

## 6. Las técnicas de recolección y procesamiento de la información

Previamente, mientras estábamos desarrollando nuestro concepto de monitoreo, decidimos qué tipo de información queríamos buscar. Ahora tenemos que decidir cómo haremos para recopilar esta información. Cierta información nos llega “por sí sola”, por medio de cartas enviadas a una oficina que proporciona ayuda legal, de artículos en la prensa y de informes hechos por otras organizaciones. Pero si nosotros queremos desarrollar un monitoreo, entiéndase un estudio sistemático y planificado, esas fuentes no serán suficientes. Debemos desarrollar un sistema para colecciónar, seleccionar y procesar activamente la información. No podemos depender sólo de lo que nos llega. El monitoreo involucra dejar atrás el escritorio y buscar la información activamente, en lugar de procesar los datos que nos llegan accidentalmente.

Hay una gama amplia de técnicas de investigación usadas en las ciencias sociales que pueden aplicarse a la labor de monitoreo. Debemos escoger aquellas que están de acuerdo con nuestras capacidades y con los problemas de investigación que hemos seleccionado. Como se mencionó antes, el monitoreo también puede hacer uso de ciertas técnicas que no se usan en las ciencias sociales. Si escogemos usar esas técnicas científicas, sin embargo, tanto las herramientas que desarrollamos como la manera que procesemos los datos deben ser coherentes con las normas adoptadas en esas ciencias.

### 6.1. Los conceptos fundamentales

Empecemos definiendo algunos conceptos fundamentales.

**Técnica - método para recoger o para procesar la información una vez que se ha recogido.** Esto incluye análisis de prensa, lecturas de medidas físicas, análisis comparativo secundario de datos estadísticos, investigaciones de registros (como la documentación de un juzgado o de una oficina pública), análisis de quejas, estudios de especialistas científicos o criminológicos, reconstrucción de eventos, entrevistas de grupos focales, entrevistas dirigidas, entrevistas estructuradas en preguntas de escogencia múltiple, preguntas abiertas o de ambos tipos, encuestas, observaciones, experimentos, etc.

**Herramienta - medio físico que nos permite registrar o medir la información.** Esto incluye cuestionarios, tarjetas de observación, planes de investigación, instrucciones que delimitan el alcance de un estudio experto, listas de preguntas que deben ser tenidas en mente al estudiar los archivos, guías de entrevista, planes de observación, etc.

## **6.2. Principios específicos para la recolección de la información en un estudio de monitoreo que difieren de las normas de las ciencias sociales**

En primer lugar, la meta de monitorear es diferente de los objetivos que se fijan los sociólogos o psicólogos sociales. El fin del monitoreo es proporcionar conocimientos sobre los hechos objetivos y no sobre lo que las personas saben o piensan sobre estos hechos. El resultado de un estudio de monitoreo es una descripción precisa de eventos y no una descripción de las imágenes que tales eventos han dejado en la memoria de los testigos. Los resultados de nuestro estudio se expresarán en términos de kilogramos, metros o números de participantes en la protesta. No estamos interesados en saber qué porcentaje de las personas cree que algo era pesado o liviano, o qué porcentaje cree que una cierta muchedumbre representaba dos, cinco o diez mil personas. Más bien, queremos saber cuántas personas estaban presentes realmente.

**El monitoreo está, por encima de todo, interesado en la realidad objetiva, física.**

En ciertos casos, sin embargo, nuestro estudio de monitoreo puede incluir opiniones solicitadas a los expertos en el tema específico. Entre estos *expertos* no sólo incluimos a académicos que tratan con temas específicos, también es posible incluir a individuos que tratan directamente con el tema del estudio de monitoreo. Preguntar a los jueces o a la policía qué aspectos del trabajo consideran más complicados en sus instituciones, o sobre qué cambios (organizacionales o de otro tipo) podrían ayudar a mejorar esta situación, sólo tiene sentido cuando esto realmente se combina con información objetiva sobre las verdaderas condiciones de vida en esas instituciones. Así, las valoraciones subjetivas sobre la realidad, hechas por las personas involucradas en la situación bajo estudio, juegan un papel exclusivamente complementario en el monitoreo.

### 6.2.1. Seleccionar una muestra de investigación

Ya hemos afirmado que el monitoreo aplica principios similares para la selección de la muestra que los aplicados en las ciencias sociales. No obstante, como la meta de los estudios de monitoreo no sólo es especificar la naturaleza y balance de las violaciones a los derechos humanos, sino también documentar casos concretos de tales violaciones, al seleccionar los sitios (las instituciones) para ser estudiados y al buscar las fuentes, la persona que conduce el estudio actúa más como un investigador que como un científico social.

La decisión de cómo seleccionar una muestra es difícil. Si, por ejemplo, estamos monitoreando los albergues para niños: ¿Qué porcentaje de instituciones tendremos que estudiar para poder decir que hemos recogido datos suficientes sobre cómo se respetan los derechos humanos en estas instituciones? ¿Todos ellos? ¿La mitad? Si es la mitad, ¿con qué criterio seleccionaremos aquellos que deben ser estudiados? Las mismas preguntas aplican cuando estudiamos los derechos de individuos que pertenecen a un grupo social específico: ¿A cuántos individuos debemos dirigir las entrevistas y qué criterio debemos usar para seleccionarlos?

Esta decisión frecuentemente depende de nuestras capacidades financieras y de personal. Aun cuando teóricamente pudiéramos estudiar todas las instituciones, siempre investigaremos sólo una muestra de ellas, cuidadosamente seleccionadas, para ahorrar tiempo, trabajo y dinero. *Debemos definir, primero, qué características de una institución específica podría afectar la forma como se respetan los derechos humanos en el campo que nos interesa.* Al monitorear las instituciones, algunas de estas características podrían ser:

- su ubicación geográfica (si una institución se localiza cerca del centro geográfico o si está en la periferia),
- su tamaño (el número de empleados o usuarios),
- su ubicación en regiones que son étnicamente homogéneas o mixtas,
- otros criterios, tales como la posición de la institución dentro del sistema estatal de administración y de toma de decisiones.

Posteriormente, aplicando estos criterios, seleccionamos nuestra muestra para que su estructura corresponda a la estructura del total de la población. Si el 5% de los albergues para niños en nuestro país se encuentra en áreas étnicamente mixtas, entonces el 5% de nuestra muestra deberá componerse de instituciones

de tales regiones. En este caso, llamamos a ésta una **muestra representativa**<sup>9</sup>, aclarando siempre con respecto a qué características específicas es relativa esta muestra.

Vale la pena esforzarse por que nuestra muestra sea representativa, puesto que esto nos permite *investigar qué tan universales son los fenómenos de derechos humanos analizados en el estudio*. Como activistas de derechos humanos, estamos acostumbrados a mirar las violaciones desde la perspectiva de los individuos cuyos derechos y libertades están siendo violados. No siempre es importante, para nosotros, saber si esta violación la cometió el mismo representante de las autoridades u otro diferente. Interesa más la parte lesionada. Pero, una vez que hemos decidido qué queremos cambiar de la realidad a nuestro alrededor para que ocurran menos violaciones a los derechos humanos, debemos empezar a mirar esta realidad a través de los ojos de un investigador. Esto significa que debemos recoger la información sobre el tipo de violaciones de derechos o de libertades que podemos encontrar, si ocurren frecuentemente, a cuántas personas afectan, si son cometidas por muchos representantes de las autoridades o sólo por unos cuantos y, finalmente, cuáles son sus causas: una mala legislación, una mala aplicación práctica de la misma (acciones incorrectas por parte de los representantes de las autoridades), o por el hecho de que estos representantes se preparan pobremente, por la falta de un mando superior autónomo, o por otras causas. El desarrollo de monitoreos con base en una muestra representativa nos permite obtener datos más fiables acerca de la magnitud global del fenómeno estudiado.

Otra manera de seleccionar una muestra es, sin embargo, concentrándose en estudiar **instituciones o individuos, que son particularmente interesantes a la luz del objeto de nuestro estudio específico** (como los albergues para niños en pequeñas localidades, o la situación del pueblo Rom en Polonia del sur).

Finalmente, si por un lado queremos obtener datos acerca de la magnitud de un fenómeno pero, por otro, estamos buscando muchos “estudios de caso”, podemos **aumentar conscientemente** el número de instituciones o individuos en la muestra que tienen esas características específicas. Debemos recordar, sin embargo, exponer claramente en nuestro informe de monitoreo que hemos hecho esto y no presentar estos resultados como representativos de la población global.

---

<sup>9</sup> Las muestras representativas se utilizan con frecuencia en las encuestas de opinión pública. Se selecciona de tal manera que su estructura corresponda al total de la población (en relación con una característica dada que, por lo general, es sexo, edad, educación, religión, tamaño del pueblo donde viven los participantes en la encuesta, nacionalidad, etc). El tamaño de una muestra de este tipo se obtiene a través de cálculos estadísticos que aseguren que los resultados obtenidos puedan ser generalizados a la población total con un alto grado de seguridad.

Echemos una mirada a **los peligros que nos acechan cuando seleccionamos una muestra que no es representativa**, no sólo en los casos cuando hemos escogido hacerlo a propósito, sino cuando esto pasa por accidente.

Digamos que nosotros queremos saber si en nuestras cortes de distrito se aplica el procedimiento correcto. Para ello, decidimos observar 100 audiencias en el departamento penal de las cortes de distrito, en un pueblo determinado. En este pueblo hay cinco cortes, con cuatro jueces penales que trabajan en cada una de ellas. No sólo queremos poder decir algo sobre si las violaciones procesales ocurren o no, sino también sobre si este fenómeno se extiende a los jueces penales de distrito y si ello afecta a todo el sistema de justicia de este pueblo. En este caso debemos asegurarnos que analizamos el mismo número de audiencias en cada corte (por ejemplo, 20 en cada una), dirigidas por el mismo número de jueces en cada corte (4 en cada una). Habría que anotar que si sólo un juez en una de las cortes estudiadas viola los procedimientos, el porcentaje global de violaciones procesales registrado en nuestro estudio no puede exceder el cinco por ciento.

Pero, supongamos que del total de 100 audiencias que observamos, 60 las hacemos en una sola corte y las mismas son dirigidas por los mismos dos jueces, mientras que el resto (40 audiencias) se realizan en las cuatro cortes restantes (o sea, 10 audiencias en cada una de ellas, donde cada uno de los dos jueces seleccionados en todos los demás juzgados, sólo se observan en 5 audiencias). Si los dos jueces de la primera corte constantemente violan los procedimientos, aun cuando todos los otros jueces observados en las cuatro cortes restantes no cometen ninguna violación, los resultados globales del monitoreo nos indicarán que el 60% de los casos penales en nuestra ciudad involucran violaciones procesales. Esta, sin embargo, es evidentemente una conclusión falsa.

De hecho, podríamos dirigir una investigación en la que el 60% de los casos observados son de una sola corte y 40% de todas las cortes restantes (escribimos sobre esto antes, al discutir el concepto de *muestra intencional*), pero si lo hacemos *debemos hacerlo conscientes de los resultados que una muestra de este tipo puede significar*. Por ejemplo, podemos hacerlo cuando hemos recibido información que denuncia frecuentes violaciones a los procedimientos judiciales en una corte particular. En este caso, nuestras observaciones en otras cortes sólo servirían de *estudio control*, por medio del cual podemos verificar, por ejemplo, si nuestra información acerca del respeto a los procedimientos judiciales en otras cortes no es exacta. *Al escribir nuestro informe, sin embargo, debemos especificar muy claramente cómo seleccionamos nuestra muestra y por qué decidimos que los casos de una corte particular estarían sobrerepresentados; además, debemos mostrar los resultados de ambos grupos de manera separada.*

En ocasiones puede ser importante para nosotros dirigir un estudio basado en una **muestra representativa aleatoria**. Dicha muestra nos permitirá declarar, posteriormente, que en el curso de nuestro estudio logramos determinar que un cierto fenómeno, como la violación a la dignidad de los ciudadanos en las oficinas de administración local, es muy extendido. Si queremos apoyar nuestros resultados con la información de los ciudadanos seleccionados al azar, debemos tener presente que *una muestra al azar no implica detener en la calle y preguntar sobre algo a cada tercer, cuarto o quinto ciudadano que pase a nuestro lado*. Para poder hablar de una muestra representativa seleccionada al azar se deben realizar procedimientos estadísticos bastante complicados, para lo cual es aconsejable preguntar o contratar a profesionales (sociólogos, estadísticos) que hagan este trabajo para nosotros. Para seleccionar una muestra al azar deben tener a su disposición *lista completa de todos los elementos que componen la población que estamos interesados en estudiar* (entre todas las personas que viven, por ejemplo, en una área dada o todas las instituciones en las que nosotros estamos interesados, como juzgados, estaciones de policía, escuelas de un tipo específico, oficinas públicas, etc.). También deben tener experiencia en el manejo de la *tabla de números aleatorios* y de algunas *fórmulas estadísticas* que deben usarse para hacer cálculos. No debemos emprender este trabajo por nuestra cuenta (a menos que entre nosotros haya un sociólogo experimentado en este tipo de estudios). Es mejor dejar esto a los profesionales, así nos protegemos de potenciales imputaciones de parte de las autoridades en el sentido de que un estudio que nosotros llamamos “al azar” no fue, en realidad, hecho al azar.

**La identificación de los principios de selección de la muestra es (una) parte de la planificación de un estudio de monitoreo**, y depende de nuestras hipótesis de investigación (identificar qué factores afectan la frecuencia de las violaciones) y la meta de nuestro estudio. Durante el curso del estudio, puede resultar claro que haya ciertas características significativas sobre las que nosotros nunca pensamos o bien que algunas de las características que nosotros escogimos no eran realmente de importancia. *Los estudios piloto pueden ayudarnos a ampliar nuestra comprensión y nos muestran, frecuentemente, que dejamos de tener en cuenta ciertas características significativas cuando seleccionamos nuestra muestra.*

**En lo que concierne al tamaño de la muestra y cómo esta afecta la exactitud de nuestras medidas, por principio, cuanto mejor seleccionemos nuestra muestra más pequeña podrá ser, pero, si queremos aplicar los métodos estadísticos en el cálculo de nuestros resultados debemos incluir no menos de 30 casos (instituciones, individuos, ciudades, casos judiciales, etc.). De hecho, es mejor si el tamaño de la muestra es de, por lo menos, 50 casos. La decisión sobre el tamaño correcto de la muestra requiere un cierto instinto y, hasta que no tengamos tal instinto, debemos consultar a un sociólogo o a un estadístico.**

Un estudio que monitoreó las condiciones de trabajo en las cortes distritales en Polonia abarcó 39 instituciones, es decir, un 13.5 por ciento de todas las cortes de distrito del país. La muestra era representativa tanto con respecto al tamaño de las cortes (número de jueces empleados), como a su ubicación geográfica. Las 290 cortes del país fueron clasificadas en pequeñas (hasta 10 jueces), medianas (entre 11 y 30 jueces) y grandes (más de 30 jueces). En proporción con el número de cortes que entraron en cada categoría, la muestra del estudio incluyó 14 pequeñas, 18 medianas y 7 cortes grandes.

En otro estudio de monitoreo sobre derechos humanos en los hospitales psiquiátricos y casas para ancianos y personas con discapacidad en Polonia<sup>10</sup>, la muestra consistió en 10 hospitales (10% de todos los hospitales y salas psiquiátricas en el país) y 8 casas para ancianos y discapacitados (7%). Estas instituciones fueron seleccionadas al azar.

10 Estudio de monitoreo dirigido por la Fundación de Helsinki para los Derechos Humanos, en 1996. Vea: Nowicka Maryla, *Prawa człowieka w szpitalach psychiatrycznych i domach pomocy społecznej* (Derechos humanos en los hospitales psiquiátricos y en los albergues para personas mayores de edad y discapacitadas), Varsovia, 1996.

Un estudio de monitoreo sobre las elecciones parlamentarias en Eslovaquia<sup>11</sup> observó 108 centros de votación, aproximadamente un 2% del total. Esta muestra era representativa con respecto a la situación geográfica (clasificada en 8 regiones administrativas), al tamaño de la ciudad o pueblo y a la composición étnica de la región específica. También se monitorearon los centros de votación especiales (en los hospitales, en las casas para ancianos y personas con discapacidad, cuarteles, etc.).

