva

En mayor medida que otras tácticas, la OBM requiere una divulgación previa para garantizar que los destinatarios entienden la metodología y que los hallazgos se reciben de buena gana. Esto es especialmente importante para las organizaciones que trabajan en temas en los que la supervisión ciudadana es relativamente nueva o en los que no tienen relaciones preexistentes con los responsables de la toma de decisiones.

- **Conseguir un apoyo temprano para el proyecto OBM.** Como parte del proceso de diseño del proyecto, realice actividades de divulgación entre los principales responsables de la toma de decisiones, los aliados y las partes interesadas impactadas. De este modo, la OBM se centra en los problemas relevantes, obtiene apoyo (y potencialmente un mejor acceso para los observadores) y crea una comprensión temprana y una aceptación de las conclusiones de la OBM en el futuro. Si no realizan este trabajo previo, las organizaciones han visto que sus esfuerzos de OBM y de abogacía han

¹⁵ <https://www.evaluationinnovation.org/wp-content/uploads/2015/03/Adocacy-Strategy-Framework.pdf>

tenido menos impacto e incluso han sido desestimados como irrelevantes.

- **Educar al público sobre la OBM y las estadísticas.** La mayoría de los ciudadanos no interactúan conscientemente con las estadísticas en su vida cotidiana. Incluso los burócratas y los legisladores pueden no entender o confiar en la metodología de la OBM. Cuando las OBM ponen en entredicho las suposiciones más comunes o avergüenzan a los gobernantes, los críticos intentan desacreditar los datos alegando que las estadísticas (o la organización) no son de fiar. La OBM requiere un trabajo avanzado para educar a las partes interesadas y a los medios de comunicación para que comprendan mejor cómo la información de una muestra puede generalizarse a todo un proceso. Refiérase a ejemplos de cómo la gente normal confía en las muestras en su vida cotidiana (una referencia frecuente: la extracción de una pequeña cantidad de sangre -en lugar de toda- del cuerpo para diagnosticar una enfermedad). También puede ser útil referirse a ejemplos de OBM que hayan tenido éxito para conseguir la aceptación del proyecto.
- **Establecer credibilidad.** Más allá de comprender la metodología y las estadísticas de la OBM, es importante construir la credibilidad de la organización en el tema en cuestión. Esto es especialmente importante si la organización trabaja en un nuevo campo o utiliza un nuevo enfoque. Es importante establecer la credibilidad a través de la experiencia (ya sea interna o a través de una asociación), la objetividad y la precisión.
- **Considerar la sincronización de la abogacía.** A diferencia de las OBM electorales, la sincronización de las OBM de cuentas sociales es más flexible. Determine el momento en que los hallazgos serán mejor recibidos y más procesables. El momento de un ciclo electoral o legislativo puede impactar en el grado de atención que los legisladores y los funcionarios del gobierno prestan a un tema o en el poder que tienen para promulgar reformas. Las tendencias políticas pueden crear oportunidades para impulsar reformas. Las crisis inesperadas, tales como la pandemia de COVID-19 o los desastres naturales, pueden desviar temporalmente la atención de un tema central, o pueden crear una nueva urgencia y apertura para la reforma. La sincronización estratégica de la OBM puede maximizar los esfuerzos de abogacía.

Un Enfoque Multidireccional para la Divulgación a las Partes Interesadas

Una vez analizados los datos de la OBM, hay que considerar qué hallazgos serán más motivadores o procesables, y cómo deben enmarcarse para los diferentes grupos de interesados. Las partes interesadas a las que se dirigen pueden pertenecer a las siguientes categorías:

- **Reformadores:** Esto incluye a los legisladores, burócratas u otros líderes institucionales con mentalidad reformista que pueden impulsar el cambio estructural. Si bien este grupo no necesita estar convencido de la necesidad de cambio, sí necesita ser educado y empoderado para promulgar reformas. Este grupo necesita evidencias que iluminen mejor el problema y recomendaciones accionables que puedan ser fácilmente adoptadas y/o utilizadas para medir el progreso. Estos responsables de la toma de decisiones aliados pueden encontrar útiles los datos detallados de la OBM y pueden acoger las aportaciones de los ciudadanos.
- **Responsables de la toma de decisiones resistentes:** Habrá que incentivar a algunos grupos de legisladores, burócratas o asociaciones profesionales para que resuelvan los problemas. La mera entrega a este grupo de un informe técnico de la OBM no será eficaz. Considere qué tácticas adicionales influirán más en estos actores, posiblemente incluyendo la presión pública, el cabildeo dirigido, las estadísticas impactantes, la narración de historias humanizadas o las quejas directas de los constituyentes.
- **Miembros de los medios de comunicación:** Una campaña pública será más eficaz si los miembros de los medios de comunicación están bien informados e interesados en el tema. Diríjase a los periodistas (incluidos los editores de opinión prolíficos o las personalidades de la radiodifusión) que puedan amplificar los hallazgos y mantener los datos de la OBM y las demandas de abogacía en la vanguardia del discurso público.
- **Ciudadanos comprometidos:** La demanda pública puede empoderar a los reformistas y presionar a los responsables resistentes. Dado que es poco probable que los datos técnicos de la OBM motiven a los ciudadanos, hay que traducirlos y empaquetarlos en algo tangible y relevante para la vida de los ciudadanos. Llegar a diferentes ciudadanos a través de diferentes enfoques, incluyendo diferentes formatos (infografía, vídeos, audio, artículos

de opinión, artículos), diferentes plataformas (radio, televisión, periódico, medios de comunicación social), y diferentes comunicadores (líderes de organizaciones, compañeros ciudadanos, líderes culturales - o incluso influenciadores de los medios de comunicación social). Incluya sólo los hallazgos más convincentes y presente las formas en que los ciudadanos pueden participar en el tema para exigir reformas.

- **Otros aliados:** Los hallazgos de la OBM pueden ayudar a instar, educar y empoderar a otros aliados, incluidos los grupos de la sociedad civil, la comunidad internacional y otras entidades con intereses especiales. Los grupos que trabajan estrechamente en el sector pueden beneficiarse de los hallazgos detallados de la OBM e incluso utilizarlos en su propia abogacía. A otros se les puede dirigir los hallazgos que probablemente motiven su apoyo o se relacionen con sus propias prioridades. Considere cómo la OBM puede apoyar o encender las oportunidades de abogacía colectiva.

