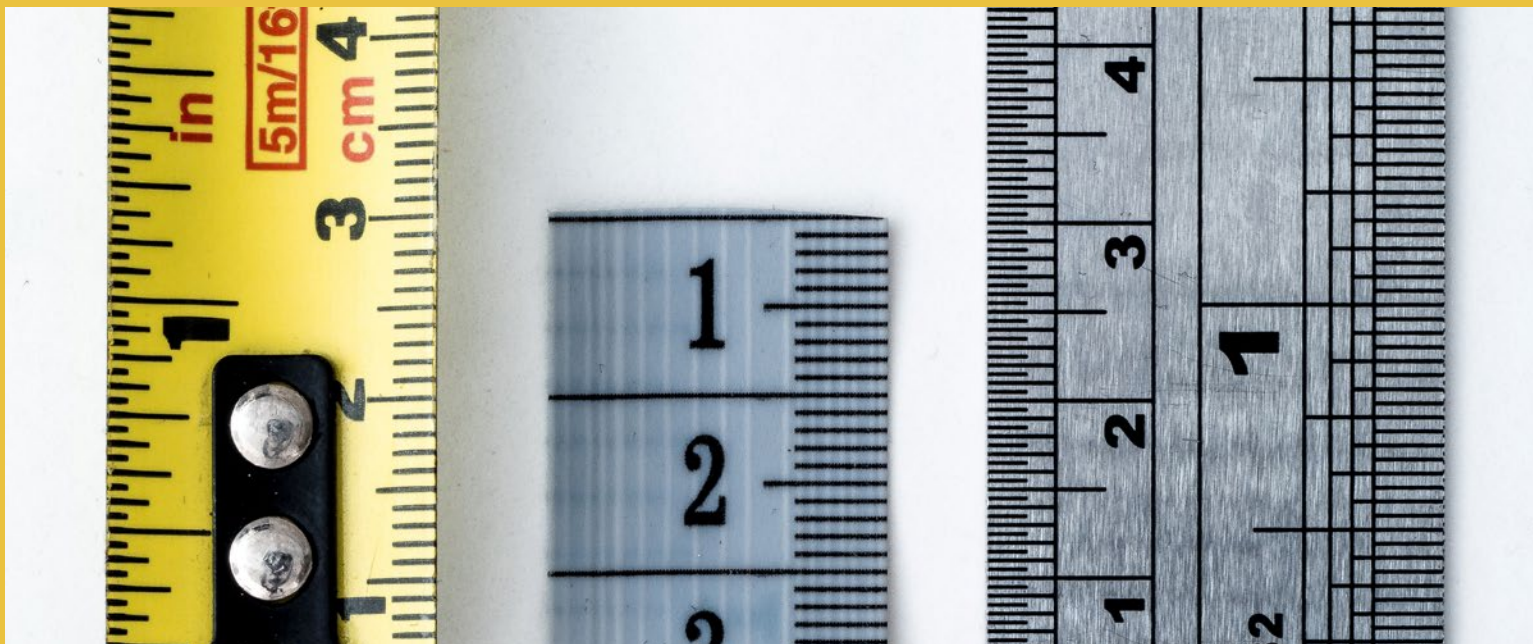


# ILUMINAR 02

## RECOPILOACIÓN DE DATOS PRIMARIOS



En esta segunda entrega del módulo Iluminar de *Descifrar la Injusticia*, te presentamos diferentes formas de recopilar datos de primera mano. Aquí, activistas y agentes de cambio encontrarán herramientas para recopilar e interpretar información para descifrar la injusticia.

### Preguntas Clave

¿Qué son los datos primarios y cuáles son algunas formas comunes de recopilarlos?

---

¿Cuál es el enfoque de derechos humanos para recopilar datos primarios en la investigación?

---

¿Cuáles son los pasos prácticos para recopilar datos primarios?

---

## ILUMINAR 02

# RECOPIACIÓN DE DATOS PRIMARIOS

### Introducción

Si bien los datos secundarios son un recurso valioso para explicar los problemas del sistema económico, también pueden ser insuficientes. A menudo se enfocan en cuestiones a nivel macro o panorámico, por lo que pueden no ser lo suficientemente específicos para el análisis de asuntos más particulares o localizados. Por esto, la recopilación de datos primarios es necesaria para brindar una imagen más completa de la dinámica que crea o sostiene el problema que investigamos.

Los datos primarios son información de primera mano, lo que significa que se recopilan para la tarea específica que estamos desarrollando, usando métodos que se pueden adaptar al problema del sistema económico que estamos tratando de esclarecer. La recopilación de datos primarios también es uno de los modos de involucrar a profundidad a las comunidades con las que estamos trabajando en el proceso de investigación.