**Nuestro informe debe justificar el tamaño de la muestra, el criterio utilizado en su selección y hasta qué punto este criterio nos permite hacer mayores generalizaciones. Cuando no trabajamos con una muestra representativa seleccionada por especialistas, nuestras conclusiones sólo deben referirse específicamente a los casos que investigamos y no a la población global.**

Otro problema por considerar es **cómo escoger a los individuos que vamos a entrevistar en las instituciones o comunidades seleccionadas de la muestra**. Aquí hacemos uso de más técnicas investigativas, buscamos cuáles declaraciones pueden ayudar a que obtengamos un verdadero cuadro de cómo funciona la institución entera o la comunidad. En estos casos, **el principio exhaustivo** demuestra ser útil. Hablaremos sucesivamente con las personas del grupo seleccionado hasta que empecemos a recibir información repetitiva, hasta que hayamos agotado la fuente. Cuando determinemos que ya no aprenderemos nada nuevo que pudiera contribuir en algo a nuestro estudio, dejamos de dirigir las entrevistas a los miembros del grupo. En la selección de los entrevistados, otro principio llamado **el principio de la bola de nieve** también resulta útil. Nosotros le preguntamos a cada entrevistado con quiénes consideran debemos hablar y así cada vez establecemos contacto con más individuos. Al buscar fuentes de información, en general seguimos el principio de que *estamos más interesados en lo que está oculto, en lo que las autoridades no quieren*

<sup>11</sup> Estudio de monitoreo dirigido por la Fundación Helsinki para los Derechos Humanos y la Federación Helsinki Internacional para los Derechos Humanos (IHF), en setiembre de 1995. Vea: Fialova Z. y Fabián G. Elecciones parlamentarias en Eslovaquia. Setiembre 1998. Varsovia, 1999.

*mostrarnos.* Cuando estudiamos las instituciones, vale la pena dirigir la atención *hacia los que están en conflicto con las autoridades.* Durante el estudio de los archivos prestamos especial atención a los archivos grandes o voluminosos; preguntamos por las personas que tienen problemas (aquellas que tienen problemas de salud o problemas psicológicos, las que presentan quejas por alguna razón, las que son tratadas de manera diferente a la mayoría por parte de los representantes de la institución, etc.). Estas fuentes no son necesariamente creíbles, pero sí pueden atraer nuestra atención hacia puntos problemáticos sobre las funciones de la institución dada.

### 6.2.2. Documentar los casos

Un acercamiento metodológico específico en el monitoreo involucra la **recolección de casos documentados a violaciones de los derechos humanos** que, por un lado, sirven para ilustrar el fenómeno más ampliamente, y por el otro, ayudan a comprender diversos tipos de acción pública dirigida a mejorar el estado de los derechos humanos en el campo seleccionado.

Al trabajar con los medios de comunicación es posible usar algún caso drástico y espectacular. La opinión pública se identificará más fácilmente con el daño hecho a una persona específica que con datos estadísticos anónimos. Si estamos buscando aliados y queremos avivar las emociones públicas debemos presentar casos concretos, bien documentados.

La acción legal también requiere que hayamos identificado casos que cumplan cierto criterio específico. La presentación de un caso ante el Tribunal Constitucional o ante la Corte Europea de los Derechos Humanos puede provocar un cambio en la ley, y por ende, una solución sistémica del problema.

El primer criterio indispensable, cuando seleccionamos tales casos es que **la persona cuyos derechos se han violado debe acceder a que se adopten medidas legales en su nombre.** Además de esto, es también beneficioso si:

- el caso proporciona un ejemplo “puro” de violación a los derechos humanos y no involucra otra complicación legal adicional que oscurezca la situación,
- la víctima provoca lástima, puesto que vamos a intentar ganar el apoyo público para su caso,
- el daño hecho a la víctima también ha ocurrido a otras personas y, por ende, constituye un ejemplo de algún fenómeno más extenso,
- la víctima ha hecho uso previamente de todos los medios legales disponibles, ha presentado apelaciones a tiempo, etc.,

- el caso presenta una oportunidad prometedora para ser ganado ante el Tribunal Constitucional o ante la Corte Europea de Derechos Humanos.

Nosotros reunimos estos “estudios de caso” durante el tiempo del monitoreo. Ilustramos nuestro informe con ellos y algunos nos sirven para tomar acciones legales, políticas y sociales. Los casos deben documentarse en gran detalle. A menudo no basta simplemente con reunir documentos oficiales, debemos obtener información adicional, declaraciones de testigos, hacer una reconstrucción de eventos, solicitar estudios especializados, etc.

### **6.2.3. “Cultivar” nuestros propios estudios de casos**

A veces es difícil encontrar un caso puro, sobre todo uno para ser usado en el litigio estratégico. Frecuentemente las víctimas que nos encontramos no han ejercido todos sus derechos legales, han dejado pasar fechas tope establecidas por la ley, o se comprometieron en actividades que reducen sus oportunidades de ganar un caso ante la Corte Europea de Derecho Humanos (por ejemplo, no se presentaron para practicarse exámenes ordenados por las cortes o no se presentaron a audiencias, pero aún así, quieren quejarse de la violación a su derecho a tener un juicio dentro de un tiempo razonable).

En estos casos, tenemos que tomar medidas para “cultivar” un buen caso para nuestros fines. Hacemos un acuerdo con una persona en particular cuyos derechos han sido dañados y, *quizás, sin que las autoridades sean informadas, les ayudamos a escribir todas sus quejas, peticiones y correspondencia judicial utilizando argumentos cuidadosa y profesionalmente seleccionados.* De seguido recopilamos las contestaciones de las autoridades, que frecuentemente son vergonzosamente incompetentes, hasta que podamos documentar bien lo que le pasa a una víctima en ese tipo de daño, cuando no tiene a nadie poderoso apoyándola, aún cuando se utilizan todos los medios y argumentos disponibles. Este tipo de documentación puede ser muy útil en la acción política y pública y, sobre todo, al trabajar con los medios de comunicación. Puede ser que terminemos “cultivando” un caso excepcionalmente bueno para presentar, por ejemplo, ante la Corte Europea de Derechos Humanos.

### **6.2.4. Documentar fuentes de información**

En el trabajo de monitoreo normalmente documentamos las fuentes de nuestra información. Una decisión aparte es si decidimos revelar estas fuentes en el informe final. Esto, frecuentemente, depende de la meta del estudio y de las condiciones bajo las que se realiza. Como regla, sin embargo, nuestra documentación interna debe incluir los datos sobre las fuentes de donde se



Fotografía: Krzysztof Miller / Agencia Gazea

**Campo de refugiados en Chechenia en la frontera con Ingushtia, octubre 1999**

obtuvo la información, aunque sólo sea para medir credibilidad. Si pensamos publicar información que identifica a una persona en particular debemos contar primero con el permiso de la persona, a menos que esta persona sea un funcionario estatal y nosotros estemos dirigiendo un estudio oficial de monitoreo.

A menudo recopilamos **declaraciones firmadas de las víctimas o de testigos** de violaciones a los derechos humanos. Estos documentos nos permiten poner su información personal en nuestro informe (lo que no significa, sin embargo, que tenemos que publicar su declaración, o cualquier dato sobre la persona). Basar nuestro informe solamente en la información oral es, a veces, extremadamente arriesgado y, como una regla, debemos evitar hacerlo. Una ventaja adicional de recoger declaraciones escritas es que las personas asumen más responsabilidad por sus palabras cuando están por escrito. Primero, es mejor pedirle a una persona que ha dado testimonio de algún evento que escriba una declaración y después, tener una charla con ella y complementar la información aportada. Si se hacen las cosas en el orden inverso, un testigo que ha exagerado demasiado su historia durante nuestra conversación oral puede negarse en absoluto a escribir una declaración para evitar ponerse en una situación embarazosa.

**Si recogemos declaraciones firmadas y decimos a aquellos que nos las entregan que no presentaremos estos documentos a las autoridades sin su consentimiento, asumimos una responsabilidad moral con nosotros mismos para protegerlos.**

### **6.2.5. Verificar los datos: las fuentes de información y las técnicas de investigación**

Rara vez hacemos uso de una sola técnica en un estudio de monitoreo. Normalmente utilizamos varios métodos para recoger información que se complementan de manera natural. Hacer observaciones, participar en conversaciones en situaciones poco usuales, analizar las fuentes escritas, todas estas actividades se realizan simultáneamente. Después de procesada, la información obtenida a través de técnicas diferentes formará un solo cuadro de la situación.

En un estudio de monitoreo sobre el respeto a los derechos de los alumnos en las escuelas<sup>12</sup>, los investigadores conversaron con un maestro que habló elocuente y extensamente sobre los derechos que disfrutan los alumnos. Posteriormente, entraron en el aula para repartir las encuestas a los alumnos. El maestro decidió verificar la asistencia. Simplemente al leer sus nombres, el maestro logró humillar, insultar y violar la dignidad de la mayoría de sus alumnos. Esto sólo duró unos minutos, pero resultó ser una fuente excelente de información sobre el respeto a los derechos de los alumnos en esta escuela.

Podemos tener acceso a la información de muchas maneras. El único requisito es que mantengamos la *objetividad* (estamos estudiando la realidad como realmente es y no como nos gustaría que fuera) y que nos apeguemos a la *ética de la investigación*: básicamente, nuestras actividades no pueden provocar daño a los individuos a quienes estamos intentando ayudar. A menos, claro, que ellos deseen asumir tal riesgo.

<sup>12</sup> Estudio de monitoreo realizado en Polonia por la Fundación Helsinki para los Derechos Humanos en el año escolar 1995-1996. Vea: Czyz Elzbieta. *Prawa ucznia w szkole. Raport badan* (Informe de investigación: Los derechos de los alumnos en las escuelas). Varsovia, 1996



Fotografía: Małgorzata Kujawska / Agencia Gazeta

Intervención policial posterior a un juego de fútbol.  
Lódz, Polonia, mayo 2000

Independientemente de nuestras técnicas, siempre es posible cometer un error, tanto en la recolección como en la interpretación de la información. Podríamos leer erróneamente el contenido de un documento, es decir, interpretar los títulos de una encuesta de una manera diferente de como lo hacen los funcionarios públicos. O bien podríamos entenderlos correctamente, pero asumir erróneamente que un documento oficial describe la realidad objetiva. Al estudiar documentos, podemos declarar lo que estaba escrito en ellos de manera objetiva, pero eso no es necesariamente lo que de verdad ocurrió. Por consiguiente, **debemos prepararnos para enfrentar los errores que pueden ocurrir al aplicar cualquier técnica**. Al combinar varios métodos de investigación obtenemos resultados más objetivos, porque las debilidades de una técnica son neutralizadas por los aspectos fuertes de otras. La información más creíble es aquella que hemos logrado confirmar por varias fuentes.

De ser posible, *debemos estudiar el problema desde el punto de vista de todas las partes interesadas*. De esta manera reducimos las posibilidades de cometer un error, puesto que las valoraciones unilaterales son, como regla, subjetivas y exageradas. En las escuelas nosotros debemos hacer preguntas tanto a alumnos como a maestros; en las cortes tanto a los participantes del caso como a los jueces y en los hospitales, a pacientes y personal.

Al estudiar instituciones como escuelas, cortes, hospitales o prisiones, es buena idea **ampliar el alcance del estudio para abarcar no sólo los derechos**

**de los estudiantes**, pacientes o prisioneros, sino también los de los funcionarios o empleados de estas instituciones. *Podemos realizar un estudio general sobre cómo se respetan los derechos humanos en la institución dada* y así aparecemos como defensores de los derechos de todos los individuos que participan en el funcionamiento de la institución, sin limitarnos a señalar a ese grupo que viola los derechos de otro. Esto nos permitirá recopilar información más eficazmente, facilitará las conversaciones y ensanchará nuestro rango de aliados. Es obvio que el grupo que frecuentemente detenta el poder dentro de una determinada institución sea, con más frecuencia, el perpetrador y no la víctima de violaciones a los derechos humanos. Ocurre, sin embargo, que las violaciones causadas por regulaciones legales deficientes, o por la falta de recursos financieros, afecten a todos los grupos sociales asociados con una institución dada. En muchas prisiones, hospitales psiquiátricos y unidades del ejército encontramos prácticas que representan un peligro para la salud y la vida tanto de las enfermeras, como de los funcionarios o el personal.

### 6.2.6. Criterios para escoger las técnicas

Para cada una de nuestras preguntas de investigación debemos seleccionar la mejor técnica, o técnicas, que nos permita obtener las respuestas y la información que sirvan de base para hacer estimaciones numéricas. *Seleccionamos separadamente las técnicas para cada pregunta. La confiabilidad de las respuestas obtenidas, así como la cantidad de trabajo y de dinero que se necesitará, dependerá de nuestra propia inventiva y creatividad.* En otros términos, intentamos obtener la respuesta más confiable para nuestra pregunta, de manera rápida, barata y fácil. Al seleccionar las técnicas, tenemos presentes varios criterios:

- si la información obtenida usando la técnica constituye una **respuesta directa** a la pregunta, o sólo proporciona una base para hacer una valoración cualitativa o una estimación numérica,
- la **confiabilidad** de la información que obtenemos: de quién provino, qué tan precisa es, etc.,
- la **eficiencia económica** de la técnica (relación entre el trabajo, los costos y el valor de la información obtenida),
- la **viabilidad** (si contamos con la energía y los recursos necesarios para aplicar esa técnica),
- cómo la técnica **complementa** otras que hemos escogido (si complementa y verifica datos obtenidos por medio de otras técnicas),

- el **criterio ético** determinado por las condiciones bajo las que operamos, y la meta que nos hemos fijado (al buscar información sobre un prisionero torturado podríamos hacer uso de técnicas que no se justificarían, por ejemplo, al estudiar los derechos de los alumnos en una escuela),
- cómo la aplicación de la técnica puede **afectar la situación** (porque el monitoreo es en sí mismo un método utilizado para afectar conscientemente la realidad. (Ver sección 1.4.2.). Al escoger entre técnicas que son equivalentes con respecto a otros criterios, debemos tener el cuidado de asegurarnos que el cambio que causamos sea consistente con nuestra meta: promover un respeto apropiado de los derechos humanos),
- el **riesgo** involucrado (cuando el monitoreo está prohibido o provoca el riesgo de represión).

## 6.3. Las fuentes de información en el monitoreo

Las fuentes de información pueden ser clasificadas en tres categorías principales: fuentes escritas, individuos y observaciones hechas por el investigador.

### 6.3.1. Las fuentes escritas

- Actas normativas:** como se ha dicho antes, parte del monitoreo es analizar no sólo las leyes, sino también las disposiciones inferiores (regulaciones internas de las instituciones, órdenes ejecutivas y otras decisiones que regulan el funcionamiento interno de las instituciones). Nosotros nos familiarizamos con muchos de estos instrumentos durante el curso de nuestro estudio.
- Documentación interna de las instituciones:** tales como los libros de contabilidad, los expedientes personales de los individuos alojados en la institución (en las prisiones, etc.), registros de correspondencia, los registros de las quejas, la documentación acerca de individuos que tienen dificultades de conducta (en instituciones de acceso restringido o parcialmente restringido, como las prisiones, centros correccionales, hogares de niños, etc.), y todo tipo de formularios existentes para ser llenados.
- Documentación producida por instituciones** para uso “externo”, tales como los veredictos judiciales, los registros de arresto, las decisiones administrativas, los informes de naturaleza específica o periódica, los estudios de especialistas, etc.

- d) **Correspondencia** entre ciudadanos y oficinas públicas del Estado (cortes, hospitales, gobiernos locales, etc.).
- e) **Quejas** enviadas por los ciudadanos a las instituciones estatales; quejas que individuos que viven en instituciones restringidas, o parcialmente restringidas, han presentado a las autoridades de estas instituciones; quejas presentadas ante entidades independientes (el defensor del pueblo, las organizaciones no gubernamentales, etc.).
- f) **Acopio de datos:** estadísticas, informes ministeriales, estudios científicos, etc.
- g) **Medios de comunicación:** prensa, Internet, etc.
- h) **Otra documentación:** tal como la información anunciada en las paredes de las instituciones (en las cortes, centros de votación, comisarías, hospitales, etc.).