Empaquetar y Aumentar los Hallazgos de la OBM

Como ya se ha dicho, la presentación de los datos de la OBM, por sí sola, no obligará a tomar medidas políticas. Incluso los medios de comunicación, que a menudo acuden en masa a las conferencias de prensa en las que se dan a conocer los datos de la OBM sobre las elecciones, pueden estar menos interesados en los datos estadísticos sobre otras cuestiones y procesos. La creación de un sólido plan de comunicación puede hacer que los datos de la OBM sean más accesibles y accionables.

Los datos de la OBM deben ser empaquetados y aumentados con otra información para maximizar el impacto. Los siguientes recursos de comunicación pueden ser útiles:

- **Informe exhaustivo de los hallazgos estadísticos:** Destinado principalmente al uso interno, a fines de transparencia y (si se considera útil) para su difusión entre los reformadores técnicos y los aliados con experiencia en la materia. Para garantizar la transparencia del proyecto, el informe completo debe ser accesible al público, incluso en un sitio web y en los canales de las redes sociales.
- **Informes resumidos a medida:** Destinado a informar a los responsables de

la toma de decisiones y aliados menos técnicos. Debería destacar sólo los hallazgos más llamativos de la OBM, así como los más interesantes o los más accionables para la parte interesada en particular. Si se considera apropiado, también podría ampliarse con más elementos narrativos a continuación.

- **Una narrativa convincente:** Destinada a captar y persuadir a públicos nuevos o resistentes. Destacar los datos que mejor señalan los problemas y aumentar estos hallazgos con contenidos atractivos. Esto podría incluir narraciones de primera mano que pongan un rostro humano al problema o ilustraciones dinámicas, infografías o vídeos que atraigan y mantengan la atención. Los activos deben empaquetarse como contenido escrito, de audio, gráfico y/o de vídeo para ser compartidos en varias plataformas públicas, incluyendo los medios de comunicación impresos, la radio, la televisión y las redes sociales.
- **Contenido “viral”:** Con la intención de crear una mayor conciencia e impulso para la campaña. Identificar el hallazgo más llamativo de la OBM, ya sea una estadística impactante, una “pistola humeante” o un hallazgo sorprendente que desafíe las suposiciones más generalizadas. Presente este hallazgo de forma adecuada, con un gráfico impactante, un contenido atractivo o un truco de medios de comunicación ganados. A continuación, solicite a voluntarios, aliados, líderes locales, influenciadores y a los medios de comunicación que amplifiquen el contenido y consigan más interés en la campaña.

6

Evaluar el Impacto y Adaptar el Enfoque

Como con cualquier iniciativa, es importante monitorear activamente y evaluar honestamente si un enfoque está funcionando. Todas las campañas de rendición de cuentas sociales encuentran obstáculos, ya sea en la recolección de datos o en la abogacía, y ser adaptable y creativo es fundamental para el

éxito. Hay que seguir respondiendo al contexto político y pivotar ante nuevas oportunidades y avances en la reforma.

Después de llevar a cabo una divulgación dirigida a las partes interesadas y reforzar los mensajes clave a través de comunicaciones más amplias, vuelva a evaluar. ¿Responden las partes interesadas a las evidencias como se esperaba? Si no es así, ¿qué se interpone en las reformas? ¿Es necesario presentar las evidencias de forma diferente? ¿Serían más eficaces otros tipos de evidencia o de narración de historias? ¿Existen nuevos o diferentes puntos de presión o vías de acceso para la reforma? Recordemos el ejemplo de la Sección I: A lo largo de una década, el CEGSS adaptó y aplicó nuevas tácticas para influir en los responsables de la toma de decisiones, ya que su enfoque inicial no logró generar cambios.

Después de un impulso inicial de abogacía, considere cómo reutilizar los hallazgos de la OBM. La OBM podría utilizarse como datos de línea base para medir nuevas reformas, al servicio de nuevos esfuerzos de abogacía, o para apoyar una nueva necesidad social. Por ejemplo, cuando COVID-19 llegó a Túnez, Mourakiboun aprovechó la oportunidad para revitalizar sus datos de OBM de salud pública, que incluían mapas y datos de rendimiento de los centros de salud, y una lista de instituciones de riesgo. Volvieron a revisar sus datos, proporcionando nuevas recomendaciones sobre la medicación, el saneamiento y la imposición del distanciamiento social en público.

Una vez concluida la labor de abogacía, evalúe si se han alcanzado los objetivos y cómo ha contribuido la OBM a dichos esfuerzos. Considere si los datos de la OBM fueron efectivos para impulsar la demanda de los ciudadanos, incentivar a los responsables de la toma de decisiones o ayudar de alguna otra manera a las reformas. Considere si la OBM se integró o apoyó una estrategia de abogacía más amplia. Considere cómo los ciudadanos se involucraron con la OBM -como voluntarios y como público- y si la OBM ayudó a crear un espacio para que los ciudadanos pidieran rendición de cuentas a su gobierno. Como se muestra en los siguientes estudios de caso, cada OBM ofrece importantes lecciones para construir mejores estrategias de rendición de cuentas sociales en el futuro.

Estudios de Caso

Caso 1: Serbia

Antecedentes

A partir de 2019, Law Scanner, una organización de protección de los derechos sanitarios, se asoció con el Centro de Investigación, Transparencia y Rendición de Cuentas (Center for Research, Transparency and Accountability - CRTA), una organización de monitoreo electoral, para llevar a cabo una OBM de las instituciones de atención primaria en Serbia. A través de su labor de protección de los derechos de los pacientes, Law Scanner recibe quejas directas de los ciudadanos sobre el sistema sanitario. En los años anteriores a la OBM, un gran número de ciudadanos se puso en contacto con Law Scanner para quejarse de la disponibilidad, la calidad y la eficiencia del sistema de atención sanitaria primaria. Estas quejas de los ciudadanos presagiaban los problemas descubiertos y cuantificados por la OBM y sirvieron de base para la estrategia de abogacía más amplia de Law Scanner.

¿Cuál era su objetivo de abogacía? ¿Cómo apoyó la OBM ese objetivo?

A partir de las quejas de los ciudadanos y de su examen del marco jurídico, Law Scanner evaluó el contexto sanitario para determinar el nivel de los problemas y precisar su objetivo de abogacía. Decidieron utilizar una estrategia de cooperación, educación y persuasión para obligar a los responsables de la toma de decisiones a realizar las reformas necesarias. Su objetivo era utilizar los hallazgos específicos y sistemáticos sobre el proceso de atención sanitaria, junto con la información obtenida de las quejas de los ciudadanos, para persuadir a los responsables de la toma de decisiones de que apoyaran cambios sistemáticos en los servicios de atención primaria.

