

# MÓDULO 4

## CÓMO UTILIZAR LAS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN EN UN MECANISMO DE RETROALIMENTACIÓN

Guía rápida para recopilar la retroalimentación mediante encuestas estructuradas y un ciclo completo de recopilación de retroalimentación

Octubre de 2022



KIT DE RETROALIMENTACIÓN DE LA IFRC



# ÍNDICE

<b>Cómo consultar esta guía</b>	<b>4</b>
<b>En resumen:</b> cómo utilizar las encuestas de percepción en un mecanismo de retroalimentación	<b>6</b>
<b>Introducción</b>	<b>11</b>
<b>Etapas del mecanismo de retroalimentación</b>	<b>13</b>
<b>Etapa 1:</b> Construir su mecanismo de retroalimentación	13
<b>Etapa 2:</b> Recopilar la retroalimentación de la comunidad	18
<b>Etapa 3:</b> Consolidación y priorización	22
<b>Etapa 4:</b> Compartir y actuar sobre la retroalimentación	28
<b>Etapa 5:</b> Completar el proceso	32
<b>Etapa 6:</b> Revisar y adaptar el mecanismo	35
<b>Recursos adicionales</b>	<b>36</b>
<b>Glosario de términos</b>	<b>37</b>
<b>Agradecimientos</b>	<b>40</b>

Bangladesh 2019 - Nurjahan (centro), voluntaria de preparación para ciclones en Cox's Bazar, Bangladesh, comparte la historia de cómo dejó Myanmar por Bangladesh y cómo está apoyando a su comunidad en el campamento compartiendo información sobre qué hacer si llega una tormenta.

© Brad Zerivitz/American Red Cross







# CÓMO CONSULTAR ESTA GUÍA

## ¿En qué consiste este documento?

El módulo del Kit de Retroalimentación de la IFRC ofrece los consejos más importantes para realizar encuestas de percepción como parte de un mecanismo de respuesta. Ofrece herramientas que le ayudarán a planificar el mecanismo y a recopilar, responder, analizar y compartir los datos de percepción de las reacciones de la comunidad.

### CLAVES PARA LEER LA GUÍA

La guía contiene:

- Términos clave definidos en el glosario [con hipervínculos](#)



Recursos



Consejos



Ejemplos

## ¿A quién va dirigido este documento?

Este documento está dirigido a todos aquellos que deseen recopilar [la retroalimentación de la comunidad](#) de forma estructurada, planteando periódicamente preguntas específicas a un subconjunto de la comunidad. Esto contribuye a una programación mejor y más responsable y ayuda a establecer estructuras

en las que se escuchan la retroalimentación de la comunidad y se actúa en consecuencia, especialmente cuando se toman decisiones que les afectan directamente. Su sencillez y practicidad facilitan su uso a los colegas que no tienen una sólida formación en gestión de la información.

## ¿Cómo leer este documento?

El resumen de las siguientes páginas le ayudará a identificar -rápidamente- qué parte de estas orientaciones puede ser más pertinente para su situación. Presenta cada sección del módulo, lo que se incluye en esa sección, quién debe dar prioridad a su lectura y una visión general de los diferentes recursos ofrecidos (con enlaces integrados a las secciones y recursos). Los recursos se dividen en:



### Documentos de orientación

texto que resume los consejos  
conceptos clave  
y las mejores prácticas



### Herramientas

recursos que puede rellenar  
para ayudarle a tomar  
decisiones



### Plantillas

Muestras de herramientas que  
puede utilizar en la aplicación  
real de un mecanismo de  
retroalimentación, todas ellas  
modificables para adaptarlas  
al contexto y las necesidades  
específicas de su organización.

## ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

CEA

Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad<sup>1</sup>

FAQ

Preguntas frecuentes

IFRC

Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

CAP

Conocimientos, actitudes y prácticas

Caja de  
herramientas de KoBo

Una plataforma de recopilación de datos, gestión y visualización de datos

S&E

Seguimiento y Evaluación

Agua, saneamiento e  
higiene (WASH)

Agua, saneamiento y promoción de la higiene

PGI

Protección género e inclusión

PSE

Planificación, seguimiento, evaluación y presentación de informes

EAS

Explotación y abuso sexual

1. La participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad describe el proceso de trabajar de forma transparente y participativa con las comunidades que mejoran la calidad de los programas y las operaciones. Se puede utilizar de forma intercambiable con la rendición de cuentas ante las personas afectadas (AAP, por sus siglas en inglés).






# EN RESUMEN: CÓMO UTILIZAR LAS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN EN UN MECANISMO DE RETROALIMENTACIÓN

## Resumen de las etapas y de las herramientas disponibles


INTRODUCCIÓN	
El contenido incluye	¿Quién debería leer esto?
<ul style="list-style-type: none"><li>Introducción a las encuestas de percepción, las respuestas de la comunidad y las etapas del ciclo de retroalimentación</li></ul>	Cualquier persona que sea relativamente nueva en los conceptos y la práctica de utilizar encuestas de percepción como parte de un mecanismo de respuesta
ETAPA 1: CONSTRUIR SU MECANISMO DE RETROALIMENTACIÓN	
Pasos a seguir:	¿Quién debería leer esto?
<ol style="list-style-type: none"><li>Obtener la participación que necesita</li><li>Determinar la escala del mecanismo de retroalimentación</li><li>Definir sus canales de comunicación</li><li>Determinar cómo documentará la retroalimentación abierta</li><li>Mapear y diseñar el flujo de información</li><li>Acordar los roles, responsabilidades y calendario</li><li>Identificar los recursos que se necesitarán</li><li>Realizar capacitaciones necesarias</li><li>Dar a conocer el mecanismo de retroalimentación</li><li>Integrar en los sistemas de seguimiento y evaluación</li><li>Diseñar la muestra</li><li>Decidir entre recopilación de datos propia o independiente</li><li>Decidir con qué frecuencia se recopilarán los datos</li><li>Encontrar las preguntas adecuadas</li><li>Realizar y revisar las preguntas</li></ol>	Cualquiera que esté planificando una encuesta de percepción con las comunidades, o que desee reforzar su enfoque para realizar este tipo de encuestas

*Pasos 1 - 9 se incluyen en el Módulo sobre Información Básica para la Respuesta del Kit de Respuestas En este documento solo se tratan los pasos adicionales relevantes para las encuestas de percepción.*

Recursos incluidos:	¿Para qué está diseñado este recurso?
<a href="#">Herramienta de Retroalimentación 1: Consejos para la participación de los directivos</a> 	<p>Consejos prácticos que pueden ayudarle a acercarse y ganarse a los líderes de su organización y convertirlos en defensores de los mecanismos de retroalimentación de la comunidad.</p>
<a href="#">Herramienta de Retroalimentación 2: Determinar la escala de un mecanismo de retroalimentación</a>  	<p>Pedir a su organización preguntas críticas para asegurarse de que puede gestionar la retroalimentación que recibirá y garantizar que el análisis y las medidas se adoptan en los niveles adecuados.</p>
<a href="#">Herramienta CEA 19: Resumen de los canales de comunicación</a> 	<p>Brindar información detallada sobre una amplia variedad de canales de información, sus puntos fuertes y débiles y sus mejores usos.</p>
<a href="#">Herramienta de Retroalimentación 3: Definir los canales de comunicación que necesita junto con la comunidad</a> 	<p>Le guía a través de los pasos necesarios para involucrar a la comunidad en la selección del canal de comunicación adecuado.</p>
<a href="#">Herramienta de Retroalimentación 4: Decidir en cómo documentar sus datos de retroalimentación</a>  	<p>Ofrece una herramienta de árbol de decisiones para ayudarle a decidir la forma más adecuada de documentar los comentarios, así como las ventajas y desventajas de cada enfoque.</p>
<a href="#">Herramienta de Retroalimentación 8: Una agenda facilitadora para un taller organizado con las principales partes interesadas para debatir y acordar los aspectos esenciales del mecanismo de retroalimentación</a> 	<p>Incluye un formulario en Word para registrar los comentarios individuales.</p>
<a href="#">Herramienta de Retroalimentación 4: Mapa del flujo de información</a>  	<p>Ofrece consejos sobre cómo se deben gestionar internamente los distintos tipos de retroalimentación y preguntas que le ayudarán a determinar cómo fluye y debe fluir la información en su organización.</p>
<a href="#">Herramienta de Retroalimentación 10: Definir y acordar las funciones, responsabilidades y recursos</a> 	<p>Un documento que incluye una tabla para rellenar que le ayudará a pensar qué recursos humanos, financieros y técnicos necesitará para cada paso del ciclo de retroalimentación.</p>
<a href="#">Herramienta de Retroalimentación 11: Plantilla de presupuesto para mecanismos de retroalimentación</a> 	<p>Una plantilla que le ayuda a elaborar un presupuesto detallado para un mecanismo de retroalimentación</p>
<a href="#">Herramienta de Retroalimentación 12: Un paquete de formación sobre la retroalimentación de la comunidad</a> 	<p>Facilita un modelo de programa y diapositivas de PowerPoint para la formación de los recopiladores y analistas de datos sobre los mecanismos de retroalimentación de la comunidad</p>

<a href="#">Herramienta de Retroalimentación 13: Muestreo para encuestas de percepción</a> 	Un breve documento de orientación que puede ayudarle a elaborar su estrategia de muestreo para una encuesta de percepción
<a href="#">Herramienta de Retroalimentación 14: Lista de preguntas de percepción</a> 	Ejemplos de preguntas para encuestas de percepción
<a href="#">Herramienta de Retroalimentación 15: Agenda de taller para diseñar un cuestionario</a> 	Este modelo de orden del día le ayudará a organizar una reunión con las principales partes interesadas para diseñar las preguntas adecuadas para su encuesta de percepción.
<a href="#">Herramienta de Retroalimentación 16: Guía rápida para debates en grupos focales para poner a prueba las preguntas</a> 	Esta breve guía le ayudará a organizar grupos de discusión para poner a prueba su cuestionario, lo que le permitirá perfeccionar las preguntas antes de lanzar la encuesta
<a href="#">Herramienta de Retroalimentación 17: Lista de verificación para diseñar una encuesta de percepción</a> 	Esta lista le recuerda las consideraciones clave a la hora de diseñar un cuestionario.


## ETAPA 2: RECOPIRAR LA RETROALIMENTACIÓN

<b>Pasos a seguir:</b>	<b>¿Quién debería leer esto?</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Escuchar y conocer</li> <li>2. Pedir permiso para utilizar y compartir la información</li> <li>3. Registrar la retroalimentación de la comunidad</li> <li>4. Ofrecer respuestas iniciales</li> </ol>	Cualquier persona que supervise o apoye el proceso de recopilación de datos, así como quienes recopilen los datos de percepción.
<b>Recursos incluidos:</b>	<b>¿Para qué está diseñado este recurso?</b>
<a href="#">Herramienta de Retroalimentación 18: Habilidades importantes para saber escuchar</a> 	Un documento de orientación con las mejores prácticas sobre cómo escuchar de forma activa y respetuosa la retroalimentación de la comunidad.








