


Capacitación para la crianza

# El trabajo en y con la comunidad



Serie  
destinada  
a fortalecer  
los cuidados desde  
el inicio y sentar las  
bases para el aprendizaje



Este cuadernillo ofrece algunas herramientas para desarrollar acciones de diagnóstico e intervención tendientes a mejorar aspectos importantes que afectan la calidad de vida de los niños y niñas de su comunidad.

# CONOCIENDO LOS PROBLEMAS EN LA COMUNIDAD

## ¿Cómo identificar problemas infantiles que necesitan respuestas y soluciones? ¿Qué podemos hacer?

En los otros cuadernillos Ud. ha tenido oportunidad de reconocer algunas pautas y criterios que le permitirán observar e identificar los problemas de los niños y niñas de su comunidad y aconsejar e informar a los adultos cuidadores para favorecer la calidad de vida en la infancia.

Son muchos y muy variados los aspectos a observar, pero ¿cuáles privilegiará?, ¿cuáles requieren una solución oportuna?. Llegó el momento de aprender a identificar esos aspectos, a diagnosticar una situación problemática y a proponer soluciones.

A partir del planteo de una situación, Ud. podrá pensar distintas alternativas. Para ejemplificar, vamos a describir una posible situación problemática:

*En el centro de salud de su barrio comenzó a funcionar, desde hace algunos meses, un consultorio odontopediátrico. Durante mucho tiempo Ud. oyó a las mamás*

*expresar la necesidad de contar con una odontóloga en el barrio para resolver urgencias de los niños. Ud. sentía que las mamás se quejaban y reclamaban la presencia de un odontopediatra ya que su ausencia las obligaba a recurrir a centros asistenciales lejanos. De este modo debían movilizarse, gastar dinero, esperar mucho tiempo para ser atendidas. En reiteradas oportunidades escuchó: "No hay nada peor que un dolor de muelas y peor cuando además tenemos que esperar hasta que nos atiendan."*

*Tantos fueron los reclamos que finalmente se pudo contratar a odontopediatras que se instalaron en el centro de salud.*

Ud. pensará que ese problema ya está resuelto: las mamás reclamaban un servicio y se respondió a esa demanda: contratar a odontopediatras fue la solución al reclamo de las madres y a la necesidad de los niños y niñas. Sin embargo, el problema de la salud bucodental y de la atención odontológica de los niños, persiste.

*Interesado en saber cómo funciona el consultorio odontopediátrico, Ud. se acerca a algunas mamás del barrio para preguntarles al respecto. Sorprendido, las escucha, y advierte que algunas no estaban enteradas de la novedad y otras manifestaban no haber concurrido nunca para controlar o resolver los problemas de salud bucal de sus hijos.*

Este hecho le exige a Ud, como miembro activo de su comunidad, tomar una decisión para reconocer cuáles son los motivos por los cuales los vecinos de su barrio, a pesar de haber requerido la presencia de un odontopediatra en el centro de salud, no se acercan al consultorio. Seguramente Ud. se preguntará, ¿qué está sucediendo?, ¿por qué los vecinos no demandan atención odontológica para los niños y niñas?

## ¿Para qué necesita reconocer y definir las dificultades que se presentan en su comunidad?

- ▼ Para entender mejor los problemas
- ▼ Para posibilitar su solución



En situaciones similares al ejemplo anterior, Ud. deberá plantearse una serie de pasos que se inician con la identificación del problema, la comprensión de las causas por las cuales se produce, cuáles son las características que el mismo adopta en su comunidad y finalizan con propuestas de soluciones.

## Primera etapa: Identificar el problema



**El primer paso se corresponderá con la definición o identificación del problema** que se plantea en su comunidad. Será necesario definirlo en términos sencillos y claros para que esa definición refleje su interés: “Los vecinos no utilizan el servicio de odontopediatría pese a que lo han solicitado”

**El segundo paso es pensar en las razones por las cuales surge ese problema:** “¿Qué dificultades tienen los vecinos de mi comunidad para acercarse al consultorio odontopediátrico?”

Por lo tanto Ud. deberá indagar, en el caso del ejemplo, cuáles son los posibles motivos por los cuales los vecinos no consultan al odontopediatra. Las causas pueden ser múltiples, por lo tanto deberá recurrir a diferentes fuentes para responder a esta pregunta. Algunas respuestas podrá encontrarlas en el relato de experiencias individuales, en conversaciones casuales, en la manifestación de creencias o prejuicios por parte de

los vecinos, en observaciones o en fuentes escritas (libros, diarios, revistas, tesis).

En nuestro caso en particular podría conversar con algunos miembros de la comunidad para que le comenten por qué no concurren a la consulta odontopediátrica. Registrará estos datos y tratará de cotejarlos con otras fuentes.

Por ejemplo podría buscar bibliografía que ahonde sobre los problemas que los niños y adultos enfrentan cuando concurren al dentista. Las fuentes escritas le podrán brindar datos que si bien refieren a otras experiencias probablemente puedan tener algunos puntos de contacto con la situación que se presenta en su comunidad. ¿A quién podría solicitar esta bibliografía?. Es factible que los mismos odontopediatras puedan asesorarlo.

Realizar observaciones del consultorio odontológico también le ayudaría a establecer qué características tiene el consultorio odontopediátrico, ¿está preparado para recibir niños?, ¿los horarios de atención son adecuados?, etc.

**Si no se identifica claramente el problema y sus posibles causas es probable que las soluciones que se propongan no tengan impacto ya que no responden al problema o a sus causas.**

De este modo Ud. intentará saber qué sucede, comprender cómo y por qué se produce. Por eso, hay que familiarizarse con ese campo de conocimiento: leer trabajos relacionados, hablar con especialistas, conocer estudios anteriores. En este caso deberá averiguar por ejemplo si en otras comunidades se han planteado problemas similares, si los adultos tienen representaciones hostiles, negativas, temerosas, sobre la consulta odontológica que los aleja del profesional.



### **Además, conocer lo que ya se ha hecho ayuda a:**

tomar en cuenta soluciones que ya se hayan planteado para adoptarlas y/o avanzar en otros enfoques.