Recopilar datos primarios puede tomar mucho tiempo y también puede consumir muchos recursos. En ciertos contextos, puede levantar preocupaciones sobre seguridad y privacidad. Dicho esto, conseguir estos datos puede ser extremadamente útil, porque se tiene el control sobre los métodos de investigación (es decir, la forma en que se recopilan los datos). En esta nota presentamos algunos de estos métodos, examinamos algunos de los desafíos que nos presentan y sugerimos formas de abordarlos.

### ¿Cómo podemos recopilar datos primarios?

Se pueden recopilar datos primarios usando un conjunto de métodos que producen datos tanto cuantitativos como cualitativos. En el contexto de desentrañar un problema de derechos humanos, la recopilación de datos cualitativos puede ser particularmente útil.

### OBSERVACIONES DIRECTAS

Tanto los datos cualitativos como los cuantitativos se pueden recopilar mediante la observación directa. Por ejemplo, si recopilamos datos sobre un hospital, podemos describir el estado del edificio (dato cualitativo) o contar los medicamentos que hay en stock (dato cuantitativo). En algunos casos, la observación directa tiene la ventaja de minimizar el error humano. Por ejemplo, en lugar de preguntarle a alguien cuánta agua usa, a lo que es posible que no siempre preste mucha atención, simplemente podemos leer el medidor de agua. Sin embargo, si no hablamos con las personas sobre su acceso al agua, corremos el riesgo de perder profundidad analítica y pasar por alto aspectos importantes de la trama.

### ENTREVISTAS Y FOCUS GROUPS

Las entrevistas, realizadas individualmente (cara a cara, por teléfono o videollamada) o en un entorno grupal (a menudo llamado *focus group*), son herramientas importantes para recopilar testimonios. Las discusiones de *focus groups* enfatizan las interacciones entre los miembros del grupo y el moderador (es decir, el entrevistador) para proporcionar una comprensión única de las percepciones y experiencias de los participantes. Por ejemplo, un investigador podría entrevistar a un grupo de personas con discapacidad sobre los problemas de acceso que enfrentan en su vida diaria. Los enfoques cualitativos como estos ayudan a capturar experiencias que arrojan luz sobre cómo la privación de los derechos humanos afecta la vida cotidiana de las personas. Estas percepciones son fundamentales para descubrir las razones por las que no pueden ejercer sus derechos.

Este documento está organizado de acuerdo a un innovador sistema para recolectar, analizar y presentar evidencia en tres pasos:



#### INTERROGAR

Mapea el problema a fondo usando el Marco OPERA para identificar indicadores y puntos de referencia.



#### ILUMINAR

Destaca los problemas subyacentes recolectando, analizando y visualizando datos.



#### INSPIRAR

Toma acción para construir poder y vigilar la responsabilidad de los tomadores de decisiones.



## EJEMPLO: ENTREVISTAS SOBRE SALUD MENTAL EN KENIA

Para obtener una comprensión más profunda del estado de la salud mental en Kenia, CESR y la Comisión Nacional de Derechos Humanos de Kenia llevaron a cabo entrevistas con informantes clave, como el Ministerio de Servicios Médicos, personal y administradores hospitalarios, psiquiatras en ejercicio profesional y académico, y organizaciones no gubernamentales que brindan servicios a personas con trastornos de salud mental. Su experiencia y conocimientos privilegiados ayudaron a los investigadores a comprender la dinámica de la salud mental como una privación de los derechos humanos en diferentes contextos. Para obtener más información, puedes consultar este [estudio de caso](#) sobre el derecho a la salud de los mineros en Botswana.

## ENCUESTAS

Otra opción para recopilar datos cuantitativos y cualitativos al mismo tiempo son las encuestas. Estas pueden ser individuales, de hogares o comunitarias, o usarse herramientas similares, como cuestionarios escritos, tarjetas de puntuación o entrevistas verbales. Una clara ventaja de las encuestas es que ofrecen una forma estandarizada de recopilar datos para llenar un vacío de conocimiento y generar evidencia. Pueden transformar historias en números y permitirnos hacer comparaciones estadísticas, incluso a lo largo del tiempo, entre regiones o entre grupos. Sin embargo, las encuestas pueden requerir muchos recursos. Dependiendo de su diseño, también pueden ser demasiado amplias para analizar exhaustivamente problemas específicos. Finalmente, las encuestas pueden ser más difíciles de administrar en situaciones donde se requiere traducción.

