

# MANUAL DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA Y RECOPIACIÓN DE DATOS

## PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN INTEGRAL PARA LA RESILIENCIA COMUNITARIA (WCRP)



# CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>REUNIONES COMUNITARIAS</b> .....	<b>5</b>
RECOMENDACIONES PARA REALIZAR UNA REUNIÓN COMUNITARIA .....	6
<b>VISIÓN, METAS Y OBJETIVOS</b> .....	<b>9</b>
RECOMENDACIONES PARA TRAZAR LA VISIÓN, METAS Y OBJETIVOS DE LA COMUNIDAD .....	11
EJEMPLO DE TABLERO DE VISIÓN COMUNITARIA .....	12
<b>ENTREVISTAS INDIVIDUALES</b> .....	<b>13</b>
VENTAJAS Y POSIBLES INCONVENIENTES AL REALIZAR ENTREVISTAS INDIVIDUALES .....	14
RECOMENDACIONES DE CÓMO LLEVAR A CABO ENTREVISTAS INDIVIDUALES .....	14
EJEMPLOS DE PREGUNTAS QUE SE PUEDEN REALIZAR DURANTE ENTREVISTAS INDIVIDUALES .....	16
<b>ENTREVISTAS GRUPALES</b> .....	<b>17</b>
VENTAJAS Y POSIBLES INCONVENIENTES AL REALIZAR ENTREVISTAS GRUPALES .....	17
RECOMENDACIONES DE CÓMO LLEVAR A CABO ENTREVISTAS GRUPALES .....	18
EJEMPLOS DE PREGUNTAS QUE SE PUEDEN REALIZAR DURANTE ENTREVISTAS GRUPALES .....	19
<b>DINÁMICAS DE GRUPO</b> .....	<b>20</b>
VENTAJAS Y POSIBLES INCONVENIENTES AL REALIZAR DINÁMICAS O TÉCNICAS DE GRUPO .....	24
<b>ENCUESTAS</b> .....	<b>25</b>
VENTAJAS Y POSIBLES INCONVENIENTES DE REALIZAR ENCUESTAS .....	26
RECOMENDACIONES DE CÓMO PREPARAR UNA ENCUESTA .....	26
EJEMPLOS DE PREGUNTAS QUE SE PUEDEN REALIZAR DURANTE ENCUESTAS .....	27
<b>INVENTARIO DE ACTIVOS</b> .....	<b>29</b>
VENTAJAS Y POSIBLES INCONVENIENTES DE REALIZAR UN INVENTARIO DE ACTIVOS .....	30
RECOMENDACIONES PARA LLEVAR A CABO UN INVENTARIO DE ACTIVOS: .....	31
EJEMPLOS DE PREGUNTAS QUE SE PUEDEN REALIZAR PARA OBTENER INFORMACIÓN SOBRE LOS ACTIVOS.....	31
<b>MAPEO PARTICIPATIVO</b> .....	<b>33</b>
VENTAJAS Y POSIBLES INCONVENIENTES DEL MAPEO PARTICIPATIVO.....	34
RECOMENDACIONES PARA REALIZAR UN MAPEO PARTICIPATIVO COMUNITARIO .....	35
EJEMPLOS DE LUGARES QUE SE PUEDEN INDICAR EN LOS MAPAS PARTICIPATIVOS COMUNITARIOS.....	35
<b>ANEJOS</b> .....	<b>37</b>
HOJA DE PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA.....	38
CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	39
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>I</b>

## INTRODUCCIÓN

El Programa de Planificación Integral para la Resiliencia Comunitaria (WCRP, por sus siglas en inglés) existe para responder a las necesidades comunitarias actuales y futuras en las Áreas de Impacto de Desastre (DIA, por sus siglas en inglés), tras la declaración oficial del gobierno federal a raíz de los huracanes Irma y María. Esta declaración abarca todo Puerto Rico. *Foundation for Puerto Rico* (FPR) como entidad sin fines de lucro comprometida con Puerto Rico, actúa como socio principal del Departamento de la Vivienda de Puerto Rico (Vivienda) en la implementación del Programa WCRP. Este Programa proveerá fondos para actividades de planificación a través de acuerdos de subrecipiente con entidades seleccionadas. El propósito principal de las actividades de planificación es elaborar *planes de resiliencia comunitaria* que incluyan estrategias y recomendaciones para fortalecer los procesos de recuperación de las comunidades alrededor de la Isla.

El Programa busca prestar atención especial a seis áreas de enfoque: desarrollo económico, educación, infraestructura, medio ambiente, salud y vivienda. Entendemos estos seis contextos como elementos intrínsecos, que, atendidos de manera holística, lograrán un impacto significativo sobre la resiliencia de las comunidades de Puerto Rico.

Reconocemos la intervención comunitaria como una serie de acciones planificadas dirigidas a facilitar la resolución de problemas e identificación de necesidades que se manifiestan en las propias comunidades y que inciden en el bienestar de individuos y el colectivo donde viven. Las intervenciones comunitarias persiguen conocer y obtener los mejores datos disponibles de la comunidad acerca de:

- madurez organizativa de la comunidad, su liderato e historial
- estudios existentes sobre la comunidad, las fuentes de los datos y su confiabilidad
- problemas de contaminación ambiental, inundaciones o deslizamiento de terreno
- estatus de su infraestructura de acueductos y alcantarillados, aguas pluviales, energía eléctrica y comunicaciones
- situación de titularidad
- accesibilidad a vías de transportación pública (carreteras)
- accesibilidad al internet para los individuos y comunidad
- identificación de otras organizaciones que han intervenido en la comunidad
- inventario de activos comunitarios (sociales, culturales, físicos, naturales, económicos, de vivienda)

- entre otros.

Se ha creado el presente Manual de Intervención Comunitaria (Manual) a modo de introducción a la intervención comunitaria en el cual se describen diversas técnicas que permitirán a las comunidades participantes del Programa WCRP contar con herramientas de apoyo básicas para las reuniones comunitarias y la recopilación de datos con el fin de facilitar la generación de *planes de resiliencia comunitaria* basados en datos reales de su comunidad.

Para lograr el éxito en las reuniones comunitarias, además de poder rescatar la información sobre ella, es sumamente necesario establecer acuerdos de colaboración claros, confiables y con mutua aceptación entre la comunidad y la entidad participante.

El Manual describe las siguientes técnicas para llevar a cabo reuniones comunitarias, la recopilación de datos y recomendaciones de su uso:

- Reuniones comunitarias
- Entrevistas individuales y grupales
- Dinámicas de grupos
- Encuestas
- Inventario de activos
- Mapeo participativo

El Programa WCRP publicará además una segunda parte del Manual, el cual brindará herramientas y recomendaciones a las entidades o subreceptores que trabajen con comunidades sobre cómo identificar e intervenir en situaciones especiales tales como: emergencias, violencia doméstica, abuso, intervención luego de eventos catastróficos (ej. huracanes, terremotos, etc.), entre otros.

## REUNIONES COMUNITARIAS



Las reuniones comunitarias son reuniones formales o informales a las que asisten los residentes de la comunidad para tratar diversos asuntos, expresar sus inquietudes, realizar actividades que unan la comunidad y mostrar sus preferencias sobre los asuntos prioritarios que les afecta o beneficia su diario vivir.<sup>1</sup>

Las reuniones comunitarias hacen posible que:

- los residentes elaboren propuestas y soluciones partiendo de sus vivencias y realidades; facilitan la participación de grupos que no se acostumbra sean considerados en la toma de decisiones;
- ofrecen la oportunidad de tener un diálogo extenso e informar a la comunidad sobre problemáticas que les afecta;
- ayudan a explorar posibles soluciones a los problemas planteados; y
- permiten elaborar propuestas por la propia comunidad de manera orientada y consciente para atender problemas que los afectan.

La mayoría de las reuniones en una comunidad son dirigidas por su comité, junta o directiva. Hoy día, las autoridades gubernamentales reconocen a los portavoces de una comunidad como los líderes comunitarios, los cuales son los facilitadores de las reuniones que se quieran tener con la comunidad. El líder comunitario permite un diálogo entre la comunidad más ágil y eficiente. En ocasiones, el líder comunitario invita a recursos externos para mediar las conversaciones o dialogar y traer información sobre tópicos específicos que puede beneficiar o afectar la comunidad.

Antes de organizar y convocar una reunión comunitaria, es importante conocer la comunidad y definir los objetivos que se desean lograr con la reunión. El tener objetivos y metas ayuda a que la conversación y la reunión se lleve a cabo con mayor fluidez y facilidad. En comunidades con un nivel maduro de organización, las reuniones están divididas en:

Tipo	Descripción
<b>Reuniones ordinarias</b>	Son aquellas que se realizan en la mayoría de las veces con los miembros de la junta, comité o directiva comunitarias. Las reuniones ordinarias tienen fechas y días establecidos seleccionados por los miembros de la directiva, comité o junta de la comunidad.

<sup>1</sup> Mori Sánchez, M.P. (2008). Una propuesta Metodológica para la Intervención Comunitaria. Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v14n14/a10v14n14.pdf>

Tipo	Descripción
<b>Reuniones extraordinarias</b>	Son aquellas que se convocan por los miembros de la junta, comité o directiva comunitaria para tomar decisiones que requieren ponerse en acuerdo fuera de las fechas donde tienen establecidas las reuniones ordinarias.
<b>Asambleas Comunitarias</b>	Son aquellas donde se convoca a los residentes de la comunidad para tomar decisiones de gran envergadura; como elegir los miembros que serán electos como sus portavoces, la construcción de infraestructura mayor como puentes o aperturas de calles, entre otros.