La OBM se diseñó para cuantificar los problemas clave que los ciudadanos encuentran en la atención sanitaria primaria, así como para ofrecer recomendaciones accionables para mejorar las instituciones y las prácticas

de atención sanitaria primaria. La OBM se centró en los centros de atención primaria, el alcance de los servicios que prestaban y su cumplimiento de la normativa legal. En relación con el mandato y el enfoque de abogacía de Law Scanner, la OBM también prestó especial atención a la aplicación de la Ley de Derechos de los Pacientes y a los mecanismos de reparación relacionados, así como a los derechos de las personas con discapacidad para acceder a la atención sanitaria.

¿Cómo ha utilizado el proyecto las asociaciones, las coaliciones o la acción colectiva?

El proyecto delimitó las responsabilidades entre Law Scanner y CRTA, según sus conocimientos y experiencia. Law Scanner, con su experiencia en la protección de los derechos de la salud, dirige la campaña de abogacía y la divulgación entre los funcionarios públicos, los grupos de interés de la salud y el público. Para el proyecto de la OBM, actuaron como expertos en la materia en el diseño del proyecto, lo que incluyó la aportación de insumos para el diseño del formulario y la utilización de los hallazgos de la OBM para redactar un informe y recomendaciones sobre el estado de la asistencia sanitaria en Serbia.

CRTA, una organización con experiencia en el monitoreo de elecciones que ha llevado a cabo varias OBM electorales, se encargó de: diseñar el enfoque y la metodología de muestreo de la OBM; reclutar, capacitar y gestionar a los voluntarios de la OBM; recolectar y analizar datos; y producir un informe de hallazgos técnicos para informar la abogacía y las recomendaciones de Law Scanner.

Más allá de la asociación principal, Law Scanner también compartió los hallazgos de la OBM con otros grupos de interés de los derechos de la salud para ayudar a informar su estrategia de abogacía.

¿Cómo se estructuró la OBM? ¿Qué tipo de datos recolectó?

A finales de 2019, el CRTA reclutó y capacitó a un total de 393 observadores para monitorear las instituciones de salud utilizando la metodología OBM. De un total de 1.773 instituciones de atención primaria, se seleccionó una muestra de 314 instituciones sanitarias mediante un muestreo aleatorio por grupos en

dos etapas, estratificado por regiones.

De las 314 localidades muestreadas, los observadores sólo pudieron acceder a 282 instituciones sanitarias, ya que se les negó el acceso a 20 instituciones y 6 instituciones estaban cerradas o se habían trasladado. El CRTA había solicitado la aprobación formal del Ministerio de Sanidad, pero no recibió respuesta.

Una pareja de observadores visitó cada centro muestreado y utilizó cuestionarios para recolectar datos sobre el funcionamiento de la institución, el trabajo del centro sanitario y la experiencia de los pacientes. Los datos se comunicaron al CRTA, que analizó los hallazgos en un informe técnico para Law Scanner.

Al revisar los resultados de la OBM, Law Scanner identificó y detalló siete problemas graves en la atención primaria, entre ellos:

1. La falta de información pública precisa y oportuna sobre la ubicación de los centros sanitarios y los servicios que ofrecen.
2. La ausencia de un sistema eficiente y ampliamente utilizado por los pacientes para programar sus citas. [Los pacientes rara vez utilizaban los centros de llamadas (solo el 6% de los pacientes) o la programación en línea (solo el 2% de los pacientes), mientras que el 75% seguía acudiendo en persona para programar sus citas].
3. Accesibilidad insuficiente para las personas con discapacidad, incluida la falta de rampas para sillas de ruedas en casi dos tercios de los centros de atención primaria.
4. Falta de transparencia y educación sobre la protección de los derechos de los pacientes. Solo el 60% de las instituciones de atención primaria informaron a los pacientes de los

	Belgrade	Western Serbia	Eastern Serbia	Vojvodina
No elevator	20%	34%	43%	30%
No heating	0%	5%	6%	1%
Damp present	14%	14%	29%	18%
No drinking water	4%	20%	16%	40%
No rest rooms designated for persons with disabilities	93%	95%	96%	99%
No toilet bowl handrails for persons with disabilities	92%	100%	97%	97%
No separate rest rooms for ladies and gentlemen	54%	54%	63%	67%
No toilet bowls	7%	14%	33%	7%
No toilet bowl seats	26%	21%	40%	25%
No waiting room chairs/benches	0%	1%	0%	0%
No hot water	65%	55%	77%	57%
No cold water	0%	8%	10%	6%
No soap	59%	36%	43%	42%

mecanismos de reparación.

5. La falta de información (en las instituciones y en las páginas web) sobre los copagos obligatorios para determinados servicios y medicamentos.
6. La falta de información sobre el derecho al reembolso de los gastos del seguro en más de la mitad de los centros sanitarios y en casi todos (93%) los sitios web de atención primaria.
7. Una grave carencia de suministros, instalaciones y equipos de saneamiento: el 23% de las instituciones carecían de agua potable para los pacientes, el 63% de las instalaciones carecían de agua caliente y el 42% de las instalaciones carecían de jabón, en el momento en que se realizó la OBM.

¿Cuál fue el enfoque de la abogacía? ¿Cómo se utilizaron los datos de la OBM?

A partir de las conclusiones de la OBM, Law Scanner redactó un informe de recomendaciones que destacaba sus siete conclusiones principales y detallaba las recomendaciones relacionadas. Lo más importante es que sus recomendaciones establecían soluciones a corto y largo plazo, así como los cambios necesarios en las leyes y reglamentos. Law Scanner planeó utilizar estos hallazgos y recomendaciones de la OBM para impulsar el cambio sistémico de la atención sanitaria primaria. Law Scanner analizó y priorizó a las partes interesadas para su abogacía y divulgación, identificando objetivos específicos, estrategias de comunicación y “activos” que destacaran los datos de la OBM relevantes para cada parte interesada.

Desafortunadamente, la pandemia de COVID-19 (combinada con un contexto político difícil) creó barreras significativas para la sincronización, el método y la forma de la divulgación de la abogacía. En el momento de redactar esta guía, Law Scanner había enviado su informe al Ministerio de Salud y estaba comenzando su labor de divulgación entre los funcionarios gubernamentales relevantes. Law Scanner comenzó a coordinarse con otras organizaciones no gubernamentales del sector de la salud para compartir las conclusiones de la OBM y elaborar estrategias para aprovecharlas en los llamamientos conjuntos a la reforma. Cuando el Ministerio de Salud anunció una revisión del sistema de salud, Law Scanner se orientó hacia una nueva vía de reforma, utilizando los hallazgos de la OBM para informar su revisión y comentarios para las nuevas

leyes y reglamentos propuestos.