### 6.3.2. Los individuos

Cuando estudiamos las **instituciones públicas**, nuestras fuentes de información deben incluir a las siguientes personas:

- a) **Los directores de las instituciones**
- b) **Empleados** de varios niveles y departamentos de la institución, que incluye no sólo al personal profesional (médicos, jueces, guardas o maestros), sino también al personal técnico (secretarías, conserjes, conductores) y cualquier otro tipo de personas que trabaje en la institución (psicólogos, curas, repartidores de alimentos, recolectores de basura, etc.).
- c) **Miembros del público que residen o tratan con la institución** (prisioneros, pacientes, huérfanos, participantes en juicios, etc.). Las siguientes personas pueden resultar fuentes de información particularmente valiosas: **individuos en conflicto con la institución** (a quienes podemos identificar a través de sus expedientes personales, preguntando a otros residentes, etc.); personas que han residido, o que se han visto involucradas con la institución; personas que sólo han entrado recientemente en contacto con la institución, que se ven afectadas por cosas a las cuales otras personas ya se han acostumbrado; individuos que han tenido contactos con muchas de estas instituciones y están, por ende, en capacidad de compararlas, e individuos que recientemente dejaron de estar relacionados con la institución o que pronto lo estarán, y no temen sufrir daños si dan respuestas honradas).

Cuando hacemos un estudio sobre el *respeto a los derechos de un individuo que pertenece a un grupo social específico*, nuestras fuentes de información pueden incluir, entre otras, a las personas siguientes:

**d) Los líderes de organizaciones vinculadas con el grupo social dado**

(organizaciones que son miembros del propio grupo o de personas que asumen la responsabilidad de ayudar al grupo). Estas personas no sólo nos pueden proporcionar información, sino también ayudarnos a desarrollar nuestro estudio de manera más fácil. Esto es particularmente importante en el caso de grupos que son muy dispersos (como los drogadictos, las minorías sexuales, los pobres, etc.), puesto que, por lo general, los investigadores encuentran grandes dificultades para identificar y hacer contacto con los miembros de estos grupos. Debemos recordar que el derecho a la privacidad (en Polonia, por ejemplo, la ley de “Protección de los datos personales”) prácticamente descarta la idea de que podamos simplemente accesar los archivos de las instituciones que tratan asuntos de los miembros de este tipo



Fotografía: Piotr Wójcik / Agencia Gazeta

**Hogar para niños administrado por monjas católicas,  
Polonia**

de grupos sociales (las listas de aquellos que reciben ayuda, de quienes padecen varias enfermedades, los discapacitados, quienes han sido internados en centros de desintoxicación, etc.).

- e. **Autoridades informales y carismáticas dentro del grupo:** los intelectuales, los líderes, etc.
- f. **Los miembros del grupo:** incluyendo tanto a aquellos que son socialmente activos y pasivos, como aquellos que viven fuera del grupo (ya sea por opción, o como resultado de haber sido expulsados).
- g. **Los líderes espirituales** vinculados con el grupo dado o con el problema social (como los capellanes de la guarnición, sacerdotes que asumen padrinazgo de una comunidad específica, etc.).
- h. **Doctores, personal de salud, asistentes sociales, policía, autoridades educativas**, apropiadas para el tipo de problema que estamos estudiando.
- i. **Funcionarios públicos** que entran en contacto con el problema, en el curso de su trabajo.
- j. **Académicos y periodistas** que tratan con el problema.
- k. **Personas particulares** que no son miembros del grupo específico: vecinos, compañeros de trabajo, conocidos, etc.

### 6.3.3. Observaciones y medidas físicas

De esta manera podemos recoger información sobre:

- a. **Personas:** su apariencia, su estado de salud (o los resultados derivados de una autopsia), su conducta durante la conversación y en otras situaciones, sus reflejos (como las reacciones de un niño que indican si él o ella es frecuentemente golpeado), etc.
- b. **El sitio que está siendo supervisado:** el estado propio del edificio, las condiciones que presentan sus cuartos (su tamaño, en metros cuadrados y metros cúbicos, por persona que vive allí, iluminación, ventilación, mobiliario, ropa de cama, etc.); el sistema de seguridad que previene las huídas de instituciones custodiales, qué tan eficaz y peligroso es este sistema; cómo se organizan el trabajo y la vida en la institución, etc.
- c. **Objetos:** vehículos usados para transportar prisioneros, instrumentos de control (esposas, cachiporras, otros objetos utilizados para controlar a personas muy excitadas o agresivas, etc.)
- d. **Eventos:** incluyendo aquellos que *son planeados pero no por nosotros*, como las elecciones, casos judiciales o protestas; *aquellos planeados por nosotros*,

como experimentos (esto es: intentos por obtener información específica de las autoridades o intentos para exigir que un derecho o poder sea ejercido, como por ejemplo exigir que se provea protección legal o física a una persona amenazada o lastimada); eventos *no planeados pero predecibles*, como el arresto que hace la policía de un sujeto intoxicado, y *eventos impredecibles*, como la respuesta de las autoridades frente a un desastre natural.

## 6.4. Técnicas para obtener información de fuentes escritas

### 6.4.1 Analizando los actos normativos

Como hemos enfatizado, el análisis de los actos normativos es un elemento extraordinariamente importante de todo estudio de monitoreo. En la sección 5 discutimos las diversas fuentes de la ley y los principios usados para interpretarlas. Todo lo necesario para analizar los actos normativos, incluso libros para su interpretación, pueden encontrarse en las bibliotecas de leyes. En los estados donde existe el Estado de Derecho, o está en proceso de establecerse, todos los actos normativos (la legislación interna y los acuerdos internacionales ratificados) que son vinculantes para todos los ciudadanos se publican en las *colecciones oficiales de documentos legales*, tales como *Dziennik Ustaw* y el *Monitor Polski* en Polonia, o el *Sobranie Zakonodawstwa*, en Rusia, etc.). La publicación, generalmente, es una condición necesaria antes de que tales leyes entren en vigencia. Se publican anualmente índices temáticos de sus volúmenes, lo que facilita encontrar los actos legales que nos interesan. También se publican, a intervalos periódicos, las decisiones de la Corte Suprema y del Tribunal Constitucional.

La *Internet* representa una buena fuente de información sobre legislación internacional. Los sitios web son mantenidos por organizaciones internacionales específicas para proporcionar los textos de todos los documentos que ellos han adoptado, así como información sobre los Estados que han firmado y han ratificado documentos. Así mismo y de manera progresiva, tales sitios proporcionan las traducciones en otros idiomas, además del inglés (por ejemplo, el ruso). La Internet puede utilizarse también para accesar las decisiones de la Corte Europea de Derechos Humanos (ver sección 5.3.1), además de las Constituciones y otros actos legales de países específicos. Si estamos interesados en una ley nacional específica de un país extranjero, es mejor contactar con *la embajada de ese país*. Los parlamentos de ciertos países (de Rusia, por ejemplo), también publican su legislación y sus nuevos proyectos de ley en sus sitios web.

Existen también *programas completos* computarizados, que contienen todo el estatuto vigente ordinario de los actos legales en un país dado (como LEX en

Polonia y *GARANT* en Rusia). Más aún, existen empresas privadas que organizan bases de datos y búsquedas de datos por un costo determinado, pero no todas las organizaciones no gubernamentales pueden asumir el costo de este servicio.

En Estados de Derecho, las leyes que afectan los derechos y obligaciones civiles sólo pueden emitirse con base en la autorización específica que concede un estatuto. Las instituciones públicas, sin embargo, están autorizadas para emitir actos legales internos que regulan su propio funcionamiento. Por regla, *la información sobre legislación en un nivel específico debe ser encontrada en legislación de un nivel legal más alto.*

La técnica de ley involucra la **comparación de los contenidos de las leyes individuales de acuerdo con su jerarquía** (ver sección 5.2) y de acuerdo con las decisiones judiciales.

Una **lista de preguntas de investigación**, con base en la cual identificamos las normas vinculantes en nuestro país, nos sirve como una herramienta para el análisis de la ley. Esta puede dividirse en:

- a) las normas garantizadas por *la Constitución de nuestro país*,
- b) *las normas internacionales* que son vinculantes en nuestro país,
- c) *las normas internas*, que están sujetas a análisis crítico de investigación para medir su compatibilidad con la Constitución y la normativa internacional, su coherencia interior y su preservación del principio jerárquico.

Al desarrollar nuestro estudio comparamos nuestra realidad con esta normativa. Al hacerlo, distinguimos entre violaciones a los derechos humanos que se dan por infracciones a la ley y violaciones provocadas por una mala aplicación de la ley.

#### **6.4.2. Análisis comparativo secundario de datos estadísticos**

Esta técnica involucra la **verificación de datos estadísticos comparándolos con otras fuentes que describen aspectos diferentes del mismo fenómeno**. Se usa este método para lograr una perspectiva diferente de los datos numéricos incluidos en los informes y publicaciones presentadas por varias instituciones o cuerpos del Estado a sus entidades de supervisión (los ministerios, parlamentos, comités parlamentarios, etc.). Se investigan, también, las publicaciones de la oficina estatal de estadísticas y los resultados de estudios dirigidos por otras entidades independientes (institutos científicos, universidades, etc.).

*Se comparan juegos de datos que pertenecen a diferentes ángulos del mismo problema, para poder identificar o estimar cuáles cifras son reales.* Esto también nos ayudará a identificar los “puntos problemáticos”, información que una institución dada no proporciona, o sólo proporciona de mala gana. Normalmente, tales datos son muy divergentes.

**Usualmente se analiza este tipo de datos como parte de nuestro diagnóstico preliminar de la situación.** Esto amplía nuestro conocimiento sobre el problema seleccionado y por consiguiente, enriquece la lista de preguntas de investigación.

Cuando se comparan los datos de diferentes fuentes, o se intenta (incluso dentro del alcance de una sola fuente) identificar, por ejemplo, cambios de un fenómeno particular a lo largo del tiempo, hay que asegurarse primero que los juegos de datos sean comparables. *Diferentes documentos pueden utilizar definiciones diferentes de un mismo fenómeno.* Esto también es cierto en cuanto a las definiciones legales: una contravención menor ayer, puede ser hoy considerada un delito mayor, y viceversa.

**Al comparar datos, hay que estar seguros de que las definiciones y métodos usados para su obtención sean idénticos.**

Al hacer una investigación de este tipo, se recomienda trabajar en cooperación con un abogado y un estadístico, pues pueden surgir muchas diferencias en los datos a partir del método de procesamiento estadístico que se utilizó.

En los años ochenta, se hizo un intento para comparar el número de escapatorias de prisión en varios países, mediante el análisis de estadísticas de los sentenciados que lo intentaron al menos una vez. Pronto resultó evidente que escapar de la prisión es considerado crimen en Polonia, no así en Alemania Oriental, en tanto el prófugo vuelva voluntariamente y se entregue a la policía. En Suiza, por otro lado, se aceptó que los prisioneros tienen el derecho de luchar por su libertad y es responsabilidad del Estado vigilarlos. Escapar de la prisión allí no es considerado un crimen.

En ocasiones, incluso cuando se usan las mismas definiciones, las interpretaciones pueden diferir.

Las estadísticas polacas del crimen acostumbraban listar, de manera conjunta, como una sola cifra, el número de homicidios y de intentos de homicidio. No obstante, el mismo acto que en una ocasión fue clasificado como intento de homicidio, en otra podía considerarse como “vandalismo” o “participación en una riña”. Esto dependía de la “política delictiva” aplicada en cada año. Las dependencias de administración de la justicia y los políticos podían, así, demostrar que el número de asesinatos aumentaba o disminuía, según sus necesidades.

Los cambios en la magnitud de frecuencia de un fenómeno pueden asociarse con **cambios en la manera como los mismos son registrados**. Cuando un fenómeno determinado se torna ilegal (como el aborto, por ejemplo), los registros oficiales del mismo tienden a estar errados. Por otro lado, si un determinado problema empieza a ser discutido públicamente, por ejemplo, si se desarrolla una campaña sobre violaciones a los derechos cometidos por personal de salud, las víctimas estarán más concientes de que sus derechos están siendo violados y pueden intentar reafirmar sus derechos de una manera más eficaz. Pueden también ganar más valor y, así, el número de eventos de esta clase, registrados por las autoridades o por las organizaciones no gubernamentales, puede crecer. Se debe tener presente esto al analizar las estadísticas. Si observamos el número de quejas de prisioneros recibidas por una organización no gubernamental, veremos que las cartas de los prisioneros parecen llegar en oleadas. Esto no significa que la situación de “queja” de repente haya empeorado. Podría significar que la dirección postal de la organización ha llegado a los prisioneros, o que un prisionero en particular ha recibido una ayuda exitosa.

Al leer los informes preparados por las instituciones, debemos preguntarnos *si los cuerpos de supervisión de la institución o el público utilizan esos datos como base para evaluar el desempeño de la institución*. En aquellas instituciones jerárquicamente estructuradas, principalmente las relacionadas con la ley y el orden, las autoridades de la institución evalúan a su personal con base en cierto tipo de informes. Existe todo un sistema complejo de premiación y promoción involucrado en el proceso. Toda institución de orden inferior se esfuerza por exceder las expectativas de la instancia superior de la institución (la que a su vez tiene otra institución superior sobre ella y tratará de mostrarse de la

mejor manera posible). En estas instituciones todos tratan de averiguar qué es lo que los jefes esperan. Saben muy bien cómo deben escribir sobre la verdad: cosas que no son demasiado buenas ni demasiado malas.

Si la actuación de la policía se evalúa en base a la tasa de persecución criminal, bajará el número de crímenes registrados, sobre todo aquellos que tienen una proporción baja de resolución (como el robo de bolsillo, los robos de radios de los automóviles, etc.) La policía estimulará a las víctimas entonces para que no presenten formalmente denuncias por tales crímenes.

La fiabilidad de la información en un informe también puede verse afectada *si el individuo o institución sabe que existe la posibilidad que su denuncia sea verificada*. Si no hay ningún sistema para verificar los datos y ninguna sanción impuesta por proporcionar información falsa, debemos tomar esa información con cuidado, sobre todo si puede comprometer a los directores de la institución. Cuando revisamos documentos, es buena idea tener presente quién en la institución tiene acceso a la información, cómo es el flujo de la misma, etc.

### **Por lo general, la información pensada para uso interno es más fiable que la información para el exterior.**

El análisis comparativo de datos estadísticos involucra confrontar cifras obtenidas de varias fuentes, estadísticas e informes, que se relacionan indirectamente con los datos que estamos buscando. Una organización no gubernamental polaca publicó, una vez, el número de muertes de niños producto de tratamientos crueles por parte de padres y guardianes en el curso de un año. Los autores del informe no notaron que ese número excedió el número total de muertes de niños dentro de los grupos etarios en cuestión. En los años setenta, cuando los economistas intentaron estimar el verdadero número de apartamentos nuevos que se habían construido, compararon los datos oficiales con otras fuentes de información sobre la producción de materiales para la construcción : vidrio, puertas, etc., para penetrar más allá de los secretos de la propaganda estatal.

### **Antes de publicar cualquier cifra, debemos compararla con otros datos y evaluar si en su conjunto es un resultado probable. También debemos ser muy estrictos sobre cómo definimos cualquier cifra que publiquemos. Es mejor publicar**

## **nuestra definición operativa, es decir, identificar los métodos de medida y cálculo utilizados para llegar a esta cifra.**

Una investigación dirigida por una comisión gubernamental sobre el asunto de la eutanasia (en los Países Bajos, 1990), utilizó una definición descriptiva de la eutanasia, que abarcó las siguientes formas de muerte:

- un doctor activamente termina la vida de un paciente a solicitud de este último,
- un doctor activamente termina la vida de un paciente sin el consentimiento de este,
- descontinuar el tratamiento necesario para mantener al paciente vivo o negarle dicho tratamiento, a solicitud del paciente,
- descontinuar el tratamiento necesario para mantener al paciente vivo o negarle dicho tratamiento, sin solicitud del paciente,
- la aplicación, por parte de un doctor, de una dosis letal de morfina o de otra droga analgésica similar, a solicitud del paciente,
- la aplicación, por parte de un doctor, de una dosis letal de morfina o de otra droga analgésica similar, sin consentimiento del paciente.

Con base en esta definición, el resultado fue que un 19.4% de todas las muertes en los Países Bajos fue a causa de la eutanasia. Sin embargo, si sólo se hubiera considerado como eutanasia la terminación activa de la vida de un paciente a su solicitud, el resultado sería diez veces menor<sup>13</sup>.