## ETAPA 3: CONSULTA Y ANÁLISIS DE LA RETROALIMENTACIÓN

<b>Pasos a seguir:</b>	<b>¿Quién debería leer esto?</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Codificación de datos para identificar temas importantes</li> <li>2. Priorizar y remitir la retroalimentación</li> <li>3. Codificación de datos para identificar temas importantes</li> <li>4. Desagregar y triangular los datos</li> <li>5. Integración de los datos de retorno en procesos de análisis más amplios</li> </ol>	Cualquier persona responsable del tratamiento de los datos de los comentarios, incluidos los que los recopilan, los que los analizan en busca de tendencias más generales y los que los remiten para que se tomen medidas inmediatas.



<b>Recursos incluidos:</b>	<b>¿Para qué está diseñado este recurso?</b>
<a href="#">Herramienta de Retroalimentación 24: Plantillas de gráficos Excel</a> 	Ofrece algunas plantillas de gráficos que pueden ayudarlo a visualizar los datos de la encuesta de percepción

#### ETAPA 4: COMPARTIR Y ACTUAR SOBRE LA RETROALIMENTACIÓN

<b>Pasos a seguir:</b>	<b>¿Quién debería leer esto?</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compartir los datos de los comentarios en los formatos adecuados</li> <li>2. Discutir la retroalimentación con las partes interesadas</li> <li>3. Tomar medidas</li> </ol>	Cualquier persona responsable de compartir la retroalimentación con los responsables de la toma de decisiones en cualquier nivel de la organización, así como las personas que utilizan la retroalimentación para tomar decisiones.
<b>Recursos incluidos:</b>	<b>¿Para qué está diseñado este recurso?</b>
<a href="#">Herramienta de Retroalimentación 27: Cómo identificar el mejor formato para compartir datos con su público</a> 	Incluye una tabla para saber quién necesita qué tipo de información y en qué formato, así como un árbol de toma de decisiones sobre los tipos de productos que puede desarrollar.
<a href="#">Herramienta de Retroalimentación 28: Resumen de los distintos formatos para compartir la retroalimentación de la comunidad</a> 	Ofrece una visión general de las distintas formas de compartir el análisis de la retroalimentación con las partes interesadas, las ventajas y desventajas de cada una y consejos sobre buenas prácticas para cada una de ellas.
<a href="#">Herramienta de Retroalimentación 29: Consideraciones clave para compartir los datos de retroalimentación de la comunidad</a> 	Breve resumen de los principales aspectos que se deben tener en cuenta a la hora de compartir datos sobre la retroalimentación de la comunidad
<a href="#">Herramienta de Retroalimentación 30: Intercambio interinstitucional o entre oficinas de la retroalimentación más destacada de la comunidad</a> 	Un documento de Word que ofrece un cuestionario de ejemplo para recabar información de diferentes partes interesadas, dentro o fuera de su organización, sobre cómo recopilan los datos de retroalimentación para facilitar la puesta en común de dichos datos.
<a href="#">Herramienta de Retroalimentación 31: Desarrollar un plan de acción para abordar la retroalimentación de la comunidad</a>  	Ofrece un árbol de decisiones para ayudar a planificar si se pueden tomar medidas, y cómo, en respuesta a determinados datos de retroalimentación.
<a href="#">Herramienta de Retroalimentación 32: Seguimiento de la retroalimentación de la comunidad</a> 	Hoja de cálculo Excel que contiene una plantilla para que una organización pueda hacer un seguimiento de las medidas que adopta en retroalimentación de la comunidad.

## ETAPA 5: COMPLETAR EL PROCESO

<i>Pasos a seguir:</i>	<i>¿Quién debería leer esto?</i>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 'Completar el proceso' internamente</li> <li>2. 'Completar el proceso' con la comunidad</li> <li>3. Documentar cómo se completa el proceso</li> </ol>	<p>Las personas implicadas en cada paso del ciclo de retroalimentación: los responsables de la toma de decisiones que deciden qué ocurre con los datos de retroalimentación, el personal de cara a la comunidad y los voluntarios que deben informar a las comunidades de lo que ha ocurrido con su retroalimentación, y las personas que gestionan el flujo de información entre ambos grupos.</p>

## ETAPA 6: REVISAR Y ADAPTAR EL MECANISMO

<i>Paso a seguir:</i>	<i>¿Quién debería leer esto?</i>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprobar si el mecanismo funciona y adaptarlo cuando sea necesario.</li> </ol>	<p>Responsables del funcionamiento del mecanismo de retroalimentación y de la participación de la comunidad en general.</p>

## RECURSOS ADICIONALES

<i>El contenido incluye</i>	<i>¿Quién debería leer esto?</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos adicionales</li> <li>• Glosario de términos utilizados en el documento</li> </ul>	<p>Cualquiera que necesite referencias y recursos adicionales</p>

# INTRODUCCIÓN

## ¿Qué son las encuestas de percepción y cómo encajan en un mecanismo de retroalimentación?

Con **encuestas de percepción** nos referimos a la recopilación de datos de la retroalimentación a través de preguntas específicas y predefinidas. Esto se hace

con el objetivo de comprender mejor las opiniones de las comunidades sobre diferentes áreas de relevancia para el éxito de un programa u operación.

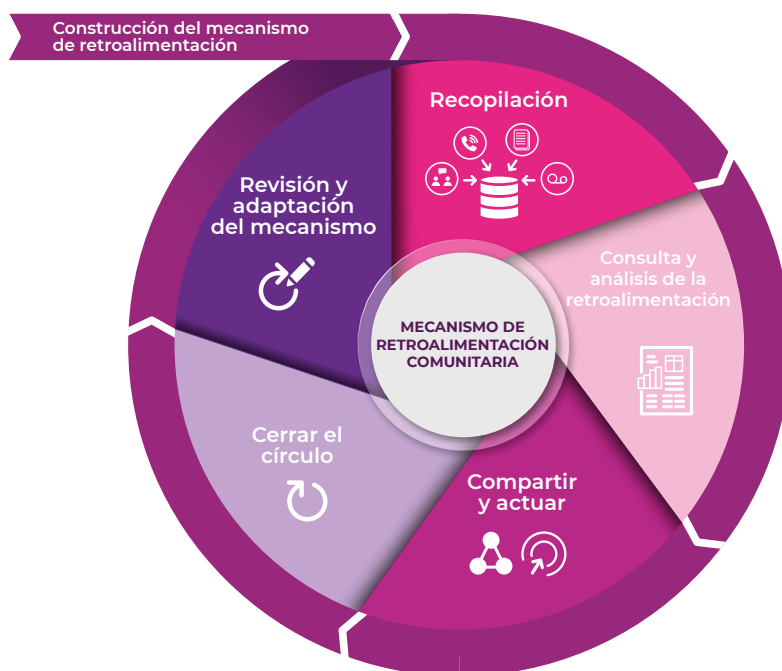
## Ciclo de información para las encuestas de percepción

Una encuesta de percepción no constituye un mecanismo de respuesta. Una encuesta es una forma de recopilar datos, que debe integrarse en el sistema más amplio de un mecanismo de respuesta. La encuesta debe diseñarse colectivamente, y la información debe analizarse, compartirse y debatirse

de manera que sirva de base para decisiones concretas y pueda cerrarse el ciclo de respuesta. Si faltan estos pasos adicionales, una encuesta de percepción sigue siendo un simple esfuerzo de recopilación de datos que apenas tendrá impacto en la operación o el programa.

Ver cómo es el ciclo de respuesta cuando se utilizan encuestas estructuradas:

**Figura:** Etapas del mecanismo de retroalimentación





**1. Elaborar el mecanismo de retroalimentación:**

Determinar si una encuesta estructurada es una forma adecuada de recopilar **la respuesta de la comunidad**. Si la respuesta es afirmativa, **diseñe el cuestionario**, junto con las comunidades, los socios y los colegas, y asegúrese de que la información sea práctica. Identificar claramente el proceso para recopilar, manejar, y compartir la retroalimentación de la comunidad y los roles y las responsabilidades de todos los que están involucrados.

**2. Recopilación de la retroalimentación:** Usted puede recopilar los datos de la encuesta cara a cara, por teléfono o en línea, en función de la mejor manera de llegar a la población destinataria y de los recursos de que disponga. La retroalimentación se recopiló mediante un cuestionario predefinido, que incluye preguntas sobre dónde y cómo se recogieron los datos, así como las características demográficas de la persona que compartió la información.

**3. Consulta y análisis de la retroalimentación:**

A continuación se introducen o cargan todos los datos en una base de datos central, se revisan y se clasifican. Por lo general, los datos de la encuesta no serán sensibles, pero en caso de que haya cuestiones críticas o delicadas, deberán remitirse a los equipos del programa o a la dirección. A continuación, se analizan los datos y se presentan de forma clara, sencilla y visualmente convincente. Considere combinar o confirmar los hallazgos de la respuesta con datos operacionales, epidemiológicos y sociales.

**4. Compartir y actuar sobre la retroalimentación:**

El paso más importante del ciclo de respuesta es reunirse para hablar de lo que se ha oído, de lo que significa y de lo que se puede hacer al respecto. Para facilitar este proceso, necesitará compartir y discutir los hallazgos con esos que están en la posición de actuar sobre la respuesta. Esto influye discusiones internas y externas (con colegas y otros) y, más importante, en las reuniones con la comunidad. Es muy importante utilizar la retroalimentación como fuente de futuras investigaciones en ciencia sociales lideradas por la comunidad.

**5. Completar el proceso:** Un mecanismo de retroalimentación funcional es uno en el que la comunidad conoce qué pasó con las retroalimentación que entregaron, un proceso denominado como **completar el proceso de retroalimentación**". Para cerrar una vía de respuesta, documentar los puntos de acción acordados y ofrecidos en las actualizaciones que se han hecho con las respuesta de la comunidad. Si se hace bien, cuando se contacte con la gente para la próxima microencuesta, estarán convencidos de que vale la pena responder.

**6. Revisar y adaptar el mecanismo:** Realice comprobaciones periódicas para asegurarse de que el mecanismo de respuesta funciona y de que los encuestados siguen sintiéndose cómodos participando en las encuestas. Esta etapa permite realizar mejoras en el proceso y adaptar los cambios en el contexto y la programación.

## Usos de los datos de retroalimentación estructurada

Como para cualquier tipo de datos de respuesta, los usos son diversos, pero hay fines específicos para los que la respuesta estructurada es la más adecuada. Se puede utilizar para (pero no se limita a):

- Supervisar métricas clave relacionadas con su organización o su funcionamiento. Esto le permitirá saber si avanza en la dirección correcta y

adaptarse a los cambios en las percepciones de las comunidades en tiempo real.

- Profundizar en el conocimiento de los problemas que se pusieron de manifiesto en conversaciones abiertas y no estructuradas.
- Generar datos más sólidos para respaldar las decisiones estratégicas.

# ETAPAS DEL MECANISMO DE RETROALIMENTACIÓN

## ETAPA 1: CONSTRUIR SU MECANISMO DE RETROALIMENTACIÓN

Los pasos clave de la creación de un **mecanismo de retroalimentación** se aplican a las encuestas de percepción, así que asegúrese de utilizar el [Módulo 2 sobre Información Básica para la Respuesta](#) del Kit de Resouestas para que le indiquen cómo hacerlo:

1. Obtener la participación que necesita
2. Determinar la escala del mecanismo de retroalimentación
3. Definir sus canales de comunicación
4. Determine cómo documentará la retroalimentación
5. Trace y diseñe los flujos de información interna
6. Acordar los roles, responsabilidades y calendario
7. Identifique los recursos que necesitará (financieros y humanos).
8. Organizar las sesiones de información y formación necesarias
9. Dar a conocer el mecanismo de retroalimentación

A continuación se presentan las consideraciones clave para el diseño **de encuestas de percepción** que se indican en lo incluido en el Módulo sobre Información Básica para la Respuesta.