**Las tarjetas de puntuación comunitaria son “una herramienta de monitoreo basada en la comunidad con un fuerte enfoque en el empoderamiento y la rendición de cuentas, ya que incluye un encuentro para dialogar entre los proveedores de servicios y la comunidad que permite una retroalimentación inmediata sobre la calidad y la adecuación de los servicios prestados en la comunidad”.**

Fuente: [Banco Mundial \(2005\), Social Development Notes](#)

que permite a la comunidad en su conjunto expresar su nivel de satisfacción con un servicio o instalación en particular.

Hay varios enfoques para realizar encuestas TPC. Un enfoque bastante sencillo se muestra en el siguiente ejemplo.

## EJEMPLO: PUNTUACIÓN DE INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

### Indicador de transparencia

Disponibilidad de información presupuestaria

Puntualidad de la información presupuestaria

Precisión de la información presupuestaria

Facilidad de uso de la información presupuestaria

Exhaustividad de la información presupuestaria

### Clave de calificación

A - De otro planeta

B - Muy bien

C - No muy impresionante

D - Bastante mal, en realidad

E - Muy decepcionante

F - Horrible

G - Peor de lo imaginable

Fuente: [ACNUDH, Materiales de capacitación sobre HRBA \(sin fecha\)](#)

Aunque la TPC se enfoca en la comunidad en su conjunto, es fundamental garantizar que se capten las diferentes perspectivas dentro de la comunidad, incluidas las de los más desfavorecidos. Por ejemplo, las mujeres, las minorías étnicas y otros pueden tener experiencias muy diferentes en la prestación de servicios. Para captar estas perspectivas en un estudio TPC, las preguntas deben plantearse de modo que puedan acoger diferentes perspectivas, y podría ser útil realizar ejercicios de puntuación con grupos particulares.

## TARJETAS DE PUNTUACIÓN COMUNITARIA (TPCs)

Como un tipo de encuesta, la tarjeta de puntuación comunitaria puede ser una herramienta útil de recopilación de datos para descubrir brechas en los insumos (¿qué fondos recibió la comunidad?), los productos (¿cómo se usaron los fondos?) y los resultados de los gastos del gobierno (¿cómo afectaron los proyectos a la comunidad?). Una característica clave de la TPC es

## EJEMPLO: EL PORTAL DE EVALUACIÓN COMUNITARIA DE LOS HOSPITALES DE EGIPTO

El [Portal de Evaluación Comunitaria de los Hospitales Egipcios](#) es una iniciativa comunitaria que lleva a cabo evaluaciones periódicas del desempeño, centrado en la atención al paciente, de los hospitales de todo Egipto. Los datos primarios recopilados a través de esta tarjeta de puntuación comunitaria (TPC) se utilizan para medir la calidad de la atención médica, uno de los indicadores de los [Indicadores de Progreso Social de Egipto](#).

La TPC de los hospitales egipcios recopila datos sobre la experiencia de los usuarios en los hospitales, según indicadores específicos. Los ejemplos incluyen el diagnóstico médico, prácticas de higiene y gestión de desechos, protocolos de control de infecciones y disponibilidad de equipos médicos. Para limitar la subjetividad y el sesgo, la evaluación del hospital es confirmada por dos equipos separados de evaluación comunitaria de otra área geográfica distinta a la del hospital; solo los resultados idénticos se aprueban para cada hospital.

Este TPC recopila y publica datos primarios muy valiosos de la evaluación comunitaria de un aspecto importante del derecho a la salud: La calidad de la atención y la calidad del servicio brindado por los hospitales. Esto es especialmente importante en ausencia de datos oficiales sobre la calidad de otros servicios, como la atención primaria de salud o los servicios ambulatorios.

## HERRAMIENTAS INNOVADORAS PARA RECOLECTAR DATOS PRIMARIOS

El auge de las redes sociales y la difusión de los servicios ofrecidos a través de teléfonos móviles ha llevado a una explosión en la cantidad y diversidad de datos generados por la gente en tiempo real. Si se aprovecha y analiza adecuadamente, existe un enorme potencial para una toma de decisiones ágil y sensible basada en estos datos. Permite el mapeo y el acopio colectivo de información de un grupo de participantes grande, relativamente abierto y a menudo muy cambiante, que se puede analizar y compartir geográficamente. Los datos sobre el acceso al agua y al saneamiento en un país son un ejemplo. Sin embargo, esta avalancha de datos digitales trae sus propios desafíos con respecto a la privacidad, la accesibilidad, la precisión y el sesgo en la selección. Por ejemplo, las experiencias de quienes tienen acceso a internet o tienen tiempo para completar una encuesta en línea pueden no ser las mismas que las de quienes no lo tienen.