**La herramienta que usamos en el análisis secundario de datos estadísticos es una lista de preguntas sobre los datos numéricos asociados a los problemas de investigación que nos interesan.** También debemos dejar espacio para nueva información que podamos no haber previsto en nuestras preguntas. Debemos anotar cuidadosamente el nombre de cada uno de los

<sup>13</sup> Fenigsen Ryszard, “Informe del Comité de Gobierno Danés sobre la eutanasia” *Issues in Law and Medicine*, Vol. 7, No. 3 (Invierno 1991)

documentos analizados, sus orígenes (la institución o entidad que lo produjo), su año de publicación y el alcance de sus datos. En el caso de informes más grandes, debemos anotar la información bibliográfica completa, aún cuando no publiquemos estos datos particulares.

#### **6.4.3. La investigación de archivos**

**Esto generalmente implica el estudio de archivos de casos que han sido considerados por una corte o por un cuerpo administrativo.** El método que usemos para buscar los archivos depende de la organización de los mismos y de las técnicas de clasificación. Por ejemplo, si estudiamos la duración de los procedimientos judiciales de una corte en particular, podríamos estudiar todos los casos (sin concentrarnos en un tipo particular) que se resolvieron en un cierto periodo de tiempo, y anotar la fecha cuando los procedimientos empezaron. O podríamos recoger los archivos de aquellos casos que empezaron durante un período específico, y estudiar cuándo fueron completados. Los resultados serán diferentes, por eso debemos definir estrictamente el método por el cual dirigiremos nuestro estudio. Por ejemplo, si queremos identificar el número de procedimientos delictivos que involucran violencia de pareja, debemos investigar los archivos judiciales sobre procedimientos delictivos que iniciaron con base en esta provisión del Código Penal y, posteriormente, seleccionar esos casos en que la víctima o una de las víctimas (dependiendo del objetivo del estudio) era la esposa del demandado. Asimismo, podemos recopilar datos de los archivos sobre el tamaño de la ciudad o pueblo, el sexo del juez, el estado social del demandado, la severidad de la sentencia, etc., y buscar posibles correlaciones entre estas variables.

#### **6.4.4. Analizar las quejas**

**Un análisis del número de quejas recibidas por instituciones estatales u organizaciones no gubernamentales podría atestiguar sobre la carga de trabajo que enfrentan, pero no proporciona medida alguna sobre el alcance real de las violaciones a los derechos humanos.**

El número total de estos eventos está “oculto”, en el sentido de que es inalcanzable y que nunca sabremos sobre qué porcentaje de ellos obtenemos

información. Sabemos que este porcentaje cambia con el tiempo (dependiendo, por ejemplo, del prestigio de nuestra organización y de la valoración del público sobre cuán eficaces son sus actividades). Nosotros no tenemos, por tanto, ninguna base para sacar este tipo de conclusiones cuantitativas. Se han documentado casos donde ha habido un crecimiento evidente en el número de quejas recibidas por una organización no gubernamental durante un período, cuando el alcance de un tipo específico de violación de los derechos humanos estaba reduciéndose y viceversa. Diversos grupos sociales y víctimas de violaciones de diferentes derechos humanos presentan quejas con una frecuencia variada. Las oficinas del Defensor del Pueblo y de las organizaciones no gubernamentales en Europa Central, por ejemplo, reciben muchas quejas de instancias penales, y relativamente pocas quejas de víctimas de violaciones de los derechos humanos en el ejército, escuelas u hospitales (los niños y los pacientes raramente escriben, y sus familiares tienen miedo de provocar daño a sus seres amados, a quienes se considera subordinados al arbitrio de autoridades como maestros y médicos). Así, las proporciones numéricas no reflejan necesariamente la escala real de las violaciones.

Igualmente, el número de quejas dirigidas a los organizaciones internacionales como el Comité de Derechos Humanos de las Naciones Unidas o la Corte Europea de Derechos Humanos, sirve más como una medida de concientización legal pública y para demostrar qué tan fuertes y eficaces son las organizaciones no gubernamentales activas en el país, que como una medida de la extensión de las violaciones que hay en ese país. Todos los años, el Comité de Derechos Humanos de la ONU recibe docenas de quejas contra las autoridades canadienses y sólo unas pocas de Europa Oriental. Esto no significa, sin embargo, que en Canadá el respeto por los derechos humanos sea varias veces peor que en los estados postsoviéticos.

**Las quejas sólo pueden analizarse desde una perspectiva cualitativa.** Estas sirven, asimismo, de ayuda para identificar los “estudios de casos” necesarios para emprender acciones de litigio, con el objetivo de provocar cambios en el sistema legal o en la práctica de cómo la ley es aplicada. Además, estas quejas también pueden proporcionar (con el consentimiento de las víctimas, claro) una fuente de información para la prensa (ver sección 10.4).

#### **6.4.5. Analizar la documentación interna de una institución**

Este análisis implica *buscar la información que requerimos en los documentos oficiales*. Cuando entramos en una institución debemos saber, anticipadamente, qué tipo de documentación guarda y lo que nosotros podríamos encontrar en ella. Nos tratarán más en serio si preguntamos por

documentos específicos y hacemos uso de la terminología adecuada. Esto también hace más difícil para las autoridades negar el acceso a esa documentación. A veces, ocurre que un documento que debe guardarse en una institución no se encuentra allí del todo.

Los miembros de un equipo de monitoreo le pidieron al director de un albergue para niños que les mostrara el estatuto de la institución. El director tomó un modelo de estatuto (con base en el cual cada institución debía establecer su propio estatuto) de su escritorio y dijo que esto era todo lo que tenía. Los investigadores tenían una copia del estatuto real, que habían obtenido previamente del cuerpo de supervisión del albergue para los niños. De hecho, era un estatuto muy bueno. El hecho de que el director no contara con una copia de este documento (que teóricamente regula el funcionamiento general de la institución), genera dudas sobre qué tanto se respetan los derechos humanos en esa institución<sup>14</sup>.

Algunas instituciones guardan una documentación muy amplia, por consiguiente y como parte de nuestro diagnóstico preliminar, es bueno elaborar una lista de todos los diferentes tipos de documentos y anotar qué información podría ser de interés para nosotros. Por ejemplo, en las prisiones polacas guardan una documentación muy amplia y cada documento tiene un nombre específico (ver Anexo 1). Los datos hábilmente comparados de diferentes documentos (pertenecen al mismo evento, pero desde variadas perspectivas), aportarán mucha información sobre el propio evento, así como sobre aquello que las autoridades están intentando ocultar.

Al analizar los documentos de una institución debemos tener comprensión del idioma, los convencionalismos y la terminología usada por sus empleados. Por esta razón, mientras estamos planeando nuestro estudio es bueno reunirse con una persona que conozca la institución “desde adentro” y que pueda ayudarnos en nuestra preparación (por ejemplo, una “Lista de documentos existente en las Prisiones y Centros de Detención” fue preparada para la Fundación Helsinki para los Derechos Humanos por los empleados del sistema de prisión polaco).

<sup>14</sup> Un estudio de monitoreo de los derechos humanos en albergues infantiles en Polonia fue dirigido por la Fundación Helsinki de los Derechos Humanos, en 1998. Vea Czyz Elzbieta, *Prawa wychowankow domow dziecka. Raport z monitoringu* (Los derechos en albergues para niños. Informe de monitoreo) Varsovia 2000.

Las experiencias de varios equipos de monitoreo muestran que **las paredes de la institución visitada** (entiéndase los anuncios pegados en ellas, las órdenes administrativas, etc., pueden ser una valiosa fuente de información).

En un albergue para niños sujeto a monitoreo, se encontró en las paredes declaraciones humillantes de “autocrítica” escritas por los niños. Esto se utilizaba como un tipo de castigo impuesto por romper las reglas que, por supuesto, no se mencionaba del todo en los estatutos de la institución.

Al estudiar la documentación siempre nos enfrentamos con el problema de la confiabilidad. **Cada documento debe analizarse críticamente y toda la información debe verificarse con otras fuentes.** El mero hecho de saber de dónde proviene cada documento específico y qué información contiene puede decirnos mucho. Merece la pena meditar de dónde pudo el autor, o la autora del documento, obtener la información o si él o ella pudo tener realmente acceso a tal información. Seguidamente debemos buscar las fuentes primarias, a saber, las personas a que hace referencia la información.

Siempre que sea posible, **debemos verificar la información comparándola con la realidad**, aunque sea de manera aleatoria. Por ejemplo, debemos establecer contacto con algunos individuos que se mencionan en los documentos. Si se informa que una institución penal compra periódicos o revistas para su sala común o de lectura, debemos verificar la existencia de estas publicaciones en la sala. Podría pasar que no estén. Hubo un caso conocido en el que los periódicos eran adquiridos, pero nunca fueron accesibles para los prisioneros.

Cuando tengamos información sobre los contenidos que, teóricamente, tienen los equipos de primeros auxilios, las fechas de compra de las drogas, etc., es bueno confrontar tal información con la realidad y con los archivos de dispensación de droga. No podemos verificar todo; no obstante, una revisión puntual y al azar nos permitirá evaluar la credibilidad de la documentación como tal.

Otro problema por considerar es la práctica de desechar algunos documentos después de un tiempo determinado. Los empleados de instituciones saben muy bien cuáles documentos deben guardar y cuáles tirar. Debemos identificar, por consiguiente, *si cada hecho del evento se ha conservado, si todos los documentos se han guardado y si ha existido la posibilidad de que sean desecharos*. De no ser así, ¿por qué entonces nos hemos encontrado estos documentos particulares y no otros?

*Si tenemos dudas con respecto a la credibilidad de cómo un cierto fenómeno se ha registrado, intentaremos identificar las estadísticas reales indirectamente, mediante la recolección de datos sobre otros fenómenos que están relacionados con nuestro problema. Si, por ejemplo, queremos averiguar el número de suicidios y tentativas de suicidio en la prisión, verificamos todos los archivos de muertes en circunstancias inciertas, de muertes súbitas, de llamadas a la ambulancia (estos últimos reportes quedan archivados fuera de las paredes de la prisión, en los archivos de servicios de ambulancias), etc.*

Si estamos interesados en el número de manifestantes agredidos por la policía, merece la pena estudiar las llamadas que hace la policía a la ambulancia, para atender a individuos después de una protesta. Además, después de una protesta que ha sido brutalmente reprimida, debe investigarse la documentación en los hospitales en servicio, tanto en el servicio de ambulancia, como en el departamento de admisión hospitalaria.

#### **6.4.6. Analizar la prensa**

La prensa refleja la realidad tal como la perciben los periodistas. Cuando hacemos un análisis de prensa se aplican principios algo diferentes. Los informes de análisis de los medios de comunicación pueden hacerse de dos maneras:

- 1. como una primera fuente de información acerca de eventos,**
- 2. como documentación que refleja opiniones públicas, puntos de vista y sentimientos, y como medio para que cierto grupo (los dueños del periódico, un partido político, etc) influya en la opinión pública.**

Utilizamos la prensa como una **primera fuente de información** cuando tenemos muy poco conocimiento sobre el problema que nos interesa (durante nuestro diagnóstico preliminar de la situación), o cuando nos es difícil acceder a otras fuentes de información debido a razones políticas, por ejemplo. En este caso también debemos comparar varias fuentes de información (además de la prensa, hay siempre agencias informativas). Debemos leer publicaciones periódicas de varias orientaciones políticas (la prensa que apoya al gobierno, la prensa de la oposición y la prensa “radical”), y analizar cómo describen diversos eventos diferentes periodistas. También debemos verificar sobre lo que ellos no escriben, qué tipo de información queda sistemáticamente sin mencionar.

**Se debe dar seguimiento a la información de prensa.** Debemos establecer contacto con individuos que nos proporcionen mayor información. *Si esto no puede hacerse, cuando utilicemos esa información debemos siempre declarar de dónde viene y explicar que fuimos incapaces de confirmarla.* Podemos aprender

mucho contactando al periodista que proporcionó la información. Generalmente, él o ella sabe significativamente más de lo que se publicó, y tiene las direcciones y los números de teléfono de las personas directamente asociadas con el evento.

Al hacer un estudio de muestreo, por lo general tratamos a la prensa como un **medio de formación de la opinión pública** que refleja la realidad social de una manera específica. Supongamos que estamos interesados en conocer cómo la pena capital y otros temas relacionados con los derechos humanos son cubiertos por la prensa. Esto es particularmente necesario en estados que restringen la libertad de expresión, y donde las autoridades tienen un monopolio sobre los medios de comunicación. Este análisis siempre nos ayudará a planear nuestra estrategia de acción. Nos podemos familiarizar con los estereotipos prevalentes sobre ciertos fenómenos o grupos sociales, identificar a los potenciales aliados entre los periodistas y aprender a exponer la información de tal manera que sea de interés para los editores de un periódico específico, etc.

Todo tipo de acción (social, legal y política) requiere que trabajemos con la opinión pública. Por tanto, debemos prepararnos para esto de manera apropiada.

Empezamos con una **lista de títulos** que queremos estudiar. Es útil comparar la prensa “seria” con la prensa “radical” y considerar qué tipo de lectores podría tener cada publicación y, por consiguiente, sobre cuáles estratos sociales podría influir.

Igualmente, establecemos **marcos temporales**. Estudiamos información publicada en diferentes publicaciones periódicas, pero publicadas durante el mismo período de tiempo.

De seguido, establecemos las **categorías que según nosotros ordenan y nos permiten comparar los artículos** (el nombre del periódico, la fecha, el derecho o libertad involucrado, la institución y/o el grupo social involucrado, etc.).

Después, marcamos el artículo con base en un **código** que hemos definido para este fin (ver Anexo 3). Este código nos permitirá buscar los artículos para el análisis, con base en una categoría determinada. Estos códigos pueden introducirse en una base de datos, lo que hará nuestro trabajo significativamente más fácil. Este tipo de base de datos es necesaria para desarrollar estudios sistemáticos de prensa, informes de tópicos específicos, etc. Nuestra experiencia nos muestra que, si trabajamos con un pequeño número de artículos (no más de 200), es más fácil y eficaz trabajar sin usar una computadora.

*Los artículos deben ser codificados por un solo individuo o por miembros de un equipo bien entrenado para asegurar que la interpretación de las categorías no cambie.* Las categorías deben estar abiertas, en caso que aparezca un nuevo fenómeno o característica que no anticipamos al inicio. En esta circunstancia

incluimos el nuevo elemento en la codificación, lo que, en conjunto, también abarcará el material previamente clasificado.

**¿Cómo se trabaja con una base de datos?** Digamos que estamos interesados en la pena capital. Buscamos todos los artículos codificados con la letra “A”. Queremos saber cómo reaccionó la prensa ante un evento que tuvo lugar el 12 de octubre de 1998. Así, del total de todos los artículos sobre la pena capital, seleccionamos sólo aquellos que se publicaron entre el 12 y el 30 de octubre de 1998. Como estamos particularmente interesados en el periódico “N”, extraemos sólo los informes publicados en él. Y así sucesivamente, dependiendo de la meta de nuestra investigación.

**En un análisis de este tipo es útil prestar atención al idioma utilizado, porque no sólo es importante lo que los periódicos escriben, sino también cómo lo escriben.**

En algunos países hay compañías privadas que mantienen bases de datos copiosas con extractos de artículos de prensa, organizados según palabras clave. Si no queremos construir nuestra propia base de datos, existe la posibilidad de utilizar este tipo de servicio. Para ello debemos hacer una cuidadosa selección de palabras importantes e identificar, de manera precisa, las categorías en las que estamos interesados (como el término “derechos humanos” es demasiado general, sería bueno hacer búsquedas, por ejemplo, de “derechos de mujeres” o sobre el “aborto”. Así obtendremos los artículos en los que, por lo menos, una de estas condiciones aparece). Después de todo, al hacer uso de estos servicios se debe pagar por cada artículo recuperado.

## **6.5. Técnicas para la obtención de información de personas**

### **6.5.1. La entrevista no estructurada**

Este es el tipo de entrevista que dirigimos cuando todavía no tenemos la información suficiente sobre la situación, y “queremos ensanchar nuestros horizontes” durante nuestro diagnóstico preliminar de la situación o como parte del estudio piloto. Esto nos ayuda a identificar más precisamente el problema y a poner en orden los hilos principales del estudio. En este tipo de entrevista *sólo se define el tema general*, lo que permite al entrevistado discutir sobre todo lo que considera importante. ***Esta técnica no requiere ninguna herramienta escrita.*** Sin embargo, sí demanda una gran intuición y habilidad para relacionar las cosas que son importantes desde la perspectiva de nuestra meta.

Frecuentemente, este tipo de entrevista es útil (y, a veces, incluso esencial) para la preparación de las entrevistas estructuradas o de los cuestionarios escritos.