### **¿Cómo podría formular el problema que su comunidad está enfrentando?, ¿cuáles serían los términos más claros para hacerlo? La clave es formular el problema de forma concreta y explícita.**

**El tercer paso que conduce a ello es dar respuestas tentativas y provisionales** al problema. Ellas pueden definirse como afirmación, por ejemplo:

“Los vecinos del barrio no asisten a la consulta odontológica porque:

- ... han escuchado versiones sobre la atención odontopediátrica

en el centro de salud y tienen desconfianza.

- ... los niños y adultos sienten miedo en la consulta odontológica porque en general se les realiza un tratamiento invasivo
- ... durante su infancia, las madres tuvieron tenido pésimas experiencias en la atención odontológica
- ... no han recibido información del centro de salud sobre la incorporación de odontopediatras”

Esto también puede formularse como pregunta, por ejemplo:

“¿Existe alguna relación entre la falta de demanda de atención odontológica y el temor que genera en adultos y niños el tratamiento?”

“¿Cómo se relaciona la ausencia de los niños y niñas de la comunidad en el consultorio odontopediátrico con ciertos comentarios y versiones sobre la capacidad de los odontólogos del equipo de salud?”

“Las experiencias de atención odontológica de las madres: ¿influyen negativamente en la demanda de atención odontológica para sus hijos?”

Se puede observar que en estas formulaciones se establecen **relaciones entre dos variables:**

“La ausencia de los niños y niñas en el consultorio”/“temor a los dentistas”

“La ausencia de los niños y niñas en el consultorio”/“experiencias negativas de las madres en la consulta odontológica”

El problema debe plantear la **variable principal que se quiere explicar** (ausencia de niños y niñas en la consulta odontológica) así como aquellos aspectos o **variables relacionadas** que la condicionan (temor a la consulta odontológica).

**Hasta aquí se ha aclarado que se debe formular el problema y sus posibles causas a través de un enunciado claro, sencillo, en forma de afirmación o pregunta. Ha llegado el momento de diseñar el trabajo que nos permitirá corroborar si estas suposiciones son ciertas.**



## Segunda etapa: Elaborar la estrategia



**Para diseñar el trabajo que vamos a realizar y saber si es pertinente y factible, es importante repasar y responder a las siguientes preguntas: ¿qué aportará?, ¿ayudará a resolver algún problema concreto?, ¿cómo lo haremos?, ¿es viable?, ¿cuánto tiempo demandará?, ¿qué y cuántos recursos?.**

**El cuarto paso consiste en diseñar métodos y técnicas** particulares que permitan relevar información para identificar con mayor rigurosidad las características del problema y sus posibles causas.

### **INSTRUMENTOS: OBSERVACION, ENCUESTA Y ENTREVISTA**

#### **¿Qué es la observación?**

La observación consiste en el *registro sistemático de*: condiciones, objetos, comportamientos o conductas manifiestas utilizando los sentidos con el fin de describirlas. Puede incluir el examen de un

contexto (características del barrio, disponibilidad de servicios de salud y de saneamiento básico, etc.), situaciones diversas (temas tratados en asambleas comunitarias, conflictos entre las familias y los servicios de salud, rechazo de la comunidad a un emprendimiento privado o público, festividades, etc.), una relación interpersonal (qué actitud adopta una persona frente al médico: pregunta, se queda callado, lo mira, etc.), un objeto (biberones), una práctica (¿cómo prepara los alimentos?).

La observación detallada de eventos, contextos y de comportamientos brinda información no verbal vinculada con lo que realmente está ocurriendo. En la observación participante, el observador participa en y observa el contexto sociocultural de la familia o la comunidad, compenetrándose en la vida cotidiana, al menos temporalmente, y asumiendo un rol reconocido por la gente.

#### **¿Para qué sirve la observación de campo?**

La observación de campo es

fundamental para realizar diagnóstico, para ubicar los problemas dentro del contexto en el que se generan y para realizar las acciones que se consideren necesarias en el marco de las posibilidades y limitaciones de dicho contexto.

#### **¿Qué se puede registrar?**

Dependiendo del objetivo, podría registrarse:

- cómo se relacionan las acciones de la gente con lo que se dice que se hace,
- cómo transcurren determinadas acciones,
- quién realiza determinadas actividades: cuál es la distribución de roles y sus jerarquías,
- cómo es la estructura de poder: quién influye, toma decisiones o incide en las mismas,
- cómo se desarrolla la relación interpersonal en determinadas situaciones,
- cuáles son las condiciones generales de vida,
- la distribución y uso del espacio,
- gestos y posiciones corporales, tono de voz, miradas cómplices, atentas, distraídas,



- características físicas de la población: gordura, delgadez, estatura, etc.
- condiciones de higiene dentro del hogar,
- condiciones edilicias de viviendas, de centros de salud, etc..
- condiciones de higiene del barrio, etc.

### ¿Cómo registrar lo observado?

Durante la observación de campo es importante la realización de notas breves sobre lo observado: son anotaciones sucintas de las observaciones las que luego serán ampliadas en su lugar de trabajo con mayor nivel de detalle y completadas con la información de las entrevistas y con los croquis realizados en el campo. Las notas de campo ampliadas, basadas en las palabras clave anotadas en las notas breves, deben ser recordatorios de frases, actitudes, situaciones, etc. que se deben completar mediante impresiones, comentarios e interpretaciones provisionales.

**Los cuestionarios** son relaciones comunicativas con



otros/as de las que se pretende obtener información acerca de características de familias o sujetos, opiniones, conocimientos, saberes, creencias y sobre el “decir del hacer”.

Pueden tener mayor o menor grado de flexibilidad: las **encuestas** estructuradas presentan mayor grado de estandarización y se caracterizan por la rigidez y repetitividad de los tópicos y alternativas de respuesta; las **entrevistas** no estructuradas se caracterizan por la flexibilidad tanto de los temas como de las respuestas.

### La encuesta

Es un instrumento muy usado para recolectar datos. Consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Puede contener preguntas cerradas o abiertas. Las **cerradas** contienen categorías de respuesta que ya han sido delimitadas: Ejemplo: “¿Trabaja?”: Si - No. Puede haber preguntas cerradas donde el respondente puede seleccionar más de una opción de respuesta. Ej. “La lactancia materna

es conveniente porque”: previene enfermedades, tiene todos los nutrientes necesarios, afianza el vínculo madre/hijo, es higiénico, es barato, todas las respuestas anteriores, otras respuestas.