### ¿Qué Tipos de datos primarios podemos utilizar con OPERA?

Es probable que la recopilación de datos primarios sea relevante para muchos, si no para la mayoría, de los indicadores identificados en las cuatro dimensiones del [Marco OPERA](#). Estos se resumen en la tabla y se desglosan más adelante.

### DATOS SOBRE INDICADORES DE RESULTADOS

Las preguntas planteadas directamente a los titulares de derechos, por ejemplo, a través de encuestas, *focus groups* o entrevistas, se pueden usar para recopilar datos sobre su bienestar. Los indicadores de bienestar pueden ser una representación del disfrute de derechos que luego pueden desglosarse y compararse a lo largo del tiempo. Las encuestas de percepción pueden ser particularmente importantes en este sentido, porque el bienestar tiene una dimensión subjetiva: en otras palabras, ¿Cómo se *siente* la gente en cuanto a su vida?

Resultados	Esfuerzos de Política	Recursos	Evaluación
Observación directa Encuestas (especialmente de percepción y opinión)	Observación directa Encuestas y tarjetas de puntuación Entrevistas y grupos focales	Observación directa	Encuestas de percepción Entrevistas y grupos focales

La observación directa también puede ser una forma relevante de recopilar datos primarios sobre indicadores de resultados. Por ejemplo, se puede medir la talla y el peso de los niños de una comunidad en particular para recopilar datos sobre la desnutrición.

## DATOS SOBRE ESFUERZOS DE POLÍTICA

Los datos primarios sobre la **implementación de leyes y políticas**, es decir, sobre cómo las leyes y políticas se traducen en bienes y servicios concretos, se pueden recopilar a través de la observación directa. Por ejemplo, si un gobierno contrata los servicios de un contratista privado para construir viviendas para personas de bajos ingresos, podríamos recopilar datos primarios útiles acudiendo físicamente a la obra construida para evaluar si el proyecto se completó realmente y tiene un estándar adecuado.

También se pueden utilizar encuestas o tarjetas de puntuación con individuos, hogares o comunidades para recopilar datos sobre la **accesibilidad de bienes y servicios**; por ejemplo, la distancia a la escuela más cercana, el consumo diario de comidas o el porcentaje de los ingresos del hogar que se gasta en vivienda.

Las encuestas de percepción pueden ser útiles para analizar si los **procesos legales y de política** son participativos, transparentes y sujetos a responsabilidad.

## DATOS SOBRE RECURSOS

Debido a que se enfoca en cómo se asignan, generan y gastan los **recursos públicos**, los datos presupuestarios son el principal tipo de datos utilizados para el tercer paso de OPERA, así como también datos secundarios como estadísticas económicas del gobierno, los informes del comité parlamentario permanente e informes de auditoría. Las encuestas de percepción también pueden ser útiles para analizar si los procesos de política son participativos, transparentes y sujetos a responsabilidad.

## DATOS PARA EVALUACIÓN

Comprender los factores contextuales más amplios que afectan a los titulares de derechos y a los garantes de obligaciones es parte del análisis en el paso cuatro de OPERA. Los datos primarios sobre estas preguntas se pueden recopilar a través de encuestas, entrevistas y discusiones de *focus groups*.

### EJEMPLO: ENTREVISTA A MINEROS EN BOTSWANA SOBRE EL DERECHO A LA SALUD



En 2020, CESR publicó un informe junto a la Asociación de Migrantes Laborales de Botswana (BoLAMA) y el Centro de Derechos Humanos Internacionales de la Escuela de Derecho Northwestern Pritzker, que documenta dos años de investigación sobre los problemas de salud que enfrentan mineros y ex-mineros. La investigación puso las propias voces y experiencias de los mineros en el centro del análisis de los problemas estructurales que enfrentan en la realización de sus derechos. El equipo de investigación realizó entrevistas y discusiones de *focus groups* con más de 50 mineros, ex-mineros, familiares y miembros de la comunidad, médicos y enfermeras, y funcionarios gubernamentales y de la industria en Botswana. La recopilación de historias y testimonios personales —acompañados de estadísticas socioeconómicas y otros datos relevantes— mostró importantes deficiencias legislativas, políticas y presupuestarias. Estas expusieron a los mineros a un riesgo indebido de lesiones, accidentes y enfermedades en el lugar de trabajo, y les impidieron el acceso a atención e indemnización.

## ¿Qué es un enfoque basado en derechos humanos para la recopilación de datos primarios?

Cuando llevamos a cabo una investigación para el cambio social, ya sea a través de entrevistas, grupos focales o encuestas, los miembros de la comunidad necesitan saber por qué se recopila la información y cómo se utilizará. Esto significa adoptar un enfoque participativo que involucre a la comunidad en el análisis de los problemas.