De cara al futuro, a medida que la pandemia de COVID-19 se normalice, Law Scanner planea revisar su estrategia de abogacía para incluir la divulgación a otros grupos de la sociedad civil, los sindicatos y el público.

¿Hubo algún desafío externo a la OBM o a la campaña en general?

El proyecto se encontró con desafíos externos tanto en la aplicación de la OBM como en el plan de abogacía. Aunque la CRTA solicitó la aprobación del Ministerio de Salud para su trabajo de campo de OBM, nunca recibió respuesta. En la práctica, cuando los voluntarios de CRTA se desplegaron en los centros sanitarios públicos de toda Serbia, se les negó el acceso para observar en 26 centros (de una muestra de 314). El personal de esas instituciones citó la falta de aprobación del Ministerio de Salud o del director de la institución al rechazar a los voluntarios CRTA. Aunque en este caso la muestra siguió siendo confiable, este nivel de pérdida de datos podría haber supuesto un grave riesgo para la OBM.

Cuando COVID-19 llegó a Serbia, justo cuando los resultados estaban completos y la abogacía estaba lista para comenzar, surgieron otros desafíos. Todo el sistema sanitario, incluido el Ministerio de Salud y la mayoría de las demás partes interesadas, estaban repentinamente preocupados por responder a la crisis de salud pública. Resultó difícil atraer la atención hacia las reformas a largo plazo y organizar reuniones y actividades de divulgación como se había planeado inicialmente.

Además, el plan de abogacía se vio afectado por el contexto político más amplio. El aplazamiento de las elecciones celebradas en junio de 2020 paralizó las comunicaciones con los funcionarios del gobierno y las controversias políticas a más largo plazo crearon más limitaciones para que la sociedad civil se relacionara con los organismos gubernamentales.

¿Hubo algún desafío interno a la OBM o a la campaña en general?

Gracias a la experiencia previa de la CRTA en la aplicación de la OBM y la gestión de voluntarios para las elecciones, muchos de los desafíos internos comunes a los proyectos de OBM se mitigaron mediante una planificación

detallada, una sólida gestión de proyectos y muchos niveles de control de calidad. Aun así, la CRTA identificó áreas de mejora, como una comunicación más ágil entre los gestores del proyecto, los coordinadores, los capacitadores y los voluntarios; la comprobación de los conocimientos de los voluntarios después de las capacitaciones para eliminar cualquier malentendido; el reforzamiento de los cuestionarios; y la contratación de más voluntarios de apoyo.

Más adelante en el proyecto, los impactos de la pandemia de COVID-19 crearon obstáculos para trabajar con normalidad. Esto provocó retrasos en el desarrollo y la aplicación del plan de abogacía.

En definitiva, ¿ha tenido éxito el proyecto en su abogacía?

En el momento de redactar este informe, la campaña de abogacía se encontraba en su fase inicial, tras un retraso debido a la pandemia de COVID-19. Por ello, los resultados de la campaña aún no son evidentes.

¿Cuáles son las principales lecciones aprendidas del proyecto?

- 1. *Es importante entablar relaciones con las autoridades y/o conseguir la aprobación por escrito.*** Intentar recolectar datos sin el apoyo oficial de las autoridades nacionales resultó un reto, incluso en espacios abiertos como los centros de salud pública. Los observadores electorales necesitan una “acreditación” para acceder a las mesas electorales y una aprobación similar puede ser necesaria para los proyectos de OBM para la rendición de cuentas. Recibir algún tipo de aprobación de las autoridades pertinentes (como se exige a los observadores electorales en la mayoría de los países) podría haber eliminado los obstáculos para acceder al proceso sin trabas y habría evitado la pérdida de puntos de datos muestreados.
- 2. *Los ciudadanos voluntarios se sienten interesados en temas relacionados con su propia vida.*** Según los propios voluntarios de CRTA, el monitoreo de la asistencia sanitaria se sentía más directamente conectado con sus vidas que el monitoreo de las elecciones. Las personas se sintieron empoderadas al trabajar en un proyecto que podía influir directamente en una parte clave de su vida cotidiana: el acceso a la asistencia sanitaria.
- 3. *Los planes de abogacía a menudo tienen que adaptarse.*** La llegada de la pandemia de COVID-19 afectó significativamente a la capacidad de

los que abogaban por la causa para utilizar las estrategias conocidas y comprometerse con las partes interesadas relevantes. Aunque la pandemia es un caso extremo, otros grupos pueden experimentar obstáculos externos al cambiar los contextos políticos, culturales o logísticos. Estar preparado para reimaginar y adaptar las estrategias de abogacía en consecuencia es importante para el éxito de un proyecto.

Caso 2: Túnez

Antecedentes

La Asociación Réseau Mourakiboun (Mourakiboun) ha observado las elecciones en Túnez desde el primer escrutinio posterior a la revolución en 2011, y participó en la primera tabulación paralela de votos (TPV) del país en 2014. Gracias a esta experiencia, Mourakiboun se ganó el respeto y la confianza de los ciudadanos y funcionarios públicos tunecinos, y construyó una red nacional de voluntarios y coordinadores.

Entre enero de 2016 y enero de 2018, Mourakiboun puso en marcha la Iniciativa de Monitoreo de la Atención Primaria de Salud (APS) para apalancar su experiencia con la observación basada en muestreo (OBM) para mejorar la rendición de cuentas en la sanidad pública.

¿Cuál era su objetivo de abogacía? ¿Cómo apoyó la OBM ese objetivo?

Al recolectar datos sobre el sistema de salud, Mourakiboun pretendía proporcionar hallazgos útiles para que los responsables de la toma de decisiones y los que abogaban por la causa pudieran realizar mejoras en el proceso basadas en la evidencia. Además, la iniciativa pretendía ampliar el trabajo de Mourakiboun en cuestiones de gobernanza más amplias, y ayudar a mantener y comprometer su red de voluntarios entre los ciclos electorales.