### Recomendaciones para realizar una reunión comunitaria

- **Haga una selección diversa de participantes.** Asegúrese de incluir una diversidad de perfiles (sexo, edad, religión, ingresos, entre otros).
- **Facilite la inclusión de grupos minoritarios o marginados.** Las mujeres, los jóvenes y los ancianos son grupos que a menudo se pasan por alto. Tenga en cuenta la dinámica social de su comunidad y proporcione un foro en el que todos los grupos se sientan cómodos compartiendo sus puntos de vista. Mantenga envuelta toda la comunidad. Invite a la comunidad a ser parte de sus futuros eventos.
- **Proporcione el Documento sobre Consentimiento Informado y Participación Voluntaria.** Siempre se recomienda que, al momento de tener cualquier actividad con las comunidades pueda tener hojas de Consentimiento Informado y Participación Voluntaria donde se explique la razón de visita o intervención en la comunidad y sus participantes, de manera voluntaria, puedan autorizar a recopilar la información (ver Anejos 1 y 2).
- **Identifique cuál es el objetivo y la meta de la reunión.** ¿Qué conocimientos o información desea obtener durante la reunión? Redacte una serie de preguntas que permitan abrir un diálogo más directo y exitoso. Si tiene alguna dinámica planificada, tome en consideración el tipo de audiencia y sus condiciones.
- **Seleccione un lugar y una hora que sean convenientes para todos.** Celebre la reunión en un lugar seguro, fácil de encontrar y accesible. Determine la hora tras considerar las actividades diarias de los participantes. Recuerde que muchas veces los horarios más convenientes podrían ser nocturnos o fines de semana.
- **Promueva el evento entre los miembros de la comunidad.** Tenga presente las normas, valores y costumbres de la comunidad. Por ejemplo, en algunas comunidades de Puerto Rico, se comienzan las reuniones con una oración o dinámicas de integración. Promocione con tiempo suficiente la reunión a través de métodos que aseguren que los miembros de la comunidad se enteren. Utilice altoparlantes, boletines u hojas sueltas, anuncios en lugares de mayor visita por

los residentes, como, por ejemplo, los colmados de la comunidad, iglesia, escuela, parques o centros comunales.

- **Comience la reunión a la hora pactada.** Previo al comienzo de esta, asegúrese de que cuenta con toda la infraestructura necesaria para llevar a cabo exitosamente la reunión (proyector, pizarrón, computadoras, o lo que se considere necesario). Sugerimos llegar con antelación al sitio de encuentro, verifique que el local cuenta con toda la infraestructura necesaria, y, llegada la hora de la convocatoria, comience la reunión con los presentes.
- **Tenga siempre presente la población que está en la reunión.** Considere los modos en que sus residentes prefieren recibir la información (por ejemplo: presentaciones, folletos, dibujos, dinámicas, etc.).
- **Prepare una lista de preguntas.** Asegúrese de que las preguntas sean simples y concisas.
- **Establezca las normas que deberán seguirse.** Comience la reunión informando a los participantes sobre las normas y reglas de participación y respeto de cada miembro en la reunión para así mantener un ambiente sano y estimular el interés de regresar a una próxima reunión.
- **Demuestre dominio en el manejo del tiempo y la facilitación de la reunión.** Respete el tiempo de los asistentes, es fácil que las conversaciones se desvíen del propósito y la agenda inicial.
- **Identifique las personas que dominan y controlan la conversación.** Continúe provocando que otros participantes de la reunión hagan sus planteamientos y sus opiniones se escuchen. De este modo, evitará que se monopolice la conversación, logrará la participación de todos y conseguirá que la discusión no se desvíe de los temas acordados.
- **Tome notas.** Escriba sus ideas de modo que todos puedan verlas durante la discusión. Solicite la colaboración de una o dos personas más para que le ayuden a seguir adecuadamente la conversación.
- **Escuche con atención.** Demuestre a los participantes completo interés y atención a sus opiniones y cuánto se respeta el esfuerzo y el tiempo que dedicaron a asistir a la reunión.
- **Pida a los participantes que detallen sus respuestas.** Si no entiende algún aspecto de sus respuestas, haga preguntas para aclararlo. Si los participantes muestran nuevas inquietudes, vuelven a mencionar un problema concreto o no están alineado a lo que se preguntó, de seguimiento a sus respuestas con más preguntas o considere cambiar la pregunta a una que sea más sencilla.
- **Permita la discusión en grupos pequeños.** Para que los participantes se sientan más cómodos, establezca grupos pequeños de modo que se favorezca la participación de los menos propensos a contribuir a la discusión (por ejemplo: forme grupos de mujeres, jóvenes, personas con discapacidades, integrantes de minorías, etc.). Solicite a un integrante de cada grupo que tome nota de lo discutido y que luego resuma estos puntos para todos los asistentes.
- **Preste atención al lenguaje corporal de los asistentes.** Si, por ejemplo, observa

que el facilitador necesita un descanso o que es necesario que una persona deje de monopolizar la conversación, solicite un descanso de cinco minutos. Eso podría ser todo lo necesario para volver a enfocar la discusión.

- **Identifique la dinámica del grupo.** Debe estar pendiente a las emociones de los participantes. Puede que algunos temas ocasionen que los residentes tengan fuertes emociones (desde enojo hasta tristeza). Si observa que los participantes se muestran desconcertados o confusos, trate de explicar más claramente los puntos o comentarios que causaron la confusión original.
- **Garantice que la reunión se lleve a cabo en el tiempo propuesta.** Asegúrese de que se cumple con los roles asignados (moderador, redactor de minuta, otros). Se recomienda pueda mantener la duración de las reuniones comunitarias entre 45 minutos a 1 hora, reconociendo habrá momentos y circunstancias que ameriten invertir más tiempo en la discusión, información y toma de decisiones.

Al momento de culminar las reuniones comunitarias:

- **Finalice con un resumen de lo discutido.** Asegúrese de incluir los principales comentarios de los participantes.
- **Abra la conversación a los participantes.** Puede que los participantes entiendan que hubo algún punto que no se mencionó y que es importante que esté incluido en la minuta/resumen de la actividad.
- **Cree tareas posteriores para usted y la comunidad.** De entender que una reunión posterior tiene que ocurrir, cree y asigne tareas como seguimiento a la actividad,
- **Provea un método de comunicación.** Acuerde un medio para contactar a los participantes y coordinar dar seguimiento a las tareas o futuras reuniones ya sea por correo electrónico, grupo en red sociales, etcétera.
- **Establezca los detalles de la próxima reunión.** Acuerde una fecha, agenda y quiénes deben estar presentes en la siguiente reunión.
- **Cierre la reunión.** Agradezca la asistencia y aportaciones de los participantes.

## VISIÓN, METAS Y OBJETIVOS



En una comunidad, es muy importante el establecimiento de una visión, metas claras y objetivos que apoyen al colectivo. El diálogo para definir las es crucial ya que pueden existir diversas necesidades que no son consideradas prioridad para la mayoría de los miembros de la comunidad. Para abordar la definición de la visión y las metas, es necesario previamente organizar a los principales actores de la comunidad que participarán en su definición. En dicho proceso, es necesario preguntarse cómo le gustaría a la comunidad verse a sí misma en la posteridad, de ahí que sea sumamente importante la efectividad del proceso de participación comunitario.

### Visión

“La visión comunica lo que la comunidad cree que son las condiciones ideales para ellas; como se verían las cosas si el asunto de importancia para ellos fuera resuelto. Este sueño de utopía es generalmente articulado por una o más frases o declaración de visión, que son breves proclamaciones que comunican los sueños de la comunidad para el futuro.<sup>2</sup> La definición de visión cuenta tres elementos básicos para tener en cuenta durante su elaboración:

- **Emotividad**, para lograr el compromiso y la voluntad colectiva de la comunidad. Para ello, se pueden plantear elementos de cómo sueñan su comunidad en el futuro, independientemente de si se encuentra alejada o no de ese deseo en el presente.
- **Fuente de inspiración**, para facilitar la unidad de propósito, la organización y la dirección de las actividades que fortalezcan la resiliencia comunitaria. En este caso, pueden plantearse preguntas relacionadas con qué elementos (culturales, sociales, infraestructuras, etc.) de la comunidad quieren mejorar, potenciar, incluir o rechazar.
- **Referencial**, para la evaluación a corto, mediano y largo plazo, de las decisiones adoptadas por la comunidad. Con el objetivo de que dirigen los anhelos planteados hacia un marco de implementación factible y realista.