Para inspirar la acción, la comunidad también debe participar en la identificación y el desarrollo de soluciones a esos

problemas. La población objetivo de la investigación debe ser reconocida como titular activo de derechos, no simplemente como fuente de información. La información que recopilamos debe ser relevante para los intereses de la comunidad, como un todo y como miembros individuales de la comunidad, sin discriminación, de acuerdo con los objetivos de la actividad de monitoreo.

Al adoptar un enfoque basado en los derechos para recopilar datos primarios, considere las siguientes “preguntas para hacer con frecuencia” (PHF), desarrolladas por [Responsible Data Forum](#), cuando trabaje con comunidades marginadas.



PHF sobre la comunidad	PHF sobre fortalecimiento y construcción de capacidades	PHF sobre privacidad, seguridad, amenazas y protección
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Quiénes son la comunidad? ¿Cuáles son los <b>límites</b> que la rodean en términos de etnicidad, género, raza, clase, sexualidad, discapacidad, idioma, religión, etc.?</li> <li>• ¿Cuáles son las fuerzas que están marginando a esta comunidad?</li> <li>• ¿Entiende usted sus propios <b>prejuicios</b> sobre la comunidad?</li> <li>• ¿Entiende completamente el <b>contexto y los matices</b> de esta comunidad?</li> <li>• ¿Cuenta con el <b>consentimiento informado</b> y actual de la comunidad para sus actividades?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Quién toma las <b>decisiones</b> sobre los datos y qué implican?</li> <li>• ¿Sus actividades están <b>debilitando</b> a la comunidad?</li> <li>• ¿Quién debe <b>analizar</b> los datos?</li> <li>• ¿Qué le dicen los datos a la comunidad?</li> <li>• ¿Entiende la comunidad las <b>implicaciones</b> de compartir los hallazgos?</li> <li>• ¿Tiene la comunidad capacidad para <b>almacenar y proteger</b> los datos adecuadamente?</li> <li>• ¿Tiene la comunidad <b>acceso</b> adecuado a los datos si no los almacenan ellos mismos?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Tiene una comprensión completa de <b>lo que son los datos confidenciales</b> en el contexto de esta comunidad?</li> <li>• ¿Puede detallar <b>los riesgos y las amenazas</b>?</li> <li>• ¿Es suficiente el <b>anonimato</b> para proteger a la comunidad?</li> <li>• ¿Existe la posibilidad de que se haga un uso indebido de los datos? ¿Por ejemplo, que un desarrollador inmobiliario utilice datos sobre un asentamiento informal?</li> </ul>

La **investigación de acción participativa** (PAR, por su sigla en inglés) pone en práctica un enfoque basado en los derechos. Significa que la recopilación y el análisis de datos se realizan *con* y no *acerca* de las comunidades. Valora el conocimiento y la experiencia que todos aportan al proceso, con el fin de crear nuevos conocimientos. Su objetivo principal es producir

datos que sean útiles en la práctica, apoyando a las víctimas de violaciones de derechos humanos para que se conviertan en defensores activos de sus derechos y desarrollar soluciones creativas a los desafíos de derechos humanos. De esta manera, la PAR busca empoderar a las personas, particularmente a los grupos, para que contribuyan a sus luchas.

## SEIS CARACTERÍSTICAS CLAVE DE LA INVESTIGACIÓN DE ACCIÓN PARTICIPATIVA

1. **La investigación de acción participativa es un proceso:** Las personas se involucran, examinan e interpretan el mundo que les rodea para construir una comprensión más sistémica de los problemas que enfrentan.
2. **Es participativa:** Las personas realizan investigación de acción sobre sí mismas; no puede ser hecha por otros.
3. **Es práctica y colaborativa:** Las personas se involucran y se conectan con otros y, a través de estas interacciones sociales, pueden explorar y trabajar en la reconstrucción de las dinámicas que están en la base de los problemas sociales.
4. **Es emancipatoria:** Su propósito es apoyar a las personas a desafiar las estructuras sociales injustas que "limitan su autodesarrollo y autodeterminación".
5. **Es crítica:** Se trata de un proceso de reflexión en el que las personas aprenden a teorizar sobre las estructuras sociales que las oprimen, y esto se hace con otros que comparten la misma lucha por la justicia.
6. **Es reflexiva:** Requiere una reflexión continua sobre las diferentes injusticias sociales que existen en las comunidades.