La selección del entrevistado, en este caso, es bastante simple. **Como dijimos antes, en esta fase estamos recogiendo la información de fuentes fácilmente accesibles.** Echamos una mirada alrededor para identificar personas que tienen información que nos interesa, y que están dispuestos a hablar con nosotros sobre ella. No tenemos que luchar con un entrevistado potencial para que nos dé información.

*Es una buena idea grabar estas entrevistas*, si, por supuesto, el entrevistado confía en nosotros para que lo hagamos. Podemos así concentrarnos en escuchar y en proponer otras preguntas, sin tener que molestarlos en tomar apuntes. También es una buena idea transcribir las entrevistas en su totalidad. Con el texto en mano, señalamos los hilos que nos dan nueva información o presentan el problema desde una nueva luz. De esta manera, construimos nuestra lista de preguntas de investigación.

### 6.5.2. La entrevista de “grupo focal”

**Esta es una entrevista dirigida simultáneamente a varios individuos.** La experiencia señala que el grupo debe de estar integrado por no menos de seis, y no más de doce personas. El entrevistador dirige la conversación con base en un bosquejo general. Los miembros del grupo tienen la oportunidad de hablar sobre los temas definidos, así como referirse a las declaraciones previamente hechas por otras personas en el grupo, algo que genera un estímulo adicional.

**La entrevista grupal puede utilizarse en varias fases del monitoreo.** El criterio para la selección de los entrevistados depende de la fase en que se usa esa técnica. Si estamos dirigiendo esta entrevista como parte de nuestro diagnóstico preliminar de la situación, estaremos interesados en obtener el rango más amplio posible de experiencias de los participantes (experiencias obtenidas en el campo profesional, experiencia privada o especializada, etc.) Si usamos esta técnica como parte de nuestro estudio principal de monitoreo, seleccionaremos el grupo según criterios previamente determinados y, probablemente, tendremos que dirigir varias discusiones de este tipo (focal). Este tipo de entrevista, también, puede resultar útil cuando estamos en la fase de procesar los datos y de preparar nuestro informe. Un grupo de expertos puede ayudarnos a determinar la estructura del informe y a organizar el conocimiento que nosotros hemos obtenido a través de nuestra investigación.

Así como en el caso de la entrevista no estructurada, el grupo focal puede proporcionar un buen comienzo para cuando se están planeando estudios cuan-

titativos. También, después de que hemos recolectado los datos cuantitativos, este tipo de entrevista puede ser útil para hacer una interpretación pertinente de los resultados.

La esencia de la entrevista grupal es invitar a personas con puntos de vista y experiencias diferentes a asistir a una conversación conjunta. Les informamos sobre el propósito de la reunión. La entrevista debe darse en un lugar callado, tranquilo y neutro, y no debe durar más de dos horas. **El entrevistador dirige la conversación**, asegurándose que todos tengan una oportunidad para hacer su contribución. Habrá individuos dominantes en cada grupo, y la conversación puede dar lugar a disputas que fácilmente traerán a colación argumentos sinceros y directos. En estas circunstancias, el entrevistador debe actuar, también, como moderador.

La **introducción inicial de la discusión** es muy importante y, debe incluir los siguientes elementos:

- dar la bienvenida a los participantes y agradecerles su asistencia,
- presentar, de nuevo, la agenda y el fin de la reunión,
- establecer las reglas de la discusión: respetamos las opiniones de los entrevistados, sólo una persona habla a la vez, no hay ninguna respuesta correcta y cada opinión es igualmente importante para nosotros,
- pedir a los participantes que se presenten a sí mismos y que expliquen su relación con el problema en discusión (por ejemplo, cuando se discutan los derechos de los prisioneros, se dice: “Mi nombre es X y yo soy exvigilante de la prisión en Z”; “Mi nombre es A y un pariente cercano está en la cárcel”, etc.).

La **herramienta que utiliza el entrevistador es una guía de discusión** (como la utilizada en la entrevista dirigida, ver más adelante). *La primera pregunta debe ser general e introductoria: “En su opinión, ¿cuál es el estado de los derechos de los prisioneros en nuestro país?”*. Conforme se desarrolla la discusión se introducen problemas adicionales, algunos de los cuales pueden surgir de los propios participantes. Como en el caso de la entrevista dirigida, no debemos apegarnos rígidamente a la guía, sino que debemos reaccionar al curso de la discusión, asegurándose, eso sí, que el grupo se refiera a los temas de interés para nosotros.

La discusión debe grabarse en cinta de audio o video (con el consentimiento de los participantes, claro). Sin este apoyo, no podremos procesar la información generada. Uno no puede tomar apuntes en la entrevista de grupo pues perderíamos muchas declaraciones que son, frecuentemente, emocionales y habladas al mismo tiempo. Si los entrevistados potenciales no dan su consentimiento para ser grabados, sería preferible escoger una técnica diferente.

Posteriormente, transcribimos las **declaraciones grabadas** y seleccionamos los hilos del texto, que nos dan nueva información o una nueva perspectiva del problema. Podemos usar citas cortas para ilustrar nuestro informe, pero generalmente sin una indicación sobre su autor (si un individuo está de acuerdo podemos escribir su nombre, pero con este tipo de material, esto no es necesario)

**No confunda el grupo focal con una discusión tipo panel o con una “mesa redonda”. La meta del grupo focal es identificar los problemas en un campo dado, pero en ningún caso para resolverlos en ese mismo lugar. Las negociaciones multipartidistas o las discusiones públicas sostenidas por los disidentes (en presencia de periodistas), no son técnicas de investigación, sino acciones orientadas a promover cambios en la realidad.**

#### **6.5.3. La entrevista dirigida (semiestructurada)**

Esta es la técnica más eficaz y la mejor probada en el monitoreo. **Aquí el entrevistador trabaja con una herramienta llamada guía de entrevista** (ver Anexo 4). Esto es, una lista de temas y preguntas de investigación que se ha adaptado, para usarse con tipos específicos de entrevistados. El investigador determina el orden de los temas por discutir, y la manera en que deben proponerse las preguntas. La entrevista se desarrolla conforme a lo establecido en la guía. La guía no es rígida, pero el tema debe cubrirse exhaustivamente, si intentamos obtener respuestas a todas las preguntas.

*La entrevista semiestructurada nos permite obtener información cualitativa* (una descripción de la vida diaria en una institución de acceso restringido, declaraciones de testigos de cierto evento, etc.). Su ventaja es que nos permite verificar la información contra otra información de la misma fuente (por ejemplo, repitiendo la misma pregunta pero formulada de manera diferente), e información obtenida de otras fuentes (preguntándoles a las personas, una y otra vez, por los mismos hechos). De esta manera, obtendremos *información comparable* (las entrevistas dirigidas según la misma guía deben tener una estructura similar, aunque puedan diferir, por ejemplo, en cuanto al orden de planteamiento de problemas específicos). Por otro lado, la técnica es lo suficientemente *flexible para proporcionarnos información nueva e inesperada* que nos interesa desde la perspectiva de la investigación.

La selección de los entrevistados es más complicada con esta técnica. En este caso, **estamos buscando buenas fuentes de información, personas que tienen información importante y que están interesadas en compartirla**. Ya hemos mencionado el principio “exhaustivo” y el principio “bola de nieve”. Seleccionamos a nuestros entrevistados de manera tal que podamos asegurar que agotaremos el espectro entero del problema que nos interesa, y trataremos de abarcar todas las situaciones teóricamente posibles, seleccionando a individuos que han tenido tanto las experiencias “excepcionales” como las “típicas”. *También nos mantenemos alerta para cualquier “estudio de caso potencial” que se pueda utilizar en nuestro trabajo con los medios de comunicación, o para realizar acciones legales, sociales o políticas posteriores* (ver sección 6.2.3).

Aparte de las entrevistas planificadas, merece la pena también sacar ventaja de las **entrevistas no planificadas**, las cuales, frecuentemente, resultan ser fuentes muy buenas de información.

Durante un estudio realizado en un hospital psiquiátrico, un grupo de investigadores tomó un descanso y se sentó en un banco en el parque del hospital. Una paciente que se encontraba cerca comenzó a hablar con ellos. Ella sostenía una bolsa en su mano. Al preguntarle qué contenía la bolsa, respondió que llevaba consigo todas sus cosas, porque el hospital no tenía ningún lugar donde pudiera guardarlas con seguridad (incluyendo una grabadora, etc.). Los investigadores aprendieron mucho sobre la vida en el hospital durante la conversación, la cual no se había planeado en absoluto.

Durante un estudio en otro hospital, los investigadores vieron a una mujer que tenía golpes y lesiones en las piernas. Ella no se había seleccionado para ser entrevistada, según las categorías definidas, y no vivía en el pabellón que había sido escogido para hacer las entrevistas. No obstante, los investigadores entablaron una conversación con ella y le preguntaron por los hematomas. Se dieron cuenta que la mujer se había golpeado mientras se bañaba, pues el hospital no contaba con medidas de seguridad en los baños. Ella resultó ser una buena fuente de información, pues había estado en el hospital durante muchos años.



Hogar estatal para niños en Tarnów Opolski,  
Polonia

Fotografía: Rafał Mielnik / Agencia Gazeta

Debemos ser, por consiguiente, flexibles. Los investigadores deben tener presente los puntos guía de la entrevista, e incluso intentar encontrar respuesta a sus preguntas cuando están teniendo conversaciones informales incidentales.

En un albergue para niños que estaba siendo monitoreado, una niña empezó a rondar a los investigadores. Ella cargaba un osito de peluche. Los investigadores empezaron a preguntarle por el juguete y, después le preguntaron si le gustaban los dibujos animados de noche, si los veía y a quién debía pedir permiso para verlos. Ya la niña había vivido en tres instituciones y demostró ser muy perceptiva e inteligente.

En otro albergue para niños los investigadores entablaron una conversación, por casualidad, con una muchacha con discapacidad mental. Ella les dijo muchas cosas que otros niños callaron. Claro, toda la información tenía que ser verificada, pero resultó que ella estaba diciendo la verdad.

Las fuentes pueden variar ampliamente. Algunas personas se presentan voluntariamente y están ávidas de hablar. Otras pueden ser “señaladas” por directores de la institución y, por consiguiente, pintan un cuadro “color de rosa” sobre la institución que está bajo investigación. A menudo la gente que fue sugerida por otros, como fuente potencialmente interesante de información, tiene miedo de hablar con nosotros. Debemos recordar que una persona que al principio no está ávida de hablar, podría resultar, al final, una fuente de información tan buena como otra que se ofreció voluntariamente.

Por lo general, **en la medida en que la persona entrevistada dependa de las autoridades por alguna razón, mayor será el miedo que él o ella tendrá para hablar sobre las cosas que las autoridades desean ocultar.** En países donde priva el Estado de Derecho y donde el destino de las personas depende de las decisiones arbitrarias de oficiales públicos, este miedo es aún mayor. Este mismo principio aplica en las instituciones de acceso restringido (prisiones, albergues para niños, etc.). Un buen ejemplo lo proporciona el sistema de salud: si nuestra vida depende de las manos de un médico, no nos inclinaremos a cuestionar si se están o no respetando los derechos humanos en “nuestro” hospital.

Aquí nos enfrentamos al problema de cómo mantener el anonimato de nuestras fuentes. Podemos prometer a las fuentes ordinarias que permanecerán anónimas. Tenemos que saber qué riesgos está tomando nuestra fuente, y si él o ella necesita protección o no. A veces, en nuestro informe, podemos citar una declaración de un jefe de policía y escribir su nombre. En otros momentos, una persona que trabaja dentro de una unidad especial puede proporcionarnos información importante y nosotros tendremos que proteger su identidad por seguridad y como medio para que pueda proporcionarnos información en el futuro. En el caso de víctimas o de testigos de serias violaciones de derechos humanos (estudios de caso potenciales, con los que querremos trabajar), requeriremos de una *declaración firmada* (ver sección 6.2.4). En este caso, debemos proteger estos documentos y no usarlos de manera que puedan ocasionar daño adicional a las víctimas de violación de los derechos humanos (a menos que ellas deseen asumir concientemente un riesgo de este tipo).

Los investigadores se deben presentar como *sujetos neutros*. Deben parecer neutrales al entrevistado; a saber, no deben verse como provenientes de alguna organización asociada con la institución que está siendo estudiada. También se debe mantener la distancia apropiada y un nivel de formalidad, según sea la persona con quien se esté hablando y el tema del que se habla. Uno habla de manera diferente con el vigilante de la prisión, con un juez de la Corte Suprema, o con una niña pequeña de un albergue para niños. Debemos recordar mantener nuestra autoridad (y la autoridad de la organización que representamos) pero,

también, debemos ganar la confianza de nuestros interlocutores en la conversación.

Primeramente, debemos tomar algunos minutos para considerar las **tácticas que emplearemos para la conversación**. Más adelante apuntaremos varios métodos para superar la desconfianza inicial de una persona o para estimularla para que proporcione información. Sin embargo, no hay ninguna receta sobre cuáles tácticas emplear para dirigir una entrevista. Todo depende de a quién estemos entrevistando y de nuestra propia disposición. A veces, desarrollamos nuestras propias técnicas que son apropiadas para nuestra personalidad, que son eficaces y compatibles con la ética de una investigación de monitoreo. La clave aquí es ser sensible a los otros.

Con algunas fuentes, es bueno tener dos personas del equipo de monitoreo presentes durante la entrevista, mientras con otras la conversación “uno a uno” es mejor. Algunas personas exigen una mayor organización de las cosas, o sea, prefieren que se les formule una lista de preguntas sucesivas; otras se perturban por el papel. Algunas no nos permitirán grabar sus declaraciones o tomar apuntes, mientras que otras tratarán de asegurarse que hemos anotado todo en detalle.

Las discusiones entre pares de personas son una técnica útil al entrevistar a personas representantes de las autoridades. Una de ellas frecuentemente jugará el papel de “bueno”, como la persona que entiende los problemas que enfrenta, por ejemplo el director, mientras otra refutará tales declaraciones y formulará preguntas desagradables. En esta situación, el director empezará a explicar, dirigiéndose al entrevistador “bueno”, y proporcionará mucha información en su presencia.

A veces, la táctica de “intercambio mutuo” puede ser útil, pasando de la entrevista formal a una conversación más libre. Empezamos diciéndole al entrevistado sobre nuestros propios problemas, en relación con la información que queremos obtener. Así, el entrevistado siente que él o ella puede confiar en nosotros, y empezará a hablar sobre sus propios problemas. En este momento la persona nos pedirá que apaguemos nuestro dictáfono o que dejemos de tomar nota, para que él o ella puedan decirnos “cómo son las cosas realmente”. Es una buena idea aceptar esta oferta, pues aún cuando no se utilice esta información en nuestro informe, nos dará un cuadro más vívido del problema bajo estudio.

La táctica del “*registro roto*” es útil con personas que no quieren contestar nuestras preguntas, y que nos agobian con un diluvio de palabras sobre cosas que no están relacionadas con el tema. En tales situaciones, serenamente y sin agresión, repetimos la misma pregunta firmemente hasta que oigamos una contestación. Por ejemplo, uno puede decir: “Lo siento, usted me ha dado tanta

información que me he perdido. Permítame de nuevo comenzar por el principio. Usted dijo que...”. De esta manera, nosotros podemos seguir volviendo al punto de la conversación que nos interesa.

Debemos seleccionar cuidadosamente **el lugar donde haremos la entrevista**. En la oficina del director, los empleados o los residentes de la institución se sentirán como si ellos estuvieran en alguna clase de “interrogatorio”. Las personas se sienten más cómodas en su casa o en su propio cuarto. A veces necesitamos buscar un lugar más neutral: un parque, el apartamento de una tercera persona o una cafetería. El lugar no debe asociarse con el papel oficial jugado por la persona con la que nosotros estamos hablando, pues así él o ella nos dirá más. En las instituciones custodiales (centros de detención o prisiones), así como en los cuartos de una oficina pública, las personas pueden temer que alguien escuche detrás de las puertas (y este temor es, a veces, justificado).

El director de un albergue para niños le propuso a un grupo de investigadores charlar con los niños en el cuarto o sala común. Reunió a todos los niños, los sentó en las sillas, y dijo: “¡Bueno, ahora los niños hablarán con ustedes”. Él se quedó de pie en la puerta escuchando. Los niños tuvieron miedo, claro. Uno de los investigadores le preguntó a un niño si le mostraría su cuarto, sus juguetes, etc. El investigador llevó al niño fuera del cuarto común, de una manera muy natural y pudo entonces hablar libremente con él. Esto se repitió con varios niños, mientras la conversación “oficial” transcurría en el cuarto común.