---

<sup>2</sup> Centro para la Salud y Desarrollo de la Comunidad - Universidad de Kansas. (n.d.). *Capítulo 8. Desarrollar un plan estratégico | Sección 1. Visión general de planificación estratégica o “VMOEPA” (Visión, Misión, Objetivos, Estrategias, Plan de Acción) | Sección Principal | Community Tool Box.* <https://ctb.ku.edu/es/Tabla-de-Contenidos/Estructura/Estrategia-Planificacion/Principal>.  
<https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/estructura/estrategia-planificacion/principal>

## Metas y objetivos

El tener metas y objetivos claros y bien definidos, ya sea en la vida personal, profesional o empresarial son elementos de suma importancia por el significado que le dan a nuestra existencia. Cuando nos empeñamos en determinar lo que queremos, sabemos hacia dónde vamos y usamos acciones diarias para llegar a ese lugar, es decir, en nuestro estado deseado. La consecuencia de esto es que terminamos conociendo el verdadero significado de la felicidad, lo que, en sí mismo, hace que valga la pena establecer metas y objetivos, y luchar por ellos todos los días.

En el proceso de planificación comunitaria, el establecer metas y objetivos debe ser uno de los principales procesos que se deben llevar a cabo. Una meta se define como un resultado deseado que una persona o una comunidad imagina, planifica y se compromete a lograr. La mayoría de las personas tenemos una idea general sobre lo que queremos en la vida y para nuestras comunidades. Cuando la comunidad se visualiza desde una perspectiva de metas grupales, cuesta mucho pensar en detalles específicos. Para asegurarse de estar en el camino correcto, es bueno reservar regularmente tiempo como comunidad para identificar claramente las metas y aspiraciones con el mayor detalle posible, para luego pensar en posibles planes con pasos concretos para lograr las aspiraciones. Las comunidades resilientes identifican metas sustentables, asequibles e inclusivas.

Ejemplos de metas comunitarias lo son:

- contar con mejor acceso a agua potable,
- integrar fuentes de energía renovable para atender las necesidades de energía de las familias y la comunidad,
- acceso seguro a refugios funcionales y eficientes durante diversos eventos de emergencias,
- potenciar la seguridad alimentaria y el acceso a alimentos para toda la comunidad, entre otros.<sup>3</sup>

Es importante mantenerse realista, ya que si se establece una meta imposible se puede caer en la frustración, disminuir la participación de los residentes y, a largo plazo, afectar la planificación. Para conseguir un balance entre metas realistas a corto, mediano y largo plazo, se debe tener una visión clara de las metas y fijar objetivos específicos y alcanzables que tracen el curso de acción para hacer de las metas una realidad.

---

<sup>3</sup> Georgia Department of Community Affairs. (n.d.). Suggested community goals. [https://www.dca.ga.gov/sites/default/files/suggested\\_community\\_goals.pdf](https://www.dca.ga.gov/sites/default/files/suggested_community_goals.pdf)

## **Recomendaciones para trazar la visión, metas y objetivos de la comunidad**

Este ejercicio comienza con una reflexión a través de preguntas guía que facilitan una conversación entre los residentes de la comunidad. Luego se comienza el proceso del escogido de la visión y la meta. **(Tiempo estimado de 1 hora y 30 minutos)**

### **La comunidad debe pensar en las siguientes preguntas generales: (20 minutos)**

#### **Desde el punto de vista de cada residente,**

- ¿Qué es calidad de vida?
- ¿Qué hace que una vida sea valiosa o que valga la pena vivir?
- ¿Qué les gustaría haber logrado como individuo, familia o comunidad?
- ¿Cómo le gustaría a la comunidad verse a sí misma en la posteridad?

Es recomendable que, para poder trabajar con estas preguntas abiertas, puedan dividirse en preguntas más cortas y puntuales. Como, por ejemplo:

#### **A nivel individual o familiar:**

- ¿Qué les falta para tener esa calidad de vida? ¿Qué actividades les gustaría aprender?
- ¿Qué pasatiempos y actividades ya hacen, pero quieren continuar haciendo o mejorando?
- ¿Cuáles son sus metas laborales? ¿Qué pasos tendrán que lograr en el camino para al final conseguir el empleo de ensueño? (por ejemplo, ¿necesitan un título en particular?).
- ¿Cuáles son sus metas en su vida personal o familiar?
- ¿Quisiera ser el presidente de una organización de benéfica que impacte positivamente las vidas de los demás?
- ¿Cómo quisiera ser recordado?

#### **A nivel comunitario:**

- ¿Qué hace falta para mi comunidad? ¿Qué hace falta para que sea más resiliente?
- ¿Cómo podemos aumentar la participación comunitaria?
- ¿Cómo visualizo las reuniones?
- ¿Cómo visualizo que debe ser el o la líder de la comunidad? ¿Quién sería esa persona ideal?

Según lo que descubran a partir de los pasos anteriores, será hora de decidir el enfoque que quieren trabajar.

También, podrán hacer un *vision board* o tablero de visión con un tema comunitario hablando de las metas de cómo los miembros de su comunidad podrían ser más resiliente y cómo se planifican ante un evento atmosférico. Entre las cosas que la comunidad puede incluir en su tablero son fotos, recortes de revistas o dibujos que reflejen qué los residentes aspiran a tener como comunidad y qué deben planificar para hacer de ese tablero uno real.

### Ejemplo de tablero de visión comunitaria

**Visión:** Una comunidad resiliente ante cualquier impacto del futuro, con infraestructuras estables y confiables que ofrecen seguridad, salud y bienestar de todos y todas las residentes de la comunidad.



## ENTREVISTAS INDIVIDUALES



Las entrevistas permiten obtener conocimiento detallado de las ideas y opiniones del entrevistado. A diferencia de los métodos de evaluación en los que participan grupos de personas, como las reuniones comunitarias o los grupos de opinión, el entrevistado puede desviarse del guion establecido y realizar preguntas de seguimiento. Además, cuenta con toda la atención del entrevistado, por lo que es más probable que exprese libremente sus opiniones.

Las entrevistas individuales a personas clave son oportunidades de suma importancia para acceder a fuentes de conocimiento y saberes comunitarios. A través de las conversaciones con miembros y residentes de la comunidad, se puede identificar personas con distintas experiencias de vida y roles dentro de la comunidad, organizaciones, agencias, negocios, etc. Realizar estas conversaciones de manera significativa, respetuosa y horizontal también ayudará a establecer lazos de confianza y colaboración que impactarán de manera positiva el producto final.

Antes de que se conduzca la entrevista, es importante entender la cultura y el entorno de su entrevistado. Esta comprensión será reflejada en la manera en que se expresan las preguntas, la elección de las palabras que se utilizan, y que material evitar, de modo que las preguntas sigan siendo inofensivas a su entrevistado. Luego, es momento de decidir cómo conducir la entrevista. ¿Puede hacerse a través del teléfono, o necesita entrevistar cara a cara?

Existen varios tipos de entrevista individuales:

Tipo	Descripción
<b>Entrevistas presenciales</b>	Las entrevistas presenciales son una gran manera de recopilar información. Entrevistarse cara a cara depende de la cantidad de tiempo y de recursos que se tienen disponibles. Entre las ventajas de entrevistarse en persona figuran más flexibilidad y control se puede repetir obtener respuestas más específicas espontáneas y usar tanto la discreción como las preguntas particulares que formula.
<b>Entrevistas por teléfono</b>	Son particularmente útiles cuando la persona con la que desea hablar vive lejos, o trabaja en alguna agencia, entre otros, y una entrevista cara a cara sería poco práctica. Muchas de las mismas ventajas y desventajas de la entrevista presencial se aplican aquí; la excepción es, por supuesto, que no podrá observar el comportamiento no verbal.
<b>Entrevistas por correo electrónico</b>	Estos métodos son una opción costo efectiva para llevar a cabo una entrevista desde la distancia. Los correos electrónicos son mucho menos intrusivos que el teléfono y se puede entrar en contacto con

Tipo	Descripción
	<p>el entrevistado, enviar sus preguntas, y seguir las respuestas con un mensaje de agradecimiento. Algunas personas pueden resentirse por la forma impersonal de la interacción del correo electrónico, mientras que otros pueden sentirse más cómodos teniendo tiempo para pensar sus respuestas.</p>
<p><b>Entrevistas por vídeo llamada</b></p>	<p>Estas entrevistas de brindan mayores oportunidades para profundizar. Es de suma importancia que tenga claro lo que necesita cuando contacte por vez primera a su entrevistado. Similar a una entrevista en persona, este método le permite observar el comportamiento del entrevistado al momento de realizar sus preguntas.</p>

### Ventajas y posibles inconvenientes al realizar entrevistas individuales

Ventajas	Posibles inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hace posible que el facilitador siga la conversación y realice preguntas espontáneas.</li> <li>• Motiva a los participantes a responder franca y espontáneamente.</li> <li>• Es el sistema más preciso para obtener datos cualitativos de los entrevistados.</li> <li>• Hace posible solicitar la opinión a personas que no saben leer ni escribir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requieren mucho tiempo.</li> <li>• Celebrar una buena entrevista requiere práctica y cierta habilidad.</li> <li>• Pudiera ser complicado encontrar personas dispuestas a someterse a una entrevista espontánea.</li> <li>• Si la información que se está recolectando es de naturaleza sensible y confidencial, sus entrevistados pueden preferir la comodidad del anonimato.</li> </ul>

### Recomendaciones de cómo llevar a cabo entrevistas individuales

- **Analice qué conocimientos desea obtener gracias a la entrevista.** ¿Hay algún problema específico de la comunidad sobre el cual desee obtener información? ¿Qué opiniones desearía recabar?
- **Identifique a personas concretas para entrevistarlas.** También puede solicitar al azar la participación de personas presentes en un lugar público
- **Prepare las preguntas de la entrevista. Elija preguntas simples y concisas.** También puede elegir utilizar **preguntas estructurada** (secuencia de preguntas igual para

cada entrevistado) **semiestructuradas** (secuencia de preguntas igual, pero incorporando nuevas preguntas según entienda) o **libres** (entrevista en donde no se planifica con antelación, sino que surge espontáneamente como un diálogo). Si tiene alguna pregunta compleja, hágala cuando se acerque el final de la entrevista. Si debe realizar alguna pregunta delicada, asegúrese de que la entrevista se realiza en un lugar privado. Evite palabras complicadas.