En otras preguntas se pueden jerarquizar opciones. Ej. “¿Qué aspectos considera más importantes de la lactancia materna?” (*en orden de importancia*) o bien asignar puntajes a distintas opciones. En otras se anota directamente una cifra, por ej. ¿cuántas habitaciones tiene para dormir?; ¿Durante cuánto tiempo dio pecho a su último hijo como alimentación exclusiva? (*en meses*)

Las preguntas **abiertas** no delimitan de antemano las alternativas de respuesta por lo cual las respuestas posibles pueden llegar a ser ilimitadas, por ej. ¿por qué asiste al médico?

Por eso, deben codificarse una vez que conocemos todas las respuestas de los sujetos a los cuales se les aplicaron o al menos las principales tendencias de respuestas. Es recomendable dar un nombre más general o abarcativo a las respuestas similares o comunes

y luego asignarles un número a cada uno. Por ej. puedo “cerrar” respuestas abiertas a una pregunta sobre motivos de oferta al bebé de leche de vaca de la siguiente manera: “razones nutricionales percibidas por la madre”, “razones de practicidad”, “trabajo materno fuera del hogar”, “recomendación médica”, “evaluación de inadecuada cantidad/calidad de la leche materna”, “presión del entorno familiar”, etc.

### ¿Preguntas cerradas o abiertas? Ventajas y desventajas

Cada tipo de preguntas tiene ventajas y desventajas; su elección obedece a los objetivos del estudio.

**Cerradas:** son fáciles de codificar y preparar para su análisis, llevan menos tiempo de registro. La principal desventaja es que limitan las respuestas y a veces ninguna de las opciones refleja lo que las personas tienen en mente. Por eso es necesario saber anticipar las posibles alternativas de respuesta y por eso la prueba piloto es fundamental.

**Abiertas:** son útiles cuando no tenemos información sobre las



posibles respuestas de las personas o cuando esa información es insuficiente. También sirven si se desea profundizar una opinión, motivaciones, valores, razones de un comportamiento. Su desventaja es que son difíciles de codificar, clasificar y preparar para su análisis.

### **Características que deben reunir las preguntas**

- deben ser claras y comprensibles para los entrevistados, deben evitarse términos confusos o ambiguos: Ej. ¿juega ud. con su niño? es más ambigua que ¿acostumbra a jugar diariamente con su hijo?
- el lenguaje usado debe ser adaptado a las características del entrevistado.
- no deben incomodar al entrevistado. Por ej.: ¿suele comprar bebidas alcohólicas?
- deben referirse a un solo aspecto. Por ej. la pregunta: ¿juega y canta a su hijo diariamente?, puede confundir porque expresa dos actividades.
- no deben inducir respuestas como

por ej.: ¿considera que la lactancia materna es la mejor manera de alimentar al niño de hasta 6 meses?

- no deben estar respaldadas en instituciones, sostenidas socialmente o en evidencia comprobada “la mayoría de las personas opina que...” o “La Organización Mundial de la Salud sugiere que hay que dar pecho a los niños hasta los dos años de edad, ¿qué opina ud. al respecto?”.
- no se recomienda empezar por preguntas difíciles o muy directas.

Además de las preguntas y categorías de respuesta, un cuestionario incluye:

- **instrucciones** que nos indican cómo preguntar, cómo pasar de una a otra pregunta a fin de optimizar el tiempo,
- un párrafo de **presentación** del estudio, mencionando claramente los objetivos,
- el **agradecimiento** al informante por haber dedicado su tiempo a contestar el cuestionario.

### **Entrevistas**

La entrevista es una técnica que posibilita gran flexibilidad: permite alterar el orden de los temas y preguntas. A través de las entrevistas se obtiene información cualitativa que es útil para identificar problemas y variables de interés en una etapa previa al desarrollo de un trabajo y también como forma de producir conocimientos sobre creencias, valores, saberes, significados. Las entrevistas permiten:

- Generar conocimiento y acercarnos a la realidad convirtiendo una experiencia distante en una experiencia próxima o al menos comprensible.
- Identificar conocimientos, percepciones, creencias, valores y prácticas respecto de algún aspecto o problema en particular.
- Comprender la realidad vivida y percibida por la gente: sus discursos pueden decir mucho acerca de la estructura de la sociedad, de la división del trabajo, del poder, de la distribución de roles.
- Entender el significado de las





acciones y dar sentido a lo que se observa.

Pueden ser abiertas, semiestructuradas o con guión, conversaciones informales; no programadas, programadas; individuales/grupales; realizadas en el hogar, en un club, en una oficina, etc.

La entrevista puede usarse como técnica de recolección en sí misma (sirve para recabar información centrada en pocos temas específicos) o como complemento de una encuesta, de la observación o de datos de fuentes secundarias. Permite acceder a información que la observación o las fuentes secundarias no proveen.

Para optimizar el resultado de la entrevista es conveniente:

- planificarla, ver los distintos factores que pueden afectarla y controlarlos,
- saber superar la tensión inicial hasta crear un clima distendido,
- hablar con el informante desde

una relación de igual (no de poder),

- repasar previamente los temas que deben cubrirse para responder a los objetivos,

- preguntar y repreguntar acerca de los fundamentos de las respuestas,
- confirmar respuestas mediante preguntas formuladas de distinta manera,
- manejar el tiempo y evitar el aburrimiento, el decaimiento de la atención y de la actitud cooperativa del informante.

Cuando se diseña una entrevista y cuando se está llevando a cabo, hay que tener en cuenta que debe obtenerse la información que sea relevante. Se puede correr el riesgo de obtener datos innecesarios: esto puede confundir el objetivo y además invertir más tiempo del requerido.

### **Sesiones en profundidad**

Se reúne a un grupo de personas y se trabaja con el grupo planteando los temas que interesan para el estudio. Se debe definir el tipo de personas que deben participar,

identificarlas e invitarlas a participar de las reuniones, las que deben ser organizadas y desarrollarse en un clima de confianza y buena comunicación. Las opiniones y puntos de vista que surjan deben ser volcados en una tabla o matriz. Esa información es luego codificada y analizada teniendo en cuenta la composición del grupo.