A través de la iniciativa, Mourakiboun planeó observar los centros de salud básicos (centros de santé de base, o CSB) gestionados por el gobierno con cinco objetivos específicos:

1. Mejorar la disponibilidad de información sobre el acceso a los servicios sanitarios prestados por los CSB en todo el país

2. Aumentar la conciencia de los ciudadanos, los medios de comunicación y la sociedad civil sobre los CSB (ubicación, acceso a los servicios, derechos de los pacientes, etc.)
3. Contribuir a la accesibilidad de los servicios públicos mediante el monitoreo de los servicios sanitarios prestados por los CSB
4. Apoyar los esfuerzos de evaluación y de abogacía para influir en las diferentes partes interesadas en la implementación de las medidas o políticas necesarias para la mejora de los servicios de los CSB
5. Hacer que las autoridades nacionales, regionales y locales rindan cuentas sobre la mejora de los servicios públicos

La iniciativa se diseñó para medir los resultados en diferentes “oleadas”: primero se realiza un monitoreo exhaustivo como línea base y luego, al cabo de un año, se lleva a cabo una OBM para evaluar el nivel de mejora.

¿Cómo ha utilizado el proyecto las asociaciones, las coaliciones o la acción colectiva?

Mourakiboun trabajó mayoritariamente de forma independiente en el diseño y la implementación de la iniciativa, pero colaboró con socios centrados en la salud en momentos discretos del proyecto. Por ejemplo, para garantizar la exactitud de sus listas de control de monitoreo, colaboró con expertos médicos y quienes abogaban por el tema. Tras la observación y el análisis de los datos, Mourakiboun proporcionó a las ONE centradas en la salud pública sus hallazgos. En el ámbito de la abogacía, Mourakiboun se relacionó directamente con los medios de comunicación, el Ministerio de Salud y otras partes interesadas. Poco después de su primera actividad de investigación, Mourakiboun se unió a una coalición de la sociedad civil que hizo un llamamiento conjunto para mejorar los servicios de salud pública.

¿Cómo se estructuró la OBM? ¿Qué tipo de datos recolectó?

La iniciativa supuso una serie de actividades de monitoreo y presentación de informes sobre la calidad de los servicios ofrecidos por los centros de salud básicos (centros de santé de base, o CSB) gestionados por el gobierno. La OBM fue la última actividad de recolección de datos, destinada a comparar cualquier cambio en el transcurso del año después de que se compartieran los

datos de línea base con las partes interesadas. Antes de la implementación de los proyectos, Mourakiboun se dirigió al Ministerio de Salud para solicitar la aprobación del proyecto y recibió el acuerdo del Ministerio. Sin embargo, la aprobación no se formalizó y los posteriores cambios en el liderazgo del Ministerio provocaron retrasos en las actividades del proyecto mientras Mourakiboun esperaba una nueva aprobación.

La iniciativa incluía cuatro actividades distintivas:

- 1. Cartografía de los CSB:** Entre enero y mayo de 2016, Mourakiboun reclutó a 29 coordinadores y 57 voluntarios para geolocalizar los 2.104 CSB de Túnez. Sobre la base de una lista oficial proporcionada por el Ministerio, Mourakiboun creó el primer mapa completo del país de los CSB.
- 2. Observación Exhaustiva de la Línea Base:** Mourakiboun reclutó a 27 coordinadores y 1.121 voluntarios para llevar a cabo una observación de línea base de todos los CSB operativos, un total de 2.074 de los 2.104 iniciales que se habían mapeado. Entre el 9 y el 28 de enero de 2017, los observadores se desplegaron en los CSB para capturar datos sobre: el estado general, la infraestructura y la limpieza de los CSB; la realización de la atención médica general; la realización de la atención por parte de las parteras; la administración de vacunas; y la realización de la atención de enfermería.
- 3. Observación de los Centros de Emergencia:** En noviembre de 2017, Mourakiboun realizó un monitoreo exhaustivo de los 139 centros de atención de emergencias, con 135 observadores.
- 4. Observación Basada en Muestreo (OBM):** Con el fin de monitorear las mejoras en los CSB un año después de la línea base, Mourakiboun realizó una OBM con una muestra de 600 CSB del 16 al 19 de enero de 2018. Un total de 528 observadores se unieron en equipos asignados para observar de 1 a 3 CSB, dependiendo de la muestra seleccionada en su localidad asignada. Los observadores respondieron a preguntas cerradas sobre las condiciones exteriores e interiores de los centros, los diferentes servicios prestados a los ciudadanos, la existencia de personal médico y la disponibilidad de medicamentos suministrados a los pacientes. Los voluntarios enviaron sus datos a través de mensajes SMS precodificados enviados a una base de datos centralizada.

La iniciativa produjo conjuntos de datos clave, incluyendo:

- Localizaciones SIG de todos los CSB del país;
- Datos de línea base exhaustivos sobre la calidad, la funcionalidad y el alcance de la atención en los CSB;
- Datos adicionales relacionados con los servicios de atención de emergencia; y
- Hallazgos de la OBM destinados a medir los cambios desde el estudio de línea base.

A partir de estos hallazgos, Mourakiboun publicó informes preliminares y un informe final exhaustivo. El informe incluía una lista de CSB “críticos” (aquellos que mostraban un rendimiento negativo en cinco o más criterios “sensitivos”), que Mourakiboun esperaba que informara a los responsables de la toma de decisiones sobre qué CSB requerían más apoyo o supervisión.

¿Cuál fue el enfoque de la abogacía? ¿Cómo se utilizaron los datos de la OBM?

La estrategia primaria de Mourakiboun consistió en compartir los hallazgos con las partes interesadas clave y los responsables de la toma de decisiones para informar sobre las reformas de la política sanitaria. Las actividades de divulgación incluyeron: dos conferencias de prensa (una después de la observación de línea base en marzo de 2017 y otra después de la observación basada en muestreo en enero de 2018); la entrega de un informe de línea base a los Miembros del Parlamento, al Ministerio de Salud, a la Comisión de Salud y a otros profesionales del sector sanitario; la proyección de un vídeo sobre la observación de línea base para los Miembros del Parlamento y la Comisión de Salud; la celebración de reuniones para informar a los Miembros del Parlamento, al Ministerio de Salud y a la Comisión de Salud sobre los resultados de la observación de línea base; y el envío de una lista de CSB de “nivel crítico” al director del Ministerio de Salud.

La iniciativa fue cubierta por los medios de comunicación nacionales, incluyendo un breve reportaje sobre el proyecto emitido en las noticias. En su

mayor parte, los datos de la investigación se presentaron por sí solos, como porcentajes de los hallazgos que mostraban las tendencias y como la lista de BSC de “nivel crítico”. En un evento, Mourakiboun compartió fotos de las condiciones sobre el terreno recibidas de los voluntarios, que las partes interesadas señalaron como especialmente convincentes.