Fuente: [Dr. Rory Hearne y Dra. Mary P. Murphy. Participatory Action Research: A Human Rights and Capability Approach](#)

## Orientación práctica para la recopilación de datos primarios

### CONSEJO ÚTIL

#### WITNESS: uso de video para la documentación de derechos humanos

- Estar preparado
- Registrar fecha, hora y lugar
- Documentar quién está filmando
- Filmar con intención
- Capturar detalles
- Documentar a los afectados
- Contextualizar con entrevistas o narración
- Asegúrese de que la calidad del sonido sea buena
- Proteger identidades
- Mantener y organizar el contenido

Fuente: *WITNESS*

## DOCUMENTACIÓN DE OBSERVACIONES DIRECTAS

Es importante ser coherente en la forma en que se registran los datos, usando definiciones armonizadas y clasificaciones apropiadas de los temas que se estudian. El desarrollo de plantillas y listas de verificación estandarizadas puede ser útil.

También es importante pensar en las herramientas que necesitaremos para documentar nuestras observaciones. ¿Tomaremos fotos? ¿Grabaremos videos? ¿Necesitamos equipos de medición especializados (p. ej., cintas métricas, balanzas, calculadoras)?

También es importante justificar por qué se seleccionó el lugar que vamos a registrar. ¿Fue una muestra aleatoria (como se explica más adelante)? ¿Fue un sitio elegido porque en él ocurre una buena práctica? ¿Es un lugar sobre el que hemos recibido información especial? Esto debe explicarse en la sección de metodología del informe que produciremos.

La recopilación de datos a través de la observación directa también puede verse sesgada por el “efecto Hawthorne”, cuando las personas cambian su comportamiento porque saben que están siendo observadas. Es importante tener esto en cuenta al realizar visitas.

## CONDUCCIÓN DE UN FOCUS GROUP

Los *focus groups* pueden generar información rica desde el punto de vista analítico, ya que las ideas de un participante tienden a impulsar a otros a compartir sus perspectivas. Esto nos permite explorar los matices de temas complejos. Los *focus groups* también tienen la ventaja de recopilar información

directamente de personas involucradas en el tema, quienes pueden brindar información sobre sus condiciones concretas de vida. Al conducir un *focus group*, es importante pensar en los cuatro pasos que se muestran en el diagrama y se analizan a continuación.



**Paso 1 | Reclutar participantes** que cumplan con los criterios establecidos para su inclusión en el estudio. Si, por ejemplo, un investigador quiere estudiar sobre el acceso a la justicia para los indígenas de una determinada comunidad, la participación en el *focus group* debe limitarse a los indígenas de esa comunidad.

Los *focus groups* normalmente tienen de siete a diez participantes. Los grupos de menos de siete pueden resultar en una gama limitada de ideas y opiniones representadas. Los grupos de más de diez pueden ser difíciles de administrar y registrar.

Además, al estudiar un tema complejo como el acceso a los servicios, es importante aprender de aquellos que han navegado con éxito en dichos sistemas, así como de aquellos que han tenido dificultades para hacerlo. Como puede haber un elemento de vergüenza asociado con aquellos que han tenido menos éxito, es posible que estas conversaciones deban llevarse a cabo en grupos focales diferentes.

**Paso dos | Diseñe preguntas** con el objetivo general de la investigación en mente. Las preguntas deben diseñarse para provocar el intercambio de experiencias entre los participantes de una manera enfocada y significativa. Se debe hacer preguntas como “cuándo”, “qué”, “dónde”, “cómo” y “cuál”, ya que fomentan respuestas más detalladas. Puede ser útil estructurar el grupo focal en torno a tres tipos de preguntas:

1. **Preguntas de conexión:** para presentar el tema a los participantes y hacer que se sientan cómodos con él.
2. **Preguntas de exploración:** para llegar al núcleo de la discusión.
3. **Preguntas de salida:** para verificar si faltó tocar algo en la discusión.

Ciertos tipos de preguntas deben evitarse. Por ejemplo, las preguntas de “sí o no” (preguntas “cerradas”) no estimularán la discusión; las preguntas de “por qué” pueden poner a la gente a la defensiva y deben usarse con cuidado.

**Paso tres | Dirija el focus group** con un facilitador o facilitadora hábil, que sea capaz de permanecer neutral, interactuar con los participantes y obtener respuestas claras y detalladas. Un buen facilitador es un oyente activo que hace preguntas inquisitivas (“¿Podría contarme más sobre...”) y evita las preguntas tendenciosas (“No cree que...”)