### **¿Por qué combinar entrevistas con observación?**

Porque mediante las entrevistas se obtiene información acerca de lo que la gente conoce, sabe, cree, piensa, desea o valora y lo que la gente dice que hace, es decir, su representación acerca de lo que realmente hace. La información de las entrevistas combinada con la observación participante permite contrastar la correspondencia de lo que la gente dice con lo que hace en la vida cotidiana, aspectos que no siempre coinciden. Puede además, ayudar a plantear interrogantes y hallar respuestas acerca del por qué, por ejemplo,



teniendo conocimientos adecuados para el cuidado de la salud, no actúan conforme a ellos.

¿Cuáles son los criterios que deberán tenerse en cuenta cuando uno decide seleccionar y diseñar instrumentos?

Un instrumento será válido en la medida que sirva para recolectar la información que se está buscando. Volviendo al caso planteado. El problema había sido definido como: ¿Existe relación entre la ausencia de los niños y niñas en el consultorio odontológico con las experiencias infantiles de las madres en el entorno de la atención odontológica?

¿Cuáles serían los instrumentos válidos para recolectar información que permita responder a esa pregunta? Probablemente la entrevista con madres sea el instrumento que mejor nos aproxime a la obtención de estos datos.

Si en cambio, se eligiera realizar una encuesta a todas las madres de la comunidad, la información no sería probablemente tan rica ya que las experiencias infantiles

son cuestiones a ser abordadas desde la entrevista personal donde el entrevistado puede profundizar en sus sensaciones, experiencias y percepciones. Pero sólo la entrevista no sería suficiente: debería observarse en el consultorio odontológico durante los horarios de atención qué caudal de pacientes se atienden y compararlo por ej. con la cantidad de registros de derivaciones del pediatra al odontopediatra para evaluar si la cantidad de pacientes odontopediátricos atendidos guarda relación con la cantidad de interconsultas solicitadas.

Si en cambio quisiéramos responder a la pregunta ¿la ausencia de los niños y niñas en el consultorio odontológico, se relaciona con la información brindada por el centro de salud sobre la atención odontopediátrica?

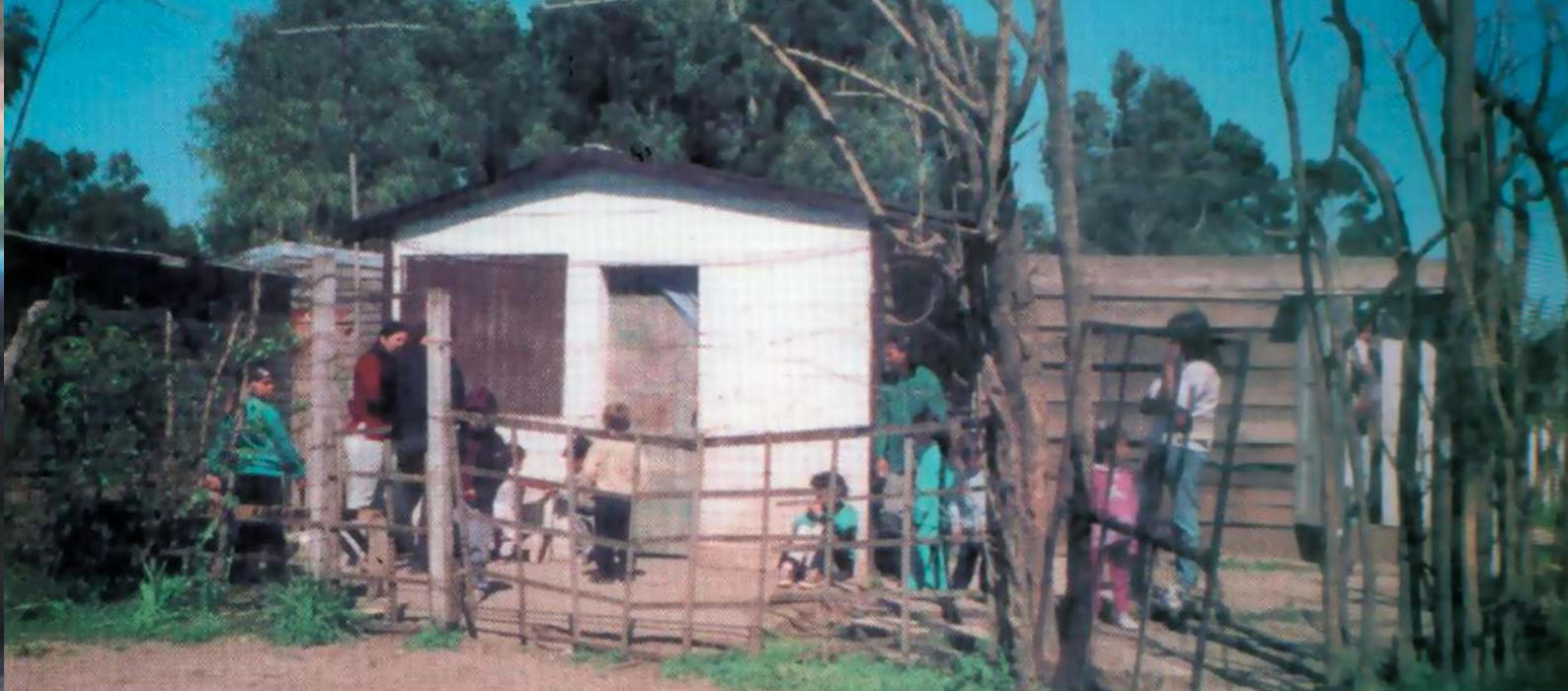
En este caso sería importante observar las carteleras identificando qué tipo de información contienen, dónde se sitúan las carteleras, grado de accesibilidad de la comunidad a la información, qué otros medios se utilizaron para comunicar a la comunidad acerca

de los profesionales que se incorporaron al centro de salud.

### **Factores que afectan la confiabilidad y validez de los instrumentos y/o de la información:**

- La improvisación, diseñar el instrumento a la ligera y en poco tiempo, con poca discusión, reflexión y prueba.
- Usar instrumentos extranjeros que no han sido adecuados a nuestro contexto, cultura y momento.
- Usar instrumentos inadecuados para las personas a las que se les aplica; carecer de empatía.
- Usar el instrumento en condiciones adversas: ruidos, clima inadecuado, duración –corta o excesiva- en su aplicación.
- Aspectos técnicos: no leer las instrucciones, falta de espacio adecuado para registrar la información, etc. pueden influir de manera negativa.