A mediados de 2017, Mourakiboun se unió a una coalición de la sociedad civil llamada Coalición para la Defensa del Servicio de Salud Pública y firmó un llamamiento conjunto a la reforma. La Coalición se comprometió activamente con los responsables de la toma de decisiones en materia de salud pública y utilizó los hallazgos del proyecto en la abogacía.

¿Hubo algún desafío externo a la OBM o a la campaña en general?

Al inicio del proyecto, Mourakiboun consiguió la acreditación para la observación y una lista de todos los CSB del Ministerio de Salud. El antiguo Ministro de Salud informó de que al principio les extrañaba que Mourakiboun, cuya reputación es sinónimo de elecciones, se interesara por la sanidad pública. Mourakiboun informó de que fue difícil conseguir la acreditación y demostrar que se tomaba en serio el trabajo en la sanidad pública. También fue un desafío explicar por qué se necesitaba una muestra aleatoria, ya que el muestreo estadístico es relativamente nuevo en el sector público de Túnez.

Por desgracia, el Ministro de Salud falleció después de la observación de línea base de enero de 2017. Dado que no existía una acreditación formalizada ni un memorando de entendimiento con el Ministerio, Mourakiboun tuvo que volver a acudir al nuevo Ministro para obtener una nueva aprobación para la OBM final. Al final del programa, Mourakiboun había trabajado con tres Ministros de Salud diferentes, lo que generó retrasos y perturbó las relaciones políticas importantes para la abogacía. Al mismo tiempo, se especulaba con que el cambio de liderazgo creaba una mayor apertura a la transparencia y la supervisión, ya que cualquier problema que se descubriera podía achacarse a un Ministro anterior.

Un desafío adicional para la Iniciativa fue la falta de datos y normas confiables relacionadas con los CSB. Las normas oficiales de Túnez para los CSB no se habían actualizado desde la década de 1980 y ahora se consideran obsoletas.

Como no había normas objetivas para evaluar el funcionamiento de los CSB, Mourakiboun tuvo que trabajar intensamente con médicos y expertos en salud pública para desarrollar la lista de verificación.

¿Hubo algún desafío interno a la OBM o a la campaña en general?

Aunque Mourakiboun tenía una gran experiencia en la aplicación de la OBM y la abogacía relacionada con las elecciones, fue un desafío recrear ese éxito en un nuevo campo. A diferencia de sus proyectos electorales, Mourakiboun tuvo dificultades para reclutar voluntarios para su iniciativa sanitaria. Mourakiboun buscó voluntarios con el mismo proceso y criterios utilizados para la observación electoral tradicional. Sin embargo, una parte importante de los voluntarios anteriores no se unió a la iniciativa sanitaria por falta expresa de interés o disponibilidad.

Además, los esfuerzos de abogacía de Mourakiboun se dirigieron casi exclusivamente a objetivos a nivel nacional, en lugar de a nivel provincial o municipal. Sin embargo, Túnez se encuentra en pleno proceso de descentralización, pasando de una estructura de gobierno altamente centralizada anterior a la revolución. De hecho, las asignaciones presupuestarias para los CSB se realizan a nivel de las gobernaciones, que tienen un mandato más directo y capacidad para mejorar los servicios en los CSB. La Comisión de Salud y el Ministerio de Salud pueden tener cierta influencia en las mejoras de los CSB aumentando el presupuesto general de la gobernación, pero en última instancia son los gobernadores quienes deciden cómo se dirigen los recursos. Una mayor comprensión de cómo se gobiernan y dotan de recursos los CSB podría haber reforzado los esfuerzos de abogacía y el compromiso con los responsables de la toma de decisiones.

En definitiva, ¿ha tenido éxito el proyecto en su abogacía?

Después de la conferencia de prensa final en enero de 2018, la investigación y abogacía de Mourakiboun sobre el tema se desaceleró significativamente. Esto se debió en parte a que el financiamiento del programa terminó y en parte a que la abogacía de la salud no era un componente continuo de su estrategia organizacional.

Una evaluación posterior al proyecto realizada por el NDI a fines de 2018 determinó que los funcionarios electos encontraron que el mapa geolocalizado

de los CSB era particularmente útil, ya que no podían crear uno ellos mismos. Las partes interesadas indicaron que los datos de la iniciativa fueron ampliamente revisados por los funcionarios de salud a nivel nacional, pero señalaron que pintar una imagen amplia del desempeño general de los CSB era menos accionable de lo que habrían sido los datos desagregados a nivel de las gobernaciones o incluso de los CSB individuales. Aunque se produjeron algunas pequeñas mejoras tras la observación de línea base, los cambios parecían producirse en los CSB individuales (quizás iniciados por sus propios líderes) y no necesariamente como resultado de cambios en la política a nivel local o nacional.

Sin embargo, años después de la conclusión del proyecto, Mourakiboun aprovechó la oportunidad de utilizar mejor los datos para apoyar la salud pública. Ante la crisis del COVID, los resultados de la iniciativa -incluido el mapa de centros de salud, el conjunto de datos en profundidad y la lista de CSB de “nivel crítico”- se convirtieron en algo más accionable para el Ministerio de Salud y otros que abogaban por la salud. En abril de 2020, el presidente de Mourakiboun apareció en la televisión nacional para hablar del trabajo sanitario de la organización e invitó a las partes interesadas a solicitar y utilizar sus datos. Mourakiboun revisó sus conjuntos de datos para ofrecer nuevas recomendaciones sobre el suministro de medicamentos a los ancianos, la higienización de los espacios públicos y la aplicación del distanciamiento social. Hasta el momento, los datos se han compartido con diversas partes interesadas, como el Ministerio de Derechos Humanos de Túnez, así como con varias organizaciones internacionales y nacionales de la sociedad civil centradas en la salud pública, los problemas de los niños y la salud de las mujeres, entre otros. Los datos servirán para informar sobre la forma en que las iniciativas de respuesta son puestas en marcha por una amplia variedad de actores que trabajan para combatir el COVID-19.

¿Cuáles son las principales lecciones aprendidas del proyecto?

1. Las asociaciones pueden crear eficiencia, credibilidad y sostenibilidad.

Involucrar a los socios de la ONE centrados en la salud pública desde el principio del proyecto podría haber beneficiado a la iniciativa: aumentando la participación en los esfuerzos de abogacía; vinculando las prioridades y recomendaciones de datos a una estrategia a más largo plazo; reforzando la

credibilidad y el acceso a los responsables de la toma de decisiones y a las autoridades; y contribuyendo a un modelo de rendición de cuentas sociales más sostenible.