- **Tenga los materiales necesarios a la mano.** Si necesita materiales en la entrevista, avíselo con anticipación al entrevistado y suminístrelos.
- **Escoja un buen momento para llevar a cabo la entrevista.** Si es por teléfono, no llame demasiado temprano en la mañana o tarde en la noche, a menos que se haya acordado ese horario previamente.
- **Identifíquese y ofrezca sus credenciales.** Algunos entrevistados pueden sentirse disgustados pensando que se les está haciendo una broma. Pida autorización si va a grabar la conversación
- **Establezca una buena relación.** Haga que el entrevistado se sienta cómodo antes comenzar con las preguntas. Sea empático comprendiendo cómo se siente al momento de ser entrevistado, escuche activamente, observe movimientos o gestos para entender el lenguaje no verbal, mantenga una actitud receptiva para crear un clima de confianza en el que el entrevistado se sienta cómodo para hablar, rompa con los prejuicios, demuestre amabilidad y transmita sinceridad.
- **Trate la entrevista como si fuera una conversación.** Memorice las preguntas de modo que pueda realizarlas espontáneamente, cambiando su orden o realizando preguntas de seguimiento cuando resulten convenientes.
- **Mantenga la entrevista dentro de un límite de tiempo razonable.** Si es una entrevista telefónica, trate de que no dure más de diez minutos. Las excepciones a esta regla se pueden hacer dependiendo del tipo de entrevista que esté llevando a cabo y de los arreglos que usted haya hecho con el entrevistado.
- **Tome notas precisas.** Anote la información tal como la oye; no confíe en su memoria para anotar la información después.
- **Escuche con atención.** Demuestre atención a las respuestas del entrevistado. Agradezca el tiempo que dedicaron a la entrevista. Después de todo, esta podría ser la primera conversación de una larga y productiva relación.
- **Pida a los entrevistados que elaboren sus respuestas.** Un simple "sí" o "no" no brinda mucha información útil. Si ese fuera el caso, realice preguntas de seguimiento o pídale que clarifiquen los aspectos de las respuestas que no

entiendas. Es posible que necesite clarificar las preguntas para obtener información adicional.

- **Finalice la conversación cordialmente y agradezca al entrevistado.** Ofrezca mantener el contacto. Pregúntele a los entrevistados si les gustaría que volverse a poner en contacto para participar en futuras evaluaciones o en las actividades de mejora de la comunidad. Asegúrese de cumplir con estos compromisos.

### **Ejemplos de preguntas que se pueden realizar durante entrevistas individuales**

A. ¿Cuán fácil es obtener atención médica en su comunidad?

1. ¿Es fácil acudir a un hospital en su comunidad? ¿Es fácil recibir atención una vez en él?
2. ¿Visita el hospital para recibir atención preventiva o solo cuando sufre una emergencia?
3. De acuerdo con su experiencia, ¿considera que la atención médica es asequible?
4. ¿Se necesita contar con un seguro? ¿Qué hacen las personas que no tienen seguro? ¿A dónde se dirigen cuando necesitan atención?
5. ¿Ha tenido usted, o alguna persona que conozca, que dejar de acudir a un médico u hospital debido a su alto costo?

## ENTREVISTAS GRUPALES



Es imposible pensar la sociedad sin la subdivisión en grupos de personas. Los subgrupos son cada una de las divisiones establecidas en un grupo, se hacen para agilizar las tareas. Generalmente, las personas que integran los grupos y subgrupos comparten ideas, gustos, proyectos u otras circunstancias que hacen que se agrupen en un mismo denominador común. Es más, en muchos casos y situaciones, estos pueden llegar a ser tan determinantes y poderosos como para generar ellos mismos algún cambio importante para el bien, la evolución de la sociedad o comunidad.

Las entrevistas grupales consisten en grupos pequeños de discusión que pueden ser de 5-6 o más personas guiado por un facilitador entrenado. Las entrevistas grupales se utilizan para conocer más acerca de opiniones sobre un tema designado y posteriormente para guiar una acción futura.

Entre los tipos de grupo para entrevistas grupales figuran:

Tipo	Descripción
<b>Grupos de opinión</b>	Ayuda a las personas a aprender más acerca de opiniones y necesidades de la comunidad. Las respuestas en un grupo de opinión son habladas, abiertas, relativamente claras y cualitativas. El grupo de opinión puede estar más cerca de saber lo que la gente realmente siente y piensa.
<b>Grupos focales</b>	Los grupos focales consisten en grupos de personas cuyas opiniones son de interés, y aunque pueden ser menos estructurados, la información que se consigue es de mucho valor. Los grupos focales son quizás la herramienta más flexible para recopilar información porque puede centrarse en conseguir la opinión de un grupo de personas.

### Ventajas y posibles inconvenientes al realizar entrevistas grupales

Ventajas	Posibles inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se puede observar la comunicación no verbal.</li> <li>Los miembros del grupo pueden estimular nuevos pensamientos en otros,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requieren más tiempo por persona que las encuestas individuales, debido a que el grupo tiene que ser reclutado y a que el grupo por si sólo requiere tiempo.</li> <li>Las respuestas son más difíciles (o</li> </ul>

Ventajas	Posibles inconvenientes
<p>lo que podría no haber ocurrido de otro modo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Provoca el debate y la conversación, brindan un gran campo de información sobre la opinión del grupo.</li> </ul>	<p>imposibles) de puntuar o escalar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Algunos miembros del grupo pueden tener reparos en sentarse a hablar abiertamente.</li> </ul>

## Recomendaciones de cómo llevar a cabo entrevistas grupales

Antes de empezar:

- **Revise sus metas:** Pregúntese ¿Por qué deseo conducir un grupo de opinión? ¿Por qué hago esto? ¿Qué espero aprender?
- **Proyecte uno o varios métodos para obtener información acerca de las opiniones.** Analice cuál es el mejor método para obtener lo que desea.
- **Encuentre un buen facilitador.** Preferiblemente, uno con experiencia facilitando grupos y/o que conozca sobre el tema.
- **Encuentre a alguien que registre la información.** No confíe en su memoria para anotar la información después.
- **Tome decisiones particulares acerca de las reuniones.** Decida el día, lugar, hora, cuánto tiempo, quién debería ser invitado y/o cuántos grupos.
- **Prepare las preguntas de la entrevista.** Elija entre preguntas estructuradas, semiestructuradas o libres.

Cuando el grupo se reúna:

- **Agradezca a la gente por su asistencia.** Sea cordial con los participantes, establezca las reglas y motive la participación abierta.
- **Repase el propósito del grupo y las metas de la reunión.** Hable sobre cómo fluirá la reunión, cómo se procederá y cómo pueden contribuir los miembros del grupo.
- **Haga una pregunta de apertura.** Esta podría ser una pregunta muy general (¿Cuáles son sus opiniones generales acerca de X?) o algo más específico. Ambas elecciones son justificables y ambos tipos de pregunta podrían ser hechas antes de que el grupo termine.
- **Asegúrese de que todas las opiniones acerca de la pregunta tienen oportunidad de ser escuchadas.**
  - Resuma lo que escuchó y pregunte al grupo si está de acuerdo.

- Haga la misma pregunta de forma diferente (reformule).
- Pregunte si alguien tiene algún otro comentario acerca de la pregunta.
- Formule una pregunta de seguimiento.
- Mire alrededor, haga breve contacto visual, especialmente con aquellos que no han hablado.

Después de la reunión:

- **Evalúe los datos.** Revise los datos y notas de la reunión y comparta los resultados con el grupo. Luego, utilice los resultados para los análisis y evaluaciones correspondientes.

### Ejemplos de preguntas que se pueden realizar durante entrevistas grupales

1. ¿Qué opina acerca de lo que está ocurriendo ahora?
2. ¿Diría usted que está usted satisfecho con la actual situación, con el modo en que las cosas están ocurriendo?
3. Si es así ¿Con qué está satisfecho? ¿Por qué es así? (O, ¿Qué está funcionando bien?)
4. ¿Existen cosas con las que está insatisfecho que quisiera cambiarlas? (O, ¿Qué es lo que no está funcionando bien?)
5. En ese caso, ¿Cuáles son? ¿Por qué es así? ¿Cómo deberían cambiar? ¿Qué clase de cosas le gustaría ver que ocurran?
6. ¿Qué hay acerca de este aspecto particular (del tema)? ¿Qué piensa usted acerca de esto?
7. Repita para diferentes aspectos del tema, con variaciones en el estilo. Por ejemplo, si el principal enfoque del grupo fue las políticas comunitarias, algunos aspectos claves a cubrir podrían ser la visibilidad, la sensibilidad, interacción, respeto, etcétera.
8. Algunas personas han dicho que una forma de mejorar X es hacer Y.
9. ¿Está usted de acuerdo con esto? (O, ¿Qué siente usted sobre esto?)
10. ¿Existen otras recomendaciones que usted tenga, o sugerencias que a usted le gustaría hacer?
11. ¿Hay otras cosas que a usted le gustaría decir antes de terminar?
12. Algunas "pruebas", o "seguimientos", diseñados para obtener más información sobre una pregunta concreta:
  - ¿Podría decirme más acerca de esto?
  - ¿Podría darme un ejemplo?
  - ¿Alguien más tiene ideas acerca de esto?