### 1.1. Integrar en los sistemas de seguimiento y evaluación

Los **mecanismos de respuesta** forman parte de los sistemas regulares de seguimiento y evaluación de programas y actividades, y deben tenerse en cuenta junto con otros datos de seguimiento y evaluación en la toma de decisiones a nivel de programa. La recopilación de datos estructurados sobre la respuesta puede integrarse en otros esfuerzos de recopilación de datos planificados, como las evaluaciones de necesidades o las encuestas de seguimiento posteriores a la distribución.

Incluir indicadores de respuesta en los marcos de seguimiento y evaluación para garantizar que los datos se recopilarán y se tendrán en cuenta. Estos son algunos ejemplos de indicadores:

- El % de miembros de la comunidad que considera que el apoyo prestado por el programa cubre actualmente sus necesidades más importantes.
- El % de miembros de la comunidad que se sienten tratados con respeto por el personal y los voluntarios del programa.
- El % de miembros de la comunidad que creen que el programa ha comunicado bien los planes y las actividades.
- El % de miembros de la comunidad que sienten que su opinión se tiene en cuenta durante la planificación del programa y la toma de decisiones.
- El % de miembros de la comunidad que saben cómo el programa decide quién debe recibir ayuda y quién no.
- % de miembros de la comunidad que creen que se presta apoyo a los más necesitados

Más indicadores:



## Recursos

- [Herramienta de Retroalimentación 7: Herramienta de seguimiento y evaluación de la caja de herramientas CEA de la CRMLR](#)



## 1.2 Diseñar la muestra

Según la escala de [su mecanismo de retroalimentación](#) y el uso de los datos de retroalimentación, deberá decidir cuántas personas serán encuestadas. Este proceso se denomina [muestreo](#). Considere si desea que los resultados de su encuesta sean representativos de toda la población destinataria, si desea conocer más

a fondo cuestiones concretas o si quiere aprovechar la oportunidad para recoger la retroalimentación como parte de un proceso de participación más amplio, en el que se debatirán y triangularán los resultados de la encuesta inicial.

La siguiente herramienta ofrece orientación sobre cómo desarrollar una estrategia de [muestreo](#) para las encuestas de percepción:



## Recurso

- [Herramienta de Retroalimentación 13: Orientaciones para el muestreo de encuestas de retroalimentación](#)



## Acepte que su enfoque puede no ser perfecto

Las situaciones cambian rápidamente en los contextos humanitarios, las comunidades se desplazan y a menudo faltan datos sobre la comunidad destinataria, lo que es necesario cuando se pretende realizar encuestas representativas y fiables. La combinación

con métodos más cualitativos, como los debates en grupos de discusión, ofrecerá la información necesaria para identificar los problemas y fundamentar los debates posteriores. ●

## 1.3 Decidir entre recopilación de datos propia o independiente

Los datos pueden ser recopilados por el personal y los voluntarios de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja o por un tercero. Es más probable que un grupo de recopilación de datos experimentado e independiente reduzca los sesgos de respuesta y ofrezca datos de alta calidad. Desde el punto de vista de la Sociedad Nacional, la recopilación de datos por sí misma puede ser menos costosa. La recopilación interna de datos requiere formar al personal y reservar recursos. Además de asignar personal o voluntarios como recopiladores de datos y formarlos, se necesitan supervisores para garantizar el control de calidad. La

recogida interna de datos debe estar bien planificada y gestionada. Los datos recopilados por uno mismo son propensos al sesgo de cortesía. Para reducir el sesgo de cortesía, el personal puede tomar medidas de precaución. Entre ellas, informar a los encuestados de que las respuestas sinceras tienen más probabilidades de influir en la ejecución del programa, utilizar herramientas tecnológicas que permitan el anonimato (por ejemplo, la encuesta por correo electrónico) o, en el caso de la recogida de datos presencial, recurrir a voluntarios de otros programas que no sean conocidos de los encuestados para recoger los datos. También se



puede considerar la posibilidad de llegar a un acuerdo con una universidad local u otra organización para que realice las entrevistas en nombre de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.

Si bien la recopilación de datos a través de terceros suele requerir menos supervisión de la gestión que la recopilación de datos interna, sigue siendo esencial

asegurarse de que los encuestadores conozcan bien el propósito de la recopilación de datos, las posibles sensibilidades y los códigos de conducta de la Cruz Roja Internacional. Ver más información sobre la formación de los recopiladores de datos en la sección 1.8 del [Módulo 2 sobre Información Básica para la retroalimentación](#) del Kit de retroalimentación.

## 1.4 Decidir con qué frecuencia se recopilán los datos

La frecuencia con la que recopilará los datos dependerá de su contexto y necesidades específicas. Si las preguntas de su encuesta están integradas en el marco de seguimiento y evaluación, seguirá ese plan específico. Lo mejor es repetir la recopilación de datos a intervalos regulares, ya que le permitirá hacer

un seguimiento de los cambios a lo largo del tiempo, y los resultados también pueden ser más sólidos, si se repiten a lo largo del tiempo. A la hora de decidir con qué frecuencia recopilar los datos, hágase las siguientes preguntas:

**?** *¿Se recopilarán los datos de forma continua (por ejemplo, como encuesta de salida para todos los beneficiarios de un servicio), o por fases (por ejemplo, recopilando datos de un determinado número de personas cada tres meses)?*

**?** *¿A qué velocidad cambia el contexto y hasta qué punto hay que reaccionar a estos cambios en tiempo real?*

**?** *¿Con qué frecuencia se reúnen los responsables para debatir las decisiones?*

**?** *¿Con qué frecuencia podemos permitirnos recopilar datos?*

**?** *¿Con qué frecuencia quiere la comunidad compartir sus opiniones y cómo podemos evitar la fatiga de las encuestas?*

Siempre se puede reajustar el calendario. Asegúrese de dejar tiempo suficiente entre las rondas de recopilación de datos para compartir y debatir los resultados y tomar medidas. Por lo general, la fatiga de

la encuesta sólo será un problema si las comunidades no reciben respuesta a las conclusiones y, por lo tanto, no ven el valor de participar en el proceso.

## 1.5 Encontrar las preguntas adecuadas

Como en todos los demás pasos del diseño del proceso, el cuestionario debe elaborarse de forma colectiva con colegas, socios e, idealmente, también con **la comunidad**. Puede empezar revisando los objetivos de su programa u operación, que pueden estar definidos en su estrategia, plan de trabajo o teoría

del cambio. También puede haber áreas específicas de importancia vinculadas a una catástrofe o situación concreta. Esto le ayudará a identificar preguntas que pongan de manifiesto cuestiones importantes para las comunidades a las que pretende servir y que sean susceptibles de acción por parte de su organización.

Las preguntas pueden referirse a ámbitos como:

- La calidad y pertinencia de los servicios
- La calidad de las relaciones entre su organización y las personas a las que pretende servir.
- La sensación de seguridad de las personas
- La sensación de las personas de ser escuchadas y de poder participar en programas y actividades

Para poder manejar una gran cantidad de opiniones, analizar los datos rápidamente y comparar las diferencias entre grupos demográficos, las encuestas de percepción suelen consistir principalmente en

preguntas de escala Likert. Esto significa que las preguntas se plantean para ser respondidas en una escala.

Por ejemplo:

*¿Está satisfecho con la información que ha recibido sobre la actividad?*

- ☐ 1 - En absoluto
- ☐ 2 - Más bien no
- ☐ 3 - Un poco

- ☐ 4 - Más bien sí
- ☐ 5 - Mucho

En la medida de lo posible, estas preguntas cerradas deben combinarse con preguntas de seguimiento abiertas para dar la oportunidad de compartir las explicaciones de las respuestas positivas o negativas. No obstante, hay que tener en cuenta que las encuestas estructuradas no son un estudio cualitativo.

Suelen ser, y esto depende del propósito, una forma de ofrecer un panorama de las percepciones sobre determinados temas y deben combinarse con métodos más cualitativos, como los debates en grupos focales, para obtener una visión más detallada de las áreas que se destacaron en las encuestas.



## Recursos

- ▶ [Herramienta de Retroalimentación 14: Lista de preguntas de percepción](#)
- ▶ [Herramienta de Retroalimentación 15: Agenda de taller para diseñar un cuestionario](#)

## 1.6 Realizar y revisar las preguntas

El siguiente paso es probar estas preguntas con las comunidades. La redacción de las preguntas es crucial y debe comprobarse antes de finalizarlas para asegurarse de que se entienden fácilmente y son pertinentes para los problemas más acuciantes a los que se enfrentan las personas afectadas.

Una forma de poner a prueba las preguntas es organizar grupos focales con personas que representen los puntos de vista potencialmente diferentes de la zona en la que se opera. Considere qué momento del día es el más adecuado en términos de disponibilidad de las personas para asistir a los grupos

de discusión. No olvide dejar tiempo para debatir en equipo las opiniones recibidas. Otro enfoque consiste en realizar una pequeña encuesta piloto para probar las preguntas mediante entrevistas individuales.

Es importante probar el cuestionario en todas las lenguas en las que se vaya a realizar la encuesta. Una buena forma de asegurarse de que las traducciones son correctas es volver a traducir el cuestionario a la lengua original en la que se elaboró inicialmente para verificar que no se ha cambiado el significado de la pregunta.



## Recursos

- ▶ [Herramienta de Retroalimentación 16: Guía rápida para debates en grupos focales para poner a prueba las preguntas](#)
- ▶ [Herramienta de Retroalimentación 17: Lista de verificación para diseñar una encuesta de percepción](#)





## Cuando solicite retroalimentación, tenga en cuenta cuántos datos son útiles y procesables

Si vas a recopilar activamente datos sobre un tema concreto, establece criterios para evitar recopilar más datos de los necesarios y de los que puedas manejar. Recopile únicamente datos que sean útiles

y procesables, para evitar cansar a los miembros de la comunidad con las encuestas, así como malgastar tiempo y energía en información que podría ser interesante pero no sirve para un fin concreto. ●

Armenia 2020 - Voluntarios y personal de la Cruz Roja Armenia entregan paquetes de ayuda humanitaria a los más afectados por la crisis de COVID-19.  
© Armenian Red Cross





## ETAPA 2: RECOPIRAR LA RETROALIMENTACIÓN DE LA COMUNIDAD

Un mecanismo de retroalimentación depende de datos de buena calidad. Por lo tanto, el proceso de recopilación de datos se debe llevar a cabo con habilidad, estrategia e integridad. En esta sección

se ofrece un breve resumen de las competencias y procesos clave necesarios para un proceso sólido de recopilación de datos.

### 2.1 Planifique la recopilación de datos

Si está recopilando **retroalimentación de la comunidad** en un esfuerzo de recopilación de datos específico, asegúrese de planificar la recopilación de datos junto con la comunidad local. Debatir con los líderes locales y los representantes de la **comunidad** sobre la mejor manera de organizar la recogida de datos, qué momentos son los mejores y cómo identificar mejor a los encuestados. En una situación en la que los líderes de la comunidad soliciten representar las percepciones de su comunidad, explicar que un enfoque de muestreo aleatorio es un pilar clave del enfoque puede ayudar a evitar que los recopiladores de datos se dirijan a miembros específicos de la comunidad.