Miembros del Comité Europeo para la Prevención de la Tortura, el Trato o Castigo Inhumano o Degradante (CPT), que visitan las prisiones en varios países, siempre hablan con los prisioneros en sus propias celdas. No más de dos o tres personas entran en la celda (un miembro del Comité, un experto y un traductor, si es necesario). Los entrevistados se seleccionan con base en la documentación (recién llegados, prisioneros de muchos años, etc.). Antes de entrar en cualquier celda, sin embargo, a los prisioneros les preguntan siempre si ellos consienten en tener esa conversación. Después de obtener el consentimiento, los investigadores se presentan y hablan sobre lo que les gustaría saber. Ellos tratarán de asegurarse que los prisioneros puedan “hablar libremente”. Las personas quieren hablar sobre sus propios problemas y, aún cuando esto no encaje con nuestro tema, se les debe dar esa oportunidad.

**Es importante escuchar cuidadosamente. Una conversación libre, al parecer fuera del tema de interés, podría proporcionar, a menudo, valiosa información. Esto se llama profesionalmente “seguir al entrevistado”: permitimos que él o ella fije el tema y esto se usa como punto de partida para la conversación.**

El personal completo de un hospital psiquiátrico quería hablar con el equipo de monitoreo y quejarse del pobre estado del sistema de salud. Fueron escuchados ávidamente, ya que todas sus quejas se referían a las pobres condiciones del propio establecimiento y, por ende, estaban muy relacionadas con el tema de investigación. Podemos aprender mucho de estas conversaciones si aprendemos a separar la información de las emociones.

Es importante la **forma como formulamos las preguntas**. La manera en que una pregunta es formulada puede inducir una respuesta determinada. Frecuentemente, los entrevistados tratan de intuir qué tipo de contestación se espera de ellos, e intentan dar la respuesta “correcta”. Por consiguiente, los investigadores no deben revelar sus propios puntos de vista, para evitar formular preguntas que sugieran o insinúan la respuesta. Frases como: “Algunos dicen esto, pero otros lo contrario, ¿qué piensa usted?” pueden ser útiles. El idioma que usemos debe ser neutro y, claro, comprensible para la persona con la cual estamos hablando. Necesitamos conocer la jerga de la institución dada para entender lo que las personas nos están diciendo. Debemos tener presente la guía de entrevista y formular preguntas que sean apropiadas a la situación.

**Cuando hacemos preguntas formales, recibimos respuestas formales.** Si preguntamos al director de un hospital si los pacientes tienen el derecho a tener sus propias cosas y pueden cerrar sus gavetas sin que nadie más tenga acceso a ellas, podremos escuchar como respuesta de que, efectivamente, eso es así. Pero si, en una conversación con una enfermera, sugerimos que ella debe tener mucho trabajo debido al hecho que los pacientes guardan varias cosas en sus gavetas, ella podría responder inmediatamente quejándose de que, efectivamente, ella tiene que inspeccionar estos cajones todos los días para tirar la comida estropeada. También se puede preguntar con qué frecuencia se limpian los cajones de los pacientes y quién lo hace. Finalmente, debemos observar varias

de estas gavetas. Si seguimos este enfoque, aprenderemos algo sobre cómo se respeta, realmente, el derecho de los pacientes a la privacidad en esa institución.

Por lo general no hacemos preguntas que directamente se refieran a evidencias de violaciones a los derechos humanos, sino sobre la frecuencia en que ocurren ciertas cosas o sobre ciertos detalles. Si, por ejemplo, queremos investigar cómo se respeta el derecho a la privacidad de los niños en un albergue, podemos preguntar al director si el consejo pedagógico de la institución analiza lo que los niños escriben en sus cartas a la casa.

Las personas entrevistadas, por temor a sus superiores, a menudo nos dan contestaciones estereotipadas, que no tienen mucho en común con la situación real. A veces, después de un cierto período de tiempo, es bueno decirle serena y educadamente, pero de manera firme: “Yo sé lo que dicen los periódicos. Por favor, dígame cómo son las cosas realmente”.

Un entrevistador debe distinguir las opiniones de los hechos. Al hacer monitoreo, **siempre preguntamos por los hechos**: cuándo, dónde, quién estaba presente, etc. En cualquier caso, las opiniones y emociones siempre aparecerán. La pregunta “¿Y cómo se sentía usted entonces?” no nos proporcionará una información concreta.

**La memoria de las personas no es segura.** Las personas no recordarán todo lo que nosotros preguntamos. “¿Cuántas veces, en el curso de un mes, ha sido víctima de agresión por parte de un compañero de prisión?” Para responder a una pregunta de este tipo hay que recorrer la memoria y contar cuántas situaciones de este tipo ocurrieron, y ese número nunca será completamente exacto. Las personas suelen recordar sucesos excepcionales, cosas que les parecieron importantes. Pero lo que es importante desde nuestra perspectiva puede haber ocurrido durante una conversación fortuita, hace varios años. Debemos evocar el contexto apropiado para estimular su memoria. Las personas necesitan más tiempo para recordar detalles más concretos. Por esta razón, es bueno regresar a los testigos después de cierto período de tiempo, entretanto podrían haber recordado hechos que no recordaron antes. La memoria es un mecanismo creativo, constructivo. Las experiencias pasadas de las personas se oscurecen por nociones de “lo que pudo haber ocurrido”, y las personas presentan esos recuerdos reconstruidos como hechos reales, creyendo sinceramente que eso fue lo que realmente tuvo lugar. Muchas personas tienen dificultad en establecer el orden de eventos en el tiempo: la memoria hace trucos, hace que las cosas distantes parezcan más recientes, hace las cosas más dramáticas, agudiza los contrastes, etc.

Otro problema es cómo tratar con la **mentira intencional**. Durante una entrevista, no hay ninguna razón para demostrar a un entrevistado que él o ella

está mintiendo y que nosotros somos conscientes de esto. Es mejor pretender que creemos todo y hacer preguntas para verificar los hechos, volviendo al mismo tema desde direcciones diferentes.

**Al dirigir entrevistas con funcionarios estatales o públicos, debemos saber cómo está organizada la institución que los emplea, el tipo de documentación que guarda y el lenguaje (la terminología) que frecuentemente usa. Cuanto más se impresione nuestro entrevistado por nuestro profesionalismo y conocimiento, más en serio él o ella nos tratarán y más averiguaremos.**

A partir de las cartas que recibimos y de las conversaciones que establecemos con residentes o miembros del público, aprendemos ciertos detalles sobre eventos concretos, sobre problemas específicos. Y sobre los aspectos de vida diaria de la institución (como el menú diario de una prisión, el estado del servicio sanitario de una celda de atención policiaca, los nombres de las películas que ven los niños en un albergue infantil, etc.). El mencionar tales especificidades en nuestras conversaciones, por accidente y de paso, les da la impresión a los entrevistados de que conocemos significativamente más de lo que realmente sabemos. Un entrevistado podría concluir que, puesto que nosotros sabemos de cosas tan detalladas, sería fútil ocultarnos otras cosas.

Las personas con las que hablamos con frecuencia no están actuando desinteresadamente. Ellos nos dan información, pero esperan algo a cambio. Mientras hacemos estudios de monitoreo, frecuentemente entramos en contacto con el sufrimiento humano, con historias que nos tocan profundamente. El profesionalismo de los investigadores debe permitirles evaluar, fríamente, si es posible ayudar en cada caso. Uno no puede lamentarse de cada historia particular. Nuestra tarea es brindar ayuda a las personas, pero no interviniendo en cada caso concreto. Sin embargo, si conocemos un crimen serio y si estamos actuando en un Estado de Derecho, o en un proceso, estamos obligados a notificar al fiscal. Debemos actuar, por consiguiente, sabiamente y **nunca prometer que arreglaremos algo**. Si no cumplimos con nuestra promesa esta persona perderá la confianza en nosotros y en nuestra organización. A veces existe la oportunidad o la necesidad urgente de una intervención inmediata, pero esto debe pensarse bien, para no causar un daño mayor a la víctima en cuestión.

A veces, mientras monitoreamos, nos encontramos con la **evidencia de delitos** cometidos por funcionarios estatales. Si estamos dirigiendo nuestro estudio con el consentimiento de autoridades que están ubicadas en una línea más alta de la jerarquía administrativa, debemos informar a la persona que nos dio ese consentimiento, bajo la convicción que él o ella tomará la acción apropiada. La decisión de informar, además, al fiscal depende de las circunstancias. Esto también aplica en aquella situación cuando un delito es cometido por la misma persona que nos ha dado el consentimiento (en casos como este, la Fundación Helsinki para los Derechos Humanos generalmente ha notificado al superior de esta persona, sin presentar el caso a las agencias de justicia). La decisión también depende del tipo de delito: reaccionamos diferentemente frente a un robo de menor escala, que al abuso sexual de niños o al uso de la tortura. Si un estudio de monitoreo se desarrolla sin el consentimiento de las autoridades, violando claramente una prohibición de realizar esa actividad, presentaremos la evidencia del delito en nuestro informe y la decisión de informar o no a las agencias de justicia dependerá de la situación política y del estado de nuestra organización. Una organización encubierta no apelará a la fiscalía pública, pero esto podría hacerse por parte de las propias personas involucradas quienes, gracias a nuestro estudio, han obtenido evidencias concretas de que un delito se ha cometido contra ellas, etc.

**La documentación de una entrevista dirigida se guarda en un formulario de notas muy detalladas, o, si el interlocutor está de acuerdo, en una grabación.** La grabación es más fiable, pero no debemos insistir si la persona no quiere que se grabe la conversación. Esto sólo complicará la discusión y hará a la persona más desconfiada de nosotros. En el curso de tal conversación intentaremos escribir tantos detalles como sea posible. Si la entrevista es conducida por dos personas, la persona entrevistada generalmente escoge a una de ellas como su interlocutor y el otro individuo puede tomar así los apuntes. Una vez concluida la conversación, estas notas deben complementarse con observaciones o comentarios adicionales (cómo se desarrolló la discusión, la conducta de la persona, etc.) que pueden ser interesantes desde la perspectiva del problema bajo investigación. Cada registro de una entrevista se marca para identificar a la persona con quien se habló.

Algunas personas no nos permitirán grabarlas o tomar apuntes. En estos casos debemos depender, tanto como sea posible, de la memoria e, inmediatamente después de la conversación, grabar por nuestra propia cuenta lo sucedido. Es mejor hacer una grabación de nosotros mismos que escribir las notas. Esto ahorrará tiempo y registrará más información. En general, no debemos rechazar una conversación simplemente porque nuestro entrevistado no ha estado de acuerdo en permitirnos grabarlo. Nunca debemos grabar a nadie

en secreto. El hecho de que lo hicimos puede salir siempre a la luz pública, comprometiéndonos tanto a nosotros como a quienes representamos.

**Procesamiento de datos: transcribimos la entrevista grabada (diferente de como procesamos una conversación libre), mientras realizamos al mismo tiempo la corrección inicial del texto.** La organizamos según los temas y la guía de la entrevista. Los fragmentos particularmente importantes que nosotros queremos citar en nuestro informe deben transcribirse en su redacción exacta. El material se agrupará, posteriormente, según el tipo de persona entrevistada o la naturaleza de la institución monitoreada. También podemos producir informes preliminares sobre, por ejemplo, cada institución o pueblo investigados. Estos deben incluir una lista de respuestas a las preguntas individuales de la investigación (las que compararemos, posteriormente, con información proveniente de otras fuentes).

El material debe ser procesado, preliminarmente, por la persona que dirigió la entrevista. Ella puede agregar comentarios que no fueron previamente anotados. Es un error recopilar y procesar el material “crudo”, de manera centralizada: las grabaciones pueden ser de calidad variada, las notas pueden contener información ilegible y cierta información podría interpretarse incorrectamente. Los autores del informe final deben recibir el material que ya se ha procesado preliminarmente y, preferiblemente, con base en un modelo preparado.

#### **6.5.4. La entrevista estructurada (con base en un cuestionario)**

Hacemos este tipo de entrevistas cuando ya estamos bastante familiarizados con los problemas y cuando podamos formular preguntas precisas y detalladas.

En este caso, **la herramienta del entrevistador es un cuestionario**, o lista de preguntas concretas, formuladas al entrevistado con una redacción específica, cuya respuesta será anotada por el investigador.

#### **Usando este tipo de cuestionario se garantiza que los datos recopilados sean comparables en un alto grado.**

Construimos esta herramienta en base a nuestra pregunta de investigación previamente formulada y que especificamos mediante preguntas detalladas. No habrá ninguna pregunta incidental en este cuestionario. Empezamos con una pregunta general; después, teniendo presente qué tipo de información estamos buscando, escribimos las preguntas específicas en el cuestionario. Estudiaremos

cada una de ellas, larga y concientemente. ¿Qué tipo de información obtendremos en la contestación a una pregunta formulada de una u otra manera? ¿Es realmente necesaria esta pregunta?

Debemos tener presente que cuanto más corto sea el cuestionario, mejor. Un cuestionario demasiado largo cansará a las personas; les será difícil concentrarse al contestar las preguntas finales. Los problemas deben estar claros y comprensibles, de una manera inequívoca. Nosotros también queremos recibir contestaciones exactas: la manera de escribir nuestras preguntas no debe permitir espacio para varias interpretaciones. Cuando desarrollamos nuestro cuestionario debemos estar pensando, a la vez, sobre cómo procesaremos los resultados.

Cada cuestionario debe incluir:

- título (el nombre de la organización y el título del estudio de monitoreo),
- una introducción que presente a la organización, el objetivo del estudio (cómo se usarán los resultados) y quizás, explicar cómo se seleccionó la muestra de la prueba (por qué la persona que responderá fue seleccionada),
- un juego de preguntas substantivas,
- un conjunto de preguntas demográficas sobre el respondedor (edad, sexo, profesión, estado civil, etc., pero sólo preguntaremos por esas características si son importantes desde la perspectiva de nuestro estudio),
- una declaración expresando nuestra gratitud por la participación del entrevistado en el estudio.

**Las preguntas pueden ser cerradas** (donde damos una lista de posibles contestaciones):

**1. ¿Se ha visto alguna vez envuelto en un caso judicial?**

**(Por favor señale con un círculo su respuesta)**

**Sí**

**No**

O preguntas **abiertas** (donde el investigador anota la contestación del entrevistado en detalle)

**2. ¿Qué significan para usted las palabras “derechos humanos”? (Por favor escriba su respuesta)**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Las preguntas que son **parcialmente abiertas** aportan una lista de posibles contestaciones, pero también permiten contestaciones que no están en la lista:

**3. ¿De qué nacionalidad son los niños que asisten a su escuela?**

**(Por favor señale con un círculo su respuesta)**

**Polacos**

**Ucranianos**

**Alemanes**

**Pueblo Rom**

**Otros (por favor escriba su respuesta).....**

Cada pregunta (o serie de preguntas similares) debe acompañarse con instrucciones específicas sobre cómo deben contestarse apropiadamente (es decir, haciendo un círculo en la opción correcta, escribiendo una contestación, etc.). Esto simplifica el procesamiento de los datos. En los casos cuando hay muchas contestaciones posibles a una pregunta, para simplificar se puede entregar a los entrevistados una “hoja suplementaria” que enumere las posibilidades de respuesta.

El método para **procesar los datos** depende del tamaño de la muestra de la investigación, y del número y tipo de preguntas propuestas. Una calculadora

bastará para procesar los datos cuantitativos de una muestra pequeña y de una encuesta corta. Los datos cualitativos (las contestaciones a las preguntas abiertas), por otro lado, se procesarán de una manera similar a como se maneja el material obtenido en una entrevista parcialmente estructurada. Con una muestra grande y un cuestionario largo, cuando no es suficiente contar simplemente la frecuencia de ciertos tipos de contestaciones, necesitaremos realizar un análisis estadístico. Al escribir este tipo de cuestionario debemos obtener la ayuda de un sociólogo o de un estadístico, decidir cómo procesaremos los datos y hacer las preparaciones adecuadas.