## DINÁMICAS DE GRUPO

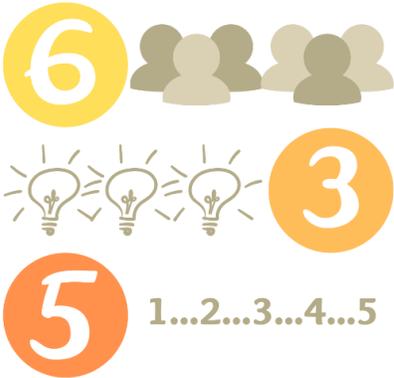


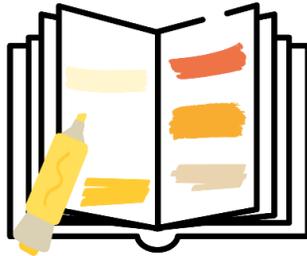
La dinámica de grupo es una técnica creada por Edward De Bono<sup>4</sup>, y es una herramienta de comunicación utilizada en todo el mundo para facilitar la resolución o el análisis de problemas desde distintos puntos de vista o perspectivas. Se trata de un marco de referencia para el pensamiento que puede incorporar el pensamiento lateral, un método que nos permite pensar de manera más eficaz.

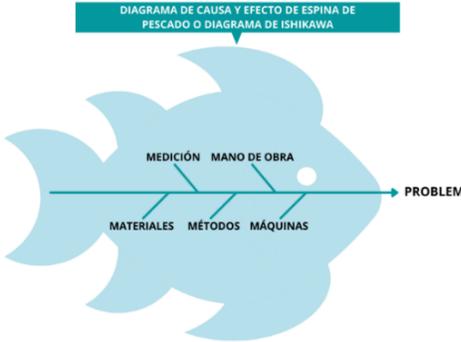
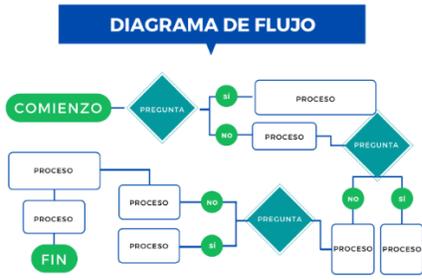
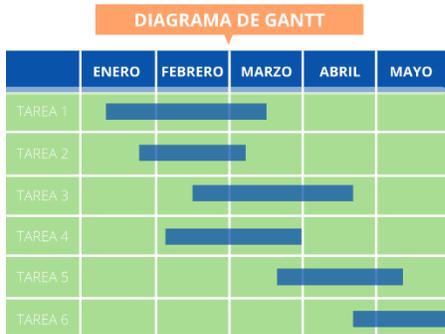
A continuación, se enumeran algunos tipos de dinámicas:

Tipo	Descripción	
<p><b>Análisis de casos</b></p>	<p>Esta técnica se utiliza cuando los participantes tienen información y un cierto grado de dominio sobre la materia. Permite conocer cierto grado de predicción del comportamiento de los participantes en una situación determinada. Este método es útil cuando se quieren ganar nuevas perspectivas y estudiar ideas diferentes ya sea en entrevistas individuales o grupales.</p>	
<p><b>Lluvia de ideas o brainstorming</b></p>	<p>Esta técnica se usa para generar un gran número de ideas en un corto periodo de tiempo. Se puede aplicar en cualquier etapa de un proceso de solución de problemas. Es fundamental para la identificación y selección de las preguntas que serán tratadas en la generación de posibles soluciones. Es muy útil cuando se tienen grupos grandes y se desea la participación de todo el grupo.</p>	

<sup>4</sup> Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad. (2011). Dinámicas de grupo. Gobierno de Canarias. <https://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/edublogs/cepicoddelosvinos/files/2014/06/dinamicas-de-grupo.pdf>

Tipo	Descripción	
<p><b>Brainwriting</b></p>	<p>Esta técnica sirve para obtener ideas con relación a un problema planteado. Similar al <i>brainstorming</i>, el <i>brainwriting</i> ayuda cuando se pueden escribir y compartir ideas y opiniones. Se puede utilizar tanto en entrevistas individuales como grupales. Dependiendo del tamaño del grupo, podemos utilizar una técnica o la otra.</p>	
<p><b>Técnica '6-3-5'</b></p>	<p>Igual que el "<i>Brainstorming</i>", esta técnica sirve para generar ideas de forma creativa. Consiste en trabajar con seis participantes y buscar que cada uno desarrolle tres ideas diferentes en tarjetas por cinco minutos; para luego compartir la tarjeta con otros miembros del grupo y continuar trabajando sobre la idea de los demás participantes.</p>	
<p><b>Cuchicheo</b></p>	<p>La técnica del Cuchicheo consiste en dividir a un grupo en parejas que tratan en voz baja (para no molestar a los demás) un tema o cuestión de momento. De este modo, todo el grupo trabaja un mismo asunto simultáneamente. Esta técnica es muy buena cuando se quiere obtener distintas ideas de entre los grupos sin que los grupos escuchen o intercambien ideas.</p>	
<p><b>Discusión guiada</b></p>	<p>Esta técnica se centra en profundizar en los conocimientos mediante un análisis crítico de los temas y estimular la comunicación interpersonal, la tolerancia y el trabajo en equipo. Esta dinámica es útil cuando se trabaja con grupos que pudieran tener distintas opiniones u opiniones fuertes sobre un tema en particular. El desarrollar una guía ayuda a facilitar y mantener a los participantes dentro de la discusión.</p>	

Tipo	Descripción	
<p><b>Grupos de sensibilización</b></p>	<p>Estos grupos son poco estructurados y se centran en problemas de tipo afectivo en el cual se minimizan los factores intelectuales y didácticos. Este acercamiento es útil cuando se trabaja con <i>issues</i> o temas sensibles o muy emotivos.</p>	
<p><b>Juego de roles o role-playing</b></p>	<p>Esta técnica se utiliza cuando se desea que alguien comprenda lo más íntimamente posible una conducta o situación, se le pide que "se ponga en el lugar" de quien la vivió en la realidad. Si en lugar de evocarla mentalmente, se asume el rol y se revive dramáticamente la situación, la comprensión íntima resulta mucho más que profunda y esclarecedora. El juego de roles es muy útil cuando se quiere conectar con los participantes, sobre todo, con niños.</p>	
<p><b>Ciclos de mejora</b></p>	<p>Este método se utiliza para visualizar el análisis de un proceso y valorar todas sus fases: planificación, realización, comprobación y actuación. También, es útil cuando se quiere actualizar o mejorar algún proceso.</p>	
<p><b>Lectura comentada</b></p>	<p>La lectura comentada es buena para analizar un documento y comentarlo en grupo. Es útil en la lectura de algún material extenso que es necesario revisar de manera profunda y detenida. Proporciona mucha información en un tiempo relativamente corto.</p>	

Tipo	Descripción	
<p><b>Lista de verificación o check-list</b></p>	<p>La lista de verificación se utiliza para determinar con qué frecuencia ocurre un evento a lo largo de un período de tiempo determinado. Es muy útil cuando se quiere completar cierto número de tareas o completar tareas en determinado orden.</p>	
<p><b>Diagrama de causa y efecto espina de pescado o Diagrama de Ishikawa</b></p>	<p>Este método es ampliamente utilizado y permite apreciar con claridad las relaciones entre un tema o problema y las posibles causas que pueden estar contribuyendo para que este ocurra. Se puede utilizar tanto en entrevistas individuales como grupales.</p>	
<p><b>Diagrama de flujo</b></p>	<p>El diagrama de flujo consiste en elaborar una red causal del problema o situación, cuyos diferentes nudos explicativos, se ubican en distintos planos de la realidad. Estos diagramas son una buena representación visual de cómo se lleva a cabo un proceso.</p>	
<p><b>Diagrama de Gantt:</b></p>	<p>Este método consiste en una matriz de doble entrada en la que se anotan, en las líneas, las diferentes actividades que componen un programa o un proyecto y, en las columnas, se anota el tiempo durante el cual se desarrollarán esas actividades. Este método es útil cuando se trabaja con fechas de entrega o se tiene que detallar una línea de tiempo.</p>	

Tipo	Descripción	
<p><b>Matriz FODA (SWOT, por sus siglas en inglés)</b></p>	<p>Es una herramienta de análisis estratégico, que permite analizar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas internos o externos de programas y proyectos. Esta técnica es útil cuando se está comenzando un proyecto nuevo y se desea analizar qué áreas están funcionando y cuáles necesitan más trabajo o desarrollo.</p>	
<p><b>Pool de Ideas</b></p>	<p>Esta técnica permite priorizar las soluciones presentadas en una reunión y que mejor contribuyen a la resolución de un problema o pregunta. Este acercamiento es muy útil cuando se trabaja con grupos grandes y se quiere obtener muchas ideas variadas.</p>	

### Ventajas y posibles inconvenientes al realizar dinámicas o técnicas de grupo

Ventajas	Posibles inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitan una mayor participación en las entrevistas grupales.</li> <li>• Posibilitan el análisis y la resolución de problemas. Se obtiene mayor profundidad en las respuestas.</li> <li>• Los miembros del grupo pueden estimular nuevos pensamientos en otros, lo que podría no haber ocurrido de manera individual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requieren más tiempo por persona que las encuestas individuales, debido a que el grupo tiene que ser reclutado y a que el grupo por sí sólo requiere tiempo.</li> <li>• Algunos miembros del grupo pueden tener reparos en sentarse a hablar abiertamente.</li> </ul>

## ENCUESTAS



Una encuesta es un estudio realizado a una muestra de personas representativa de una población mucho más amplia, el cual emplea procedimientos estandarizados para la formulación de preguntas, con el objetivo de obtener datos cuantitativos relacionados con un tema en particular. Es una de las técnicas o estrategias más utilizadas en el área de investigación, dado que favorecen la obtención de datos fundamentales para el análisis de diversas temáticas, permitiendo mayor eficacia y rapidez en el procedimiento. Las encuestas son la fuente primaria de información (es decir, se pide directamente a alguien la respuesta de una pregunta, en vez usar una fuente secundaria como registros ya escritos).