Si hay otras organizaciones operando en la misma zona, coordine con ellas para asegurarse de que no hay otras actividades paralelas de recogida de datos, u otras actividades que puedan interferir en la recogida de datos, como la distribución de ayuda.

Antes de empezar a recopilar los datos de respuesta, asegúrese de que las comunidades a las que se dirige saben que va a ir. Cuando llegue el día de la recopilación de datos, salude a los líderes locales u otras estructuras pertinentes y coordine cómo se recogerán los datos.



#### Evitar el sesgo de selección

Al planificar el ejercicio de recopilación de datos, es importante tener en cuenta que algunas personas tienen más probabilidades de ser seleccionadas para compartir sus opiniones que otras. Por ejemplo, al visitar las casas por la mañana en un día laborable, no podrá hablar con los que ya se han ido a trabajar. O al

llamar a los encuestados a sus teléfonos, solo se podrá contactar con los que tengan móvil y puedan cargarlo. Hay que tener en cuenta estos factores, y lo que puede ayudar es dividir la población objetivo en función del sexo, la edad u otros atributos, y seleccionar a los encuestados de cada grupo de forma proporcional. ●

Turquía 2021 - Nezila, refugiada siria de 64 años, comparte su historia sobre cómo llegó a Turquía y cómo llega a fin de mes con la ayuda de su hijo y la asistencia en efectivo de la Red de Seguridad Social de Emergencia (ESSN) financiada por la UE.  
© Ilrem Karakaya/IFRC



## 2.2 Evitar el sesgo de respuesta

El sesgo de respuesta se produce cuando las personas se sienten obligadas a responder de forma diferente a lo que realmente creen. Existen diferentes tipos de sesgo, y los siguientes son los más relevantes a la hora de recopilar datos de percepción:

**El sesgo de cortesía** se produce cuando las personas tienden a responder de un modo que agrada al entrevistador. Los beneficiarios de la ayuda humanitaria podrían inclinarse a responder con cortesía - pero con

menos franqueza - para no ofender o arriesgarse a reacciones negativas o a las consecuencias de dar una respuesta negativa.

**Sesgo de conformidad** en el que las personas tienden a responder de la manera que favorece el grupo social al que pertenecen, independientemente de su propia opinión. Este tipo de sesgo es especialmente fuerte si los encuestados sienten que sus respuestas no son anónimas.

### Consejos para evitar el sesgo de respuesta durante la recopilación de datos:

- Explique que la encuesta es **anónima** y que la participación o negarse a participar no afectará a las perspectivas de la persona de recibir ayuda. Esto es especialmente importante si los datos los recogen miembros de la organización que brinda ayuda en la zona.
- Explique que se trata de datos de percepción – **no hay respuestas correctas o incorrectas**. Quiere saber cómo se sienten respecto a ciertas cosas, lo cual, por supuesto, es subjetivo.
- Intente **una dinámica cómoda** entre el entrevistador y el entrevistado, especialmente si se tratan temas delicados. Por ejemplo, lo ideal es que a las mujeres refugiadas las entreviste una mujer. Si es posible, haga que concorden las nacionalidades (entrevistador iraní con refugiado iraní, entrevistador afgano con refugiado afgano).
- Garantizar **un entorno tranquilo**, evitando otras influencias (por ejemplo, no realizar una entrevista

en una sala de espera o en una zona concurrida donde otras personas estén escuchando).

- Explicar que el **objetivo de la encuesta** es recopilar respuestas sinceras para mejorar la calidad de la asistencia prestada.
- Es importante **mantenerse neutral y fomentar las respuestas sinceras** (por ejemplo, intentar no parecer demasiado satisfecho o feliz cuando den respuestas positivas).

La mayoría de estos consejos son más pertinentes para la recopilación de datos presenciales o en una conversación telefónica. No obstante, muchos de los consejos se pueden seguir también en las encuestas en línea, incluyendo una introducción clara a la encuesta y teniendo en cuenta quién la comparte y quién la envía.



## 2.3 Escuchar y conocer

La escucha activa e intencionada es una forma de mostrar respeto y crear un espacio abierto al diálogo. Requiere que el oyente sea humilde, tenga la mente abierta, suspenda sus juicios e ideas preconcebidas

y esté abierto a escuchar no solo las palabras, sino también los sentimientos y significados que hay detrás de ellas.

El siguiente recurso ofrece algunas orientaciones sobre cómo escuchar con eficacia:



### Recursos

► [Herramienta de Retroalimentación 18: Habilidades importantes para saber escuchar](#)



Hay que agradecer la retroalimentación recibida a través de **cualquier tipo** de canal. Esto incluye:

- Agradecer a la persona que entregó su respuesta,
- Y comentarle qué va a hacer con la retroalimentación,
- Explicar cuánto tiempo deben esperar para recibir una respuesta, e
- Indicar a través de qué canales deben esperar recibir una retroalimentación.

Cada canal de retroalimentación puede tener diferentes formas de acusar recibo de la retroalimentación: por ejemplo, las conversaciones en persona pueden terminar con un acuse de recibo verbal, un correo electrónico o la bandeja de entrada de una red social pueden responder con un breve mensaje, o la retroalimentación anónimas se pueden acusar con una mención cuidadosamente redactada en una reunión de la comunidad.

## 2.4 Pedir permiso para utilizar y compartir la información

Siempre que se **establezca un mecanismo de retroalimentación**, se debe informar a la **comunidad** sobre el tipo de documentación que se recopilará, qué se hará con esa información y sus derechos a no compartir información si no se sienten cómodos. Cuando la retroalimentación se comparte en foros públicos o durante otras actividades rutinarias (por ejemplo, una visita de salud), también es una buena práctica preguntar a la persona que da la retroalimentación si está de acuerdo en que la escriba. Ayuda a mantener el proceso de retroalimentación abierto y transparente.

Antes de documentar y compartir cualquier **dato personal**, necesita asegurarse de que la persona que comparte su retroalimentación tiene claro el proceso y con quién podría compartirse la información.

Esto se llama consentimiento informado. Si la retroalimentación se puede utilizar para identificar a una persona, documente solo si la persona da su **consentimiento informado**. Esto significa que la persona tiene que entender y estar de acuerdo con:

- La finalidad prevista de la recopilación y el tratamiento de los datos.
- Qué datos está recopilando (por ejemplo, datos demográficos) y qué datos no está recopilando (por ejemplo, su nombre o dirección).
- Con quién se pueden compartir sus datos.
- Cualquier riesgo asociado a la recopilación, tratamiento o el intercambio de sus **datos personales**.
- Alternativas en caso de que no deseen o no puedan compartir sus datos personales.



### Tratamiento de datos recibidos a través de canales unidireccionales

El **consentimiento informado** puede estar implícito si una persona decide utilizar un canal de retroalimentación **unidireccional** (por ejemplo, una grabadora de voz

o un buzón de sugerencias) siempre que los puntos anteriores se hayan debatido con la comunidad que utiliza el canal de retroalimentación. ●



Si la retroalimentación no puede ser tratada por la persona que la recibió, pídale que consienta en compartir sus datos de contacto para la remisión y el seguimiento. Solo se debe registrar información personal, como el nombre y los datos de contacto, si es necesario y se ha dado el consentimiento informado para ello.

En general, no deben tomarse fotografías durante los procesos de retroalimentación comunitaria. Esto se debe a que puede incomodar a la persona que

ofrece la retroalimentación o poner en riesgo a las personas fotografiadas. Sin embargo, a veces puede ser necesario tomar una fotografía como material de retroalimentación (por ejemplo, tomar una fotografía de los bienes dañados entregados a una familia). Antes de tomar fotografías, es necesario obtener el consentimiento informado de las personas a las que se refiere la imagen, especialmente si son visibles en ella. Hay que dejar claro cómo se utilizará la imagen y con quién se compartirá.

## 2.5 Registrar la retroalimentación de la comunidad

Registre la retroalimentación que da la persona sin intentar validar la respuesta. El objetivo de la encuesta no es registrar hechos, sino la percepción de los encuestados. Por lo tanto, no ponga en duda la respuesta entregada, pero asegúrese de que la ha entendido correctamente. Si la respuesta parece vaga, pídale que aclare.

Preste atención a la persona que comparte la respuesta. Siempre que sea posible, debe haber una segunda persona grabando la respuesta (sobre todo en las conversaciones más largas), ya que así la persona que dirige la entrevista puede concentrarse plenamente en la conversación.

## 2.6 Ofrecer respuestas iniciales

Es probable que a los recopiladores de datos se les hagan preguntas que no estén directamente relacionadas con el tema del cuestionario. Independientemente de que la encuesta sea realizada por su propio personal o voluntarios, o por datos independientes, asegúrese

de que los recopiladores de datos puedan compartir con los encuestados información básica sobre su organización y los servicios que presta, y dirigirlos a los lugares donde pueden acceder a más información.

Irak 2015 - Un miembro del personal de la Media Luna Roja Iraquí explica el proceso de distribución de socorro a un miembro de la comunidad. La MLRI colabora estrechamente con las autoridades para garantizar que el socorro llegue a quienes más lo necesitan.  
© Stephen Ryan/IFRC



## ETAPA 3: CONSOLIDACIÓN Y PRIORIZACIÓN

Una vez recopilada la retroalimentación, hay que gestionarla y compartirla de la forma adecuada. En esta sección se explica cómo gestionar, remitir y analizar los datos.


### 3.1 Consolidación y depuración de datos

Una vez recopilados los datos de la encuesta, ya sea en línea, por teléfono o presencial, hay que reunirlos en un lugar central antes de procesarlos. Esto dependerá de cómo documente sus datos, lo cual se determinó en el proceso de diseño (consulte más información al respecto en la Sección 1.4 del [Módulo 2 sobre Información Básica para la retroalimentación](#)). Cuando recopile los datos en formularios de papel y aún tenga que transferirlos a su base de datos, deberá hacerlo lo antes posible tras la recogida de datos. Una vez que los datos estén en su base de datos, podría tener sentido descargarlos y limpiarlos una vez a la semana, cada dos semanas o al mes - dependiendo del volumen de los datos y de la frecuencia con la que sea necesario proporcionar nuevas actualizaciones sobre la respuesta.

#### Depuración y control de calidad

Una vez que la retroalimentación se han documentado y consolidado en un lugar, es necesario que otra persona las revise para asegurarse de que se han registrado e introducido correctamente (un proceso denominado "depuración" de los datos). La persona responsable de la depuración de los datos debe estar indicada en su planificación de funciones y responsabilidades.