- 2. *La acreditación formal y completa es útil.*** En comparación con el estudio de caso de Serbia, los observadores de Mourakiboun pudieron acceder plenamente a los centros de salud y recolectar datos gracias, en parte, a la aprobación del Ministerio de Salud. Sin embargo, el regreso a las autoridades (rotativas) en cada fase del proyecto provocó retrasos inesperados. Conseguir una autorización formalizada para múltiples rondas de observación o tratar de establecer un acceso ciudadano garantizado a largo plazo a un proceso podría beneficiar a futuros proyectos.
- 3. *La metodología estratégica hace que los hallazgos sean más accionables.*** Cuando se diseñan para apoyar un objetivo específico de abogacía, la OBM puede producir información que se inserta en los esfuerzos de reforma en curso. Limitar un objetivo de abogacía antes de diseñar la metodología puede ayudar a que las listas de verificación sean más eficientes, la recolección de datos más fácil para los voluntarios y los hallazgos más digeribles para el público objetivo. Un obstáculo clave para el impacto del proyecto fue que los hallazgos y la difusión de la abogacía se centraron en el ámbito nacional. Dirigir los datos y la abogacía al nivel en el que se toman las decisiones (el nivel de la gobernación), podría haber conducido más directamente a las mejoras.
- 4. *Aprovechar las oportunidades de impacto y reajustarlas en consecuencia.*** Mourakiboun reconoció rápidamente que sus datos de monitoreo podían ser un activo para los esfuerzos del gobierno y la sociedad civil en la lucha contra la pandemia del COVID y el apoyo a los ciudadanos. Revitalizar sus hallazgos para adaptarlos al momento, poniendo de relieve los nuevos datos accionables, fue una forma importante de que el proyecto tuviera impacto años después de su realización.

Apéndice I: Orientaciones Adicionales para el Muestreo

Lo siguiente ha sido extraído y adaptado de The Quick Count and Election Observation: An NDI Guide for Civic Organizations and Political Parties, Chapter Five: Statistical Principles and Quick Counts del NDI.

Construyendo la muestra

En la práctica, la construcción de una muestra de OBM implica una combinación de juicios. Entre ellos se incluyen:

- identificar la unidad de análisis;
- determinar el margen de error y los niveles de confianza;
- seleccionar un enfoque de muestreo aleatorio

La Unidad de Análisis

La unidad de análisis es el objeto de estudio y la unidad que se va a muestrear. El objetivo de la estadística es aprender algo sobre todo el universo/población de la unidad de análisis a partir de una muestra. En el caso de las OBM electorales, la unidad de análisis para el proceso de votación y recuento es la mesa electoral, y todo el universo/población es la lista de mesas electorales. En el ejemplo de Serbia, la unidad de análisis fue el centro de atención sanitaria primaria. En el caso de Túnez, la unidad de análisis fue el centro de salud básico.

Determinación del Margen de Error y de los Niveles de Confianza

El Margen de Error: El margen de error se refiere a la precisión de los resultados estadísticos de una muestra. Indica el rango dentro del cual debe estar la cifra verdadera para toda la población. Por ejemplo, con una OBM para las elecciones, si el margen de error es de +/-5% y el 75% de las mesas electorales de la muestra abrieron a tiempo, entonces se puede confiar en que entre el 70% y el 80% de todas las mesas electorales del universo (incluso las no observadas) deben haber abierto a tiempo.

Nivel de Confianza: El nivel de confianza se refiere a la probabilidad de que la muestra estadística refleje con exactitud la población. Ninguna estadística puede tener un 100% de confianza porque se basa en una muestra de toda una población. La única manera de tener un 100% de confianza es recolectar datos sobre cada unidad de análisis de toda la población. Sin embargo, rara vez se necesita un 100% de confianza y el ahorro en términos de coste y tiempo del muestreo supera con creces cualquier reducción del nivel de confianza. En el caso de las OBM para las elecciones y en las ciencias sociales en general, el nivel de confianza suele fijarse en el 95%. Esto significa que las estadísticas resultantes serán precisas 19 de cada 20 veces. Si se requiere un mayor nivel de certeza, el nivel de confianza puede fijarse en el 99% y las estadísticas resultantes serán precisas 99 de cada 100 veces.

Selección de un Enfoque de Muestreo Aleatorio

Muestras Aleatorias Simples (SRS) Con la muestra aleatoria simple, las unidades de análisis se seleccionan aleatoriamente de una en una de todo el universo/población. De este modo, cada unidad de la población tiene las mismas posibilidades de ser incluida en la muestra. Sin embargo, para que cada unidad de análisis tenga la misma oportunidad de ser incluida en la muestra, debe haber una lista precisa de todas las unidades de análisis posibles.

Muestras Aleatorias Estratificadas La muestra aleatoria estratificada aplica los mismos principios de aleatoriedad que la muestra aleatoria simple. Sin embargo, la población global se divide primero en dos o más estratos mutuamente excluyentes y luego se construye una muestra aleatoria simple para cada estrato. Por ejemplo:

El objetivo de un proyecto es utilizar una muestra de 1.000 estudiantes para generalizar sobre una población universitaria de 20.000 estudiantes, la mitad de los cuales son estudiantes de grado y la otra mitad son estudiantes de posgrado. Mientras que el enfoque de la muestra aleatoria general selecciona aleatoriamente 1.000 puntos de muestra de la lista total de 20.000 estudiantes, el enfoque de la muestra estratificada sigue dos pasos. En primer lugar, divide la lista de todos los estudiantes en dos grupos (estratos), uno de los cuales incluye a todos los estudiantes de grado y el otro a todos los estudiantes de posgrado. A continuación, selecciona 500 casos del estrato 1 (estudiantes de grado) y otros 500 casos del estrato 2 (posgrado).

En el enfoque estratificado, la selección de cada caso sigue cumpliendo los criterios de aleatoriedad: la probabilidad de selección de cada caso dentro de cada estrato es exactamente la misma (en el ejemplo anterior, 1 de cada 20). Sin embargo, la práctica de la estratificación significa que el resultado final producirá una muestra global que refleje más fielmente la distribución de los casos en el conjunto de la población.