Se pueden usar encuestas para recolectar y medir las ideas, comportamientos, necesidades y opiniones acerca de problemas relacionados con la comunidad. Las encuestas también pueden usarse para encontrar actitudes y reacciones, para medir la satisfacción de los participantes, para evaluar las opiniones y agregar credibilidad a las investigaciones. Por ejemplo, se podría querer averiguar cuántas personas usan servicios de transporte colectivo en la comunidad, qué piensan de los servicios, si están satisfechos con lo que se provee y qué esperan los nuevos usuarios de los servicios.

Entre los tipos de encuesta figuran:

Tipo	Descripción
<b>Encuestas exploratorias</b>	Son aquellas que se utilizan para identificar las características generales del problema, así como para establecer suposiciones y opiniones de trabajo. Además, permiten adquirir información para la estructuración de muestras y cálculos estadísticos.
<b>Encuestas descriptivas</b>	Son aquellas cuyo objetivo principal es describir los fenómenos que caracterizan a una población.
<b>Encuestas explicativas</b>	Son aquellas que toman como base la descripción de los fenómenos a evaluar y buscan explicar la relación existente entre estos y otros fenómenos.
<b>Encuestas predictivas</b>	Se fundamenta en los estudios de analogía que determinan si dos o más variables se relacionan entre sí.
<b>Encuestas evaluativas:</b>	Buscan evaluar los resultados de un programa desarrollado comparándolos con los objetivos propuestos inicialmente, a fin de mejorar el proceso de toma de decisiones.

## Ventajas y posibles inconvenientes de realizar encuestas

Ventajas	Posibles inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pueden llevarse a cabo remotamente</li> <li>• Pueden repetirse</li> <li>• Pueden contestarse anónimamente, lo que facilita la obtención de respuestas sinceras</li> <li>• Por lo general, pueden realizarse sin grandes costos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A veces, podría ser difícil identificar y obtener datos de contacto de los potenciales participantes</li> <li>• Las encuestas por correo electrónico no son eficaces en lugares en los que el acceso a Internet no está lo suficientemente extendido</li> <li>• Las encuestas telefónicas pueden estar sujetas a sesgos en las muestras o a la parcialidad del entrevistador</li> <li>• Las encuestas por escrito no son útiles en poblaciones con un alto índice de analfabetismo</li> <li>• Las encuestas escritas no permiten realizar preguntas de seguimiento</li> </ul>

## Recomendaciones de cómo preparar una encuesta

- **Delimite el objetivo de la encuesta:** El primer paso es delimitar los objetivos finales a alcanzar, los cuales se determinan en función al motivo por el cual se llevará a cabo el estudio.
- **Especifique la población a estudiar.** Luego de haber delimitado los objetivos de la encuesta, se procederá a especificar la población que será objeto de estudio.
- **Defina la información a recolectar.** La información que se recopilará será aquella que se derive de la población a estudiar.
- **Elabore el cuestionario<sup>5</sup>:** En el cuestionario de una encuesta se deben incluir preguntas, bien sean abiertas o cerradas, pero que faciliten la obtención de la información que se requiere. Existen múltiples plataformas que facilitan a la persona que está realizando un cuestionario obtener modelos y formatos previamente diseñados. Estos formatos permiten adaptar los modelos a lo que específicamente se intenta encuestar. Podrá encontrar estos modelos en plataformas como Word, Excel, Survey Monkey, Google Form, entre otros.
- **Calcule la muestra.** Luego de haber esquematizado el cuestionario, el siguiente paso será calcular la muestra. Se denomina muestra aleatoria o probabilística a una muestra que se forma a través de la selección aleatoria de individuos basada en probabilidades conocidas. Existen varios métodos que se pueden utilizar para

<sup>5</sup> Definición del Instituto de Estadísticas de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, por sus siglas en inglés); puede encontrar la referencia en: <http://uis.unesco.org/en/glossary-term/sample>

calcular la muestra: "Data Reviewer", "SBS" y "Question Pro" entre otros.

- **Recopile los datos.** Para recopilar los datos, el encuestador podrá abordar al encuestado personalmente o realizarle las preguntas del cuestionario por teléfono o correo electrónico.
- **Registre y procese los datos.** Luego de recolectar la información, el siguiente paso será contabilizar la información y procesarla para que su posterior análisis resulte mucho más sencillo.
- **Analice los resultados.** El último paso consiste en efectuar un análisis de la información recogida mediante la aplicación del cuestionario, a fin de extraer las debidas conclusiones.

### Ejemplos de preguntas que se pueden realizar durante encuestas

1. **Preguntas de respuesta múltiple:** Los participantes seleccionan una o más opciones de una lista que se provee de antemano. Es útil cuando se dispone de un número fijo de respuestas posibles.

#### Ejemplo:

¿Cuáles crees que son las necesidades más urgentes de tu comunidad?

- Atención médica
- Calidad de la educación
- Oportunidades de empleo
- Seguridad pública
- Otra (describela): \_\_\_\_\_

2. **Preguntas abiertas:** Los participantes responden preguntas con sus propias palabras. Con esta metodología se obtienen respuestas más claras, son más cuantificables y se pueden analizar individualmente.

#### Ejemplo:

¿Si pudieras mejorar un solo aspecto de tu comunidad, indica cuál sería y explica por qué lo seleccionaste?

3. **Preguntas sobre datos demográficos:** Los datos demográficos (por ejemplo: género, educación, nivel económico) añaden contexto a las respuestas y revelan tendencias en la población.

#### Ejemplo:

Indique su edad:

- 18 - 24
- 25 - 34
- 35 - 44
- 45 - 54

4. **Escala de calificación:** Los participantes indican su opinión sobre una declaración empleando un rango de opiniones. Para evitar las confusiones, intenta formular las declaraciones en forma afirmativa en vez de negativa. Por ejemplo, utiliza "La comunidad cuenta con agua potable" en lugar de "La comunidad no cuenta con suficiente población".

**Ejemplo:**

Indica si estás de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes declaraciones sobre tu comunidad:

	1 Totalmente en desacuerdo	2 Parcialmente en desacuerdo	3 Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	4 Parcialmente de acuerdo	5 Totalmente en acuerdo
La comunidad cuenta con una población amplia					
La Junta de la comunidad está constituida					
La comunidad cuenta con agua potable o con un acueducto comunitario.					

## INVENTARIO DE ACTIVOS



Es importante tener muy presente que para desarrollar un plan de resiliencia comunitaria se debe elaborar un inventario de los activos identificados por sus propios residentes como necesarios e importantes para su seguridad en momentos de confrontar una emergencia. Los activos son "factores o recursos que mejoran las habilidades de personas, grupos, comunidades, poblaciones, sistemas sociales y/o instituciones"<sup>6</sup> para mantener y sostener el bienestar, y ayudar a reducir las desigualdades. El inventario de estos activos y las interconexiones entre ellos permite revelar las fortalezas de toda la comunidad e identificar los recursos de los que dispone, tales como su entorno físico, instituciones, servicios, eventos y, en particular, sus residentes. Para efectuar el inventario, los participantes identifican las personas, lugares, saberes y elementos que consideran importantes o necesarias dentro de la comunidad para luego documentar y analizar los resultados alcanzados.

La identificación de activos es una herramienta que permite a las comunidades conocer y construir un conocimiento integral de su territorio, poniendo valor a su patrimonio, riquezas y recursos de modo que se pueda facilitar el bienestar de la comunidad. Los mapas de activos, por ejemplo, son de gran utilidad ya que contextualizan e identifican activos para beneficio comunitario, crean redes y sinergia entre los agentes de la comunidad, dando lugar a comunidades más conectadas e igualitarias que alcanzan mayor éxito en sus objetivos.

El paso para identificar los activos de una comunidad debe darse en una reunión comunitaria, idealmente, al comienzo del proceso de organización y planificación comunitaria. No se puede hablar de planificación comunitaria sin mencionar la participación de los miembros de la comunidad en el proceso. Los resultados de este inventario pueden ayudar a la comunidad a explorar la manera en que los activos están conectados y cómo podrían utilizarlos para alcanzar un cambio positivo.