En la práctica, ninguna medición es perfecta, siempre hay algún error pero hay que tratar de minimizarlo.



Además de elegir y diseñar los instrumentos, **como quinto paso, es necesario establecer:**

- en qué lugar se realizará el trabajo: el barrio, o la localidad, o la región, o la institución sobre la que Ud. focalizará su estudio
- a qué y/o a quiénes se observará y/o solicitará información: viviendas, familia, madres, niños, profesionales, funcionarios, servicios de salud, programas de TV, periódicos, etc.. Se pueden estudiar individuos, familias, grupos, el barrio, etc., decisión que dependerá de los objetivos propuestos.

### **¿De dónde se obtiene la información?, ¿quiénes son los informantes?**

- ▼ Los informantes pueden ser mujeres/madres, médicos, jefes de hogar, líderes comunitarios, niños, adolescentes, profesionales, funcionarios, etc, dependiendo del tema, de los objetivos y de las posibilidades.  
A menudo, se requiere recabar

información de distintos informantes Dependiendo del tipo de trabajo y análisis que se desee realizar en algunas oportunidades conviene seleccionar informantes con opiniones contrapuestas o bien un grupo homogéneo (mujeres de sectores medios, varones adolescentes, médicos del sector público, etc.).

#### **▼ El informante clave:**

- brinda información calificada y específica sobre determinados temas que no todos podrían dar,
- posee información sobre cierto tema de interés para el entrevistador y por eso puede iluminar sobre aspectos no previstos.
- ▼ Las fuentes de información secundarias: archivos, censos, historias clínicas, periódicos son de gran utilidad para tener conocimientos aproximados del contexto general (económico, sanitario, político, legal).



**El sexto paso** consiste en planificar el trabajo a realizar: decidir el momento de inicio y estimar el período de tiempo que requerirá el trabajo de campo, el análisis de la información y la redacción del informe con los principales resultados. Es necesario establecer un cronograma de actividades. ¿Qué me comprometo a hacer? ¿qué se compromete a hacer el grupo de trabajo?, ¿en qué momento y durante cuánto tiempo?



## Tercera etapa: El trabajo de campo

**El trabajo en terreno para hacer un estudio, requiere organización y planificación y es importante que se haga lo mejor posible. Por eso...**

### **¡¡No nos olvidemos de la Prueba Piloto!!**

Se sugiere realizar una prueba piloto del instrumento para evaluar el lenguaje utilizado, el orden de las preguntas y el tiempo de duración del cuestionario. Debe ser aplicado a personas con características similares a la población donde se efectuará el estudio.

Después de esto se elaborará la encuesta o la guía de entrevista definitiva que será empleada en el estudio.

**Por ejemplo, para la aplicación de una encuesta en un barrio es necesario:**

- Tener en cuenta el tiempo requerido para su realización.
- Asegurarse de que se podrá tener acceso a la población durante el tiempo programado.

- Ponerse en contacto con los líderes de las comunidades antes de la encuesta para explicar los objetivos del estudio.
- Asegurarse de que los horarios previstos para el trabajo de campo son adecuados a la disponibilidad de tiempo de los informantes.
- Planificar el número de copias que se necesitarán y asegurarse la disponibilidad de otros insumos (lápiz, lapicera, goma, ganchos).
- Determinar de antemano el plan de tabulación y análisis de datos.
- Planificar un taller de presentación de conclusiones con todos los actores sociales una vez terminada la encuesta, información que debe darse al informante durante su realización.

### **Algunos detalles para tener en cuenta:**

- Vestir adecuadamente: trate de evitar uniformes o guardapolvos.
- Recordar a los entrevistados que la participación es voluntaria

y que las respuestas son confidenciales.

- Establecer una relación de confianza con el entrevistado.
- Realizar las preguntas a modo de conversación; evitar que parezca un interrogatorio.
- Formular las preguntas con paciencia y sin dirigir al encuestado hacia ningún tipo determinado de respuesta.
- No mostrar reacciones emotivas ni valoraciones positivas o negativas sobre las respuestas.
- Registrar todas las respuestas y, en las encuestas, asegurarse de seguir la secuencia correcta según las indicaciones de "sí", "no" e "ir a".
- Los cuestionarios deben ser completados con precisión. Los errores u omisiones deben ser corregidos antes de abandonar la zona.





### **Consentimiento para participar del estudio (ejemplo)**

*"Mi nombre es \_\_\_\_\_ y represento a \_\_\_\_\_. Quisiera hacerle algunas preguntas sobre la salud de los niños menores de 5 años ¿Tiene usted algún hijo menor de 5 años? (ó: Ud. ha sido seleccionada entre todas las madres que viven en la zona que tienen un niño menor de 5 años).*

*Estas preguntas son para que conozcamos mejor algunos problemas y ayudar a resolverlos. Algunas de estas preguntas son acerca de lo que usted hizo cuando su niño se enfermó. Le preguntaremos esto para que nosotros sepamos enseñar a las madres cómo mantener y mejorar su salud y la de sus niños en la comunidad y las respuestas que usted nos dé son muy importantes.*

*La información que nos dé es reservada; no la vamos a contar a nadie. Los informes que*

*hagamos no van a mencionar el nombre de ninguna persona y los datos que surjan se utilizarán sólo para mejorar la atención que las madres y los niños(as) reciban. El cuestionario nos tomará unos 30 a 40 minutos y es completamente voluntario. Ud. puede no responder o participar y si lo desea hacer, puede también negarse a responder cualquiera de las preguntas y terminar la entrevista cuando quiera.*