Determinación del Tamaño de la Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra (es decir, cuántas unidades deben incluirse en la muestra), los analistas pueden aplicar una fórmula basada en varios factores. Identifican el tamaño de toda la población [número total de unidades de análisis]; asumen la homogeneidad dentro de esa población (un valor entre 0 y 1 que se suele asumir como 0,5 o la mayor heterogeneidad), y seleccionan el nivel de confianza deseado y el margen de error. A continuación, los analistas calculan el tamaño de la muestra de la siguiente manera:

$$n = \frac{P(1-P)}{\frac{\Sigma^2}{z_{95\%}^2} + \frac{P(1-P)}{N}}$$

n = tamaño de la muestra

P = el supuesto nivel de homogeneidad de la población (entre 0 y 1, típicamente se supone que es 0,5)

Σ = margen de error (típicamente entre el 2% y el 5%. Por ejemplo, si el 2% entonces 0,02)

$z_{95\%}$ = nivel de confianza en el caso de la distribución normal (típicamente) fijado en el 95% en cuyo caso el valor Z es 1,96)

N = tamaño de la población total

Selección de los Puntos de Muestreo

Una vez que se conoce el tamaño necesario de la muestra aleatoria, ésta puede seleccionarse a partir del conjunto de datos completo (también llamado marco muestral). Para la OBM electoral, las mesas electorales (los puntos de

la muestra) se seleccionan de la lista completa de mesas electorales (marco muestral). Utilizando el ejemplo del cuadro de texto de la Sección 4, la OBM de rendición de cuentas sociales de un programa de vacunación podría construir una muestra de 506 centros de vacunación (puntos muestrales) de un total de 960 centros de vacunación (marco muestral).

Una opción para seleccionar los puntos muestrales es el **muestreo aleatorio simple**:

1. Asigne a cada unidad del conjunto de datos un número aleatorio (o ponga el conjunto de datos en un orden aleatorio, y luego asigne a cada unidad un número). Utilizando el ejemplo, a los 960 centros de vacunación se les asignaría un número aleatorio.
2. A continuación, utilice un generador de números aleatorios para seleccionar números aleatorios únicos iguales al tamaño de la muestra. (Si se selecciona el mismo número aleatorio más de una vez, sustitúyalo por otro número aleatorio). Utilizando el ejemplo, se elegirían 506 números aleatorios únicos.
3. Seleccione como muestra las unidades asociadas a los números aleatorios únicos generados. En el ejemplo, seleccione los centros de vacunación asociados a los 506 números aleatorios únicos.

Una técnica igualmente válida es utilizar el **muestreo por intervalos o sistemático**. Este enfoque es más expeditivo y a menudo refleja más intuitivamente las proporciones geográficas de la población. Este enfoque incluye:

1. Ordenar el conjunto de datos según factores geográficos. (Por ejemplo, ordenar las unidades por su región o localidad).
2. A continuación, divida el número total de unidades por el tamaño de la muestra para determinar su intervalo de muestreo. Utilizando el ejemplo anterior, $960 \text{ sitios de vacunación} \div 506 \text{ tamaño de la muestra} = 1,9$ (redondeado a 2). Por lo tanto, el intervalo de muestreo en este caso es 2.
3. Ahora, utilice un generador de números aleatorios para seleccionar un punto de partida. Por ejemplo, seleccione un número aleatorio entre 1-960. Punto de partida: 730.

4. Por último, a partir del punto de partida aleatorio, seleccione las unidades de acuerdo con el intervalo de muestreo (cada n ésima unidad). En nuestro ejemplo, empezaríamos en el punto de vacunación nº 730 y seleccionaríamos cada dos puntos después de este. Cuando llegemos al final de la lista, volveremos al principio de la lista hasta que hayamos seleccionado un total de 506 unidades muestreadas. Hay que tener en cuenta que, debido al error de redondeo, el tamaño final de la muestra puede ser ligeramente mayor o menor de lo anticipado, pero esto tendrá un efecto insignificante en su validez o en el tamaño del margen de error.

Apéndice II: Recursos

Observación Basada en Muestreo y Recursos de Monitoreo

National Democratic Institute for International Affairs:

Materials for Professional Election Observation: Designing Forms, Manuals and Trainings (2013).

https://www.ndi.org/sites/default/files/Materials%20for%20Professional%20Election%20Observation_WAEON_EN.pdf

Systematic Methods for Advancing Election Observation (2013)

[ndi.org/sites/default/files/Systematic%20Methods%20for%20Advancing%20Election%20Observation_WAEON_EN.pdf](https://www.ndi.org/sites/default/files/Systematic%20Methods%20for%20Advancing%20Election%20Observation_WAEON_EN.pdf)

The Quick Count and Election Observation: An NDI Guide for Civic Organizations and Political Parties (2002), <https://www.ndi.org/node/24021>

Investigación sobre la Rendición de Cuentas Sociales

Para ver investigaciones nuevas y adicionales, consulte los recursos en: <https://accountabilityresearch.org/>

Flores, W. (2018). How can evidence bolster citizen action? Learning and adapting for accountable public health in Guatemala.” Accountability Research Center, *Accountability Note 2*.

<https://accountabilityresearch.org/publication/how-can-evidence-bolster-citizen-action-learning-and-adapting-for-accountable-public-health-in-guatemala/>

Fox, J. (2016) Scaling accountability through vertically integrated civil society policy monitoring and advocacy, Brighton: IDS https://accountabilityresearch.org/wp-content/uploads/2017/08/ScalingAccountability_Online4.pdf

Fox, J. (2015). “Social accountability: What does the evidence really say?” *World*

Development Vol. 72: 346–361.

Fox, J. & Halloran, B., editors, with Levy, A., Aceron, J, & van Zyl, A. (2016). “Connecting the Dots for Accountability: Civil Society Policy Monitoring and Advocacy Strategies,” report from international workshop, June 18-20, 2015, Washington, DC, London: Transparency and Accountability Initiative, School of International Service, American University, International Budget Partnership, Government Watch, SIMLab

<https://www.internationalbudget.org/wp-content/uploads/connecting-the-dots-for-accountability-2016.pdf>

Itad (2017). What Works for Social Accountability: Findings from DFID’s Macro Evaluation.

http://www.itad.com/wp-content/uploads/2017/07/SummaryFindings_Briefing_2-v7-high-res.pdf

Parkhurst, J. (2017). *The Politics of Evidence* (Open Access). London: Routledge.

<https://www.taylorfrancis.com/books/9781317380870>

ISBN: 978-0-9910142-4-8

Copyright © National Democratic Institute 2021

National Democratic Institute

455 Massachusetts Ave, NW, 8th Floor

Washington, DC 20001-2621

+1-202-728-5500