### 6.5.5. Encuestas basadas en cuestionarios

Si estamos interesados en recopilar información acerca de la escala (frecuencia) de violaciones a los derechos humanos, podemos hacer uso de encuestas basadas en cuestionarios. Como en el caso de las entrevistas hechas con base en un cuestionario, estos estudios nos permiten obtener datos, principalmente cuantitativos, fácilmente comparables. **Esta técnica difiere de la entrevista con base en un cuestionario en que en esta, los encuestados contestan por sí mismos las preguntas por escrito.**

Mediante este tipo de estudios **recogemos conjuntos de datos** que someteremos, posteriormente, a análisis estadístico. Aplicamos este método cuando *queremos medir la frecuencia estadística con que ocurre un fenómeno dado*, y cuando *tenemos una muestra estadística que es lo suficientemente grande* como para que el uso de una computadora simplifique nuestro trabajo, en lugar de complicarlo.

Las encuestas son muy costosas, consumen mucho tiempo y requieren una cierta cantidad de conocimientos metodológicos. Por esta razón deben usarse sólo cuando ningún otro método, más barato, sea apropiado. Debemos tener presente que en el monitoreo de derechos humanos, son la información cualitativa y los casos específicos los que tienen una importancia primaria. Este método ofrece oportunidades muy limitadas para obtener este tipo de información.

**Aquí también la herramienta usada es un cuestionario** específico, adaptado para ser llenado por el encuestado. Las preguntas e instrucciones deben ser, por consiguiente, muy precisas y el diseño gráfico del mismo debe ser fácil de llenar.

Un tipo específico de encuesta es la **encuesta postal**. Usamos este método al estudiar un grupo grande, cerrado, al que tenemos acceso, es decir, cuando tenemos las direcciones de los miembros del grupo en nuestras manos.

En un estudio de monitoreo sobre las condiciones laborales en las cortes distritales polacas, se utilizó una encuesta postal para obtener respuestas de los jueces. El cuestionario de la encuesta fue enviado a los jueces por parte de los investigadores que escogieron este método, pues el grupo era de fácil acceso. Se presumió, también, que los jueces estarían interesados en llenar el cuestionario. Después de todo, la meta del estudio era mejorar sus condiciones laborales.

**Cuando enviamos una encuesta presumimos que las personas la llenarán y nos la enviarán de regreso. Por regla general, solo un veinte o veinticinco por ciento de estas encuestas son remitidas de regreso. Esto debe tenerse en cuenta.**

Hay que recordar que en el grupo de direcciones que no respondieron, puede haber personas que representan una fuente de información particularmente valiosa para nosotros. Es de suponer que una encuesta postal sobre, por ejemplo, la corrupción no sea contestada por aquellos involucrados en estas prácticas.

En vez de una introducción, las encuestas se inician, por lo general, con una **carta oficial** que detalla el propósito del estudio y la importancia de recibir una contestación. Esta carta podría tener la firma de una persona que es una figura de autoridad para el grupo dado, de alguien que evoca simpatía entre ellos, etc. Junto con la encuesta, les enviamos también un sobre preestampado (ver Anexo 5).

**El procesamiento de los datos** involucra la precodificación de las contestaciones en el cuestionario y su entrada en una base de datos (igual a lo realizado en el análisis de la prensa, ver sección 6.4.6.) Para esto requeriremos supervisión profesional, el equipo apropiado, etc.

Con las muestras grandes pueden encontrarse dificultades particulares al procesar las contestaciones para las **preguntas abiertas** y, por esta razón, es mejor evitar formularlas. La preparación de las preguntas abiertas para el análisis estadístico implica “cerrarlas”, es decir, establecer una clasificación cerrada de contestaciones que codificaremos posteriormente y que analizaremos, de la misma manera como lo hacemos con las preguntas de escogencia múltiple. Para hacer esto, repasamos de veinte a treinta formularios seleccionados al azar y hacemos una lista (en forma simplificada) de contestaciones recurrentes o similares.

Siempre podemos recurrir a la categoría “otros” para clasificar contestaciones atípicas o cómicas. Para cada pregunta abierta debe prepararse una lista de respuestas de manera independiente, por dos o tres individuos que después se reunirán para elaborar la última versión de la clasificación. El resultado será más objetivo y preciso.

### 6.5.6. Varios comentarios acerca del procesamiento estadístico de los datos

El tema del **análisis estadístico** está más allá del alcance de este manual<sup>15</sup>. Sin embargo, es una buena idea estar atentos a los principales fundamentos que pueden ser útiles cuando hacemos estos cálculos por nuestra cuenta (a mano o por medio de los programas populares para computadora, tipo Excel) sobre todo cuando el tamaño de la muestra es pequeña: de 60 a 100 ó 120 casos.

Merece la pena reiterar que, **a menos que nosotros estemos operando con una muestra estadística profesionalmente seleccionada, todas nuestras conclusiones sólo deben referirse a los casos específicos que hemos investigado**. Por ejemplo, si estudiamos una muestra de 500 alumnos de 26 escuelas secundarias en nuestro país y hemos descubierto que los alumnos son víctimas de castigo corporal en la mitad de ellas, esto no significa automáticamente que esta es la situación en la mitad de las escuelas del país. No obstante, el descubrimiento de 35 casos específicos de palizas en el último mes ya es una situación seria que debe ser manejada en las discusiones con las autoridades, independientemente de cuál sea el total nacional de este tipo de hecho en el mismo período.

#### ¿Qué podemos contar?

a. **Márgenes:** el número total de cada tipo de contestación que recibimos a preguntas específicas. Digamos que proponemos la pregunta siguiente a una muestra de 90 personas que han estado envueltos en un caso judicial, en los últimos cinco años:

<sup>15</sup> Sobre el procesamiento estadístico de los datos en el monitoreo de los derechos humanos ver Spire H.F., L., *Data Analysis for Monitoring Human Rights*. (New York: Columbia University, 1993) y Nowak S., Metodologia badan społecznych (The Methodology of Social Research), (Warzaw: PWN, 1985).

**¿Tuvo usted la ayuda de un abogado?**

- a. Sí**
- b. No**
- c. No responde**

Los márgenes calculados podrían verse como sigue:

a. Si	55 individuos	61%
b. No	30 individuos	33%
c. No responde	5 individuos	6%
Total	90 individuos	100%

b. También podemos identificar las **correlaciones simples**. Por ejemplo, si los 90 entrevistados incluían a 50 mujeres y a 40 hombres, sería importante verificar si las mujeres tuvieron la ayuda de un abogado con la misma frecuencia con que la tuvieron los hombres. Después contamos separadamente las contestaciones a esta pregunta para el grupo de mujeres y para el grupo de hombres. Los resultados que obtenemos de esta manera, podrían presentarse como sigue:

	Mujeres		Hombres		Total	
	número	%	número	%	número	%
a. Sí	25	50	30	75	55	61
b. No	20	40	10	25	33	33
c. No responde	5	10	--	--	5	6
Total	50	100	40	100	90	100

Podemos extraer diferentes conclusiones con base en esta información. Por ejemplo, que de los resultados observados en nuestro grupo de estudio, fue el hombre de la familia el que contactó a un abogado en aquellas situaciones cuando la ayuda legal fue necesaria. También podría concluirse que los hombres estudiados eran más firmes exigiendo sus derechos ante las cortes que las mujeres del estudio, etc. Para escoger la interpretación apropiada tendríamos que hacer preguntas adicionales y analizar en conjunto todo el material que hemos recopilado. Si queremos afirmar que esta correlación entre variables ocurre por regla general, debemos hacer nuestra encuesta con base en una muestra representativa.

De una manera análoga podemos *calcular la correlación entre un individuo que busca la ayuda de un abogado y las variables como su edad, el nivel de educación, lugar de residencia (pueblo, ciudad) u otra información demográfica.*

También podemos calcular las correlaciones simples entre las contestaciones a varias **preguntas sustantivas**, por ejemplo, si la pregunta siguiente fuera parte del mismo estudio:

- ¿Qué tan satisfecho estaba usted con la resolución judicial obtenida en la primera instancia?**
- a. Decididamente satisfecho**
  - b. Bastante satisfecho**
  - c. Más bien descontento**
  - d. Decididamente descontento**
  - e. Difícil de decir**

A continuación podemos verificar si los encuestados que tuvieron la ayuda de un abogado están más o menos, satisfechos con la decisión judicial que aquellos que no contaron con esa ayuda. Los resultados de esta clase de correlación se pueden presentar de la siguiente manera:

	Ha tenido asistencia número %	No ha tenido asistencia número %	Sin respuesta número %	Total número %
a.. Decididamente satisfecho	5 9	1 3	1 20	7 8
b. Bastante satisfecho	10 18	10 33	- -	20 22
c. Más bien descontento	20 36	5 17	2 40	27 30
e. Decididamente descontento	15 27	8 27	- -	23 2
f. Difícil de decir	5 9	6 20	2 40	13 14
Total	55 100	30 100	5 100	90 100

Basados en los resultados anteriores podemos afirmar que dentro del grupo estudiado, aquellos que se beneficiarán de la ayuda de un abogado muestran un porcentaje más alto de descontento (decidida o bastante descontentos) con la decisión judicial (un 63 %), que aquellos que no contaron con esta ayuda (un 44%). ¿Cómo podríamos interpretar esta clase de resultado? Algunas de las posibilidades son las siguientes:

- los abogados informaron a aquellos que no estaban satisfechos con la decisión de la primera instancia sobre sus oportunidades para apelar el resultado,
- aquellos que tuvieron la ayuda legal tenían más confianza en que ganarían y podrían, por consiguiente, sentirse más defraudados,
- aquellos que tuvieron la ayuda legal pueden entender más lo que sucede en la sala de un tribunal: su abogado podría señalar las brechas de procedimiento, algo que podría bajar su nivel de satisfacción con el trabajo de la corte como tal, lo que se agrega a la decisión final.

Como es claro, pueden existir diferentes causas para la estructura de resultados vistos anteriormente. Podemos aprender cuáles de ellos se manifestaron en nuestro estudio haciendo otras preguntas:

- ¿Por qué está usted insatisfecho con la decisión judicial?

- ¿Estaba su abogado satisfecho con la decisión? (aquí podemos medir la correlación entre la satisfacción del abogado y la de su cliente)
- Otras preguntas.

**También podemos calcular correlaciones “jerárquicamente”.** Por ejemplo, introduciendo un tercer elemento adicional en los cuadros anteriores, como el género. Los juegos más complicados de correlaciones, sin embargo, se estudian mejor por medio de un programa de computadora y bajo la supervisión de un sociólogo o estadístico.

*Como norma, cuanto más grande sea nuestra muestra, mayor número de correlaciones podemos calcular.* Si tomamos una relación entre dos preguntas, cada una de las cuales permite entre cuatro a seis posibles contestaciones, y se agrega otra subdivisión más, el tamaño de las categorías resultantes podría ser de poca importancia si el tamaño de la muestra es demasiado pequeño.

La sección 6.2.1. analizó cómo **debemos calcular los porcentajes cuando el tamaño de la muestra es mayor de 30 ó 40 casos.** Si por razones objetivas, nuestro estudio ha investigado menos casos, como 15 (por ejemplo, debido a que este es el número total de jueces en nuestro pueblo), entonces presentaremos nuestros resultados en cifras totales, no en porcentajes. Podemos usar frases como la “mitad de los jueces”, o “8 de 15”, o “casi todos los jueces” (significando 14), o “casi ninguno” (sólo 1). En este caso, escribir el “33 por ciento de jueces” (léase: 5 personas) u “80 por ciento de los jueces” (significando 12 exactamente) parece impropio o poco profesional.

**Siempre debemos estar conscientes de una cosa: Somos los autores del estudio y del informe y somos nosotros, no un sociólogo contratado o un estadístico, quienes debemos decidir qué correlaciones son de interés para nosotros. Tenemos que saber lo que podremos ilustrar o esclarecer para nosotros mismos y para nuestros lectores cuando las citemos.**

Si nuestro estudio abarca un número pequeño de casos y/o no hemos tenido la ayuda de un profesional para seleccionar nuestra muestra, debemos ser conscientes de que **las diferencias de varios puntos porcentuales pueden ser sólo el efecto del error estadístico** en nuestras medidas, y pueden no representar ninguna diferencia real entre los grupos de casos. Si resulta que a un 14 por

ciento de hombres y un 16 por ciento de mujeres les gustaría contar con los servicios de un abogado, esto sólo muestra que no hemos identificado ninguna correlación particular entre el género y el deseo de tener ayuda legal. Podríamos hablar, sin embargo, de una dependencia, si la diferencia que encontramos fuera mayor, como por ejemplo 25 por ciento de hombres vs. 16 por ciento de mujeres. **En estos casos presentamos los porcentajes como números totales, sin decimales, que no sólo no tienen importancia, sino que hacen menos legibles los datos que presentamos.** Los decimales deben redondearse como en la práctica de la contabilidad (o de la matemática): una fracción mayor o igual a 0.5 es redondeada hacia arriba, y una menor de 0.5 hacia abajo.

Por supuesto, estos comentarios no aplican en un estudio en el que un estadístico ha seleccionado una muestra aleatoria representativa para nosotros. (Él o ella nos podrá decir entonces qué clase de error estadístico es inherente a nuestro estudio. Con una muestra bien escogida, este error no debe exceder  $\pm 3\%$ .)

## 6.6. Las técnicas de obtener información por medio de la observación o la medición

En casi todo estudio de monitoreo surgen preguntas de investigación que no pueden contestarse satisfactoriamente a través del análisis de documentos o mediante la formulación de preguntas.

Son cosas y fenómenos que, simplemente, tienen que ser vistos personalmente. Normalmente combinamos la observación, los experimentos o las medidas físicas con otras técnicas para obtener un cuadro más vívido de la situación global. Comparamos lo que las normas dicen y lo que las personas nos dicen, con lo que nosotros vemos con nuestros propios ojos (ver sección 6.2.5).

Los diferentes tipos de observación pueden ser clasificados con respecto a dos criterios. El primero de éstos es **qué tan a menudo ocurre el fenómeno.**

**Observar eventos incidentales:** situaciones y eventos *que no hemos anticipado, y que no podemos decir con cuánta frecuencia pueden volver a ocurrir* (como las acciones tomadas por las autoridades durante un desastre natural). *En estas situaciones no podemos construir las herramientas o, incluso, los principios básicos para nuestra observación.* En vez de ello, tenemos que usar nuestra propia intuición y conocimiento de derechos humanos. Podemos observar cada situación extraordinaria de esta manera y deducir conclusiones a partir de ella. Como la situación es excepcional, no tenemos que comparar los datos, etc. Nuestro informe podría ser sobre una situación única, o podría unirse a un informe más extenso sobre el respeto a los derechos humanos en nuestro país.



Fotografía: Robert Kowalewski / Agencia Gazeta

**La policía de fronteras polaca detiene a inmigrantes ilegales.  
Wroclaw, setiembre 1998**

**Observar eventos recurrentes:** para nosotros es más fácil anticipar el curso que estos eventos tomarán, los cuales además se regulan, frecuentemente, mediante normas detalladas. Este grupo incluye eventos que se repiten periódicamente (como las elecciones), o intermitentemente (como la conducta de la policía mientras efectúa los arrestos). Nosotros nos podemos preparar para tales observaciones y podemos construir las herramientas de investigación con base en las normas existentes y en nuestras preguntas de la investigación. También las observaciones pueden repetirse, y los resultados, obtenidos durante períodos diferentes de tiempo, pueden ser comparados (por ejemplo, para comparar cómo la policía respetaba el derecho de los detenidos a ser informados hace dos años, en contraposición a como lo hace hoy día).

Asimismo, podemos observar fenómenos o sitios permanentes (como las condiciones técnicas existentes en los edificios judiciales). En este caso, tenemos la posibilidad de prepararnos cuidadosamente y de repetir nuestras observaciones más de una vez.

El segundo criterio usado para clasificar la observación, es la **ubicación del observador**. Distinguimos la **observación participante** (en la que el observador, sin el conocimiento de los otros participantes, toma un papel específico como parte de la situación bajo observación) de la **observación externa** (en la que el observador no toma parte en la situación, sino sólo la observa, ya sea públicamente o desde un lugar oculto).



Fotografía: Robert Kowalewski / Agencia Gazeta

La policía de fronteras polaca detiene a inmigrantes ilegales en la frontera polaco-germana, setiembre 1998

Cuando usamos la técnica de observación, el observador utiliza una herramienta para recoger información llamada “tarjeta de observación”: una lista de preguntas para las cuales él o ella está buscando respuestas. Esto sirve para sistematizar las observaciones y asegura que los datos recopilados por los diferentes observadores sean comparables. Como de costumbre, entre más sabemos sobre un tema dado, mejor podremos construir una herramienta de este tipo (ver Anexo 6).