El facilitador debe asegurarse de que la conversación no sea desviada o dominada por unos pocos individuos. Se debe hacer todo lo posible para permitir que todos los presentes expresen sus puntos de vista, incluidas las mujeres, los jóvenes y los miembros de la comunidad LGBTQ+. Un buen facilitador debe hacer todo lo posible para neutralizar toda dinámica de grupo opresiva. Puede ser útil organizar grupos focales separados, por ejemplo, para mujeres y hombres o para jóvenes y ancianos.

**Paso cuatro | Analice los datos** obtenidos a través de grabaciones o notas durante el grupo focal. Las respuestas se pueden organizar según categorías o temas comunes para facilitar el análisis y permitir a los investigadores identificar lagunas en la información.

## Realización de una encuesta

La recopilación de datos a través de una encuesta puede convertir datos cualitativos, o relatos, en información cuantitativa y permitir la comparación. Las encuestas pueden recopilar muchos tipos de datos valiosos; por ejemplo, pueden ser útiles para estudios de percepción (cómo percibe o siente una población acerca de algo), información sobre los ingresos y gastos de los encuestados o información relacionada con la forma en que una población tiene acceso a los servicios.

En el Marco OPERA, las encuestas son útiles para evaluar los esfuerzos de política y analizar los procesos de políticas. Por ejemplo, se podría encuestar a las comunidades sobre cuán activamente participaron en el diseño e implementación de políticas o programas específicos, o si tienen vías disponibles para buscar reparación por violaciones de derechos humanos.

Hay varios pasos en el proceso de la encuesta:



**Paso uno | Define los objetivos de la investigación:** ¿Qué quieres conocer? Debes poder establecer de manera clara y concisa sus objetivos generales de investigación, así como las interrogantes de investigación específicas que se deben responder. Al diseñar la encuesta, consulta estos objetivos para asegurarte de que las preguntas sean las correctas.

**Paso dos | Define la muestra de población:** ¿A quién encuestarás para responder a estas preguntas de investigación? Esto implica elegir la población objetivo (es decir, qué tipo de personas encuestar), así como el tamaño de la muestra (es decir, cuántas personas encuestar). La determinación de la población objetivo dependerá de los parámetros del estudio, como el grupo social o la región geográfica que representa la comunidad con la que se está trabajando. La determinación del



tamaño de la muestra, a su vez, dependerá de factores como el tiempo disponible, el presupuesto de investigación y el grado de precisión necesario. En general, cuanto más grande es la muestra, con mayor precisión refleja a la población objetivo.

**Paso tres | Diseña las preguntas de la encuesta,** que generalmente adoptan tres formas básicas:

- El tipo de pregunta más común es la de opción múltiple. Estas son fáciles de tabular y comparar. Las preguntas de opción múltiple pueden ser básicas y fácticas (p. ej., “¿Dónde vive?”), con una selección de respuestas que enumeran diferentes ubicaciones. Las preguntas de opción múltiple también pueden funcionar como escalas de calificación y escalas de acuerdo, como un rango que va de “totalmente en desacuerdo” a “totalmente de acuerdo”.
- Las preguntas de la encuesta también pueden ser numéricas abiertas, lo que significa que no hay límite para el valor de la respuesta numérica a una pregunta (por ejemplo, “¿Cuántos años tienes?”).
- Finalmente, las preguntas de la encuesta pueden ser totalmente abiertas (p. ej., “¿Cómo puede la empresa mejorar sus condiciones de trabajo?”).

**Paso cuatro | Elige un método** para administrar tu encuesta. Hay muchas opciones, y todas tienen ventajas y desventajas:

## CONSEJO ÚTIL

### Diez pasos para un diseño de encuesta efectivo:

1. Házla simple e interesante.
2. Házla breve, ya que la capacidad de atención declinará.
3. Usa un lenguaje simple que probablemente usarían los encuestados.
4. Piensa en el orden de las preguntas: haz preguntas generales antes de las específicas, ya que las específicas permitirán matizar las respuestas de los encuestados.
5. Evita términos subjetivos como “frecuentemente” y “a menudo”.
6. Incluye una opción intermedia en las escalas (como “neutral”), si se justifica.
7. Evite las negaciones dobles, ya que pueden ser confusas (las preguntas nunca deben ser negativas).
8. Haz escalas lógicas para las respuestas.
9. Si diseñas una pregunta en una escala de 10 puntos, no olvides incluir “0”.
10. Haz las preguntas personales al final, ya que los participantes pueden sentirse incómodos al responderlas.