*¿Quisiera usted ahora preguntarme algo acerca del estudio?*

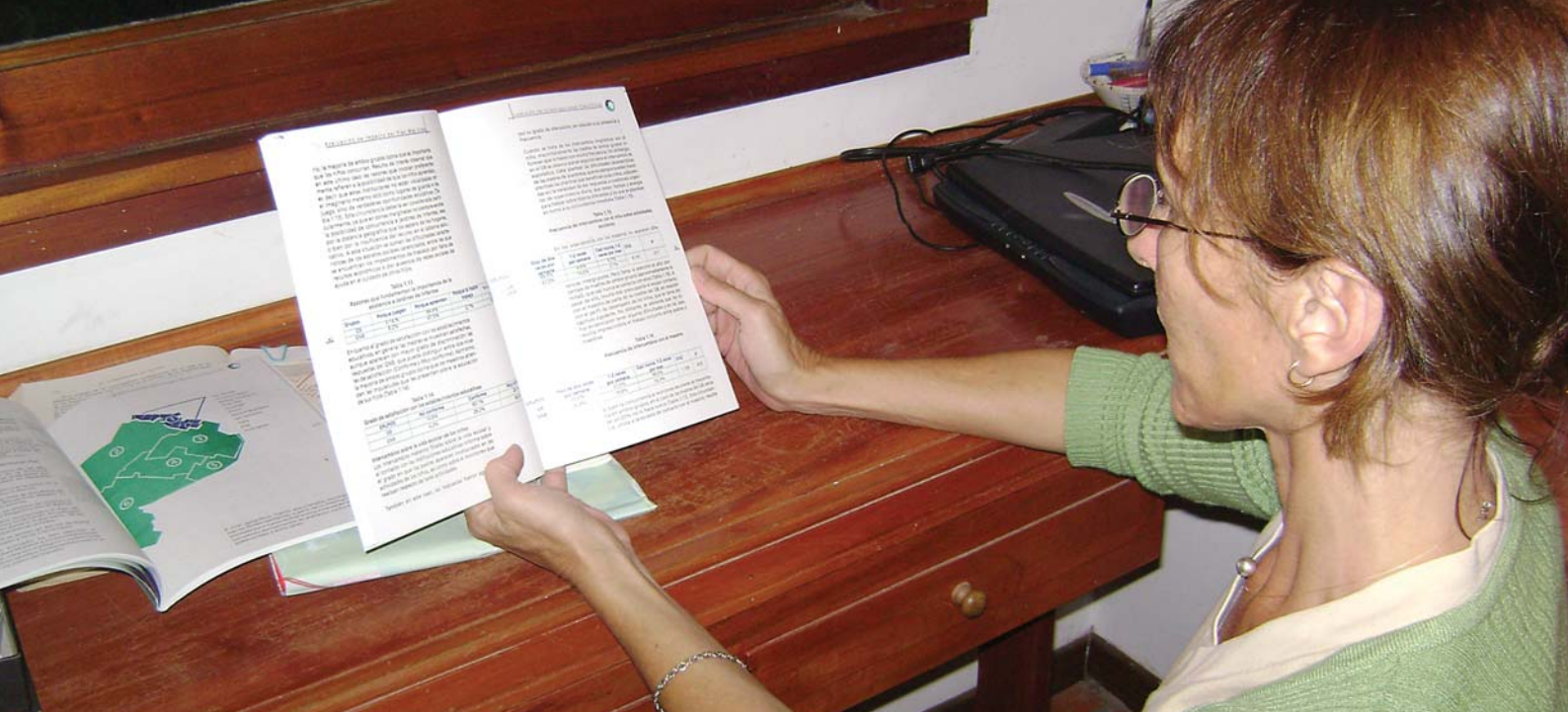
*¿Le parece entonces que podemos charlar ahora?. Si está dispuesta y ahora no puede, ¿cuándo le conviene que charlemos?"*

Ya sea que el consentimiento sea oral o escrito, debe asegurarse que la persona quiere participar voluntariamente y explicarle que los resultados sólo se presentarán en forma general y que las personas no serán identificadas

en relación a la información que brindan.

No deben hacerse promesas irreales o poco factibles acerca de los resultados del estudio. Se explica que, en tanto estudio, los resultados y las propuestas van a ser proporcionados a organismos oficiales y que se espera que influyan, por ejemplo, en el mejoramiento de los servicios, pero que ésto no puede asegurarse.





## Cuarta etapa: Analizar la información

Finalizado el trabajo de campo, los datos obtenidos deben ser revisados (edición de los datos) para que puedan ser analizados correctamente, tal como lo hemos visto en el curso y pueden repasar en la bibliografía indicada. Una vez identificados los problemas, por ejemplo, qué conocimientos y/o prácticas no cubren las expectativas, hay que destacar en la presentación de gráficos o tablas, aquellos sobre los que se debieran ejecutar planes de acción o reorientar actividades existentes.



**Cuadro 1**

***Características maternas, familiares y de vivienda de los niños evaluados***

<b>Edad promedio de las madres</b>	31.8 años $\pm$ 5 años	%
<b>Escolaridad materna</b>	Primaria incompleta: Primaria completa: Secundaria incompleta: Secundaria completa:	11.5 38.5 34.5 15.5
<b>Ocupación materna</b>	Ama de casa: Trabajo fuera de la casa: Hasta 3 veces/semana: Todos los días hasta 4hs: Todos los días más de 4hs:	54 12 15 19
<b>Tipo de familia</b>	Nuclear completa: Extensa: Incompleta:	70 15 15
<b>Número de hijos</b>	Más de 4 hijos: Promedio hijos:	42 3.2
<b>Presencia padre</b>	Padre biológico: Padre no biológico: Ausente:	70 15 15
<b>Edad promedio del niño evaluado</b>	4, 5 años $\pm$ 6 meses	
<b>Número dormitorios</b>	1 dormitorio: 2 dormitorios: más de 2 dormitorios:	25 50 25
<b>Personas por cama</b>	1 persona/ cama: 2 personas/ cama:	60 40



## Quinta etapa: Informar los resultados

Los últimos pasos consisten en elaborar un informe y comunicar los resultados del estudio en un lenguaje informativo y conciso.

### El informe debe incluir:

- ▼ Cubierta indicando: título, fecha de realización del estudio, organización responsable y el nombre del coordinador del estudio.
- ▼ Sección de Agradecimientos, en la cual se incluye el nombre de instituciones, supervisores, entrevistadores, informantes, etc.
- ▼ Resumen: breve síntesis con los aspectos más importantes del trabajo (objetivos, diseño metodológico y resultados)
- ▼ Índice de contenidos que formarán el cuerpo principal del informe: punteo de los títulos y subtítulos: Introducción, objetivos, metodología, resultados, conclusiones y propuestas.