Entre las tareas que conlleva la limpieza y revisión de datos se incluyen:



- 1 Garantizar **que no se clasifique erróneamente retroalimentación sensible como no sensible**. Si lo hubiera, cambie el estado del comentario y elimine cualquier **personal información personal innecesaria**.
- 2 Revisar la retroalimentación para comprobar si hay duplicados, **garantizar que a cada comentario se le asigna un ID único**, que los comentarios **están etiquetados y categorizados correctamente**, y **corregir las incoherencias**, (por ejemplo, datos en columnas erróneas, formatos incorrectos, ortografía incoherente de las categorías o datos que faltan)
- 3 Supervisar si hay temas específicos que deban abordarse urgentemente con **los recopiladores de datos, actualizarse en el repositorio de mensajes clave**, y temas de debate, **y/o debatirse con** los líderes y los socios externos.
- 4 Si se registraron datos GPS, compruebe si hay valores **atípicos evidentes** (por ejemplo, un punto en otro condado o departamento), ya que esto podría indicar que se cometió un error.
- 5 Compruebe si **si toda la retroalimentación se añadió a la base de datos en el idioma correcto** y, si no es así, vuelva a consultar a los recopiladores de datos para intentar averiguar cómo se registraron en su idioma original. Lo mejor es revisar y pulir los datos mientras aún se están recopilando. Las respuestas sobre el proceso de recopilación de datos pueden compartirse inmediatamente con quienes recopilan los datos. Esto ayudará a aprender de los errores y a mejorar la recopilación de datos en tiempo real.

## 3.2 Priorizar y derivar

Algunas de la retroalimentación podrían ser **críticas**, lo que significa que necesitan **un seguimiento urgente** y específico antes del análisis general y la discusión de todos los datos de respuesta. Se puede tratar de problemas como la entrega de alimentos en mal estado, posibles riesgos para la seguridad, indicios de un brote de enfermedad o nuevos rumores que puedan amenazar la programación.

A medida que se consolida la información, todo lo que sea de naturaleza sensible o urgente debe señalarse y remitirse inmediatamente a las personas designadas en su marco interno de remisión (ver la sección 1.5 de [Módulo 2 sobre Información Básica para la retroalimentación](#) del Kit de retroalimentación).

En el caso de datos sensibles, solo el punto focal previamente identificado debe tener acceso a la información. Dependiendo de la política de su organización sobre el tratamiento de información sensible, [la retroalimentación sensible](#) se pueden compartir por correo electrónico con un archivo adjunto protegido por contraseña y la contraseña transmitida a través de un canal diferente, como un mensaje de texto. Más información sobre el tratamiento de datos sensibles [Módulo 5](#).

Una vez que haya remitido la retroalimentación al punto focal adecuado para que actúe, documente a quién ha remitido el caso con la fecha y el punto focal para el seguimiento. Puede hacerlo en una base de datos de retroalimentación o en un diario.

## 3.3 Explorar los datos y desglosarlos

Lo más obvio que hay que mirar después de realizar una encuesta es la distribución básica de la retroalimentación. A continuación se ofrece una lista de preguntas que deben tenerse en cuenta al examinar la distribución:

- ❓ *¿Las personas han respondido como usted pensaba?*
- ❓ *¿Se destaca de alguna manera una pregunta concreta?*
- ❓ *¿Los distintos grupos de la muestra han respondido de forma diferente a la misma pregunta?*
- ❓ *Por ejemplo, ¿respondieron de forma diferente los hombres y las mujeres o los jóvenes y las personas mayores?*
- ❓ *Si ha recogido datos en más de un lugar, ¿son diferentes las respuestas de un lugar a otro?*
- ❓ *Si ha recogido más de una ronda de datos, ¿cambian las respuestas con el tiempo?*
- ❓ *¿En qué medida los ítems están correlacionados entre sí? ¿Las personas que responden con valores altos a una pregunta también responden con valores altos a otra pregunta?*





Para encontrar las respuestas a las preguntas que figuran a continuación, puede crear tablas dinámicas para cada pregunta. Observe los resultados generales, así como los resultados de los distintos grupos demográficos y ubicaciones por separado. Puede ser

útil visualizar los resultados para detectar mejor las tendencias. Esto se puede hacer en un panel de Excel, Tableau o PowerBI, por ejemplo, o si utiliza R o Python, generando y/o exportando los gráficos que necesite.

Fase de análisis	Conclusiones de un análisis hipotético
Compare los resultados de las preguntas para ver a cuáles se ha respondido <b>más positivamente</b> , y a <b>cuáles más negativamente</b> .	Este mes, los encuestados se mostraron más positivos respecto a la ayuda económica que reciben, en comparación con otros tipos de ayuda, como los servicios sanitarios y la ayuda alimentaria.
Filtre los datos para averiguar si existen diferencias <b>entre los distintos grupos demográficos</b> . Desglose los datos por sexo, edad y otros factores de diversidad, pero solo observe las diferencias si los distintos grupos tienen al menos 20 respuestas.	Los hombres estaban más satisfechos con la información sobre los servicios que recibían que las mujeres. El 56% de los hombres encuestados declararon estar "informados" o "muy informados", frente a solo el 30% de las mujeres que respondieron positivamente a esta pregunta.
Filtre los datos para ver si existen diferencias <b>entre las diferentes ubicaciones</b> .	Mientras que los encuestados del campo A se mostraron mayoritariamente positivos sobre el proceso de respuesta, los del campo B compartieron respuestas mixtas.
Identificar <b>los valores</b> atípicos para ver si hay miembros de la comunidad que comparten puntos de vista diferentes de las tendencias.	Aunque la mayoría de los encuestados se mostró satisfecha con el comité de retroalimentación, algunas respuestas fueron muy negativas. Las respuestas negativas fueron compartidas principalmente por los encuestados más jóvenes. Esto puede requerir un seguimiento para aclarar mejor cómo participan y están representados los miembros jóvenes de la comunidad en los comités de retroalimentación.
Identificar los cambios a lo largo del tiempo	Por tercer mes consecutivo, la información sobre dónde registrarse para vacunarse fue elegida como la información más necesaria. Esta información debe incluirse en todas las actividades de comunicación de riesgos y de participación comunitaria, así como en los documentos de preguntas frecuentes para el personal y los voluntarios, a fin de garantizar que las personas puedan acceder a ella.
<b>Correlaciones</b> entre preguntas	Los que afirmaron saber cómo compartir opiniones también respondieron positivamente a la pregunta sobre el trato respetuoso.



## 3.4 Triangulación

Para comprender el panorama completo, es necesario **triangular** la información con otras fuentes de datos para confirmar los resultados y obtener más información. Reunir varias fuentes de datos puede reforzar y hacer más convincentes los resultados de la evaluación, ayudar a explicar ciertas tendencias de respuesta confusas de la evaluación o revelar tendencias y observaciones que no se recogen en los datos de respuesta. Hay varias formas de hacerlo:

- Puede mantener **conversaciones con miembros de la comunidad, colegas y otros socios** que conozcan el contexto y puedan ayudar a comprender la situación.

*Por ejemplo, si el acceso al agua se destaca como la necesidad más importante, puede ser útil tener una discusión con un colega de WASH para obtener su evaluación sobre la situación del agua.*

- **Siéntese con las personas que han recopilado la información** para asegurarse de que su análisis contribuye a la interpretación de los resultados y a la formulación de recomendaciones.

*Por ejemplo, si observa que los hombres y las mujeres reaccionan de forma muy diferente ante un nuevo programa, sus recopiladores de datos pueden tener una idea para explicar la discrepancia porque están en las comunidades todos los días y pueden entender mejor los roles de género locales.*

- **Puede combinar las conclusiones con otros datos operativos**, como evaluaciones de necesidades, otros datos de respuesta, incluidos datos cualitativos de reuniones, entrevistas y debates en grupos focales,

datos de seguimiento, incidentes de seguridad, conclusiones de encuestas CAP, información sobre la presencia y el progreso operativos, información sobre el impacto de la catástrofe, datos epidemiológicos o respuestas del personal.

*Por ejemplo, si observa un gran volumen de preguntas sobre vacunas, puede validarlo consultando una encuesta CAP reciente y descubriendo que la comunidad tiene conocimientos limitados sobre las vacunas y actitudes muy escépticas hacia ellas.*

- Puede **triangular las conclusiones con datos procedentes de las ciencias sociales** que aporten una comprensión más amplia y profunda del contexto, como los resultados de encuestas recientes, estudios cualitativos o estudios antropológicos.

*Por ejemplo, si hay resistencia a aceptar las vacunas, se puede recurrir a investigaciones anteriores sobre las barreras y los factores facilitadores de los servicios de salud, captar las motivaciones social y culturalmente arraigadas y la dinámica de poder.*

- **Puede consultar otros informes y artículos oficiales** o informes informales similares que le ayuden a contextualizar y explicar las tendencias clave de los datos de respuesta.

*Por ejemplo, si la comunidad informa de que no está contenta con la ubicación de una nueva clínica, puede encontrar informes de seguridad anteriores que expliquen que el camino a la clínica solía estar lleno de minas terrestres y deducir que la comunidad sigue desconfiando de esta ruta.*

Puede utilizar las siguientes preguntas para guiar su proceso de triangulación de los datos:

❓ *¿Se pueden confirmar o explicar las principales conclusiones por otras fuentes de información?*

❓ *¿Pueden otras fuentes de información explicar determinadas preocupaciones o percepciones?*

❓ *¿Qué significa esto para la respuesta humanitaria, la agencia de las comunidades y los actores implicados?*

❓ *¿Hay temas de respuesta que no estén claros y que deban estudiarse más a fondo?*



### El valor de las encuestas al personal y los voluntarios

Una cultura de rendición de cuentas significa no solo escuchar y responder a los miembros de la comunidad, sino también al personal y a los voluntarios. Esto no solo es importante para aumentar la motivación y asegurarse de que todos tienen el apoyo que necesitan, sino también para

aprovechar y documentar toda la información que su personal y sus voluntarios recopilan cuando hacen su trabajo y están en contacto con la comunidad. Realice encuestas periódicas entre el personal y los voluntarios y compare los resultados con los de su mecanismo de retroalimentación. ●

### 3.5 Visualizar

Visualizar los datos es necesaria para comprender plenamente los resultados y comunicarlos eficazmente a los demás. Lo mejor es presentar los resultados del análisis en forma de gráficos. La clave de un buen gráfico es que transmita eficazmente la información del análisis. Esto incluye:

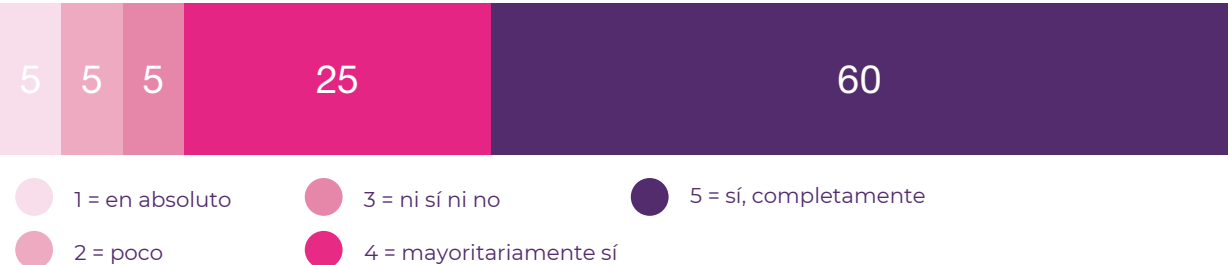
- Etiquetar claramente lo que se muestra.
- Reducir al mínimo los gráficos que no aportan información.
- No sobrecargar los gráficos con demasiada información.
- Utilizar texto o títulos para resaltar el mensaje clave.

*Flowing data* tiene una guía más extensa sobre el diseño de gráficos en [7 Basic Rules for Making Charts and Graphs](#). Dependiendo de las preguntas que se formulen y de lo que se quiera mostrar, resultan apropiados distintos gráficos. Los gráficos que se describen a continuación son los más adecuados para presentar los resultados de encuestas que utilizan preguntas de escala Likert. Otros tipos de gráficos pueden ser más apropiados para presentar las respuestas a preguntas de tipo sí o no o preguntas abiertas.