Método	Ventajas	Deventajas
<b>Entrevistas Personales</b>	Sabes con quién estás hablando. Los encuestados generalmente están más dispuestos a responder preguntas largas y pueden aclarar respuestas poco claras.	Son costosas. Los entrevistadores deben viajar a la ubicación de la población objetivo. Las variaciones en el estilo de los entrevistadores pueden causar variaciones en las respuestas.
<b>Encuestas telefónicas</b>	Casi todo el mundo tiene un teléfono. Los entrevistadores pueden llamar al azar y pueden aclarar respuestas poco claras.	Tiende a haber una asociación negativa con las llamadas de ventas. Generalmente, pocas personas están en casa durante la jornada laboral.
<b>Encuestas por correo</b>	Se pueden enviar fácilmente cuando las direcciones son accesibles. Los encuestados pueden responder en su tiempo libre.	Este método lleva tiempo. En general, hay una tasa de respuesta baja para las poblaciones con niveles más bajos de alfabetización y educación formal.
<b>Encuestas por correo electrónico</b>	El correo electrónico es extremadamente rápido y de bajo costo. Las encuestas pueden adjuntar imágenes y sonidos.	Hay una aversión general por el correo electrónico no solicitado. También hay poco control sobre quién responde.
<b>Encuestas por internet</b>	Las encuestas web son extremadamente rápidas y de bajo costo. Las encuestas tienen muchas opciones de formato. Las preguntas pueden ser automatizadas y anónimas.	El uso de internet no es universal. Los encuestados pueden abandonar fácilmente antes de completar la encuesta. Hay poco control sobre quién responde.

**Paso cinco | Pon a prueba la encuesta** con una muestra más pequeña para identificar y corregir cualquier error en el cuestionario antes de enviarlo a toda la muestra. Con base en las respuestas recibidas durante el piloto, los investigadores

pueden optar por hacer revisiones; convertir preguntas de respuesta abierta en preguntas de respuesta cerrada o de opción múltiple, por ejemplo.

# REFLEXIONES FINALES

**Como se explicó al comienzo de esta nota, la recopilación de datos primarios requiere mucho tiempo y recursos, por lo que puede que no sea factible hacer todo este trabajo o tanto como se desee. Dicho esto, varias de las técnicas descritas aquí son las que los grupos de la sociedad civil utilizan regularmente en su trabajo diario. Las entrevistas con informantes clave, la observación directa y los focus groups son técnicas familiares para muchos.**

En algunos casos, recopilar datos primarios puede implicar hacer lo que ya estás haciendo, pero con un enfoque más metódico. Esto puede proporcionar información más estandarizada que sea más fácil de analizar y más directamente relevante para iluminar las cuatro dimensiones del Marco OPERA. En particular, los datos primarios son útiles para captar los aspectos subjetivos de las cuatro dimensiones de OPERA, por ejemplo, cómo se sienten las personas acerca de su bienestar, acerca de los bienes y servicios a los que pueden tener acceso, cuán participativa y transparente es la formulación de políticas, etc.

En resumen, usar estas técnicas de manera más metódica requiere hacer estas preguntas clave al comienzo de su investigación:

- **¿Qué trata de conocer utilizando los datos?**
- **¿Cómo identificaremos los lugares en los que pretendemos recopilar los datos?** ¿Son muestras aleatorias? De no ser así, ¿qué criterios utilizará para seleccionarlos?
- **¿Quién recopilará los datos?** ¿Será personal de tu organización? ¿Grupos asociados? ¿Representantes de la comunidad?
- **¿Qué papel jugará la comunidad?** ¿Cómo aseguraremos que la recopilación de datos sea participativa y siga un enfoque de derechos humanos?

- **¿Qué herramientas de recopilación de datos usaremos?** ¿Se han estandarizado? ¿Los recolectores de datos han recibido instrucciones adecuadas sobre cómo usarlos?
- **¿En cuánto tiempo recopilaremos los datos?** ¿Una semana? ¿Un mes? ¿Tres meses? Hay que ser generoso al estimar el tiempo requerido.
- **¿Cómo garantizamos la seguridad de los datos?** Establecer protocolos es particularmente importante si está recopilando datos que identifican a las personas individuales.

Para convertirse en evidencia, los datos deben ser analizados e interpretados. Para nuestros propósitos, esto significa preguntar: ¿qué nos dicen los datos sobre los indicadores que hemos identificado para cada una de las dimensiones de OPERA? ¿Qué aclara esto sobre los problemas en el sistema económico que hemos indagado? Como se destaca en la nota cuatro del primer módulo (Interrogar), las comparaciones con los puntos de referencia nos ayudan con esto. Pero también se requiere algunas técnicas básicas de análisis de datos. Estos se presentan en [la tercera nota de este módulo \(Iluminar 3 - Análisis de datos\)](#).