Hasta aquí se ha desarrollado cómo puede estudiarse la realidad local o un problema que interesa conocer y mejorar. Como agente comunitario, es importante hacer la devolución de los resultados del estudio y trabajar con la comunidad sobre aquellos problemas que se puedan resolver.

A partir de esto, ud. podrá desarrollar acciones para fortalecer a personas, grupos y/o instituciones.

### ¿Qué puedo hacer?

La estrategia de trabajar en talleres es una alternativa viable. A través de ellos, ud. podrá:

- aumentar la experiencia y la competencia de las personas; facilitar el desarrollo de habilidades;
- aumentar recursos y apoyos: dar información acerca de problemas y alternativas para ejecutar acciones; fortalecer el

apoyo familiar y de pares; mejorar la accesibilidad y alcance de recursos y oportunidades; abogar por el cumplimiento o cambio de políticas.

c) elaborar y proponer programas de promoción de salud y preventivos.





# HACIENDO... EL TRABAJO EN TALLER

**Ahora podemos proponer actividades de intervención directa en la comunidad desarrollando talleres que se dirijan a reforzar algunos conocimientos y habilidades necesarios, por ejemplo, en la crianza.**

## **¿Qué es un taller?**

El trabajo en taller constituye una instancia de aprendizaje grupal en la que se privilegia la reflexión conjunta de los participantes para la discusión de un tema y/o para la resolución de una tarea o problema específico. Supone una estructura y una dinámica particular que promueva el diálogo, el respeto de todos los saberes y la construcción grupal de propuestas.

## **Premisas del trabajo en taller**

- la construcción del conocimiento a partir de la interacción de los participantes que pueden aportar sus experiencias y saberes sobre los temas tratados,
- considerar, dada una problemática específica, lo que se hace, cómo se hace y por qué se hace,

- no apoyarse en afirmaciones dogmáticas,
- la motivación para el trabajo mediante técnicas que favorecen la comunicación, la comprensión y la aplicación de los conocimientos.

## **¿Cómo motivar a la gente para que participe de los talleres?**

En primer lugar, hay que tener presente la época del año más conveniente para realizarlos, el o los días posibles para las/os participantes, la hora, la duración, y las condiciones y características del lugar en donde se van a desarrollar.

Habiendo identificado el día y el horario más conveniente para la concurrencia de la mayoría de los participantes, la convocatoria puede asumir diversas formas: visitas domiciliarias, carteles en la salita, club, escuela, guarderías, etc., cartillas de invitación entregadas en domicilio o en alguna institución barrial, difusión por medios locales.

La modalidad recomendada se basa en la comunicación directa y personalizada, pudiéndose combinar varias formas. Cualquiera

de ellas debe comunicar claramente el tema, objetivo, lugar, día, hora y duración.

## **Acerca de la enseñanza-aprendizaje**

La experiencia de aprendizaje requiere:

- objetivos claros: qué es lo que tenemos que aprender y para qué,
- que las personas estén motivadas, quieran aprender,
- que los contenidos tengan relación con problemas concretos que las afectan y puedan poner en práctica lo que aprenden,
- relacionar los aprendizajes con lo que ya se sabe,
- la vivencia personal: el aprendizaje debe ser experimentado por cada persona,
- ejercitar lo que se aprende,
- la participación activa de las personas.

## **Rol del coordinador**

El coordinador tiene a su cargo

- Presentar al grupo,
- Explicar el significado de los talleres, del tema a tratar y de los objetivos,



# LA CRIANZA NOS INCUMBE A TODOS

Sra./Sr. ....  
Su experiencia con los niños es muy importante y nos interesa compartir opiniones

Los esperamos en .....  
el día.... a las .... hs.  
para charlar sobre la crianza de nuestros hijos.

**¡Los esperamos!**

- Motivar para la tarea,
- Confrontar opiniones,
- Regular el tiempo,
- Proveer información,
- Realizar la síntesis y comentar las conclusiones grupales.

## **Rol del observador**

A su vez, de ser posible, es importante que participe una persona que observe el taller para que registre:

- la estructura y dinámica del taller,
- el grado de asistencia,
- la información que circula,
- el tipo y nivel de participación,
- el clima grupal,
- la dinámica de trabajo
- el desempeño del coordinador
- la evaluación de las/os participantes

El observador, de ser necesario, puede contribuir a evitar la dispersión de las/os participantes a causa de la presencia de niños u otros factores/agentes.

Es en el conjunto de participantes en quienes se debe centrar la

dinámica del taller. Interesa que surjan sus opiniones, comentarios, experiencias y reflexiones evitando el exceso de intervención tanto por parte del coordinador como de alguna de las participantes que por sus características personales monopolice el espacio grupal y polarice la discusión.

## **Se recomienda al coordinador y observador**

- Tener un programa organizado de trabajo (organizar el ambiente, reunir previamente todo el material necesario, plantear consignas claras)
- Tener claridad en los objetivos.
- Conocer el material, las preguntas, los textos de apoyo, los ejercicios y los contenidos específicos sobre el tema.
- Escoger la actividad adecuada en función del grupo (tamaño, características sociodemográficas y culturales), de las capacidades del coordinador y del tiempo disponible.
- Practicar los ejercicios propuestos antes de llevarlos a los grupos.

- Poder brindar respuesta a los problemas planteados.
- Si bien en la educación de salud los métodos son muy importantes, la forma no debe anular el contenido.
- Reconocer que el saber no es absoluto ni se da en el vacío.
- Evitar prácticas educativas verticales, autoritarias o paternalistas.

Para mantener el interés de los participantes y fortalecer el vínculo, favorece su participación y reforzar determinados contenidos, se puede recurrir al uso de técnicas lúdicas, dramatizaciones, discusiones grupales, grupos de reflexión, etc. Para apoyar el tratamiento de los contenidos, se propone la utilización de láminas, rotafolio o pizarrón que sintetizen la información con lenguaje sencillo y completo.

En este sentido es recomendable que dichos materiales (láminas con dibujos, mensajes, historietas, editoriales, cartillas) sean elaborados por los participantes.