**Figura:** Visualización: Resumen de respuestas (Gráfico de barras apiladas)

#### ¿Tienes la información que necesitas para obtener ayuda?

valores en porcentaje



Este gráfico se denomina gráfico de barras apiladas porque las diferentes categorías están apiladas en la misma línea, en lugar de mostrarse por separado. Este tipo de gráfico se utiliza para mostrar la distribución de las respuestas de las preguntas de la escala Likert. Las escalas tipo Likert utilizan formatos de respuesta de elección fija y están diseñadas para medir actitudes u opiniones. A los encuestados se les ofrece la posibilidad

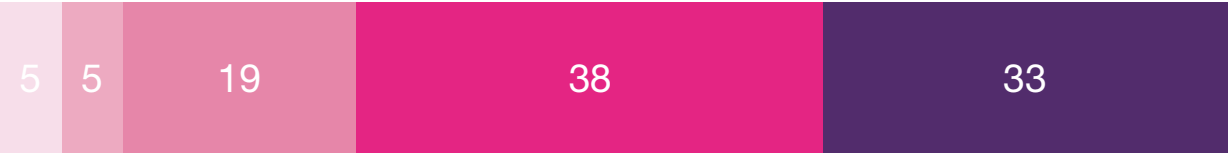
de elegir entre cinco o siete respuestas precodificadas que permiten al individuo expresar hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con una determinada afirmación. Una escala de cinco puntos es fácil de comprender para la mayoría de los encuestados y ofrece suficiente granularidad para seguir cualquier cambio en las percepciones a lo largo del tiempo.

**Figura:** Visualización: Comparación de grupos (gráfico de barras, comparación de resultados de mujeres y hombres)

#### Género

FEMENINO

valores en porcentaje



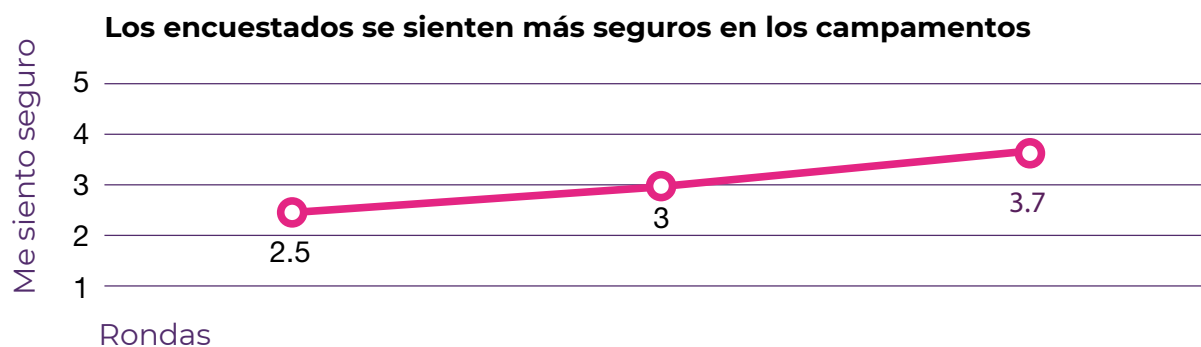
MASCULINO

valores en porcentaje



Los gráficos de barras son útiles para comparar las respuestas de diferentes grupos. El gráfico anterior nos permite comparar la frecuencia de respuestas entre los dos grupos.

**Figura:** Visualización: Cambios a lo largo del tiempo Gráfico de puntos sobre los sentimientos de seguridad



Cuando se mide el cambio a través de puntos temporales discretos (cuando se repite una encuesta cada tres meses), es habitual utilizar un gráfico de

puntos, con líneas que conectan los puntos. Las líneas horizontales de cada valor de la escala Likert facilitan la conexión de cada punto con una puntuación específica.

El siguiente recurso ofrece algunas plantillas de gráficos que pueden ayudarle a visualizar los datos de la encuesta de percepción:



## Recurso

► [Herramienta de Retroalimentación 24: Plantillas de gráficos Excel](#) 

## 3.6 Integrar los datos de respuesta en procesos de análisis

La **retroalimentación de la comunidad** no solo debe ser analizada y debatida por los profesionales que se centran en ella, sino que se debe incluir en análisis más amplios, como los procesos de seguimiento y

evaluación, las evaluaciones de necesidades y los análisis integrados de brotes epidémicos. El manual Data to Action ofrece orientaciones útiles sobre este tema.

Filipinas 2009 - El personal y los voluntarios de la Cruz Roja proporcionan asistencia alimentaria y educación sobre higiene pública en Barangays, que se vio gravemente afectado por el tifón Ondoy en septiembre de 2009.  
© Yoshi Shimizu/IFRC



## ETAPA 4: COMPARTIR Y ACTUAR SOBRE LA RETROALIMENTACIÓN

En esta sección se describe cómo compartir el análisis de la **retroalimentación de la comunidad** con las diferentes partes interesadas para garantizar que se tomen medidas y que la retroalimentación pueda servir de base para la respuesta humanitaria en general. A la

hora de compartir la retroalimentación, es importante pensar quién necesita qué tipo de información y cuándo. Revise su **organigrama de información** y su organigrama de funciones, que formaron parte del diseño del **mecanismo de retroalimentación**.

### 4.1 Compartir los datos de retroalimentación en formatos adecuados

Para compartir la información con las distintas partes interesadas, hay que plantearse las siguientes preguntas:

- ❓ ¿Quién necesita ver qué tipo de retroalimentación?
- ❓ ¿Con qué frecuencia necesitan ver la retroalimentación?
- ❓ ¿Qué nivel de detalle necesitan?
- ❓ ¿De qué forma necesitan ver la retroalimentación?

Las siguientes herramientas le guiarán en este proceso:



#### Recurso

- [Herramienta de Retroalimentación 27: Herramienta para identificar el mejor formato para su público](#)



Una vez identificados los productos informativos más adecuados, hay que presentar las conclusiones de forma que el público pueda entenderlas, debatirlas, profundizar en ellas y abordarlas. No es necesario informar de todos los detalles, sino destacar lo que es

interesante y procesable. La herramienta que aparece a continuación también incluye enlaces a ejemplos o plantillas de distintos productos informativos, entre ellos una plantilla de presentación en PowerPoint y un informe narrativo.



#### Recurso

- [Herramienta de Retroalimentación 28: Resumen de los diferentes productos de información para la retroalimentación de la comunidad](#)



#### Proteger la identidad del emisor de la respuesta

Aunque comparta los datos de la retroalimentación sin ninguna información personal, como nombres o datos de contacto, debe asegurarse de que no haya ninguna información que pueda utilizarse para identificar a la persona que compartió la retroalimentación o a

otras personas afectadas. Es necesario convertir en anónimos todos los datos antes de compartirlos, sobre todo cuando existe el riesgo de que se incluya información sensible. ●



## Compartir datos brutos frente a compartir lo más destacado para un análisis más amplio

Es posible que algunas partes interesadas prefieran los datos brutos a los productos informativos que resumen las conclusiones. Los datos brutos deben guardarse para informar análisis más amplios y permitir que los colegas con intereses específicos accedan a los detalles que necesitan. Algunos de los posibles usos de los datos brutos son:

- Permitir a los colegas abordar casos específicos de la retroalimentación relacionada con su área de trabajo.
- Recopilar los datos recogidos en diferentes lugares y/o canales para un análisis centralizado que sirva de base para el aprendizaje y la adaptación.
- Permitir a las principales partes interesadas (incluidas las propias comunidades, colegas técnicos, grupos de coordinación, organizaciones de investigación, periodistas, etc.) analizar, explorar y utilizar los datos para sus propios fines.

Cuando no se pueden compartir los datos brutos pero se quiere contribuir a un análisis más amplio de **retroalimentación de la comunidad**, se pueden compartir los aspectos más destacados del análisis de la retroalimentación de la comunidad. Esto puede ser importante en las estructuras interinstitucionales o a la hora de compartir los aspectos más destacados de la retroalimentación analizada a nivel más local con los colegas de las oficinas nacionales o regionales.

La siguiente herramienta le ayudará a compartir los datos de la opinión de la comunidad de forma segura y responsable:



### Recurso

- [Herramienta de Retroalimentación 29: Consideraciones clave para compartir los datos de retroalimentación de la comunidad](#)

La siguiente herramienta ofrece un ejemplo de cómo compartir los aspectos más destacados:



### Recurso

- [Herramienta de Retroalimentación 30: Ejemplo de cuestionario sencillo para compartir retroalimentación](#)

## Poner a disposición los productos de información

Los productos informativos sobre los resultados de respuesta de la comunidad serán de interés para varias partes interesadas y puede que no todas ellas sean su público objetivo. Especialmente en una respuesta de emergencia, es importante compartir su contenido con todas las partes interesadas implicadas en los esfuerzos de respuesta. Muchos de ellos no tendrán un vínculo directo con las comunidades y compartir las conclusiones de **su mecanismo de respuesta** puede permitir una respuesta más centrada en la comunidad. Busque la manera de poner los resultados de la

respuesta a disposición **de la comunidad** para que puedan debatir la situación y lo que debe ocurrir.

Puede compartir los productos informativos a través de listas de correo o ponerlos a disposición del público cargándolos en plataformas utilizadas habitualmente para compartir información y recursos humanitarios, como [ReliefWeb](#) o las carpetas compartidas pertinentes utilizadas para la coordinación interinstitucional. También puede cargar sus datos de opinión en la plataforma [HDX](#).



### Sea transparente sobre su proceso

Asegúrese de ofrecer información precisa sobre la metodología empleada y oriente a la audiencia sobre cómo pueden interpretarse las conclusiones. Si se utilizaron enfoques de **muestreo** intencional

o de conveniencia, es importante subrayar que los resultados no pueden extrapolarse a toda la comunidad para evitar malentendidos y falsas expectativas. ●

## 4.2 Discutir la retroalimentación con las partes interesadas

No basta con compartir la información. Para que las personas adecuadas se interesen por los datos y tomen medidas, hay que asegurarse de que los resultados se debaten en los lugares adecuados y en el momento oportuno. Especialmente durante la

respuesta humanitaria, es esencial mirar más allá de su propia organización. Mucha de la retroalimentación que reciba quedarán fuera de su mandato y/o serán relevantes para otros grupos implicados en la respuesta humanitaria.

### Reuniones internas

- En las reuniones de coordinación interna, debería ser **un punto permanente del orden** del día compartir y debatir las actualizaciones sobre las reacciones de la comunidad. Las actualizaciones deben ser breves y concisas e ir seguidas de un debate sobre quién puede hacer qué en respuesta a la retroalimentación.
- Puede **"crearse un "grupo de trabajo de retroalimentación de la comunidad"** para

compartir y debatir la retroalimentación de la comunidad, sobre todo durante las primeras fases de creación del mecanismo.

- Algunas cuestiones requerirán debates más profundos. Para ello, **se deben organizar reuniones bilaterales**, o reuniones con los colegas pertinentes para debatir cuestiones específicas, con el fin de intercambiar puntos de vista y discutir las opciones de actuación.