Dentro del inventario de activos se encuentran:

Tipo de activo	Ejemplos
<b>Sociales</b>	Juntas comunitarias, asociaciones deportivas, grupos benéficos-altruistas, Organizaciones de base comunitaria, ONGs, organizaciones de carácter religioso

<sup>6</sup> Morgan A, Ziglio E. Revitalising the evidence base for public health: An assets model. Promotion&Education. 2007; 14: 17-22. Recuperado de Sentido de coherencia y activos para la salud en jóvenes internos en centros de menores | Paredes-Carbonell | Revista Española de Sanidad Penitenciaria (sanipe.es)

Tipo de activo	Ejemplos
<b>Culturales</b>	Estructuras con valor histórico-artístico y/o arquitectónico, yacimientos arqueológicos, obras artísticas, saberes tradicionales ancestrales, tradiciones y festividades
<b>Naturales</b>	Recursos naturales como ríos, quebradas, lagos, playas, bosques, dunas, humedales, etc.  Centros de interpretación ambiental, parques y áreas recreativas, senderos y veredas
<b>Económicos</b>	Parques industriales, centros logísticos, edificios de oficinas, corredores comerciales (en carreteras y/o centros urbanos), centros comerciales  Áreas de cultivo, granjas, haciendas o fincas agrícolas  Servicios profesionales o técnicos provistos por miembros de la comunidad
<b>Infraestructura</b>	Puentes, fábricas, tendido eléctrico, carreteras, pozos, tomas de agua, antenas de telecomunicaciones, entre otros. Plantas de tratamiento de agua y aguas sanitarias, pozos, tanques de almacenamiento de agua, estaciones de bombas y bombeo de agua, redes de distribución de agua, plantas de generación de energía eléctrica, redes de transmisión de energía eléctrica (torres y cables de alta tensión), redes de distribución de energía eléctrica (subestaciones eléctricas, cables de media y baja tensión)
<b>Dotacionales (que ofrecen servicio público)</b>	Centros de salud, cuarteles de policía, estaciones de bomberos, escuelas, refugios ante emergencias, centros sociales y educativos comunitarios centros de recreación y deportes, centros de envejecientes

### Ventajas y posibles inconvenientes de realizar un inventario de activos

Ventajas	Posibles inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovecha y reconoce al máximo los recursos disponibles.</li> <li>• Fomenta la creación de redes de colaboración para llevar el cambio a la comunidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El análisis de los datos obtenidos podría requerir mucho tiempo.</li> <li>• La clasificación de los activos y la determinación del modo en que están interconectados podría ser complicada.</li> </ul>

Ventajas	Posibles inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sirve para identificar las áreas de la comunidad en las que están interesados sus residentes.</li> <li>• Puede conservarse, ampliarse y usarse repetidamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sería fácil pasar por alto los intereses, habilidades y otros activos inmateriales.</li> <li>• La identificación de activos se puede sentir incompleta dada las circunstancias cambiantes de una comunidad.</li> </ul>

### Recomendaciones para llevar a cabo un inventario de activos:

- **Determine los elementos.** Establezca lo que se desea el abordar en el inventario e identifique a los posibles participantes.
- **Seleccione, junto con la comunidad, un grupo o comité pequeño.** Sugerimos no más de 10 personas y que este pueda ser diverso en edad, género, tiempo en la comunidad entre otros, y llevar a cabo el inventario en una o más sesiones.
- **Divida a los participantes en grupos.** Sugerimos divisiones según el género, la edad, o la profesión para determinar las maneras distintas en que los grupos perciben a la comunidad.
- **Utilice facilitadores eficaces para que todos los participantes tengan la oportunidad de contribuir.** También, se recomienda que cada grupo lleve a cabo la labor asignada a tiempo.
- **Brinde ejemplos específicos.** Por ejemplo, educación, salud, economía, de manera que puedan incluir todos los activos necesarios e importantes de la comunidad.
- **Realice un recorrido por la comunidad.** Un recorrido facilita la identificación del mayor número posible de activos.
- **Analice y documente los resultados.** Estudie cómo serán clasificados cada activo por categorías y cómo estos se interconectan. Utilice la clasificación de los activos identificados para establecer redes y alianzas destinadas a abordar los problemas y necesidades de la comunidad.
- **Promueva la actualización de la información periódicamente.** Provea herramientas que aseguren la actualización periódica del inventario de activos.

### Ejemplos de preguntas que se pueden realizar para obtener información sobre los activos

1. ¿Qué hace de su comunidad un lugar único y especial?
2. ¿Qué recursos hay dentro de su comunidad (sociales, culturales, naturales o físicos)? ¿Qué productos se elaboran en ella?

3. ¿Qué eventos o actividades se celebran?
4. ¿Dónde y cuándo se congregan sus residentes y qué hacen cuando están juntos? Incluya reuniones religiosas o de servicio social, eventos deportivos, culturales o de entretenimiento, y otros tipos de reuniones.
5. ¿Qué ha ayudado a la comunidad salir adelante durante eventos de emergencias o desastres?
6. ¿A qué personas conoce? ¿Cuáles son sus conocimientos y habilidades? ¿Qué propiedades tienen? ¿Qué conocimientos podrían transmitir a los demás?
7. ¿Cuenta la comunidad con un espíritu emprendedor en sus actividades comerciales o cívicas y culturales?
8. ¿Qué temas interesan a un número significativo de los residentes en la comunidad?
9. ¿Con qué instituciones públicas o privadas cuenta la comunidad?
10. ¿Quiénes son los líderes formales e informales de la comunidad? ¿En quién confían sus vecinos?
11. ¿Qué métodos se emplean para transmitir información en la comunidad?
12. ¿Qué servicios se proporcionan en la comunidad? ¿Quién los proporciona?
13. ¿Qué métodos se emplean para transmitir información en la comunidad? Ejemplo: cruza-calles, boletines informativos, radio comunitaria, altoparlante o “tumba cocos”, entre otros.
14. ¿Qué habilidades o conocimientos presentes en la comunidad deben transmitirse a la próxima generación?
15. ¿Con qué empresas y negocios cuenta la comunidad?
16. ¿Qué actividades de voluntariado, formal o informal, se llevan a cabo en la comunidad?
17. ¿Qué servicios públicos están disponibles en la comunidad o institución? ¿Qué sistemas de pago o financiamiento existen para pagar los bienes y servicios?
18. ¿Existe alguna dependencia gubernamental dentro de la comunidad que administra servicios, hacer cumplir reglas y desempeñar otras funciones importantes?

## Mapeo Participativo



Un mapa es la representación gráfica y convencional de una parte de un territorio. En la misma línea, un mapa comunitario es la representación que ayuda a la comunidad a graficar visualmente cómo perciben su territorio y entorno socioambiental. Esta herramienta es la que permite tener un diálogo con las comunidades acerca de las dificultades que enfrentan, pues, en el mapa, se puede evidenciar los conflictos de intereses, potencialidades y las limitaciones locales, pero, sobre todo, su problemática social. Además, permite a la comunidad hacer propuestas de desarrollo local fundamentadas en su realidad, contribuye a la relación escuela-comunidad, genera niveles de confianza, responsabilidad e identidad con el medio local, promueve los valores de cooperación, solidaridad y estrecha los lazos de unión entre los miembros de la comunidad.

Los mapas también pueden ayudar a comparar percepciones sobre la importancia de los distintos recursos, generar ideas para mejorar y ayudar a la visualización de una comunidad resiliente, contribuir al fortalecimiento del sentido de pertenencia y fomentar que los miembros de una comunidad se sientan parte de la solución de sus problemas.

El **mapeo participativo** provee la oportunidad de validar los impactos y tensiones identificados de manera holística, añadir detalles de los lugares y poblaciones afectadas e identificar las poblaciones y los activos más susceptibles y sensibles. No se trata solamente de levantar objetos geográficos ya existentes y siempre perfectamente visibles, sino también de elementos ocultos o interesantes, y designados por los que conocen los lugares. La dinámica que se genera en este tipo de ejercicio también facilita un proceso de recopilación de datos orales que pueden ayudar a armar un mejor entendimiento de los impactos y tensiones de carácter histórico. Es importante asegurar la inclusión de los diferentes grupos, sectores y poblaciones minoritarias de la comunidad para obtener datos inclusivos.

Entre los tipos de mapas figuran:

Tipo	Descripción
<b>Mapas históricos</b>	Permiten visualizar el pasado, el presente y el futuro. Nos permiten observar cambios, tendencias y se puede visualizar el futuro mediante una matriz.
<b>Mapas de riesgos</b>	Representan las características del barrio, ubicación de viviendas u obras de infraestructura que podrían sufrir daños si

Tipo	Descripción
	ocurriera una inundación, terremoto, deslizamiento de tierra o cualquier otro tipo de emergencia, los recursos disponibles.
<b>Mapas geográficos en ambientes urbanos y rurales</b>	Revelan las potencialidades del lugar, permiten planificar su uso, hacen posible la ordenación del territorio y formas de intervención.
<b>Mapa de ordenamiento comunal</b>	Visualizan la planificación de cualquier proyecto que involucre cambios en el manejo de recursos y recursos naturales.
<b>Mapa de ordenamiento de fincas</b>	Representa el objetivo final visualizado por la familia, en cuanto al ordenamiento de su finca. Este mapa es una "visión" de como quisieran ver su finca dentro de, por ejemplo, cinco años. No es un plan realizado por los técnicos. Es un documento fundamental para visualizar la planificación de cambios en el manejo de recursos a nivel de la finca.
<b>Mapas mudos:</b>	Mapas que representa una región geográfica para la identificación de impactos, poblaciones y activos (en este caso es un dibujo de la comunidad). Usualmente están en blanco para que sean rellenados con información junto a la comunidad.