### Cabe destacar que:

- Los materiales y las técnicas son parte de un programa educativo pero no son el programa mismo.
- Los materiales educativos no pueden reemplazar los servicios ni compensar la precariedad de recursos disponibles en la comunidad.
- La educación es más que la simple transmisión de información y su memorización; demanda una activa participación en un proceso de "aprender haciendo".

### Pueden utilizarse distintos materiales y métodos.

#### ¿Cómo decidir qué utilizar?

Emplee las siguientes preguntas para verificar si la selección es correcta:

- ¿Qué experiencias previas tengo y qué experiencia tiene la gente?
- ¿Cómo me comunico mejor y cómo se comunican mejor ellos/as?
- ¿Cuál es la disponibilidad de recursos materiales, técnicos, de espacio y tiempo?
- ¿Cuáles son las características personales de quienes van a participar de los talleres?

- ¿Responden los materiales y la metodología a los objetivos del tema?

### Para realizar materiales educativos apropiados se sugiere:

- Hacer los propios materiales usando elementos económicos disponibles en la comunidad.
- Utilizar las habilidades que los participantes tienen.
- Confeccionar los materiales tan naturales y fieles a la realidad como sea posible.
- Usar la imaginación y procurar la sencillez de la confección.
- Si es posible y pertinente, buscar la manera de utilizar objetos verdaderos y/o personas, en lugar de dibujos o gráficos.

*"si lo oigo, lo olvido; si lo veo, lo recuerdo; si lo hago, lo sé hacer"*  
(Werner, 1984).

### La dinámica de los talleres debe incluir:

- La presentación de los participantes y la explicación de sus roles, del tema, de los

objetivos y de la técnica de trabajo. Para iniciar el trabajo grupal es importante crear un clima de confianza que permita la participación fluida de todas las personas. La presentación de cada uno dando a conocer los nombres y algún otro dato relevante (donde vive, cuántos hijos tiene, qué hace, etc.) sirve para "romper el hielo", conocerse mutuamente, estar a gusto y empezar a hablar. Son muchos los ejercicios de presentación que pueden ser empleados como "rompehielos" pero, cualquiera sea, deben ser breves. También es importante conocer las necesidades e intereses de los participantes a fin de adecuar progresivamente los contenidos o temáticas. Este aspecto puede ser motivo de un taller en sí mismo con fines diagnósticos. Ello ayudará a decidir lo que se debe incluir; qué información, qué habilidades y actitudes se necesitan promover; qué es lo que deben saber, qué es lo que quieren saber y qué es lo que convendría que aprendieran.

- El desarrollo del tema propuesto



a través de diferentes técnicas de trabajo adecuadas a las características del grupo, a los objetivos y a los contenidos del taller

- Una síntesis y las conclusiones realizando un cierre con las opiniones vertidas que permitan extraer conclusiones del problema desarrollado y dejar planteada la tarea para la reunión siguiente

- La evaluación del taller y la despedida solicitando a las participantes su opinión sobre la actividad realizada por ej: ¿qué les pareció el taller?, ¿cómo se sintieron?, ¿para qué sirvió?; ¿se trataron los temas de interés?; ¿qué aprendieron?; ¿en qué falló?; ¿qué recomiendan?.

Estos aspectos (eficacia, dificultades y recomendaciones) se detallan -entre otros- en la planilla de registro, tarea a cargo del observador.

- El tiempo óptimo para un adecuado desarrollo de los contenidos y para el mantenimiento sostenido del interés y de la atención de todos los participantes es de una hora y media.

## Pautas para el registro y evaluación del taller

Tema: .....

Lugar: .....

Fecha: .....

Hora:.....

Duración:.....

Número de participantes convocadas:.....

Nombre de las participantes :.....

Nombre del coordinador:.....

Nombre del observador:.....

Actividad planificada: .....

Materiales utilizados:.....

### Evaluación

	Baja o escasa < del 25 %	Regular Del 25 al 50 %	Buena del 50 al 75 %	Muy buena > del 75 %
Asistencia				
Participación				
Motivación				
Cumpl. Objetivos				

### Observaciones

Dificultades:
Preguntas realizadas:
Temas no tratados:
Otras:

### Autoevaluación de las participantes

Qué cosas aprendieron:
Qué cosas quedaron claras:
Qué cosas no quedaron claras:
Cómo mejorarían las reuniones:
Cómo se sintieron:

### Evaluación del coordinador:

Aspectos positivos:
Aspectos negativos:



## Para que el taller sea una experiencia positiva el coordinador debe:

- ▼ Colocar los asientos en círculo para facilitar el diálogo y verse entre sí.
- ▼ Utilizar palabras que los participantes entiendan.
- ▼ Proporcionar un clima de libertad, respeto, atención e interés y de amabilidad.
- ▼ Evitar el autoritarismo, el paternalismo y la pasividad.
- ▼ Asegurarse que los participantes comprendan los objetivos.
- ▼ Si la actividad propuesta implica lectura, asegurarse que se comprenda lo que se lee.
- ▼ No forzar a las personas a participar de una sola manera si no lo hacen espontáneamente y tratar de que lo hagan de distintas formas: hablando, desarrollando una actividad, colaborando con otra persona, etc.
- ▼ Enfatizar las ideas e informaciones más útiles.
- ▼ Centrar la discusión en caso de desvío.
- ▼ Estimular los comentarios y admitir errores y debilidades.
- ▼ Formular preguntas en vez de dar siempre información; ésta debe ser extraída de la propia experiencia de los participantes.
- ▼ Dedicar más tiempo a escuchar que a hablar.
- ▼ No imponer sino proponer; no “meter ideas” sino más bien “sacarlas”.
- ▼ Dar tiempo para ejercitar las habilidades.
- ▼ En cada sesión hay que: compartir conocimientos, practicar habilidades, comentar la forma de aplicar los conocimientos y habilidades, hacer una evaluación para asegurarse de que todos han entendido y aprendido (mediante preguntas, observación, discusión).
- ▼ Tratar de responder/resolver las necesidades inmediatas o de corto plazo sentidas por la gente con vistas a generar estrategias de acción comunitaria a mediano y/o largo plazo.
- ▼ Incluir al grupo en la definición de nuevos contenidos, en el análisis y reflexión del tema y en la búsqueda de soluciones.