### Reuniones externas

- Los puntos de vista de la comunidad también se deben compartir **en las reuniones de coordinación interinstitucional**. No todas las demás organizaciones están en contacto regular con los miembros de la comunidad, y pueden depender de los conocimientos compartidos por organizaciones como la suya. A menudo hay grupos temáticos interinstitucionales que se centran en las reacciones de la comunidad. Es importante compartir sus comentarios con otras organizaciones para triangular las conclusiones y establecer prioridades y coordinar acciones conjuntas.

- También puede ser importante organizar reuniones **bilaterales con partes interesadas externas** para discutir cuestiones específicas. Esto puede incluir reuniones con representantes y grupos de la comunidad, autoridades locales, otras organizaciones humanitarias, medios de comunicación y cualquier otra persona que pueda actuar en función de la información recibida.

### Reuniones comunitarias

**Debatir la retroalimentación con los miembros de la comunidad** es importante, ya que no solo permite comprender mejor ciertos problemas, sino también discutir lo que hay que hacer al respecto. En lugar de tomar una decisión por su cuenta, debería ver si

la comunidad ya tiene sugerencias o soluciones y ver hasta qué punto es necesario su apoyo para ponerlas en práctica. Este tipo de discusiones también forman parte para completar el proceso (ver [Etapa 5](#)).

## 4.3 Intervenir

Pasar del análisis a la acción es probablemente la tarea más difícil. Junto con quienes están en posición de actuar, tendrá que responder a las siguientes preguntas:

- ❓ *¿Qué tema debemos abordar?*
- ❓ *¿Qué tipo de acción hay que emprender?*
- ❓ *¿Quién debe responsabilizarse de las medidas?*
- ❓ *¿Han acordado actuar quienes deben hacerlo?*
- ❓ *¿Se puede hacer algo para aprender de las reacciones de cara al futuro?*

Actuar en función de las reacciones puede incluir arreglar ciertos problemas y cambiar cómo se trabaja, con quién se trabaja o qué se hace. Por ejemplo, arreglar letrinas rotas, crear un comité de proyecto o cambiar la ayuda en especie por transferencias de efectivo. Actuar en función de la retroalimentación también puede significar compartir información sobre determinados temas, como dónde inscribirse para recibir ayuda, cuándo terminará un proyecto o

por qué las transferencias de efectivo solicitadas no son viables en la actualidad. A la hora de recomendar cambios basados en la información recibida, las recomendaciones deben ser claras, concisas y realistas. Algunas retroalimentaciones pueden no requerir ningún cambio, como las positivas, que pueden confirmar que lo que se está haciendo funciona y deben compartirse con los colegas para motivarlos.

La siguiente herramienta le guiará a través de este proceso y le brindará más información:



### Recurso

- [Herramienta de Retroalimentación 31: Árbol de decisiones para ayudarle a elaborar un plan de acción](#)



Documentar las recomendaciones o puntos de acción en un documento accesible a todo el mundo permite supervisar los avances y exigir responsabilidades a las

distintas partes interesadas. Puede utilizar y adaptar la siguiente plantilla para llevar un registro de sus recomendaciones y acciones acordadas:



### Recurso

- [Herramienta de Retroalimentación 32: Plantilla de seguimiento de las reacciones de la comunidad](#)



## ETAPA 5: COMPLETAR EL PROCESO

Un **mecanismo de retroalimentación** funcional es uno en el que la comunidad conoce qué pasó con la retroalimentación que entregaron, un proceso denominado como “**completar el proceso de retroalimentación**”. Si los miembros de la comunidad no reciben acción ante su retroalimentación, pueden asumir que han sido ignorados, lo que podría llevarles

a perder la confianza en el mecanismo y dejar de utilizarlo. Este paso no debe reemplazar la participación regular de los miembros de la comunidad a lo largo del ciclo de retroalimentación; se destaca por separado porque es muy importante y, sin embargo, a menudo se trata como una idea tardía.

Las siguientes herramientas serán útiles para toda esta etapa:



### Recursos

- ▶ [Herramienta de Retroalimentación 32: Un ejemplo de seguimiento de las reacciones de la comunidad](#)
- ▶ [Herramienta de Retroalimentación 9: Una herramienta para mapear el flujo de información](#)
- ▶ [Herramienta de Retroalimentación 10: Una herramienta para asignar funciones y responsabilidades](#)

### 5.1 ‘Completar el proceso’ internamente

Antes de completar el proceso con la comunidad, debe asegurarse de que está completado dentro de su organización. El personal y los voluntarios que se relacionan con la comunidad de forma regular deben saber qué se ha hecho con la retroalimentación para poder comunicárselo a la comunidad. El proceso de completar también debe ser interno con otros miembros de su organización compartiendo las decisiones y acciones con el personal del proyecto (incluido el personal técnico, el personal de apoyo, los miembros del equipo de seguimiento y evaluación, etc.), otros proyectos y los altos directivos. Esto ayudará a todo el personal a comprender el valor de un mecanismo de retroalimentación que funcione.

Parte de los planes de acción, **son los los flujos de información**, y las funciones y responsabilidades desarrolladas al establecer el sistema deben

incluir: **quién** es responsable de comunicar **qué** a los **distintos miembros del personal y voluntarios** y **cuando** deben hacerlo.

Las formas de completar el proceso internamente con el personal de contacto con la comunidad pueden incluir actualizaciones semanales sobre lo que se ha hecho en respuesta **a la retroalimentación de la comunidad**, documentos de preguntas frecuentes FAQ actualizados periódicamente o reuniones mensuales en las que el personal pueda hacer preguntas sobre las medidas que se han tomado en respuesta a la retroalimentación. Entre las formas de completar el proceso con otras partes interesadas internas podrían estar la comunicación en las reuniones de personal, los correos electrónicos a todo el personal, los informes mensuales al personal, etc.



## 5.2 'Completar el proceso' con la comunidad

Del mismo modo que debe haber un plan para cerrar el círculo internamente, tiene que haber un plan para cerrar el círculo con la comunidad. Hay muchas formas de devolver la información a la comunidad, dependiendo del tipo de información y acción.

Una de las principales decisiones que hay que tomar es si se comparte la retroalimentación a lo dicho con una persona o con la comunidad en su conjunto:

OPCIONES PARA 'COMPLETAR EL PROCESO' CON LAS COMUNIDADES		
CON QUIÉN COMPARTIRLO:	Directamente con la persona que ha dado su retroalimentación	Con la comunidad más amplia en la que se recibieron las reacciones
¿CUÁNDO ES IMPORTANTE?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando la información compartida es delicada</li> <li>• Cuando la persona necesita urgentemente una respuesta sobre un asunto concreto.</li> <li>• Si es necesario que la persona dé su consentimiento para compartir sus datos de contacto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando el asunto y la respuesta sean de interés para toda la comunidad.</li> <li>• Si la respuesta se entregó de forma anónima y se puede compartir sin identificar potencialmente al autor anónimo.</li> </ul>
¿CÓMO SE PUEDE HACER?	Contactando directamente con la persona de la forma que prefiera y sea factible (por ejemplo, en persona, por teléfono o correo electrónico).	Las opciones incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizaciones y debates durante las actividades periódicas</li> <li>• Reuniones comunitarias sobre el tema</li> <li>• Debate del tema en la programación de la radio comunitaria</li> <li>• Instalación de señales o carteles con la información pertinente en espacios públicos</li> </ul>

A continuación se describen algunas buenas prácticas a la hora de completar el proceso de retroalimentación con las comunidades:

- **Utilizar canales de comunicación diversos** – Utilizar los canales de comunicación preferidos por la comunidad para ofrecer, teniendo en cuenta que éstos pueden ser diferentes de cómo prefieren dar su opinión.
- **Asegúrese de que queda claro quién cierra el círculo y con quién.** – En su **flujo de información** y documentos de funciones y responsabilidades, asegúrese de que queda claro quién es el responsable de cerrar el círculo con grupos específicos de la comunidad. Por ejemplo, se podría

tratar de un equipo de participación comunitaria o de personal del programa.

- **Completar el proceso, aunque no se haya tomado ninguna medida** – Es importante explicar a las comunidades si sus preguntas o peticiones no pueden ser atendidas y por qué. Esto ayuda a los miembros de la comunidad y al personal a comprender mejor las limitaciones que experimenta la organización, y la respuesta en su conjunto.

## 5.3 Documentar cómo se completa el proceso

Es importante hacer un seguimiento de cuándo se ha completado el proceso en cada una de las reacciones y cuándo no. Esto puede documentarse en el diario o la base de datos. Registre cuándo se informó a la persona de la decisión/acción tomada y cómo se le hizo llegar esa información. Esto ayudará a que todos rindan cuentas y garantizará que la comunidad sepa qué ha ocurrido con su retroalimentación.

Nota: este proceso puede ser diferente para la **retroalimentación sensible**, donde el proceso de investigación podría llevarse a cabo de forma completamente separada y documentarse de manera más confidencial.

En el caso de las medidas adoptadas en respuesta a las tendencias generales de la retroalimentación, éstas pueden documentarse en el seguimiento de las reacciones de la comunidad utilizado para documentar las recomendaciones y medidas adoptadas (véase: **Sección 4.3**).

Compruebe si las comunidades están satisfechas con la forma en que se ha tratado y respondido a sus comentarios. Usted puede creer que el bucle se ha cerrado de forma satisfactoria, pero las comunidades afectadas pueden tener una impresión diferente (por ejemplo, que se tardó demasiado, que la respuesta no fue lo suficientemente clara, etc.). Este tipo de diálogo ayuda a todas las partes interesadas a reflexionar sobre lo bien que está funcionando el mecanismo de retroalimentación.

Perú 2021 - Una voluntaria de la Cruz Roja Peruana pregunta a un miembro de una comunidad indígena sobre su percepción del COVID-19. Esto forma parte de un esfuerzo por apoyar al Ministerio de Salud para garantizar un diálogo coherente con las comunidades indígenas.  
© Sebastián Castañeda/Reuters, ICRC



## ETAPA 6: REVISAR Y ADAPTAR EL MECANISMO

Esta última sección le permitirá revisar el proceso de retroalimentación en su conjunto, lo que permite

introducir mejoras en el proceso y adaptarse a los cambios en el contexto y la programación.

### 6.1 Comprobar si el mecanismo funciona y adaptarlo cuando sea necesario.

Realizar comprobaciones periódicas para asegurarse de que el **mecanismo de retroalimentación** está funcionando y las personas siguen sintiéndose cómodas utilizándolo. Algunas preguntas para hacer regularmente son:

❓ *Se están utilizando los **canales de retroalimentación**?*

*¿Si la cantidad de retroalimentación recibida es baja, es porque las personas no confían en el mecanismo? ¿Ha recibido **respuestas sensibles**?*

❓ *¿Quién comparte la retroalimentación – y quién no?*

*¿Hay ciertos grupos de personas (por ejemplo, mujeres, personas mayores, algunas etnias o ubicaciones) a las que no está escuchando?*

❓ *¿Qué opinan las comunidades del proceso?*

*¿Están satisfechos? ¿Se sienten escuchados?*

❓ *¿Se han tomado medidas para tomar acción?*

*Si no, ¿por qué?*

❓ *¿Recibe la gente atención a la retroalimentación que han compartido?*

*Si no, ¿por qué?*

Responder a las anteriores preguntas se puede encontrar los datos de la retroalimentación y a la documentación de cómo se ha manejado la retroalimentación, tener discusiones con los colegas y los miembros de las comunidades, y coleccionar datos

estructurados. La herramienta de cómo definir los canales de comunicación con la comunidad ofrece una guía sobre cómo estructurar la retroalimentación desde las comunidades y otras partes interesadas.