### Ventajas y posibles inconvenientes del mapeo participativo

Ventajas	Posibles inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es un proceso diseñado para realizarse de modo participativo, por ende, involucra a todos los miembros que componen la comunidad</li> <li>• Se puede llevar a cabo en múltiples sesiones con distintos grupos de integrantes de una comunidad</li> <li>• Provoca que surjan ideas y soluciones que apoyen al desarrollo físico, social, económico, de su comunidad (entre otros).</li> <li>• Se tiene acceso a esta información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se necesitarían realizar actividades de evaluaciones adicionales para la obtención de conclusiones tras el análisis de los mapas y el proceso para determinar los siguientes pasos</li> <li>• El análisis del resultado podría ser complicado, ya que la información se obtiene en un formato visual</li> </ul>

Ventajas	Posibles inconvenientes
<p>sobre la comunidad y se incorpora a los procesos de planificación de los espacios urbanos y rurales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrece a la comunidad y a las autoridades herramientas para tomar decisiones en cuanto a medidas de prevención y políticas pública.</li> </ul>	

### Recomendaciones para realizar un mapeo participativo comunitario

- **Elija grupos pequeños.** Quizá un máximo de 20 personas es suficiente. Divida a los participantes en subgrupos de cuatro a seis integrantes.
- **Ayude a cada grupo a dibujar un mapa basándose en su propia percepción de la comunidad.** Los diversos mapas pueden brindar una enorme cantidad de información.
- **Una vez finalizada la actividad por grupos, reúna a todos los asistentes para hablar de cada uno de los mapas:**
  - ¿Cuáles son las diferencias entre los mapas? ¿Cuáles son las similitudes entre los mapas?
  - ¿Por qué podrían ser importantes estas diferencias?
  - ¿Qué aspectos importantes de la comunidad revelan estas similitudes?
  - ¿Qué elementos sugirieron que se añadieran a la comunidad? ¿Cómo la mejorarían?
  - ¿Indican los mapas algún proyecto o actividad específica que pudiera mejorar la comunidad?
- **Forme un comité.** Solicite a los participantes que se ofrezcan como voluntarios para integrar un comité que analice con más detalle los mapas e identifique los pasos que deberán seguirse en el futuro.

### Ejemplos de lugares que se pueden indicar en los mapas participativos comunitarios

1. Lugares que consideren importantes, como lugares cercanos y de fácil acceso para su comunidad, escuelas, centros comunitarios, parques, comercios, acueductos comunitarios, oficinas gubernamentales, clínicas, cuarteles, bomberos etc.
2. Lugares en los que la comunidad pasa mayor tiempo;
  - i) Se podría identificar con distintos colores y la frecuencia: diario, semanal, mensual, anual.

3. Lugares donde no se sienten cómodos
  - i) De igual manera, pudieran ser identificado por colores y frecuencia.
4. Lugares que desearía tuviera su comunidad
  - i) Se podrían identificar con notas de papel adhesivas.
5. Daños ocasionados por eventos naturales (áreas inundadas, deslizamientos de terreno).
6. Áreas que utilizaron como refugio ante eventos naturales (no inundadas).

# ANEJOS

## HOJA DE PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA

Yo, \_\_\_\_\_, mayor de edad y vecino(a) de \_\_\_\_\_ estoy de acuerdo en participar de manera libre y voluntaria de orientaciones, reuniones y/o cualquier actividad que sea enfocada hacia el fin de la creación de los planes de resiliencia comunitaria del Programa de Planificación Integral de Resiliencia Comunitaria (WCRP, por sus siglas en inglés).

Relevo de toda responsabilidad a \_\_\_\_\_ y los empleados/as del Programa WCRP de cualquier incidente y/o accidente que pueda ocurrir como resultado de mi participación en las actividades antes mencionadas.

\_\_\_\_\_

Firma del (de la) participante

\_\_\_\_\_

Fecha

De ser menor de edad,

\_\_\_\_\_  
Firma de padre/madre/tutor/a

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo \_\_\_\_\_, entiendo y reconozco que el Programa de Planificación Integral de Resiliencia Comunitaria (WCRP, por sus siglas en inglés) de Foundation for Puerto Rico está afiliado a uno de los proyectos del Departamento de la Vivienda de Puerto Rico (PRDOH), bajo los fondos CDBG-DR, y por este medio consiento y autorizo:

- La recolección de mi información personal relacionada a mi vivienda, comunidad y/o datos demográficos, en papel o medios electrónicos.
- Se utilice la información contenida en mi expediente de servicios con fines de investigación científica y estadística siempre y cuando no se utilice información sensitiva tales como mi nombre, dirección, número de teléfono u otra información que me identifique.

Entiendo que esta autorización puede ser cancelada en cualquier momento por mi persona, por vía telefónica o por escrito, y que esta cancelación no afectará los servicios solicitados o recibidos en Foundation For Puerto Rico o en instituciones con las que se hayan coordinado servicios.

\_\_\_\_\_  
Firma del (de la) participante

Retiro la autorización

\_\_\_\_\_  
Firma del (de la) participante

## Referencias

Flores, U. (2008). Definición ABC. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/social/grupo.php>

Center for Disease Control and Prevention. (n.d.). Brainstorming techniques. [https://www.cdc.gov/phcommunities/docs/launch\\_brainstorming\\_techniques.doc](https://www.cdc.gov/phcommunities/docs/launch_brainstorming_techniques.doc)

Centro para la Salud y Desarrollo de la Comunidad - Universidad de Kansas. (n.d.). Capítulo 8. Desarrollar un plan estratégico | Sección 1. Visión general de planificación estratégica o “VMOEPA” (Visión, Misión, Objetivos, Estrategias, Plan de Acción) | Sección Principal | Community Tool Box. <https://ctb.ku.edu/es/Tabla-de-Contenidos/Estructura/Estrategia-Planificacion/Principal>.  
<https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/estructura/estrategia-planificacion/principal>

Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad. Gobierno de Canarias. Recuperado de

<https://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/edublogs/cepicoddelosvinos/files/2014/06/dinamicas-de-grupo.pdf>

Georgia Department of Community Affairs. (n.d.). Suggested community goals. [https://www.dca.ga.gov/sites/default/files/suggested\\_community\\_goals.pdf](https://www.dca.ga.gov/sites/default/files/suggested_community_goals.pdf)

Gross, E. (1969). The Definition of Organizational Goals. *The British Journal of Sociology*, 20(3), 277-294. doi:10.2307/588953

Lectura Agil. (2021). Digital Momentum Ltd. London. Recuperado de <https://lecturaagil.com/brainstorming/>

Mori Sánchez, M.P. (2008). Una propuesta Metodológica para la Intervención Comunitaria. Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v14n14/a10v14n14.pdf>;  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962017000200013](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962017000200013)

Recurso para proyectos Rotary. (s.f). Recurso para evaluar las necesidades de la Comunidad, toma

acción. Recuperado de [https://es.slideshare.net/marquinajuan/recursos-para-evaluar-la-](https://es.slideshare.net/marquinajuan/recursos-para-evaluar-la-necesidades-de-la-comunidad)

[necesidades-de-la-comunidad](https://es.slideshare.net/marquinajuan/recursos-para-evaluar-la-necesidades-de-la-comunidad)

Siniscalco, M. T., & Auriat, N. (2005). Questionnaire design (K. N. Ross, Ed.). Retirado de [https://unesdoc.unesco.org/in/documentViewer.xhtml?v=2.1.196&id=p::usmarcdef\\_0000214555&file=/in/rest/annotationSVC/DownloadWatermarkedAttachment/attach\\_import\\_5f2aef0b-8607-46d2-b00f-b151b00006a8%3F\\_%3D214555eng.pdf&updateUrl=updateUrl2377&ark=/ark:/48223/pf0000214555/PDF/214555eng.pdf.multi&fullScreen=true&locale=en#Module%208\\_5.indd%3A.25743](https://unesdoc.unesco.org/in/documentViewer.xhtml?v=2.1.196&id=p::usmarcdef_0000214555&file=/in/rest/annotationSVC/DownloadWatermarkedAttachment/attach_import_5f2aef0b-8607-46d2-b00f-b151b00006a8%3F_%3D214555eng.pdf&updateUrl=updateUrl2377&ark=/ark:/48223/pf0000214555/PDF/214555eng.pdf.multi&fullScreen=true&locale=en#Module%208_5.indd%3A.25743)

Vilela, M. (1994). Caja de herramientas comunitarias. *Realizar entrevistas*. Cap. 3. Recuperado de:

<https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/valoracion/valorar-las-necesidades-y-recursos->

[comunitarios/conducir-entrevistas/principal](https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/valoracion/valorar-las-necesidades-y-recursos-comunitarios/conducir-entrevistas/principal)