### 6.6.1. La observación participante

A veces un observador tiene que tomar parte en la situación que él o ella quieren observar. Por ejemplo, si un observador quiere verificar cómo se comporta la policía durante o después de los partidos de fútbol, él o ella aprenderá mucho si se mezcla con la muchedumbre de seguidores. Esto requiere una preparación apropiada para jugar el papel. Un observador de este tipo no puede ser reconocido fácilmente. No enviaremos a una mujer elegante para observar un partido de fútbol, sino a personas jóvenes apropiadamente vestidas. **Las observaciones realizadas desde una muchedumbre requieren de un grupo de observadores.** Una sola persona sólo verá lo que está en su entorno inmediato y con base en el relato de una sola persona no podemos reconstruir el curso global de eventos. Esto sólo es posible reuniendo los informes de observadores dispersos a lo largo de la muchedumbre.

Cuando analizamos este tipo de situaciones es sumamente importante tener un conocimiento exacto del tiempo, lo que nos mostrará cómo progresaron los eventos.

En Polonia a mediados de los años 80, después de una demostración de Solidaridad en Varsovia, con base en los informes sobre cómo las columnas de la policía habían cerrado sucesivamente las calles por donde se produjeron los ataques contra los manifestantes, se pudo probar que la intención de la policía había sido mover a la muchedumbre hacia el consulado soviético. (Y, una vez allí, el edificio fue atacado con piedras tiradas por provocadores mezclados entre la muchedumbre.)

Podemos hablar de observación participante cuando **el observador participa en un evento que tiene lugar independientemente de su voluntad**, por ejemplo cuando él o ella:

- a. se mezcla con los manifestantes, los fanáticos del fútbol o entre la audiencia de un concierto de rock para observar la conducta de las unidades de policías y de los agentes esparcidos entre la muchedumbre,
  - b. vota o participa en las elecciones como miembro de un comité de elecciones, e informa lo que vio,
  - c. sucede que vive en un lugar afectado por un desastre natural o por una guerra, documenta su propia experiencia y observa la conducta de las autoridades.
- Esta observación difiere de los informes de los testigos ordinarios, en que un



Fotografía: Robert Kowalewski / Agencia Gazeta

Estación de policía en Moscú. Prostitutas detenidas, noviembre 1997

observador documenta el curso de eventos conscientemente, apuntando tiempos específicos, nombres y acciones particulares desplegadas por representantes de las autoridades, etc.)

### 6.6.2. Los experimentos

El tipo de observación cuando **un observador provoca una situación en la que él o ella participa** frecuentemente se conoce como *experimento*. Por ejemplo, un observador puede:

- a. exigir de las autoridades algo a lo que las personas tienen derecho, pero que no están acostumbradas a exigir,
- b. exigir que los representantes de las autoridades desistan de conductas o de acciones prohibidas por la ley, pero en que ellos, normalmente, se involucran,
- c. hacer cosas que ni se prohíben ni son moralmente censurables, pero que son nuevas para las autoridades,
- d. dejar de practicar conductas o acciones que no son exigidas por la ley, pero que las autoridades normalmente exigen de los ciudadanos,
- e. violar o pretender violar disposiciones legales para observar cómo reaccionan los funcionarios estatales o públicos ante ese hecho.

Ejemplos de este tipo de experimentos son los siguientes:

- tratar de poner en orden algo atípico en las oficinas de instituciones públicas (los cuerpos de estado y la administración gubernamental local, en todos los niveles, las estaciones policiales, los hospitales, las clínicas médicas, las casas para personas de la tercera edad y con discapacidad, las oficinas de empleo, aduanas, bancos, escuelas, oficinas de los inspectores de seguridad, etc.),
- intentos hechos por individuos atípicos que tratan de arreglar algún asunto en las oficinas públicas (alguien que no tiene casa ni hogar, un extranjero, un refugiado, etc.),
- intentos por afirmar los derechos y privilegios propios, de manera decidida (como el derecho a ser informado sobre las actividades de las instituciones estatales, sobre la jerarquía y nombres de los funcionarios públicos, sobre cómo se arreglan ciertos asuntos, sobre los salarios de los funcionarios públicos, etc.),
- negarse a proporcionar información a funcionarios públicos superfluos y a funcionarios estatales, respondiendo insubordinadamente a órdenes

ilegales y a las demandas que las autoridades normalmente emiten en ciertas situaciones,

- probar la reacción de los funcionarios estatales a conductas no excesivamente corteses o serviles por parte de los ciudadanos (tratar a un oficial o funcionario como un individuo que sirve al público y es un miembro de sociedad, y no como una autoridad todopoderosa),
- probar la reacción de las autoridades a varias acciones que son atípicas, pero no prohibidas por la ley, como estar en huelga, pegar o escribir consignas, etc.,
- tratar de hablar con las autoridades en el idioma de una minoría nacional,
- probar cómo reaccionan los empleados en un restaurante, conocido por rechazar a integrantes de grupos minoritarios, cuando una persona de descendencia Roma aparece allí,
- probar cómo reacciona el personal de seguridad o recolector de boletos de transporte público, cuando un pasajero afirma que no tiene boleto o dinero,
- pretender tener una intoxicación alcohólica para ser enviado a un centro de desintoxicación,
- probar cómo reacciona la policía cuando una persona no tiene ningún documento.



Fotografía: Marek Kierzakala / Agencia Gazeta

Intervención policial durante un partido de fútbol en Katowice, junio 2000

**En principio, los experimentos no deben violar la ley, pero si nosotros sentimos que es necesario hacerlo, debemos estar dispuestos a someternos al castigo contemplado en la ley para este tipo de acto.**

Muchos de estos experimentos ofrecen material atractivo para los medios de comunicación, de esta manera, podemos levantar el sentido de dignidad de los ciudadanos, en sus relaciones con el Estado. El demostrar la conducta absurda de las autoridades (producto de las pobres regulaciones legales o de su aplicación impropia), a lo que la mayoría del público se ha acostumbrado, tiene un efecto educativo en el público y las autoridades. Al publicar tales situaciones, podemos provocar un cambio en las regulaciones de ley o, más frecuentemente, un cambio en cómo se aplican esas regulaciones.

**El cultivar nuestros propios “estudios del caso”,** discutido en la Sección 6.2.3., **también constituye un experimento.** Al preparar cartas judiciales y desarrollar la correspondencia con las autoridades sobre algún caso, estamos, de alguna manera, creando una situación para revelar el “modo de conducta” de las autoridades frente a situaciones específicas.

La observación participante exige **una gran objetividad por parte del observador**, puesto que es fácil “ser atrapado” y permitir que nuestras emociones distorsionen nuestro cuadro de la situación. Un observador que ha sido brutalmente golpeado por la policía, por ejemplo, debe encontrar difícil evaluar, objetivamente, el nivel de brutalidad policíaca, etc.

### **6.6.3. La observación externa**

Por otro lado, un observador que actúa públicamente, con permiso oficial o sin él, participa en la situación observada. Uno puede prevenir a jueces de que un caso va a ser observado, pero, también, puede simplemente tomar un lugar entre el público, sin decir una palabra. Esto depende del concepto de monitoreo y de las tareas que nos hemos propuesto. Una negativa para permitir la observación, después de todo, constituye por sí misma una información importante.

Durante las elecciones parlamentarias en Eslovaquia, los observadores actuaron sin acreditación oficial, basándose únicamente en su derecho legal para estar presentes en los centros de votación. Cuando los miembros de ciertos comités electorales se negaron a permitir tal presencia, esto proporcionó una buena ilustración sobre cuáles eran las intenciones reales de las autoridades.

Esta técnica es útil para observar eventos tales como:

- procesos electorales,
- juicios,
- piquetes de huelga u otros eventos que tienen lugar en los lugares públicos,
- protestas y acciones de unidades de control de la policía,
- departamentos de admisión de los hospitales,
- la oficina de registro de documentos en una corte o en otra oficina pública,
- afluencia de votantes (observando, desde fuera, los centros de votación).

Las personas que participan en estos estudios pueden exponerse a peligros. Existe, también, el peligro de que los materiales y documentos que ellos recogen les sean retirados. Debemos considerar cuidadosamente el problema de seguridad, y garantizar que los miembros del equipo puedan comunicarse entre sí. También debemos preparar una estrategia para enfrentar las situaciones inusuales, un sistema para recolectar fotografías, casetes, videos y notas de los observadores, etc.

#### **6.6.4. Las mediciones físicas**

Mientras hacemos el monitoreo, a veces tenemos que hacer mediciones simples o recoger muestras para análisis. Por ejemplo, al estudiar las instituciones residenciales (prisiones, hospitales, etc.), mediremos el área cuadrada y cúbica de los cuartos, su temperatura e iluminación. Es más difícil identificar, objetivamente, qué tan buena es la ventilación o medir con un radiómetro simple la intensidad de radiación presente (ya que algunas formas de concreto son radioactivas). Cuando hacemos un monitoreo en una institución,

podemos recolectar muestras de agua y de comida, pesar las raciones de alimentos, etc. También, podemos contar los grifos, fregaderos y servicios sanitarios, para verificar su relación proporcional con el número de individuos en cada facilidad.

En una prisión estudiada por la Fundación Helsinki para los Derechos Humanos, había un servicio sanitario para cada 60 mujeres, que salían por las mañanas para ir a trabajar. Las prisioneras hacían fila, de pie, por más de dos horas, antes de ser trasladadas a su lugar de trabajo.

El número de personas presentes en una protesta puede estimarse midiendo el área ocupada por la muchedumbre y, después, contando el número de personas dentro de una sección de esta área (calculando la densidad). Si requerimos datos más exactos, necesitaríamos considerar las variaciones en la densidad en lugares diferentes, para luego realizar varios cálculos desde esos puntos.

## **6.7. Reconstruir el curso de los hechos y aplicar técnicas inusuales**

A menudo, no tenemos ninguna otra oportunidad y debemos intentar reconstruir el curso de eventos con base en las declaraciones de los testigos, en pistas dejadas en la escena del evento y en la documentación de varias instituciones, que pueden haber estado involucradas en la propia situación u ocupándose de las consecuencias de la misma (como las ambulancias y hospitales, después de que se desarticuló una protesta callejera). En este caso, estamos desarrollando una investigación, por lo que haremos uso de técnicas investigativas. Podemos estudiar casos de palizas o raptos por parte de perpetradores “desconocidos”. Podemos recolectar evidencias de que un individuo declarado culpable de un delito es, de hecho, inocente. Sin embargo, describir estas técnicas de investigación delictiva está más allá del alcance de este libro.

## **6.8. Seguridad de la documentación y los datos**

En el monitoreo de los derechos humanos, atribuimos gran importancia a la documentación y a la recolección de los datos. La documentación sobre violaciones a los derechos humanos es un material valioso y podemos suponer que ciertos individuos podrán estar interesados en destruirla. Esto es

especialmente cierto en países donde no priva el Estado de Derecho, donde existe el peligro de que tales materiales pueden, si llegan a manos no deseadas, poner en riesgo a los investigadores y/o a sus fuentes de información. Pero sabemos por experiencia que, incluso en las democracias maduras, los documentos que pueden ser inconvenientes para las autoridades deben protegerse (por ejemplo, los informes de Greenpeace\* sobre armas nucleares francesas o los informes de la prensa británica acerca de las violaciones a la ley por las fuerzas de inteligencia y los servicios especiales).

Igual sucede en los estados democráticos, aún cuando estemos actuando con el consentimiento de las autoridades, debemos guardar apropiadamente los materiales y el acceso a ellos debe definirse sabiamente. Los materiales deben guardarse por un cierto período de tiempo, incluso después de que los datos se han procesado y se ha publicado un informe basado en ellos. Siempre puede ocurrir que necesitemos alguna evidencia o queramos verificar algo. Los métodos de documentación y de archivo usados dependen del tipo de información y el medio en que se conserva.

**Cuando recopilamos y archivamos materiales, tenemos que cumplir con el siguiente principio general: los investigadores deben poder identificar los datos. Los líderes del equipo deben desarrollar un sistema para marcar los materiales, que permita que cualquier documento específico, grabación, fotografía, o archivo sea encontrado fácilmente, incluso después de transcurrido un tiempo largo tras la conclusión del estudio.**

### 6.8.1. Materiales escritos

- a. **Copia de documentos** (por ejemplo, documentos internos de las instituciones monitoreadas, contratos, formularios, instrucciones escritas de las autoridades, etc.).

Intentamos obtener una copia de todos y cada uno de los documentos que contienen información de diverso tipo sobre cómo se respetan los derechos humanos en el campo que nos interesa. Algunos documentos pueden

---

\* Nota del editor: Greenpeace es una organización ecologista internacional, económica y políticamente independiente.

obtenerse “oficialmente”, mientras otros son más difíciles de accesar, sobre todo aquellos que contienen información que es comprometedora para una institución o para sus directores. Si no podemos obtener originales o fotocopias de estos documentos, deben fotografiarse o simplemente copiarse a mano.

**b. Correspondencia entre los miembros del público y las autoridades**

Incluso si las cartas originales y los documentos que pertenecen a un asunto específico están en nuestro poder, es una buena idea hacer copias de ellos y guardarlos en un lugar diferente. Independientemente de la situación política, siempre pueden dañarse valiosos documentos o podrían desaparecer.

**c. Declaraciones** (de las víctimas de violaciones a los derechos humanos, testigos, expertos, etc.)

Alguna de la información que recogemos puede venir con restricciones acerca de cómo puede usarse. Hemos mencionado muchas veces que, en el curso del monitoreo, nos esforzamos por recolectar información documentada y esta información incluye, a menudo, los datos personales de nuestras fuentes. El revelar información cedida en confianza podría comprometer la reputación de nuestra organización y de los individuos que la recogieron. Ciertamente, somos moralmente responsables por el destino de esos individuos a quienes esa revelación podría dañar.

**d. Herramientas de investigación que han sido llenadas**

Primero, las preparamos para ser procesadas (a mano o por la computadora), marcando cada documento con un número codificado apropiado que nos permitirá, fácilmente, identificar las herramientas específicas. Este código puede incluir:

- una abreviación sobre el tipo de herramienta (si usamos varios tipos, por ejemplo, una abreviación para las encuestas hechas a jueces, otra para las encuestas hechas a los participantes de casos en la corte, otra para las tarjetas de registro de observaciones judiciales, etc.),
- el número de versión de un determinado tipo de documento,
- un nombre abreviado de la institución monitoreada,
- una abreviación del pueblo o región donde se desarrolló el estudio,
- otra información importante que necesite identificación.

Normalmente se guardan herramientas de investigación durante varios años, en caso de que se deban autenticar los datos incluidos en el informe de monitoreo.

## 6.8.2. Las grabaciones de audio y vídeo, y las fotografías

Los cassetes de audio y vídeos, y los negativos fotográficos deben mantenerse en un lugar donde no se dañen. Como sucede con las herramientas de investigación, guardamos las grabaciones de entrevistas tiempo después de que la información se ha procesado. Debemos desarrollar un sistema de codificación para este material. Si tenemos muchas grabaciones y es importante para nosotros poder localizarlas rápidamente, podemos decidir catalogarlas en una base de datos computarizada.

## 6.8.3. Información en un formulario electrónico

La tecnología moderna nos da la posibilidad de guardar diversos tipos de información (por escrito, en imagen gráfica, en audio, en vídeo) en forma electrónica.

Las ventajas de este sistema de archivo y procesamiento de material son obvias. Recuerde, sin embargo (ya que es común olvidarse), que **todos los materiales** (incluso las versiones de trabajo) **deben tener, por lo menos, una copia de respaldo**. Todos los cassetes deben guardarse de manera segura y el acceso a ellos debe ser restringido.

## 6.8.4. Evidencia material

Toda evidencia que se utilice para documentar violaciones a los derechos humanos, debe acompañarse con la documentación apropiada y con las declaraciones hechas por las personas que la proporcionaron (**declaración del denunciante**).

Ese documento debe incluir la información siguiente:

- *cuándo* se recopiló o encontró el material,
- *dónde* se recopiló o encontró,
- *quién* lo recopiló o lo encontró,
- *la firma* de la persona que aportó la evidencia.

La evidencia material debe protegerse de destrucción, daño, o pérdida de sus características esenciales (como su color o tonalidad, forma, etc.). De esta manera nos defendemos, también, contra las posibles imputaciones de haber fabricado la evidencia.