#### Recurso

- [Herramienta de Retroalimentación 3: Definir los canales de comunicación para su mecanismo de retroalimentación](#)





# RECURSOS ADICIONALES

---

Directrices clave que complementan esta guía:

- [Kit de retroalimentación de la IFRC](#)
- [Guía RCRC CEA y Kit de heramientas](#)
- [Guía del CICR para la adquisición y el análisis de datos en apoyo de decisiones basadas en pruebas científicas](#)
- [Capacitación en Ciencias Sociales - Adapatación de la RCRC](#)

Puede encontrar más información sobre los mecanismos de retroalimentación en las siguientes plataformas:

- [Centro de Participación Comunitaria](#): para vídeos, caso de estudios, documentos de apoyo y más.
- [IASC Accountability and Inclusion Resources Portal](#): para documentos de apoyo, estándares, herramientas, y artículos.
- [Aprendizaje Colaborativo CDA](#): para publicaciones clave por CDA en el tema

Nigeria 2021 - Mariya sostiene a su nieta mientras habla con Hauwa, voluntaria de la Cruz Roja Nigeriana, en su casa inundada.  
© Corrie Butler/IFRC





# GLOSARIO DE TÉRMINOS

A continuación, encontrará las definiciones de algunos términos clave usados a lo largo de este documento.

## Completar el proceso de retroalimentación

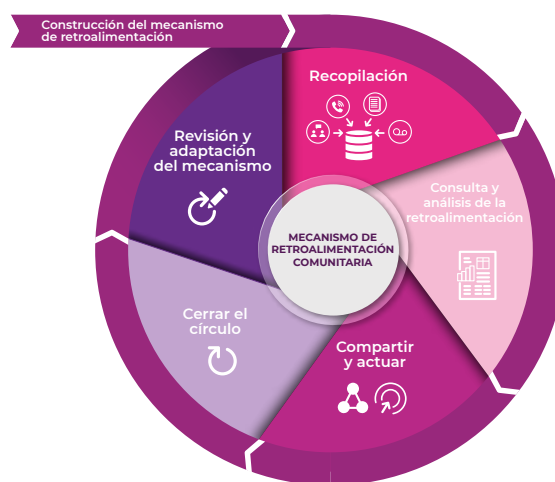
El proceso de comunicar a la comunidad lo que se ha hecho en cuanto a la retroalimentación que han ofrecido. Esto incluye explicar y discutir cómo se consideraron las retroalimentaciones, que fue viable para hacer (o no), la razón detrás de esas decisiones, y qué significa para el futuro. Completar el proceso no es el final del ciclo de retroalimentación, porque la retroalimentación es continua; sin embargo, casi siempre es una pieza que falta y que es fundamental para gestionar la retroalimentación individual.

## Comunidad

El término ‘comunidad’ se utiliza a lo largo de esta guía y se refiere al grupo de personas afectadas por las actividades, los programas o las operaciones de la organización, incluidas las que reciben apoyo y las que no. No todos los miembros de la comunidad son iguales, y dentro de las comunidades y entre ellas habrá una amplia gama de necesidades, capacidades y riesgos. Por lo tanto, cuando vea la palabra ‘comunidad’ en este documento, nos referimos a todos los diversos grupos que componen una comunidad, incluyendo a las mujeres, los hombres, los niños y las niñas, las personas mayores, las personas con discapacidad, los diferentes grupos étnicos, las minorías sexuales y de género y los grupos marginados o de riesgo. También incluye a los representantes de la comunidad, como los líderes locales, las organizaciones y las autoridades.

## Mecanismo de retroalimentación de la comunidad

Un mecanismo de retroalimentación es un sistema que permite a los miembros de la comunidad compartir información, expresar preocupaciones y necesidades o sugerir cambios importantes para ellos. Incluye los canales para recibir las reacciones, los procesos y herramientas para gestionar, analizar y compartir los datos, así como los procesos para garantizar que se actúa en consecuencia y se informa a las comunidades de las medidas adoptadas. Un mecanismo de retroalimentación ayuda a las organizaciones a ser más responsables ante las comunidades y, en última instancia, contribuye a mejorar la calidad de la programación.



## Retroalimentación de la comunidad

La retroalimentación de la comunidad son percepciones de los miembros de la comunidad y pueden ser de naturaleza positiva o negativa. La retroalimentación ofrece a la agencia una comprensión de las necesidades, perspectivas, experiencias, retos y oportunidades de la comunidad, tanto en relación con la respuesta humanitaria como fuera de ella. Se puede recibir de todo tipo de formas, por ejemplo, como parte de una conversación informal con un miembro del personal, a través de una llamada telefónica a un centro de llamadas o en forma de respuestas a encuestas estructuradas.

## Canal de retroalimentación

Un canal de retroalimentación es una modalidad a través de la cual la comunidad puede compartir, capturar, y recibir. Por ejemplo, esto puede ser una línea de atención, una entrevista presencial, o una caja de respuestas. Por su propia naturaleza, cada canal tiene sus propias características que afectan a su accesibilidad para determinadas personas y grupos de una comunidad. Se entiende que un mecanismo de retroalimentación es un sistema amplio que asegura una vía de retroalimentación amplia, mientras que el canal de retroalimentación se limita a la recopilación de la retroalimentación. Un mecanismo de retroalimentación puede, y debería, comprender varios canales de retroalimentación.

## Consentimiento informado

El permiso concedido por una persona para recoger y procesar sus datos personales tras comprender y aceptar voluntariamente: 1) la finalidad prevista de la recopilación y el tratamiento de datos; 2) con quién pueden compartirse sus datos; 3) cualquier riesgo asociado a la recopilación, el tratamiento o la puesta en común de sus datos personales; y 4) las alternativas en caso de que no desee o no pueda compartir sus datos personales<sup>2</sup>.

## Flujo de información

El flujo de información se refiere al modo en que las personas dentro de su organización comparten y reciben distintos tipos de información (en este caso, información procedente de la retroalimentación de la comunidad), lo que a veces también se denomina vías de remisión internas. La información se puede compartir de maneras formales y estructuradas (por ejemplo, a través de informes semanales, reuniones mensuales, bases de datos, etc.) y de maneras más informales y menos estructuradas (por ejemplo, como el equipo de participación comunitaria y el equipo de salud comparten la misma oficina, el equipo de salud suele estar informado de los acontecimientos actuales en la comunidad).

## Datos personales (o información personal, información personal identificable)

Cualquier información relacionada con una persona física identificada o identificable ('interesado'); una persona física identificable es aquella que puede ser identificada, directa o indirectamente, por referencia a un identificador como un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o a uno o más factores específicos de la identidad física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural o social de dicha persona física<sup>3</sup>.

## Encuestas de percepción

Las encuestas de percepción son esfuerzos de recopilación de datos para medir lo que los encuestados creen, piensan o sienten y pueden producir información sobre: (a) Conocimientos (por ejemplo, niveles de concienciación y comprensión de determinadas cuestiones); (b) Experiencias (por ejemplo, en relación con la prestación de servicios); (c) Creencias y valores (por ejemplo, normas, creencias y niveles de tolerancia de determinados comportamientos); (d) Actitudes y opiniones (por ejemplo, opiniones sobre la actuación de los actores, satisfacción con los servicios); y (e) Expectativas (por ejemplo, temores y esperanzas).<sup>4</sup> La principal característica de una encuesta de percepción es que su objetivo es conocer opiniones y no datos objetivos.

2. Para más información, consulte: <https://www.cdacollaborative.org/publication/closing-the-loop-effective-feedback-in-humanitarian-contexts-practitioner-guidance/>

3. OCHA (2019): Directrices sobre responsabilidad de datos, p.49. <https://centre.humdata.org/wp-content/uploads/2019/03/OCHA-DR-Guidelines-working-draft-032019.pdf>

4. Sian Herbert (2013): Perception surveys in fragile and conflict affected states, [https://www.academia.edu/3365331/Perception\\_surveys\\_in\\_fragile\\_and\\_conflict\\_affected\\_states](https://www.academia.edu/3365331/Perception_surveys_in_fragile_and_conflict_affected_states)

## Sampling

El muestreo es el proceso de selección de unidades (por ejemplo, personas, organizaciones, etc.) de una población de interés que puede ser encuestada y/o estudiada y cuyos resultados se generalizan a la población de la que fueron elegidos. Es diferente de un censo, en el que cada persona o entidad de la población se incluye en la encuesta o estudio, una práctica que a menudo no es factible ni aporta credibilidad a los datos recogidos.<sup>5</sup>

## Retroalimentación sensible

Cualquier información que pueda poner en peligro a la persona que la comparte o a otras personas vinculadas a ella y se deba tratar con cuidado.<sup>6</sup> Se trata de cualquier denuncia relacionada con violaciones graves de la legislación nacional o internacional relativa a los derechos de la persona; cualquier infracción del código de conducta o de las políticas de salvaguardia; y/o amenazas a la seguridad y la protección dirigidas a la comunidad humanitaria.<sup>7</sup> La retroalimentación sensible se pueden recibir como cualquier tipo de retroalimentación, como una queja, una pregunta o una sugerencia, ya que depende de la situación concreta si pone en peligro a una persona si se comparte con otras.

5. ICRC (2020): Acquiring and Analysing Data in Support of Evidence-based Decisions: A Guide for Humanitarian Work, p. 105. <https://www.icrc.org/en/publication/acquiring-and-analysing-data-support-evidence-based-decisions-guide-humanitarian-work>

6. Inter-Agency Standing Committee (2021). Data Responsibility in Humanitarian Contexts. Operational Guidance, p.30. <https://interagencystandingcommittee.org/operational-response/iasc-operational-guidance-data-responsibility-humanitarian-action>

7. Danish Refugee Council (2022): Mecanismos de retroalimentación de la comunidad. Guidance and Toolkit., p.8. [https://www.drc.ngo/media/vzlhxkea/drc\\_global-cfm-guidance\\_web\\_low-res.pdf](https://www.drc.ngo/media/vzlhxkea/drc_global-cfm-guidance_web_low-res.pdf).

# AGRADECIMIENTOS

---

**Esta guía es un producto de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC).**

El documento es una versión revisada de la guía 'Cómo establecer y gestionar un mecanismo sistemático de respuesta de la comunidad', que es un producto conjunto de la IFRCy [Ground Truth Solutions](#) y se publicó originalmente en 2018. Esta versión revisada se perfeccionó para aclarar los vínculos de las encuestas de percepción y el enfoque más amplio de la IFRC respecto a la respuesta de la comunidad. Se basa en el duro trabajo realizado por el personal y los voluntarios de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja de todo el mundo, que han registrado las respuestas de la comunidad de forma estructurada. No habría sido posible sin la excelente colaboración con Ground Truth Solutions durante numerosos proyectos en los últimos años.

**Autor:** Eva Erlach (Consultora de la IFRC)

**Principales colaboradores:** Rachel Yales (IFRC Ginebra), Elisabeth Ganter Restrepo (IFRC África), Ombretta Baggio (IFRC Ginebra), Alexandra Sicotte-Lévesque (IFRC Ginebra).